

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

A Relação do Estado com o Sênior Via Eletrónica em Tempos de Pandemia

Vera Ana Martins Mendes

Mestrado em Administração Pública

Orientador:
Doutor Tiago Lapa, Professor Auxiliar,
Iscte - Instituto Universitário de Lisboa

Fevereiro, 2022

iscte

SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

A Relação do Estado com o Sênior Via Eletrónica em Tempos de Pandemia

Vera Ana Martins Mendes

Mestrado em Administração Pública

Orientador:

Doutor Tiago Lapa, Professor Auxiliar,
Iscte - Instituto Universitário de Lisboa

Fevereiro, 2022

Dedicatória

Dedico este estudo aos meus pais, Sebastião Quimbanda e Fátima Mendes, que através do seu comprometimento com o trabalho ensinaram-me a compreender o imprescindível valor da persistência e do comprometimento com o conhecimento;

Dedico ao meu companheiro, Aurio Sebastião e ao meu amado filho, Otchali Sebastião, fontes da minha luta e entrega por um mundo mais justo e digno.

Agradecimentos

O presente espaço é para agradecimentos a todos quanto de forma direta e permanente ou de forma indireta contribuíram para esta etapa de conclusão da dissertação.

Agradeço a Deus, pelo dom da vida e pelos imensos sinais de sua Providência na minha vida.

Minha gratidão *ab aeterna* aos meus progenitores que, de forma ímpar, deram-me a existência e promoveram-me uma educação a base de exemplos, claramente, sou fruto da vossa dedicação, abnegação e zelo, exemplos maioríssimos de persistência e resiliência!

Agradeço minha família pela paciência e compreensão que sempre tiveram comigo, quando estivesse em causa a realização dos meus sonhos, Edson Mendes, Jandira de Carvalho, Ruth Mendes: eis o resultado de toda abnegação.

As palavras são poucas para tamanho sentimento de gratidão que nutro por ti, pelo grande e prestimoso companheiro que és, pelo amigo, pelo pai que és. Obrigado, Aurio Sebastião!

Ao meu filho Otchali (Benevolência Divina, em língua tradicional Umbundu), tão pequeno, porém com um impacto avassalador, eis a razão que procurava para lutar por mundo mais digno e justo.

Agradeço a todos os professores do curso de Mestrado em Administração Pública, com particular destaque ao professor Dr. João Gomes Sales, Diretor do Curso.

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Tiago Lapa, pela máxima orientação que se dignou a prestar e pelos vários incentivos, foste e és de fato um bom mestre.

Resumo

O presente trabalho é resultado de uma pesquisa exploratória voltada na análise da relação do Estado português com os seniores pela via eletrónica em contexto de pandemia. Embora se evidencia, cada vez mais, um esforço de transformação digital do Estado, o que tem permitido que a maior parte dos cidadãos use a internet para aceder aos serviços governamentais via eletrónica, apenas 26% dos portugueses com 65 ou mais anos de idade, apontaram que são utilizadores da internet (Martinho e Lapa, 2022).

A primeira parte da dissertação refere-se à definição dos marcos teóricos relevantes para a problemática da relação dos cidadãos, entre eles os seniores, com o governo eletrónico. O capítulo 1 responsabilizam-se, então, por clarificar o que se entende por governo eletrónico, contextualizar a transformação digital do Estado em Portugal, numa perspetiva comparada com outros países, discutir resultados de estudos sobre a relação dos cidadãos com o governo eletrónico e apresentar iniciativas governamentais, quer ao nível central, quer local, de uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na relação com os cidadãos seniores.

Este estudo exploratório recorreu principalmente ao método qualitativo, nomeadamente, o inquérito por entrevista, para analisar até que ponto o Governo eletrónico provisionou serviços que facilitaram a vida dos idosos em Portugal durante a fase mais crítica da pandemia. Utilizaram-se entrevistas semiestruturadas para a recolha de informação a alguns seniores residentes na União de Freguesias do Alto de Seixalinho, Santo André e Veredena, no Concelho do Barreiro. E, de modo a complementar o nosso estudo, fizemos recurso a dados secundários, através da apresentação de dados estatísticos sobre a realidade portuguesa e sobre as ações em políticas, centrais e locais, voltadas para a população sénior. Os resultados indicam não só uma infoexclusão marcada entre os seniores, mas para aqueles que usam as TIC de alguma forma, concentram os seus usos em atividades de comunicação e pouco em usos instrumentais dos quais podemos incluir a relação com o governo, quer central quer local. As razões invocadas indiciam falta de recursos, em particular, os relacionados com a literacia digital.

Palavras-chave: Administração Pública; Governo eletrónico; Transformação digital, Inclusão; Cidadãos seniores, Portugal, Cascais

Abstract

The present dissertation is the result of an exploratory research focused on the analysis of the relationship between the Portuguese State and seniors through electronic means, in the context of the pandemic. Although an effort towards the digital transformation of the State is increasingly evident, which has allowed most citizens to use the internet to access government services electronically, only 26% of Portuguese aged 65 and over, pointed out that they are internet users (Martinho and Lapa, 2022).

The first part of the dissertation refers to the definition of relevant theoretical frameworks concerning the relationship of citizens, including seniors, with e-government. Chapter 1 is responsible, then, for clarifying what is meant by electronic government, contextualizing the digital transformation of the State in Portugal, in a comparative perspective with other countries, discussing results of studies on the relationship of citizens with electronic government and presenting government initiatives, both at central and local levels, to use information and communication technologies (ICT) in the relationship with senior citizens.

This exploratory study mainly used the qualitative method, namely the interview survey, to analyze the extent to which e-Government provided services that made the lives of the elderly in Portugal easier during the most critical phase of the pandemic. Semi-structured interviews were used to collect information from some seniors residing in the Union of Parishes of Alto de Seixalinho, Santo André and Veredena, in the Municipality of Barreiro. And, to complement our study, we made use of secondary data, through the presentation of statistical data on the Portuguese reality and on policies, central and local, aimed at the senior population. The results indicate not only a marked infoexclusion among seniors, but for those who use ICTs in some way, they focus their uses on communication activities and little on instrumental uses of which we can include the relationship with the government, whether central or local. The reasons given indicate a lack of resources, in particular, those related to digital literacy.

Keywords: Public Administration; e-government; Digital Transformation, Inclusion; Senior Citizens, Portugal, Cascais

Índice

Agradecimentos	ii
Resumo.....	iii
Abstract	iv
Índice	v
Índice de figuras	vi
Índice de tabelas	vii
Glossário de siglas	viii
Introdução	1
1. Revisão de Literatura.....	3
1.1 E-Government	3
1.1.1 Modelos de e-Gov	7
1.1.2 Transformação digital do Estado: Portugal vs. Resto do Mundo	8
1.1.3 Governo eletrónico e população sénior em Portugal	10
1.1.4 Dinâmicas de promoção da inclusão do sénior em Portugal	12
1.1.5 Dificuldades de inclusão digital dos cidadãos seniores num contexto de governação eletrónica e pandémico.....	15
1.1.6 Iniciativas governamentais, quer ao nível central, quer local, de uso das TIC na relação com os cidadãos seniores.....	17
2. Plano de investigação e métodos.....	21
2.1 Justificativa da investigação	21
2.2 Objetivos e questões de investigação	21
2.3 Abordagem metodológica.....	22
3. Apresentação e discussão de resultados	24
3.1 Apontamentos e discussões: o sénior e seu lugar na realidade pandémica.....	31
4. Conclusões.....	34
Referências bibliográficas.....	38
Web-Referências	40
Apêndice A	42
Apêndice B.....	43

Índice de figuras

<i>Figura 1.1: Condições prévias ao surgimento do governo eletrónico</i>	5
<i>Figura 1.2: Utilizadores de internet por país: comparação entre população total e população na faixa etária dos 55-74 anos. 2016</i>	13
<i>Figura 3.1: População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na União Europeia segundo utilização da internet e idade, 2016</i>	24
<i>Figura 3.2: Características sociográficas de utilizadores da Internet em 2020 (%)</i>	26

Índice de tabelas

<i>Tabela 1.1: Caracterização sociodemográfica e socioeconómica de Portugal segundo European eGovernment Benchmark</i>	4
<i>Tabela 1.2: Evolução das tecnologias Web e do Governo eletrónico</i>	5
<i>Tabela 1.3: Excerto de indicadores de EGDI relativos a 2018</i>	9
<i>Tabela 1.4: Indicadores de escolaridade, remuneração e demografia na União Europeia (%)</i>	14
<i>Tabela 1.5: Iniciativas de inclusão digital ao nível central</i>	18
<i>Tabela 1.6: iniciativas de inclusão digital ao nível local</i>	19
<i>Tabela 1.7: Iniciativas de inclusão digital pela sociedade civil</i>	20
<i>Tabela 3.1: Principais razões para não utilizar a Internet (%)</i>	27
<i>Tabela 3.2: Características dos entrevistados</i>	28
<i>Tabela 3.3: Síntese dos resultados da análise das entrevistas</i>	29

Glossário de siglas

APs – Administrações Públicas

e-GOV – e-Government ou Governo Eletrónico

INE – Instituto Nacional de Estatística

IRS – Imposto sobre o Rendimento das pessoas Singulares

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

Introdução

O presente trabalho científico é produto de um esforço investigativo sobre a natureza, e a evolução da relação do Estado com os seniores via eletrónica em tempos de pandemia. Nossa pretensão foi lançar a luz à cerca de uma problemática de ordem social, mas que nos propusemos a entendê-la sob o âmbito da Administração Pública.

Cada vez mais, há um esforço de transformação digital do Estado. Tal é visível com a pasta da digitalização do Governo de Portugal, sendo que a pasta até ao último estava sobre a alçada do Ministério da Economia e passou agora, no atual Governo, para a alçada direta do primeiro-ministro com a junção da digitalização com a modernização administrativa¹. Tendo em conta o impacto económico e social do contexto pandémico, Portugal contempla o investimento de um quinto do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) na transição digital². Portanto, o intuito é desenvolver ainda mais o governo eletrónico em Portugal, passando grande parte da relação do cidadão com o Estado para a esfera digital (Nishimura, Au-Yong-Oliveira e Walter, 2021). Se para a maior parte dos cidadãos a questão do acesso à internet está essencialmente resolvido, uma vez que em 2020, 84% dos agregados familiares em Portugal tinham acesso à internet (Martinho e Lapa, 2022), poderão, no entanto, existir problemas quanto à capacidade e competências dos indivíduos para poderem interagir de forma eficaz e eficiente com o Estado por via digital. Para os seniores o problema é particularmente delicado. Em 2020, apenas uma minoria de 26% dos portugueses com 65 ou mais anos, apontaram que são utilizadores da internet (Martinho e Lapa, 2022). Sendo de acrescentar que este segmento da população tem condições de vida que o torna propenso a requerer regularmente os serviços do Estado.

Desta forma, por meio do método qualitativo, isto é, o estudo exploratório procurou-se analisar até que ponto o Governo eletrónico facilitou a vida dos idosos em Portugal durante a fase mais crítica da pandemia, através de entrevistas semiestruturadas para a recolha de informação à alguns seniores residentes na União de Freguesias do Alto de Seixalinho, Santo André e Veredena, no Concelho de Barreiro. E, de modo a complementar o nosso estudo, fizemos recurso ao método quantitativo, através da apresentação e análise de dados estatísticos sobre as ações em políticas do governo português voltada a melhoria das relações do Estado português e os seniores. Para tal, buscamos nesta dissertação responder essencialmente a duas questões.

- (1) *Até que ponto a relação do Estado via eletrónica com o sénior em Portugal é inclusiva?*
- (2) *Quais as dificuldades que os seniores sentem no uso das tecnologias de informação e de comunicação na relação com o Estado (governo eletrónico) em tempo de pandemia?*

Dividimos esta dissertação em duas partes. A primeira refere-se à definição dos marcos teóricos relevantes para a problemática da relação dos seniores com o governo eletrónico, referenciando a

¹ <https://www.publico.pt/2022/03/23/economia/noticia/ministerio-economia-perde-pasta-digitalizacao-passa-costa-1999870>

² <https://observador.pt/2021/03/05/pandemia-ajudou-a-catapultar-o-pais-com-urgencia-para-o-digital-diz-especialista/>

literatura que nos parece mais relevante. Este primeiro capítulo relativo à revisão da literatura diz respeito ao entendimento da política pública posta em prática pelo governo português, política essa que objetiva facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços oferecidos pelo Estado. Tencionamos chamá-la aqui de governo eletrónico. O capítulo 1 comporta quatro subdivisões que buscam tratar de forma mais específica dessa política. Estes subcapítulos responsabilizam-se, então, por clarificar o que se entende por governo eletrónico, contextualizar a transformação digital do Estado em Portugal, numa perspetiva comparada com outros países, discutir resultados de estudos sobre a relação dos cidadãos com o governo eletrónico e apresentar iniciativas governamentais, quer ao nível central, quer local, de uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na relação com os cidadãos seniores.

A segunda parte diz respeito ao plano de investigação e à metodologia do trabalho. Aqui buscamos justificar uma estratégia metodológica e uma análise embasada na realidade que buscamos entender, através de um pequeno estudo qualitativo nosso e de dados trazidos de outros trabalhos. Este segundo capítulo descreve e defende a metodologia escolhida, contemplando entrevistas recolhidas em primeira mão e também entrevistas realizadas no âmbito de outros estudos. Este capítulo explicita ainda as nossas hipóteses e os nossos questionamentos. Nas subdivisões 2.4 e 2.5 falamos sobre os instrumentos utilizados e apresentamos os participantes.

O capítulo 3 é responsável por apresentar as análises e a discussão dos dados. Somamos a isso o resumo, a introdução e a conclusão. Nesta última parte, iremos destacar e fazer uma discussão final dos principais resultados, discutir as limitações deste estudo, indicar algumas sugestões e recomendações quanto a políticas públicas e sugerir possíveis caminhos de investigações futuras.

1. Revisão de Literatura

1.1 E-Government

O crescente progresso científico e técnico a que temos assistido nas últimas décadas levou a uma proliferação generalizada das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e suas potencialidades a praticamente todos os aspetos do quotidiano do ser humano (Castells, 2002). Tal tendência abrange também os serviços públicos, sendo que a utilização das TIC e da Internet na Administração Pública refletiu uma modernização administrativa, cuja reorganização e otimização dos circuitos burocráticos visou promover a proximidade entre o Estado e os cidadãos (Nixon e Koutrakou, 2007; Cardoso et al., 2015).

O *e-Government* (*e-Gov*) ou governo eletrónico tem tido, ao longo do tempo e em diferentes países, variadas concetualizações. Seja como for, como apontado por Nixon e Koutrakou (2007), cada vez mais cidadãos e governos usam as TIC para interagir regularmente, por exemplo, para obter um novo cartão de cidadão ou na transferência de verbas a título de pagamento de impostos e/ou encargos ou através do recebimento de pagamentos de benefícios sociais. O uso das novas tecnologias visa aumentar a eficiência, facilidade de uso e tornar o sistema de interações governo-cidadão mais abrangente. Mas a noção de governo eletrónico, visa mais do que a dimensão administrativa e de prestação de serviços, englobando ainda os processos políticos e democráticos. Neste âmbito, Grönlund (2002) estabelece semelhanças claras no que concerne aos objetivos da implantação de medidas de governação eletrónica em vários contextos nacionais. Assim, o e-Government visa: 1) ser uma versão mais eficiente do Governo; 2) melhor servir os cidadãos; e 3) potenciar os procedimentos democráticos.

Implica ainda mudanças estruturais de digitalização, quer no âmbito interno, no que concerne à automação, gestão e integração dos processos governamentais, quer no âmbito externo, relativamente à interação dos cidadãos e empresas com o setor público, transferindo-o agora para uma abordagem, muitas vezes, de autoatendimento.

De facto, como o European eGovernment Benchmark (2020) indica, os indicadores relativos de Portugal mostram um país com quase todas as características (do utilizador, do governo e do contexto digital) praticamente em linha com a média europeia, contudo, o baixo nível de competências digitais da população gera um fosso de apropriação das potencialidades da governação eletrónica que tem de ser analisado e colmatado.

Portugal tem sofrido grandes transformações nos últimos 60 anos, do ponto de vista demográfico, cultural e económico, como se pode constatar na Tabela 1.1, em baixo. Do ponto de vista económico é de ressaltar o aumento do PIB per capita. Do ponto de vista cultural é notável a baixa de analfabetismo e o forte aumento da percentagem da população com ensino superior desde o início do milénio. Se por um lado, é expectável que uma população qualificada tenha mais literacia digital, por outro, esse esforço

de qualificação do país atingiu sobretudo as camadas mais jovens, o que indicia fatores de exclusão que se reforçam entre si entre os mais idosos. É ainda de notar o aumento do esforço do Estado com pensões da Segurança Social e Caixa Geral de Aposentações em percentagem da população. Tal é reflexo de outro indicador de grande relevância: a enorme transformação demográfica operada nos últimos 40 anos rumo ao envelhecimento da população. Portugal passou de um país jovem (com 45,4 idosos por cada 100 jovens em 1981) para um país muito envelhecido (com 165,1 idosos por 100 jovens em 2020). Neste cenário, a inclusão digital dos seniores não significa apenas um objetivo de elementar justiça social, mas ainda atender às próprias características demográficas portuguesas, tocando um segmento muito numeroso da população.

Tabela 1.1: Caracterização sociodemográfica e socioeconómica de Portugal segundo European eGovernment Benchmark

	1960	1981	2001	2011	2020
População (milhares)	8.865,0	9.851,3	10.362,7	10.557,6	10.297,1
Idosos por cada 100 jovens	-	45,4	101,6	125,8	165,1
Famílias	2.356.982	2.924.443	3.650.757	4.043.726	-
Alojamentos familiares	-	-	5.357.900	Pre 5.879.280	Pre 5.983.402
Taxa de analfabetismo (%)	-	18,6	9,0	5,2	-
% população com ensino superior	-	-	6,8	13,2	21,2
Taxa de desemprego (%)	-	-	4,0	12,7	6,8
Pensões da Seg. Social e CGA em % da população	-	25,1	34,0	39,4	-
PIB per capita (preços constantes 2016)	3.682,0	9.585,5	17.442,2	17.753,4	Pro 18.126,0

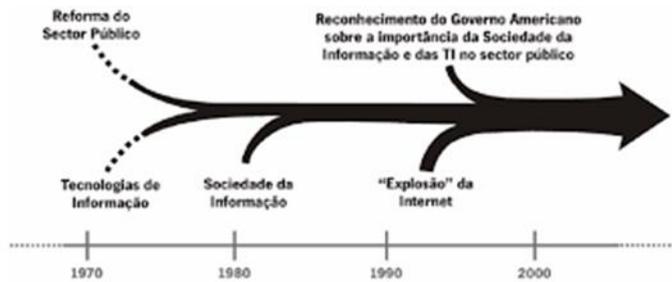
Fonte: European eGovernment Benchmark (2020)

A Governação eletrónica não é apenas sobre avanços tecnológicos neutros na prestação de serviços e comunicação, é sobre pessoas e de como o governo e o setor público age em seu nome. Sendo o governo eletrónico uma forma de o Estado chegar aos cidadãos e com eles interagir, no âmbito da sua responsabilidade civil, é fundamental explorar e analisar a relação do estado com os seniores por via eletrónica em tempos de pandemia. Não obstante, importa, para diminuir o fosso de responsividade do governo eletrónico para com este público em qualquer contexto, compreender quais as principais dificuldades que os seniores apresentam no uso das tecnologias de informação e comunicação em tempo de pandemia, a fim de perspetivar estratégias concertadas de minimização dos desafios e promoção das oportunidades específicas para este público.

O governo eletrónico é um conceito relativamente recente, datando à década de 90. Este surgiu a par da emergência da Internet, particularmente aquando da valorização, por parte do governo americano, seguido dos governos dos países mais desenvolvidos de estilo ocidental, das TIC como determinantes para a melhoria dos serviços públicos, como podemos ver na Figura 1.1. Nesta fase inicial, a sua aplicação no referido contexto deu-se num âmbito meramente comunicativo, isto é, de partilha de

práticas e experiências governativas. Apenas mais tarde se desenvolveu como um campo de estudo e ação com vista à modernização administrativa, desburocratização e otimização dos serviços. Esta evolução ocorreu de forma proporcional e interdependente com o desenvolvimento tecnológicos da Internet, de uma funcionalidade restrita e compartimentalizada a uma abordagem crescentemente integrativa e colaborativa (Dias & Gomes, 2021; Diniz, Junqueira, & Prado, 2009).

Figura 1.1: Condições prévias ao surgimento do governo eletrônico



(Fonte: Sá Soares, 2009)

A Tabela 1.2 permite visualizar a evolução das concepções de governo eletrônico a par dos desenvolvimentos da própria internet, desde a Web 1.0 até à Web 2.0:

Tabela 1.2: Evolução das tecnologias Web e do Governo eletrônico

WEB 1.0 > E-GOV 1.0	WEB 2.0 > E-GOV 2.0	WEB 3.0 > E-GOV 3.0
Orientado para o Governo	Orientado para o Cidadão	Serviços para indivíduos
Interatividade restrita	Interativo	Colaborativo
Serviço restrito no tempo e no espaço	Serviço móvel	Serviço integrado, acessível em qualquer local e a qualquer momento
Informações baseadas na oferta	Serviços baseados na participação	Serviços inteligentes
Organizações publicam conteúdo	Pessoas publicam conteúdo	Pessoas e organizações interagem e publicam/criam conteúdo.
Web Page com informações em Hiper Texto	Portais de serviços com tecnologias associadas a Blog, Wiki, RSS feeds, podcasts e redes sociais.	Plataforma multisserviços integrados, com base em Web Semântica, IA, Blockchain,

(Fonte: Dias e Gomes, 2021)

Como podemos constatar, o conceito de Governação eletrónica tem evoluído ao longo do tempo, seguindo as próprias gerações tecnológicas da internet. Ao associarmos essa evolução com as mudanças geracionais relativas às características da internet, convém clarificar alguns termos. A noção Web 2.0 foi utilizada inicialmente numa conferência foi realizada no final de 2004 em Silicon Valley (De Kool & Van Wamelen, 2008). No entanto, conceitos como o de Web 2.0, ou a noção anterior de Web 1.0,

não são conceitos uniformes, mas constituem noções genéricas com utilidade heurística para nomear novas tecnologias e aplicações da Internet. Segundo De Kool e Van Wamelen, (2008), a Web 2.0 pode ser vista como uma renovação e intensificação das potencialidades de interatividade das tecnologias digitais que compõem uma segunda geração da internet, na qual o conteúdo gerado pelo utilizador tem um lugar central. A Web 1.0 pertence à era das páginas na internet ou sites que oferecem pouca interatividade, uma vez que os provedores de informação se focam na publicação de informações e o nível de interação entre provedores e utilizadores da informação é limitado. Neste modelo, os utilizadores das TIC desempenham um papel passivo e consomem as informações nos sites têm um conteúdo essencialmente estático.

Por seu turno, o termo Web 2.0 descreve uma viragem para a web social e a constituição de comunidades virtuais, onde os utilizadores das TIC desempenham um papel ativo. É neste âmbito que podemos considerar os internautas como *prosumers* (produtores e consumidores), pois não são meros consumidores passivos de informações, mas também produzem, adicionam e partilham informações e conteúdos. Neste contexto, os utilizadores fazem uso de diferentes aplicações da web, sendo que os conteúdos dos websites passam a ser mais dinâmicos, tornando o nível de interação mais elevado. Ademais, torna-se difícil fazer uma clara distinção entre provedores de conteúdos e utilizadores. É neste contexto que autores como Levinson (2009) defendem um empoderamento dos utilizadores e que Jenkins (2006) fala de uma cultura participativa uma vez que na Web 2.0, o foco tem mudado do consumo para a participação.

Já a noção de Web 3.0, interliga a evolução da Internet com a chamada indústria 4.0, marcada por tecnologias como a inteligência artificial entre outras. A Tabela 2 indica assim uma adaptação da noção de governo eletrónica consoante as possibilidades tecnológicas e de interatividade da internet. Neste sentido, ao nível do provisionamento de serviços, a noção de e-Gov reforça um esforço de personalização de serviços, de um estado em rede que colabora com os cidadãos e o exterior, com serviços integrados, prontamente acessíveis e inteligentes e que promovem uma cultura participativa, tendo por base os recentes avanços tecnológicos.

No entanto, há vantagens e oportunidades, mas igualmente ameaças para o setor público e os cidadãos. Para identificar os mais relevantes para a presente dissertação, ainda não é claro o impacto destas tecnologias na coesão social. Se por um lado, as novas tecnologias Web podem estimular as interações sociais e comunicação entre diferentes pessoas, ou mesmo a constituição de comunidades virtuais e uma cultura de participação, como aponta Jenkins, por outro, há quem aponte tendências individualizantes nas novas tecnologias e a possibilidade de os internautas se isolarem do contexto *offline*.

É de acrescentar ainda a oportunidade da participação e inclusão face às ameaças de exclusão. Por um lado, as novas tecnologias podem estimular os cidadãos a participarem e darem o seu contributo nos processos de auto-organização, com externalidades positivas para a sociedade e a democracia. Ao mesmo tempo, o acesso e uso das TIC estão distribuídos de forma desigual na sociedade, colocando em

posição desfavorável idosos, pessoas com deficiência e pessoas com recursos financeiros ou culturais limitados. Por isso, nas várias dimensões de atuação do Governo eletrônico é importante considerar o equilíbrio entre os diferentes canais de comunicação.

Existem, portanto, várias definições que caracterizam o e-Gov atualmente, importando destacar as mais amplamente aceitas e utilizadas, quer na prática quer na investigação. Assim, apresentam-se abaixo as descrições da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), das Nações Unidas (UN) e da União Europeia (UE):

- OCDE: Utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para adotar bons princípios de governo e alcançar metas políticas (OCDE, 2019);

- UN: Uso das TIC para fornecer serviços governamentais de maneira mais efetiva e eficiente aos cidadãos e às empresas. Ou seja, a aplicação das TIC nas operações do governo para alcançar fins públicos por meios digitais. O princípio subjacente ao e-Gov é apoiado por uma estrutura institucional eficaz de governança eletrônica para melhorar o funcionamento interno do setor público, reduzindo os custos financeiros e os tempos de transação, a fim de integrar e melhorar os fluxos e processos de trabalho e permitir a utilização eficaz dos recursos em todos os Países (Nações Unidas, 2019);

- UE: refere-se à utilização de TIC a vários níveis, designadamente: nas administrações públicas (APs), no mercado único, no âmbito dos pagamentos eletrónicos, relativamente à substituição de todos os procedimentos em suporte de papel por processos/meios eletrónicos e/ou o desenvolvimento de serviços inovadores (Comissão Europeia, 2019).

Considerando o potencial das TIC na atuação do governo quanto à eficiência, qualidade e sustentabilidade dos serviços prestados, a Comissão Europeia postulou, em 2016, que, no decorrer de 2020, as Administrações Públicas (AP) deviam ser instituições eficientes, inclusivas e abertas, promovendo serviços sem fronteiras com recurso à capacitação digital. Assim, é fundamental que os governos sejam capazes de armazenar, gerir e analisar dados para alimentar e conceber serviços, assim como assegurar os princípios de transparência, integridade, responsabilidade e participação basilares ao encargo público. Deste modo, as AP devem tender a ser “abertas por defeito” e “digitais por *design*”, de modo que cidadãos e empresas comuniquem e interajam sobre as suas necessidades e gerando respostas mais rápidas e proativas do ponto de vista das estruturas públicas (OCDE, 2018).

1.1.1 Modelos de e-Gov

Decorre do discutido anteriormente que o desenvolvimento de modelação do *e-Gov* é diversificado e heterogéneo, existindo várias propostas de sistematização diferentes por parte de vários autores. Apresentamos abaixo alguns dos modelos mais relevantes na atualidade:

- Modelo da ONU: 1) emergência (exibição de informação básica e estática em sites oficiais); 2) acréscimo (atualização de informação periodicamente); 3) interação (alguns serviços disponíveis; utilizadores podem extrair formulários, comunicar com os serviços ou fazer marcações); 4)

transacional (acesso a transações financeiras *online*) e 5) sem limites (integração de todos os serviços, departamentos e aspetos administrativos) (Shahkooh, Saghafi, & Abdollahi, 2008);

- Modelo de Layne & Lee (2001): 1) catalogação (exibição de informação *online* e capacidade de extrair formulários; 2) transações (disponibilização de links para bases de dados); 3) integração vertical (articulação entre diferentes níveis de governo) e 4) integração horizontal (articulação *online* entre distintos níveis e funções de governo);
- Práticas que operacionalizam a integração automática de modelos de referência, otimizando ou gerando novos modelos aplicáveis à Administração Pública (Scholta, Mertens, Kowalkiewicz & Becker, 2019).

Segundo Batista (2017), o modelo de maturidade de *e-Gov* implementado na União Europeia integra cinco estágios de desenvolvimento, nomeadamente:

1. Informação: disponibilização de conteúdos básicos online, para consulta;
2. Interação de mão única: grau de interatividade unidirecional, sendo possível o *download* de documentos;
3. Interação de mão dupla: grau de interatividade bidirecional, permitindo a submissão de formulários e documentos;
4. Transação: sistema de comunicação entre governo e cidadão ininterrupto, bidirecional e totalmente virtual;
5. Personalização: visa facilitar a identificação de recursos pertinentes ao cidadão, proporcionando comodidade e funcionalidade.

Não obstante a pluralidade de modelos de *e-Gov*, e independentemente do modelo adotado, importa considerar que os mesmos decorrem da interação entre aspetos digitais, socioeconómicos e culturais da população a que se destinam, sendo exemplificativo disso o caso português.

1.1.2 Transformação digital do Estado: Portugal vs. Resto do Mundo

O relatório das UN publicado em 2018 analisa o índice de desenvolvimento de *e-Gov* (EGDI) em 193 países. Este varia consoante o nível de infraestrutura de telecomunicações, o índice de capital humano e o índice dos serviços online. Destacam-se alguns posicionamentos, a fim de enquadrar o paradigma digital de governo eletrónico português no panorama mundial (Tabela 1.3).

Estes dados remetem para a existência de restrições socioeconómicas e o constrangimento inerente no que concerne à literacia digital em Portugal.

Tabela 1.3: Excerto de indicadores de EGDI relativos a 2018.

Posicionamento	EGDI	País
1º	0,9150	Dinamarca
2º	0,9053	Austrália
3º	0,9010	Républica da Coreia
5º	0,8820	Suécia
11º	0,8790	Estados Unidos da América
29º	0,8031	Portugal
155º	0,3376	Angola

(Fonte: elaboração própria)

A análise de Nishimura, Au-Yong-Oliveira e Walter (2021) permite situar mais especificamente Portugal quanto ao *e-Gov* na ótica dos utilizadores. Os seus resultados identificam perceções positivas quanto à qualidade da informação dos portais públicos, usabilidade e satisfação com os serviços eletrónicos. Por outro lado, refletem uma avaliação mais negativa da interoperabilidade dos sistemas, o que poderá integrar o sistema de *e-Gov* português num estágio de desenvolvimento abaixo das potencialidades que o desenvolvimento tecnológico já oferece no que concerne à integração de dados e uso de inteligência sobre os mesmos. De facto, os desafios quanto à integração da informação e suas repercussões são ainda significativos e remetem para um longo percurso de desenvolvimento que apenas atingirá os seus objetivos se acompanhado por um trabalho de acessibilidade e capacitação digital da população significativo e concertado.

De facto, existe um caminho ainda a percorrer para assegurar o acesso e inclusão de toda a população aos benefícios, nomeadamente do ponto de vista do *e-Gov*, das TIC e da internet. Ainda que a nível mundial seja evidente o crescimento exponencial do acesso e utilização das TIC com recurso à internet, quer no foro pessoal quer profissional, continuam a observar-se disparidades significativas, por exemplo entre os países desenvolvidos e aqueles em vias de desenvolvimento. Na EU, o acesso dos agregados familiares à internet passou de 73% em 2011 para 85% em 2016. Em Portugal, no mesmo período, a subida foi de 58% para 74%, claramente abaixo da média europeia. Adicionalmente, no caso português, identifica-se um fosso quanto ao acesso digital por idade, com os mais velhos claramente em desvantagem (Lapa & Vieira, 2019). Aqui se identifica o conceito de fosso / divisão digital, que a OCDE (2006) define como a *lacuna entre indivíduos, famílias, empresas e áreas geográficas em diferentes níveis socioeconómicos, no que respeita às oportunidades de acesso às TIC e uso da Internet para uma ampla variedade de atividades, refletindo várias discrepâncias entre e dentro dos países*. Importa considerar que o contexto pandémico despoletado pela COVID-19 potenciou o fenómeno da digitalização ao longo de 2020 e 2021, uma vez que muitas pessoas ficaram dependentes dos meios eletrónicos para realizarem um conjunto de atividades de lazer, trabalho e socialização, tendo-se

registado pelo menos um aumento dos consumos mediáticos em Portugal (OberCom, 2020). A par disto, também o isolamento daqueles cujo acesso e literacia digital era escasso se aprofundou, evidenciando e agravando um fosso já identificado.

Importa ainda considerar que o fosso digital não varia apenas consoante as características dos utilizadores, mas cada vez mais a qualidade do acesso, as informações e o seu valor acrescentado para quem os usa. Infelizmente, denota-se que a qualidade dos sites dos governos locais nas regiões de baixa densidade é inferior em termos de conteúdo e serviços oferecidos. De facto, Soares, Amaral, Ferreira e Lameiras (2019) concluíram que os aspetos mais débeis do e-Gov local são a prestação de serviços através dos sítios Web e as questões relacionadas com o envolvimento e a participação.

Conclui-se, portanto, que explorar e trabalhar a inclusão é fundamental no século XXI no que diz respeito às TIC, nomeadamente no que concerne à prestação de serviços públicos tendencialmente universais a populações especialmente vulneráveis: os seniores.

1.1.3 Governo eletrónico e população sénior em Portugal

A tecnologia surge na vida dos seniores através da utilização de equipamentos domésticos, dos meios de comunicação e de equipamentos informáticos presentes na comunidade (comércio, transporte, serviços, etc.), surgindo, assim, a necessidade de utilização de tecnologias e de adaptação às mesmas. O fato de muitos não conseguirem acompanhar estas grandes mudanças pode fazer com que um dado sénior se sinta excluído social e digitalmente, deixando-o à margem da sociedade atual (Kachar, 2010). A utilização das tecnologias vai muito além do uso do computador. A evolução tecnológica coloca à disposição das seniores ferramentas no seu dia-a-dia, como, por exemplo, novas formas de comunicação e de ocupação do seu tempo. Desta forma, a rotina do sénior pode mudar gradualmente com as tecnologias emergentes. Conforme afirma Christ (2002), o sénior pode encontrar nas tecnologias uma forma de ser auxiliado no desempenho das suas tarefas domésticas, uma forma de facilitar a comunicação com familiares e amigos, assim como de adquirir novas competências e sentir-se socialmente ativo. A utilização das ferramentas digitais de acordo com estudos públicos e continuamente realizados contribui para uma melhoria significativa em aspetos como depressão, isolamento, autonomia, ocupação dos tempos livres e capital social, tal como também apontado por Reis e Lapa (2020). Neste âmbito, os autores sublinham a importância do capital social dos seniores, isto é, o tipo de apoio e recursos que os seniores retiram da sua rede de laços sociais e a forma como esses laços favorecem o seu sentido de integração e inclusão social.

Por outro lado, a parte substancial da população sénior não tem conseguido tirar partido das oportunidades digitais, correndo o risco de cada vez mais ser deixada para trás. De facto, esta situação é problemática e tem vindo a gerar discussão governativa. Vários estudos (Holgersson & Söderström, 2019; Lapa et al, 2019) apontam para os motivos apresentados por estes indivíduos como barreiras ao uso da internet, nomeadamente:

1. Atitude negativa face à internet por não se sentirem capazes de a usar corretamente e, portanto, ficarem ansiosos com o recurso á mesma;
2. Perceção de que são demasiado velhos para usarem a internet;
3. Falta de conhecimento ou experiência para mobilizar as TIC;
4. Problemas de literacia quanto à capacidade de leitura e escrita (Holgersson & Söderström, 2019).

Estes fatores têm fortes implicações com a própria relação dos seniores com os serviços disponibilizados no âmbito do governo eletrónico, como apontam Phang, Li, Sutanto & Kankanhalli, 2005). Segundo estes autores é importante enquadrar o uso de serviços de e-Gov pelos seniores consoante as suas representações e perceções da utilidade da tecnologia. Neste quadro, os autores indicam que as perceções dos seniores quanto à segurança e facilidade de uso da internet estão relacionadas com as representações da utilidade dessa tecnologia.

Por outro lado, nesta relação entre séniores e e-Gov, podemos olhar para as políticas públicas tecnológicas que têm como alvo preferencial os seniores, nomeadamente, políticas de inclusão digital. Neste âmbito, Ciesielska, Rizun, & Chabik (2022), assinalam a importância da existência de políticas específicas para os seniores, a formulação de uma adequada política pública nacional e de programas dedicados para a sua implementação. Para os autores, a implementação deste tipo de políticas requer vários parceiros institucionais, cooperação interdepartamental (por exemplo, entre ministérios e competências do Estado, aliando a modernização administrativa às políticas para a família e a ação social, por exemplo) e orientações claras para a sua execução.

Requer ainda uma cooperação entre o governo central e o local, sendo recomendada o desenho de uma política multinível que incluía as autarquias e as instituições e associações locais e a partilha de informações entre parceiros. Uma política para o digital virada para os séniores deve ser pensada também como um tipo de política social. Uma vez que parte dos séniores tem uma relação inexistente ou insipiente, meramente assente em práticas de comunicação, com as tecnologias digitais, e que dependem de terceiros para realizar tarefas *online* em seu nome, podem ser pensadas políticas sociais que permitam uma inclusão digital por procuração da população mais envelhecida e excluída. Esta ‘inclusão por procuração’ pode ser pensada como uma forma intermédia de inclusão, em casos onde não será realista esperar uma utilização profícua das tecnologias por parte de certos séniores e para aqueles que apresentam qualquer tipo de constrangimento no acesso e uso das redes digitais (Lapa e Vieira, 2019). Neste âmbito, os governos centrais e locais podem provisionar serviços de apoio aos séniores em que se usa as aplicações de e-Gov em seu nome, por exemplo, no preenchimento das declarações de impostos, na marcação de consultas e, no fundo, na relação com o conjunto de serviços centrais ou locais provisionados por via eletrónica.

1.1.4 Dinâmicas de promoção da inclusão do sénior em Portugal

A sociedade em rede é uma nova modalidade de organização social, caracterizando-se por um incremento substancial do nível de autonomia e reflexividade dos indivíduos, potenciado pelas tecnologias da informação e comunicação Castells (2007 *apud* Coelho, 2017). Por outro lado, a emergência das novas tecnologias de informação influencia a vida de todos os indivíduos de uma forma global e diferenciada. Assim, os indivíduos passaram a estar interligados entre si, a partilhar, gerar informação e conhecimento através dos recursos que têm à sua disponibilidade – como por exemplo, as redes sociais *online*, o correio eletrónico, blogues, entre outros.

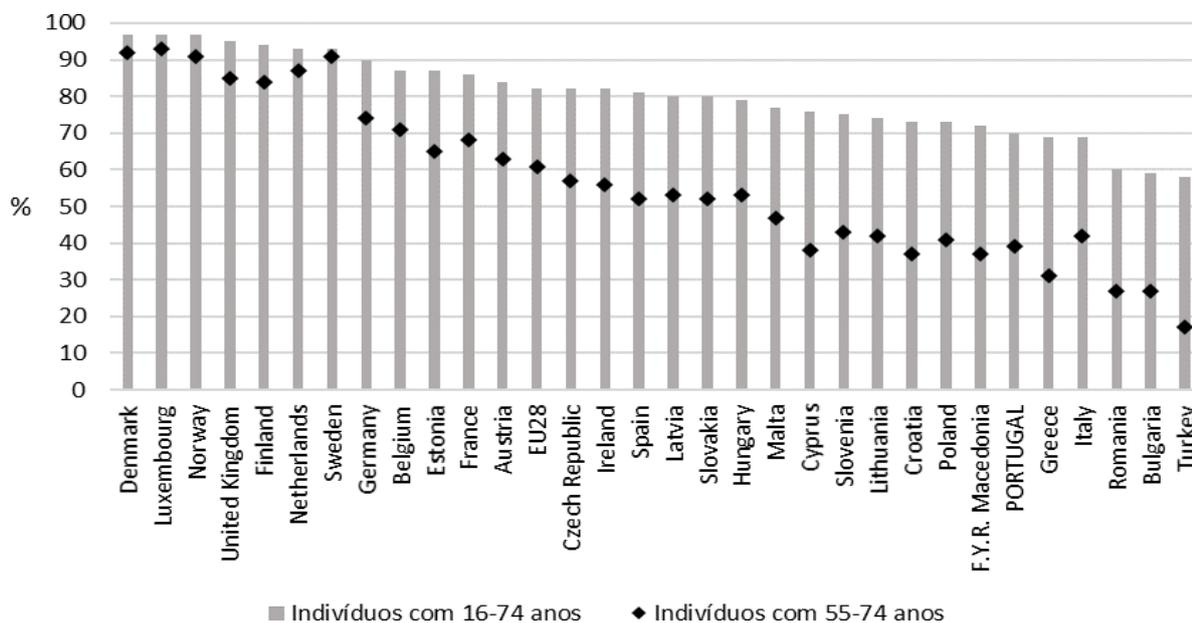
Desta forma, quem não tem conhecimento ou acesso à tecnologia, facilmente fica excluído, nascendo assim as desigualdades presentes entre pessoas, grupos e países. Um dos grupos mais afetados e em risco de maior exclusão pela emergência da sociedade de informação são os idosos, pois nasceram numa época em que ler, escrever e fazer cálculos matemáticos era suficiente para serem considerados literatos e sobretudo por terem tido um contacto tardio com as novas tecnologias (Sílvia, 2008).

As gerações mais velhas denominadas, na melhor das hipóteses de “migrantes digitais” (Prensky, 2001), se não mesmo excluídos, com contacto inexistente ou tardio com as tecnologias de informação, são aquelas que se encontram distantes da internet, e duplamente desfavorecidas por padrões de desigualdades caracterizadores da sociedade do conhecimento. Segundo Coelho (2017), é a partir do escalão dos 55 aos 64 anos que a utilização da internet é minoritária e especialmente reduzida entre os menos qualificados.

Segundo os dados recolhidos no projeto A sociedade em Rede em Portugal (Cardoso e outros, 2015), todavia, á semelhança do panorama internacional, a tendência é de aumento e de existência de relação cada vez mais estreita entre seniores e as tecnologias de informação e comunicação (Coelho, 2017). Também os dados apresentados por Martinho e Lapa (2022) vão no mesmo sentido. Socorrendo-nos dos dados apresentados por Coelho, compara-se Portugal com os restantes países da Europa com o seguinte resultado, apresentado em baixo, na Figura 1.2.

O gráfico retrata com clareza a desigualdade entre as gerações e evidencia como os seniores estão em desvantajosa situação. Um dos fatores principais para a falta de inclusão dos séniores são as poucas qualificações escolares das gerações mais velhas. Em geral, como apontam Martinho e Lapa (2022): “A menor disseminação do acesso e da utilização da internet em Portugal [dos séniores], comparativamente com a média europeia, afigura-se, portanto, indissociável de fatores relacionados com o capital cultural institucionalizado (diplomas escolares), o nível remuneratório e o grau de urbanização.”

Figura 1.2: Utilizadores de internet por país: comparação entre população total e população na faixa etária dos 55-74 anos. 2016



(Fonte: Coelho, 2017)

Esta realidade interliga-se igualmente com a estrutura demográfica portuguesa (idem), uma vez que Portugal tem das taxas mais altas da população com 65 e mais anos. Este é o segmento da população que menos beneficiou da expansão do sistema educativo e do esforço de qualificação do capital humano³. Esta realidade está bem retratada nos dados apresentados na Tabela 1.4, em baixo.

Como assinalam Lapa e Vieira (2019), a escolaridade, mais até que as desigualdades económicas, aferidas pelo rendimento, surge como a principal fator explicativo das desigualdades digitais em Portugal. Os autores evidenciam a infoexclusão generalizada das pessoas pouco escolarizadas, sendo que uma parte substancial destas são seniores. De acordo com dados do INE (Instituto Nacional de Estatística) respeitantes a 2019, o uso da internet abrangia é praticamente universal entre os que concluíram o ensino superior, face a 56% de internautas entre a população com um grau de escolaridade até ao 3º ciclo (INE 2019).

A taxa de utilizadores de internet decai acentuadamente com a idade: entre os mais novos, dos 16 aos 44 anos, o uso da internet é extensível a todos, e, em geral, para os indivíduos com uma idade inferior a 55 anos a taxa de utilização é acima dos 80%. Entre as pessoas dos 55 aos 64 anos essa taxa decai para os 59%; e na população sénior com 65 ou mais anos de idade a taxa decresce ainda mais para os 34%.

³ Segundo previsões da Organização das Nações Unidas Portugal será caracterizado, em 2030, como a terceira nação mais envelhecida a nível global.

Tabela 1.4: Indicadores de escolaridade, remuneração e demografia na União Europeia (%)

	Grau de escolaridade por grupo etário, 2020						Remuneração média mensal, 2018	Indivíduos com 65 e mais anos, 2019
	25-54 anos			55-74 anos				
	baixo	médio	alto	baixo	Médio	alto		
União Europeia	18,6	45,5	35,9	32,8	45,4	21,8	-	20,0
Portugal	37,5	30,4	32,1	71,9	13,5	14,6	867	21,8
Espanha	33,1	23,6	43,3	57,2	18,3	24,5	1708	19,4
Grécia	15,9	48,5	35,6	46,2	32,9	20,9	1135	22,0
Itália	33,0	44,4	22,6	55,0	32,9	12,2	2102	22,9
Dinamarca	16,5	39,3	44,2	27,0	44,3	28,7	4057	19,6
Finlândia	7,5	43,4	49,1	20,4	41,9	37,7	2958	21,8
Suécia	12,2	39,6	48,2	22,1	44,8	33,1	3135	19,9
Holanda	15,3	38,4	46,3	35,5	35,8	28,7	2739	19,2
Alemanha	14,1	53,2	32,7	16,1	56,7	27,2	2891	21,5
Bélgica	16,6	37,6	45,9	35,6	35,5	29,0	3092	18,9
Eslovénia	7,5	52,4	40,1	20,6	58,0	21,5	1438	19,8
Hungria	13,3	57,5	29,2	20,6	58,9	20,5	801	19,3
República Checa	5,6	67,5	26,9	10,2	74,6	15,2	1064	19,6

(Fonte: Educational Attainment Statistics)

Nota: o grau de escolaridade ‘baixo’ significa até ao 9º ano de escolaridade; o grau ‘médio’ reporta à obtenção do ensino secundário (10º, 11º e 12º anos de escolaridade) ou de um grau do ensino pós-secundário (curso de especialização tecnológica); o grau ‘alto’ concerne a posse de um grau do ensino superior (curso técnico superior profissional, bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento).

É por causa da realidade retratada na Tabela 1.4 que Martinho e Lapa (2022) falam de uma divisória social marcada entre as gerações mais novas, que têm sido apelidadas de “nativos digitais” (Prensky, 2001), que cresceram e socializaram desde tenra idade nas tecnologias da informação e da comunicação, e os mais velhos que se encontram já retirados do mundo do trabalho e que têm pouca escolaridade ou fracas qualificações.

É neste cenário que as políticas públicas viradas para a inclusão digital em Portugal têm de operar. Apesar das dificuldades, percebe-se um algum esforço governamental na busca de políticas públicas de promoção à inclusão desse grupo. Paralelamente, é evidente o crescente direcionamento, por parte de instituições diversas, de iniciativas de promoção da inclusão e da literacia digitais para as gerações mais velhas. Um exemplo desse tipo de iniciativa é o Programa lançado pelo Ministro do Estado, da Economia e da Transição Digital, Pedro Siza Vieira. O EUSOUDIGITAL⁴, é uma iniciativa que visa promover a literacia digital de um milhão de adultos em Portugal até ao final de 2023. Esta iniciativa é composta por uma rede nacional de milhares de voluntários, apoiados em mais de 1500

⁴ <https://www.eusoudigital.pt/>

espaços em todo o País. A missão do Plano de Ação para a Transição Digital visa a capacitação digital de 10% da nossa população.

Outro bom exemplo dado pelo governo português, e que pode ajudar segmentos da população com menor literacia digital, é o IRS automático. Em Portugal há cerca de três milhões de agregados familiares que estão em condições de entregar a declaração automática, uma medida do Simplex que entra agora no quarto ano da estação⁵. No “IRS Automático”, como é conhecida esta funcionalidade, basta ao contribuinte confirmar os elementos pré-preenchidos pela AT com base nas informações que lhe chegam (rendimentos de 2019, retenções na fonte feitas ao longo do ano passado, deduções e outros elementos pessoais). Se tudo estiver bem, o contribuinte aceita e a declaração provisória torna-se definitiva⁶. Seja como for, numa lógica de inclusão digital por procuração e assumindo que muitos séniores não terão condições de melhorar a sua literacia digital será sempre de procurar formas alternativas de apoio em operações como o preenchimento do IRS, quer através da autarquia, ou da disponibilização de funcionários e voluntários que possam realizar tarefas online pelos mais cidadãos mais velhos. Deste modo, mesmo que um idoso não tenha acesso ou não saiba usar a internet, ou que tenha um uso muito limitado da mesma, haverá sempre vias de o ligar ao mundo *online*, e por essa via aos serviços prestados no âmbito da governação eletrónica, ainda que em regime de procuração.

1.1.5 Dificuldades de inclusão digital dos cidadãos seniores num contexto de governação eletrónica e pandémico

Como já adiantado, e, apesar dos esforços governamentais na adaptação dos seus serviços na realidade pandémica, encontramos em uma faixa da população – falamos aqui de pessoas com 60 anos ou mais - uma histórica dificuldade, incapacidade ou impossibilidade de aceder e manipular estas tecnologias. No contexto português e pré-pandemia, segundo dados de 2017/2018 (INE, IUTICF), apenas 33% da população com idade entre os 65 e os 74 anos utilizou a internet.

A Pandemia trouxe não apenas para Portugal, mas para todo o mundo a necessidade de, entre outras coisas, improvisação diante as demandas que surgiram, como, por exemplo, o preenchimento do IRS. Neste âmbito, avança a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (Jornal de Notícias, 2020)⁷, “a não obrigatoriedade de entrega da declaração de IRS para quem é abrangido pelo IRS automático pode ser uma boa solução para a população sénior, pertencente a um grupo vulnerável à pandemia de Covid-19, que poderia deparar-se com dificuldades em obter apoio para o preenchimento das suas declarações”. Para o efeito a Autoridade Tributária (AT), disponibilizou durante a pandemia uma lista de locais, tais como juntas de freguesia, espaços cidadão e serviços de finanças onde os

⁵ <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/noticia?i=tres-milhoes-de-agregados-vaopoderterirs-automatico>

⁶ <https://www.jn.pt/economia/irs-automatico-pode-ser-solucao-para-idosos-em-isolamento-11982043.html>

⁷ Idem

contribuintes menos literatos digitalmente puderam encontrar apoio em horários de atendimento condicionados e sujeitos a marcação prévia.

Outra modalidade operada foi o provisionamento do IRS automático que abrangeu essencialmente contribuintes com rendimentos exclusivos de trabalho dependente (categoria A) ou de pensões (categoria H), com ou sem dependentes, desde que não tivessem acesso a pensões de alimentos ou benefícios fiscais. Se medidas deste género visam resolver problemas de inclusão digital na relação com o Estado também podem colocar problemas. Não só ocorreram problemas de acesso⁸, como se colocam problemas de literacia digital face ao acesso aos serviços do estado. Este é um exemplo, dos desafios que podem afligir parte substancial da população sénior, segregando-a e deixando-a ainda mais vulnerável. De tal é exemplo a população sénior que, pelo seu enquadramento geracional, tende a ter menor capacidade de acesso e diminuídas competências digitais para utilizar tecnologias digitais.

Também ao nível dos cuidados de saúde se colocaram problemas. Se por um lado se identificam oportunidades na implementação de sistemas de saúde digital, por outro, há desafios de cobertura decorrentes desses serviços, em particular quando são implementados em regime de substituição ao invés de acréscimo e complementaridade, como visível no contexto de pandemia. Neste quadro, muitas consultas e serviços prestados no âmbito da saúde passaram a ser provisionados à distância, como as teleconsultas e o apelo à população para usarem meios tradicionais como o telefone ou os meios digitais.

Conforme as conclusões que constam do estudo de 2020 “Acesso a cuidados de saúde em tempos de pandemia”, da responsabilidade da GFK Metris⁹, foram os segmentos mais vulneráveis da população, como a população mais idosa e os doentes crónicos, que mais manifestam dificuldades no acesso aos cuidados de saúde durante a pandemia.

O contexto pandémico associado à COVID-19, ao qual está associado um processo de isolamento físico à escala global, impulsionou o uso da Internet e das TIC para realizar praticamente todas as ações indispensáveis às pessoas, desde comunicação, a trabalho, a consultas de saúde, entre muitas outras. Infelizmente, aqueles que já previamente apresentavam vulnerabilidades no acesso às ferramentas e instrumentos do e-Gov viram-se numa situação ainda mais frágil, estando desprovidos das opções físicas anteriormente disponibilizadas.

Segundo dados do estudo supracitado, e que foi promovido pelo Movimento Saúde em Dia, considerando a totalidade dos respondentes, cerca de 57% dos portugueses consideram que a pandemia dificultou o acesso a cuidados de saúde e mais de 692 mil portugueses não realizaram, durante a pandemia, uma consulta médica que estava marcada; a quase totalidade das consultas não realizadas foi desmarcada pelas unidades de saúde. Mais de 210 mil portugueses que se sentiram doentes durante a

⁸ <https://www.publico.pt/2021/04/01/economia/noticia/financas-pedem-contribuintes-evitem-corrída-entrega-irs-inicio-1956809>

⁹ Promovido pelo Movimento Saúde em Dia - Não Mascare a Sua Saúde, uma iniciativa da Associação Portuguesa dos Administradores Hospitalares (APAH) e da Ordem dos Médicos, em parceria com a Roche” (Roche, 2020). Disponível em <https://www.corporate.roche.pt/pt/artigos-roche/mais-de-metade-dos-portugueses-entende-que-pandemia-dificultou-o.html>

pandemia não recorreram a cuidados de saúde e, por fim, 40% dos portugueses dizem que recorreria de certeza a cuidados de saúde durante a pandemia em caso de necessidade e apenas 35% afirma que só recorria a cuidados de saúde se a situação fosse grave; mais de 22% indica que “provavelmente recorreria” a cuidados durante a pandemia. De ressaltar que a identificação da gravidade se trata de uma autoavaliação, e o que não acompanhamento devido pode trazer consequências graves a grupos vulneráveis.

1.1.6 Iniciativas governamentais, quer ao nível central, quer local, de uso das TIC na relação com os cidadãos seniores

Nível central

A enorme evolução tecnológica que tem surgido ao longo das últimas décadas proporcionou-nos entre outras coisas uma evidente melhoria de condições de vida e avanços científicos. Onde a Administração central viu-se na obrigação e tendo a necessidade de criar programas de inclusão digital para os seniores, o que podemos ver é que não há um vazio pois existem iniciativas de literacia digital direcionadas aos cidadãos mais idosos, embora, porventura, bem menos do que as direcionadas para crianças e jovens.

No entanto, muitas dessas iniciativas carecem de avaliação pelo que não é claro nas iniciativas direcionadas aos seniores se essas iniciativas capacitam de facto para um melhor relacionamento com o Estado via digital para além da literacia digital que é mobilizada para utilizar os novos meios de informação e comunicação, via redes sociais e procura de informação em motores de busca, se os programas de literacia capacitam os mais velhos para usos instrumentais da internet, entre os quais podemos incluir a relação com o Estado e o uso de serviços digitais provisionados por este.

Quanto a projetos implementados nos últimos anos podemos evidenciar os implementados no âmbito do INCoDE.2030 como o programa “Projeto Nós e (A)vós” que é um projeto intergeracional e envolveu a rede de universidades intergeracionais. O contexto de pandemia, veio acentuar ainda mais a necessidade deste tipo de programas de capacitação digital dos seniores.

Na Tabela 1.5, em baixo, identificamos algumas iniciativas despoletadas pela pandemia a nível central. Já as tabelas seguintes, 6 e 7, apresentam ainda iniciativas a nível local, mas também levadas a cabo pela sociedade civil.

Tabela 1.5: Iniciativas de inclusão digital ao nível central

Administração Pública central	Ano	Iniciativa	Descrição
Governo	2022	INCoDE.2030 ¹⁰	Sessões de capacitação de competências básicas e digitais. Fórum das competências digitais.
República portuguesa	2020	Programa de ¹¹ inclusão digital para adultos	Formar adultos infoexcluídos até 2023. Promoção da inclusão literacia digital nas camadas da população mais desfavorecidas.
Governo	2020	Projeto Nós e (A)vós	Esta ação consiste em sessões de Literacia Digital para seniores com mais de 65 anos, dinamizadas pelos alunos e supervisionadas por voluntários e/ou professores. O Projeto Nós e (A)vós é um projeto intergeracional, trata-se de uma Iniciativa de Empreendedorismo e Inovação Social (IIES) pensada pela Sicó Formação S.A.

(Fonte: Elaboração própria)

Nível local

As autarquias são um elo de proximidade entre o Estado e os seniores, envolvendo muitas vezes equipamentos e organizações locais. Ao longo dos últimos anos temos vindo a assistir a algumas iniciativas de literacia digital, ao nível central, direcionadas ao sénior, e podemos ver que a nível das autarquias também tem havido iniciativas do género voltadas ao mesmo público alvo. Um exemplo disso foi a iniciativa da Câmara Municipal de Silves (2018-2019) “PTIS@LITERACIA DIGITAL”¹² que foi um projeto promovido pela Biblioteca Municipal do mesmo concelho, e que reuniu um conjunto de iniciativas, assentes na vertente da formação. Os objetivos passaram por promover a integração das tecnologias da informação e comunicação no quotidiano dos cidadãos mais velhos, combatendo o isolamento e a exclusão digital.

¹⁰ [Portugal INCoDe.2030 | Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 \(incode2030.gov.pt\)](https://www.incode2030.gov.pt)

¹¹ [EUSOUDIGITAL : Apoios](https://www.eusoudigital.gov.pt)

¹² www.cm-silves.pt

A pandemia veio colocar um grande desafio ao nível de oferta deste tipo de iniciativas, enquanto reforçou a necessidade deste tipo de oferta aos séniores, que foram dos grupos mais afetados pelo isolamento ditado pelas medidas de confinamento. Tendo em conta as características da população sénior portuguesa e a falta de literacia digital de uma parte substancial dos mais idosos, ficou, portanto, evidente que durante a pandemia o poder local privilegiou o contacto por meios mais tradicionais com os idosos, em particular o telefone, embora o contacto formal também pudesse ocorrer através de email.

Na Tabela 1.6, em baixo, são apresentados alguns exemplos de projetos locais que ocorreram, cujo alvo principal foi a população sénior:

Tabela 1.6: iniciativas de inclusão digital ao nível local

Administração pública local	Ano	Iniciativa	Descrição
Camara Municipal de Valongo	2022	ASA 4.0 ¹³	Integração digital da população idosa, melhoria da interação com os dispositivos digitais, cedência temporária de tablets aos alunos inscritos nas academias seniores.
Camara municipal de Vila Nova de Gaia	2021	Projeto AP imprensa ¹⁴	Promoção da literacia mediática digital.
Camara do Barreiro	2022	Universidade da terceira idade do Barreiro ¹⁵	Promoção da literacia digital e de outras competências

(Fonte: Elaboração própria)

Sociedade civil

A Sociedade Civil diz respeito ao agrupamento de indivíduos que desenvolvem atividades na esfera privada¹⁶ e reporta-se ao conjunto de organizações e instituições cívicas voluntárias, como associações, organizações não governamentais, etc, que, para Coelho (2019), constituem os alicerces de uma sociedade em funcionamento, quando o estado não abrange todas as necessidades e neste caso também as necessidades de integração social e digital dos séniores, seja em parceria com o Estado ou por iniciativa própria, a sociedade civil age também para ajudar grupos vulneráveis.

¹³ <https://www.cm-valongo.pt/>

¹⁴ audiencia.pt

¹⁵ www.cm-barreiro.pt

¹⁶ <https://conceito.de/sociedade-civil>

Neste sentido, também a sociedade civil adaptou uma serie de estratégias e medidas de apoio aos seniores durante a pandemia, das quais podemos destacar as seguintes descritas na Tabela 1.7, em baixo:

Tabela 1.7: Iniciativas de inclusão digital pela sociedade civil

Sociedade civil	Ano	Iniciativa	Descrição
Universidades seniores	2020	Atividades Online	
AEFMUP	2020	SOS vizinho ¹⁷	Entrega de bens essenciais a grupo de riscos
Estudantes universitários	2020	Vizinho amigo ¹⁸	Ajudas de diferentes esferas a população mais velha
João Pinho	2020	Quentinho em casa ¹⁹	Entrega de bens, e esclarecimentos passo a passo a população mais velha de como utilizar as ferramentas digitais
(Programa E-Commerce Experience)	2020	APP quero ajudar ²⁰	Apoio psicológico, compras no supermercado, doações de refeições ou equipamentos a profissionais de saúde.

(Fonte: elaboração própria)

¹⁷ aefmup.pt

¹⁸ <http://vizinhoamigo.org/>

¹⁹ <https://eco.sapo.pt/>

²⁰ www.bing.com

2. Plano de investigação e métodos

2.1 Justificativa da investigação

Com o desenvolvimento e rápido crescimento das tecnologias, o Estado começa por criar condições de seguir este crescimento criando métodos de inclusão digital. Com a pandemia causada pela covid-19 nos deparamos numa situação de bastante incerteza e dúvidas, onde tivesse que se de adotar um novo normal em tudo aquilo que eram as antigas formas de fazer, e sem esquecer das questões sociais, a sociedade foi buscando formas de se dar respostas à satisfação das necessidades da população.

De acordo com a revista “impulso positivo”, o número de pessoas com 65 anos ou mais de idade aumentou 20,6 por cento nos últimos 10 anos, representando, atualmente, 23,4% da população portuguesa²¹, visto que este grupo já sofre vários fatores de exclusão tradicionais e na sua própria relação com o Estado corre-se o risco de estarmos a criar uma nova camada de exclusão para essa população. A obrigatoriedade do confinamento pela pandemia da covid-19 deu origem que os seniores vissem as suas atividades e convívios sociais limitados ao espaço de sua casa (Jacob, Teixeira & Reis, 2022), sendo assim buscamos entender "até que ponto a relação do Estado via eletrónica com o sénior em Portugal é inclusiva?" A essa questão adicionamos as seguintes questões subsidiárias:

Quais as dificuldades que os seniores sentem no uso das tecnologias de informação e de comunicação na relação com o Estado (governo eletrónico) em tempo de pandemia? E por estas razões é que se justifica o presente estudo.

2.2 Objetivos e questões de investigação

Em tempos de afastamento obrigatório ditado pelo estado de emergência nacional a proximidade tem sido conseguida apenas pela quantidade e qualidade dos meios tecnológicos disponíveis, cuja utilização se tornou obrigatória no dia-a-dia. Considerando que a relação do Estado com os seniores, população especialmente vulnerável e tendencialmente menos tecnologicamente ágil, é crescentemente assegurada por via eletrónica, coloca-se a questão: Quais as principais dificuldades que os seniores apresentam no uso das tecnologias de informação e comunicação em tempo de pandemia?

Neste sentido, o objetivo principal é o de analisar o nível de compreensão que os seniores têm em relação as TIC. Pretende-se, mais especificamente:

- Perceber a dificuldade de acesso tecnológico desta parte da população sénior;
- Aferir se o acesso aos meios tecnológicos permitiu a satisfação das necessidades dos seniores em tempos de pandemia.

Sendo a primeira questão de pesquisa foi-se basear mais em dados do estudo de Lapa e Reis (2021) e a segunda questão de pesquisa baseada nas entrevistas realizadas aos seniores.

²¹ [Censos 2021: seniores representam 23,4% da população portuguesa | Sociedade \(impulsopositivo.com\)](https://impulsopositivo.com/2021/05/23/censos-2021-seniores-representam-23-4-da-populacao-portuguesa/)

Os nossos resultados serão produto da nossa escolha metodológica em que pese as análises das coletas de dados qualitativos. Essa escolha foi pensada por nos proporcionar uma leitura mais aprofundada das condições múltiplas em que os nossos sujeitos de análise se encontram. Esse detalhamento nos propiciará entender até que ponto o isolamento e as novas condições sociais desses sujeitos são condição e como variável de eficácia das ações governamentais.

2.3 Abordagem metodológica

A investigação é um processo sistemático, disciplinado e explícito de esclarecimento sobre os fenômenos que nos rodeiam e compõem o mundo em que atuamos. Esta decorre da interação entre a abordagem do investigador, o fenômeno e o contexto. A abordagem qualitativa tem uma natureza indutiva que permite explorar os significados e compreensões dos fenômenos dos indivíduos que experienciam o fenômeno a estudar, refletindo construções sociais e insights próprios e inacessíveis por outros meios. Esta abordagem permite uma análise detalhada e enquadrada do ambiente natural em que o fenômeno ocorre, envolvendo interpretações sobre as percepções envolvidas e como o conjunto dessas traduz a essência do mesmo (Mohajan, 2018).

A abordagem qualitativa foca-se nas palavras, por oposição a números, assim como as experiências das pessoas, dos significados e das suas relações, gerando formulações que permitem compreender em profundidade a ocorrência dos fenômenos sociais. Assim, é tendencialmente exploratória, na medida em que procura explicar como e por que razão o fenômeno social existe e como ocorre e opera num determinado contexto, do qual é interdependente (Mohajan, 2018).

Neste sentido, a abordagem qualitativa apresenta como vantagens:

- A flexibilidade na exploração de ideias e processos durante a investigação;
- A sensibilidade aos fatores contextuais;
- A profundidade dos dados emergentes e decorrentes conclusões;
- Baixo custo, associado à amostra reduzida;
- Potência o estudo das dimensões simbólica e construtiva da compreensão e percepção;

Os instrumentos de recolha de dados não são limitados, mas antes dinâmicos face à partilha do participante;

- Os dados são baseados na experiência humana e observação e, portanto, são complexos e ricos;
- Geram conteúdo para a construção de novas teorias e enquadramentos (Mohajan, 2018).

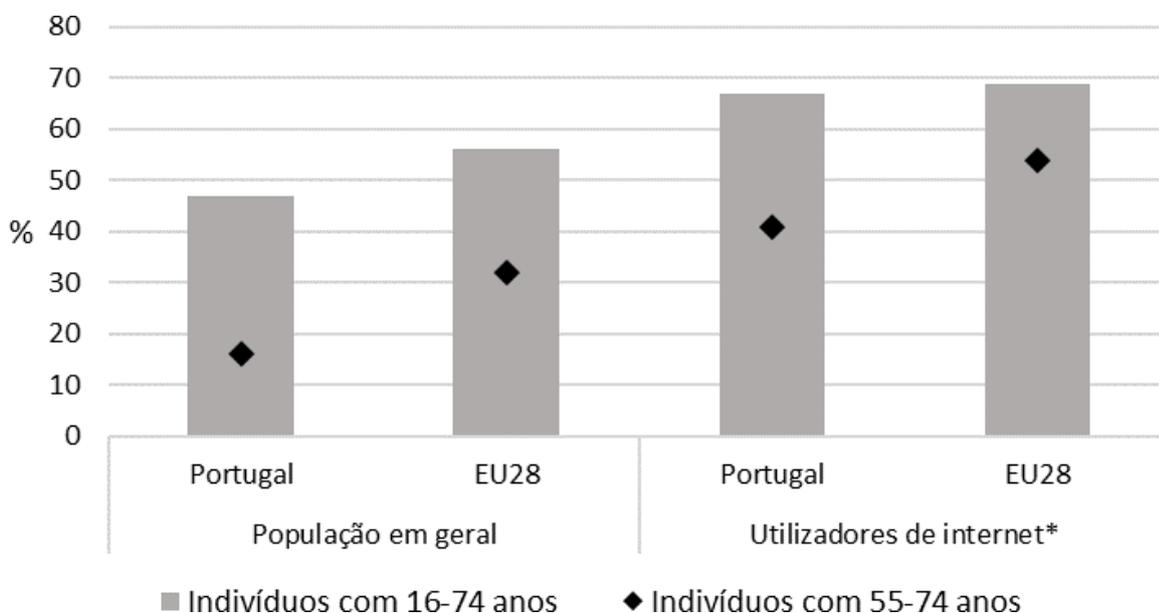
Em suma, “os estudos qualitativos consideram que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa” (Vilelas, 2009, p. 105).

Por fim, pesquisas qualitativas trazem, em essência, informações que as pesquisas quantitativas não trazem, isso porque elas buscam entender as motivações e razões sobre os comportamentos do público estudado. O nosso objetivo é, em essência, exatamente a coleta dessas informações, com a riqueza informacional que as entrevistas envolvem. Trabalhamos, assim, com três conversas aprofundas com sêniores e complementamos nossa análise com uma revisão bibliográfica de alguns autores.

3. Apresentação e discussão de resultados

Segundo Vieira e Lapa (2019), que trabalharam os dados do Eurostat quanto ao acesso doméstico à internet, quando Portugal é comparado à restante realidade europeia, apresenta taxas de acesso baixas nos agregados familiares (58% em 2011 e 77% em 2017). Estes dados posicionam Portugal no grupo de países da União Europeia (EU-28) com menores taxas de acesso doméstico à internet. Tal já era evidente em estudos anteriores: segundo dados do INE relativos a 2016, os utilizadores regulares correspondiam a pouco menos de 70% da população portuguesa entre os 16 e os 74 anos, já próximo da média europeia, e a 39% dos indivíduos com idade entre os 55 e os 74 anos, mais visivelmente abaixo da média europeia para o mesmo segmento populacional, como podemos observar na Figura 3.1, em baixo.

Figura 3.1: População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na União Europeia segundo utilização da internet e idade, 2016.



* Indivíduos que utilizaram internet nos últimos 3 meses.

Fonte: EUROSTAT, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (atualizado em 02/02/2017).

Sociedades como o Luxemburgo, Holanda, Dinamarca e Suécia, já mostravam taxas de uso da internet em torno dos 90% em 2011, sendo países onde as desigualdades digitais entre os cidadãos são menos vincadas. Em contraste, é no conjunto de sociedades com menores taxas de acesso à internet nos agregados domésticos que se verificam as maiores desigualdades digitais e associações mais pronunciadas entre a falta de acesso às tecnologias digitais e os fatores tradicionais de exclusão social (Lapa, Vieira, Azevedo e Cardoso, 2018), como a falta de recursos económicos e escolares. Deste modo, Lapa et al (2018) apontam que é esperado que entre os infoexcluídos portugueses estejam mais

indivíduos completamente fora dos critérios de inclusão digital. Ou seja, pessoas sem qualquer apoio social relativamente à utilização das tecnologias da informação e comunicação em situações em que poderiam precisar.

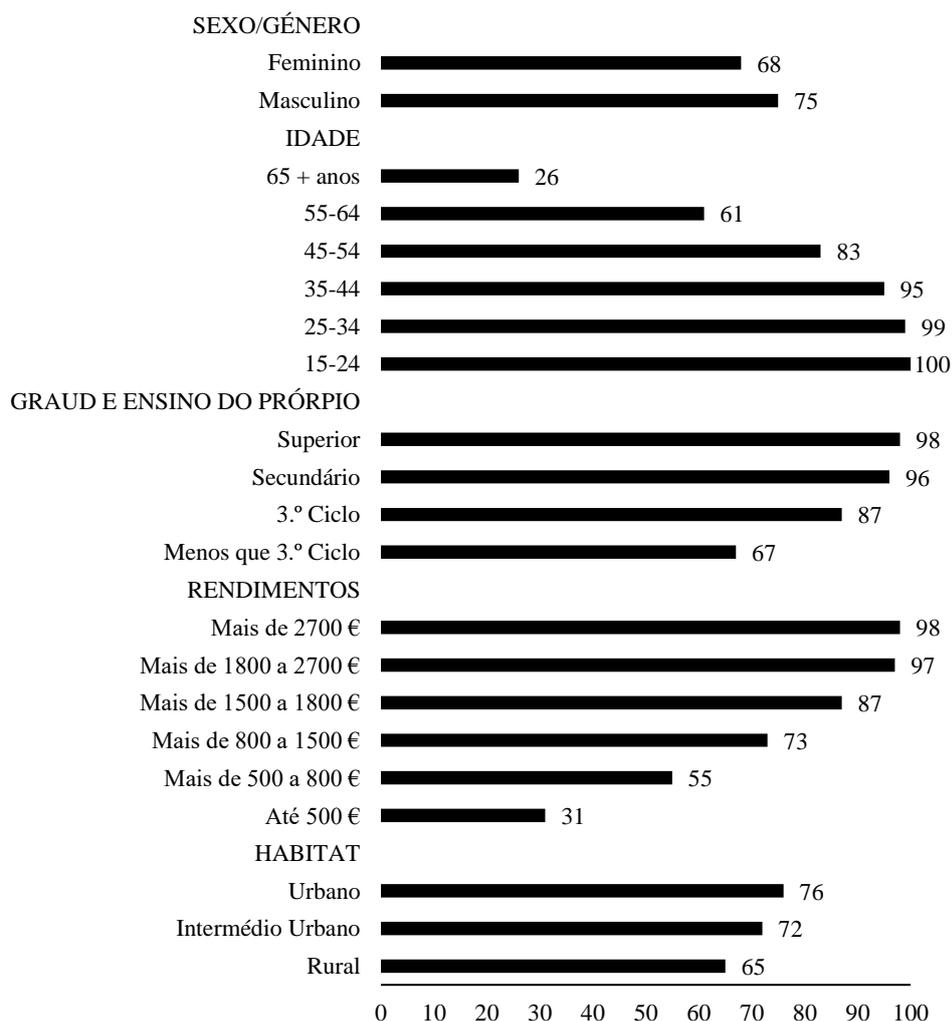
Além disso, como apresentamos na Tabela 1, o EGDI português (índice de desenvolvimento de e-Gov) é de 0,8031, aparece atrás da generalidade dos países da OCDE (Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económicos). Este indicador mostra não apenas que Portugal está atrás, do ponto de vista informacional, de muitos outros países europeus ou ocidentais, mas também que esse atraso reflete a falta de cobertura dos serviços digitais para segmentos da população. Assim, como ocorre com os nossos entrevistados, pode ocorrer com inúmeras outras pessoas seniores. Quanto menos contato com o mundo digital, menos uso, menos prática e menos facilidade. A chegada da pandemia apenas tornou essa realidade mais aguda (Lapa e Reis, 2021).

Como nos explica Coelho (2017), a evolução da difusão da internet ao longo dos anos em Portugal foi caracterizada por uma relação ambivalente entre dinâmicas de difusão e de desigualdade. A sociedade portuguesa passou de 29% de internautas em 2003 para 55% de utilizadores em 2013 (Cardoso e outros, 2015). Assistiu-se à generalização da utilização nas camadas mais jovens, mesmo entre os jovens com uma situação socioeconómica desfavorável, sendo que muitas políticas públicas viradas para o acesso às TIC tiveram essencialmente como público-alvo essas camadas, como o exemplo da distribuição de computadores apelidados de “Magalhães” no âmbito do programa “e.escolinhas”²². Houve igualmente um acréscimo bastante apreciável da população com 55 ou mais anos que se tornou utilizadora da internet pois foi nesse segmento que mais se multiplicaram os utilizadores da internet entre 2003 e 2013. No entanto, o patamar inicial era muito baixo: aumentou de 3% em 2003 para 20% em 2013. Em geral, os estudos sobre o tema sublinham, que os recursos escolares e a classe social influenciam de maneira decisiva a utilização da internet e a forma como ela se distribui numa sociedade (Lapa, Vieira, Azevedo e Cardoso, 2018).

Dados representativos da população portuguesa recentes, relativos a 2020, reafirmam que é nas camadas mais jovens e entre as pessoas com mais escolaridade que a percentagem de internautas é elevada (Martinho e Lapa, 2022). Entre os respondentes dos 15 aos 24 anos, a taxa de internautas corresponde a 100%. No entanto, como indicam Martinho e Lapa (2022), na camada relativa aos seniores os dados mostram taxativamente uma realidade de infoexclusão em que somente 26% dos inquiridos seniores usa a internet, como podemos ver na Figura 3.2, em baixo.

²² <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/65156/2/87821.pdf>

Figura 3.2: Características sociográficas de utilizadores da Internet em 2020 (%)



(Fonte: Inquérito às Práticas Culturais dos Portugueses 2020 (Martinho e Lapa, 2022))

De acordo com os dados de 2013 do inquérito “Sociedade em Rede” (Cardoso e outros, 2015), os seniores assinalaram como principais motivos para não usarem a internet a falta de competências para o uso (60%) e a perceção de ausência de utilidade (23%). Tal aparece como evidente em excertos das nossas entrevistas. A entrevistada 1 (78 anos, 4º classe, reformada, antiga profissão: costureira) indica que tentou usar as tecnologias de acesso à internet, mas “... sem sucesso”. Adianta ainda que “eu até tentava ver uma ou outra coisa sabes, mas é muita coisa que na minha idade já não dá”.

Já no inquérito de 2020 (Martinho e Lapa, 2022), entre os motivos de não uso da internet apontados pelos respondentes portugueses distinguem-se a falta de interesse e não ver a utilização da internet como algo útil (64%) (Tabela 3.1, em baixo). A seguir temos o desconhecimento e o sentir-se confuso perante a tecnologia como a segunda principal razão assinalada pelos respondentes não utilizadores (49%). Como afirmam Martinho e Lapa, (2022), “importa realçar que o significado da ‘falta de interesse’ ou de atribuição de inutilidade é mais complexo que a equivalência a uma opção informada”. Por outras

palavras, a falta de literacia e recursos e o afastamento do uso recorrente das tecnologias pode resultar em dificuldades em perceber realmente para que servem essas tecnologias e em que circunstâncias podem e devem ser utilizadas com o máximo proveito.

Tabela 3.1: Principais razões para não utilizar a Internet (%)

	Total
Falta de interesse/não vê utilidade	64
Não sabe como usar/sente-se confuso com a tecnologia	49
Não tem acesso a um computador ou à Internet	11
Muito caro	5
Não tem tempo	2
Outra	1

(Fonte: Inquérito às Práticas Culturais dos Portugueses 2020 (Martinho e Lapa, 2022))

Quanto ao uso de tecnologias móveis, as nossas entrevistas evidenciam uma realidade diferente da retratada pelos dados de 2013 do inquérito “Sociedade em Rede” (Cardoso e outros, 2015), representativo da população portuguesa residente a partir dos 15 anos. Enquanto este inquérito aponta que, em 2013, os indivíduos com 55 ou mais anos se diferenciam dos mais jovens pela maior resistência ao uso da internet a partir de dispositivos móveis, como o telemóvel e o tablet (17% entre os utilizadores com 55 ou mais anos), já os nossos entrevistados acedem à internet essencialmente através dos seus telemóveis. A nossa entrevistada 1 refere, aquando perguntado sobre os usos do telemóvel e computador: “...uso (telemóvel) para enviar mensagens, e fazer chamadas.... não tenho computador por isso não utilizo”.

A centralidade do telemóvel como dispositivo de acesso à internet é algo que surgiu na última década e denota uma mudança de paradigma na forma como as pessoas se conectam com os serviços digitais. Se tal realidade ainda não era evidente em 2013, já dados recentes relativos a 2020, e contemporâneos do contexto de pandemia, corroboram essa centralidade. O inquérito às práticas culturais dos portugueses indica que 89% dos utilizadores da internet utiliza de forma rotineira o telemóvel para se conectar à internet (Martinho e Lapa, 2022), o que é muito mais do que a taxa de internautas que usam habitualmente outros dispositivos para o mesmo efeito. Como assinalam Martinho e Lapa, surge uma mudança de paradigma nas modalidades de utilização da internet. A utilização é atualmente feita essencialmente através de dispositivos móveis, dado que, em 2013, somente 39% utilizavam a Internet em aparelhos móveis (Cardoso e outros, 2015). É por isso que Martinho e Lapa (2022) falam de uma hegemonia da cultura digital móvel que implica a conectividade e a comunicação instantânea em *media* sociais ou em serviços de redes sociais como o *whatsapp*, *skype*, *zoom*, etc.

Esta centralidade do uso dos telemóveis também é visível nos nossos entrevistados. No entanto, Martinho e Lapa (2022) diferenciam os utilizadores da internet portugueses quanto ao número de aparelhos que usam habitualmente para se conectarem à rede. Segundo estes autores, em 2020, observava-se que 38% eram “utilizadores unimediáticos”, que só usavam habitualmente um aparelho para usar a internet. Além disso, os mesmos autores apontam que entre esses utilizadores unimediáticos, 77,5% utiliza o telemóvel como único meio para conectar à rede, o que evidencia os constrangimentos e a pobreza quanto ao leque e natureza das práticas na internet. Os nossos entrevistados situam-se entre estes utilizadores unimediáticos e com utilizações pobres, muito centradas nas práticas de comunicação com recurso às mensagens e a aplicações como o *WhatsApp*. Como refere a Entrevistada nº1 (78 anos, 4º classe, reformada costureira): “... Uso apenas para estar ligada ao “WhatsApp”, onde converso com algumas amigas”.

Este excerto já vai de encontro a outro aspeto apontado por Cardoso et al (2015) que já se evidenciava em 2013: a maior concentração dos usos da internet em Portugal em atividades de comunicação e informação diversa, o que denota uma pobreza em termos de utilização da internet.

Na nossa pesquisa qualitativa tivemos a oportunidade de realizar entrevistas com três seniores, cujas características podemos contrastar com a generalidade dos seniores entrevistados por Lapa e Reis (2021). Se neste estudo muitos séniores apresentavam níveis de escolaridade elevados, no nosso estudo temos séniores com poucas qualificações escolares e com profissões das classes trabalhadoras, como podemos ver na Tabela 3.2, em baixo:

Tabela 3.2: Características dos entrevistados

Entrevistado:	Género	Idade	Escolaridade	Situação de trabalho	Antiga profissão
1	Feminino	78 anos	4ª classe	Reformada	Costureira
2	Masculino	76 anos	6º ano	Reformado	Serralheiro
3	Masculino	83 anos	6º ano	Reformado	Mecânico

No que respeita às características dos entrevistados de Lapa e Reis (2021), temos perfis mais privilegiados, uma vez que mais de metade (57,9%) teve acesso às tecnologias da informação e comunicação durante a atividade profissional e todos utilizaram de alguma forma as TIC e as redes sociais *online* durante a pandemia. Como apontam Lapa e Vieira (2019), a análise do contexto social e da rede de relações dos seniores é importante para perceber o seu grau de inclusão/exclusão digital. A integração social dos seniores, os seus amigos e parentes podem ter um papel na sua própria inclusão digital. Deste modo, 26,3% dos seniores entrevistados por Lapa e Reis (2021) socorreram-se do auxílio dos ascendentes, filhos e netos no uso das TIC, 15,8% de aulas de informática e 10,5% de amigos.

Quanto aos nossos três entrevistados pudemos constatar, por contraste, uma vida isolada e sozinha, em que os seniores não têm quase nenhuma relação com parentes ou vizinhos. Aqui podemos perceber o grau de isolamento destas pessoas, obrigando-se a resolver as suas coisas sozinhas.

Relativamente ao resultado das nossas entrevistas, podemos ver na Tabela 3.3, em baixo, uma síntese da análise das respostas e verificar muitas semelhanças nas respostas dadas pelos entrevistados.

Tabela 3.3: Síntese dos resultados da análise das entrevistas

Questão	Entrevistada 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Fale-me da sua experiência com tecnologias de informação e comunicação.	<i>Negativa</i>	<i>Negativa</i>	<i>Negativa</i>
A que instrumentos/ferramentas eletrónicas recorre frequentemente para se informar e comunicar?	<i>...Telemóvel...</i>	<i>...Telemóvel, televisão e radio...</i>	<i>...Telemóvel...</i>
Descreva o seu acesso e utilização do telefone/telemóvel	<i>...usa para chamadas e mensagens...</i>	<i>...usa para comunicar-se...</i>	<i>...usa para vídeochamadas no whatsapp...</i>
Descreva o seu acesso e utilização do computador	<i>... não tenho computador...</i>	<i>... não utiliza...</i>	<i>... não utiliza...</i>
Descreva o seu acesso e utilização da internet.	<i>(WhatsApp)</i>	<i>(WhatsApp)</i>	<i>(Usa google, WhatsApp)</i>
Fale-me sobre o seu uso de tecnologias de informação e comunicação durante a pandemia	<i>(só WhatsApp e Facebook)</i>	<i>(só WhatsApp e Facebook)</i>	<i>(só WhatsApp e Facebook)</i>
Quais os desafios que experienciou no acesso e utilização destes instrumentos/ferramentas, como o telefone/telemóvel, durante a pandemia?	<i>(Não soube responder)</i>	<i>(Não soube responder)</i>	<i>(acesso ao Google para ver notícias)</i>
Necessidade de interagir com alguma plataforma de serviço público durante este período (IRS, centro de saúde, etc)?	<i>Negativo</i>	<i>Negativo</i>	<i>Negativo</i>

Entendemos assim, fazendo a leitura dos dados apresentados que a existência de restrições socioeconômicas e o constrangimento inerente no que concerne à literacia digital em Portugal coloca ainda mais lenha na fogueira da exclusão. A análise do discurso aqui torna-se árida e triste como uma obra de Saramago.

Como nos mostra Cardoso e al, “a sociedade em rede caracteriza-se “em todos os contextos culturais, por um incremento substancial do nível de autonomia e reflexividade dos indivíduos e da sociedade civil” (Cardoso et al, 2005: 293). A tecnologia, ou a ferramenta tecnológica, é por nós entendida como um instrumento que pode ser mais ou menos utilizada de acordo com nossas necessidades. Quando registamos falas como a de nossa entrevistada como esta “... Uso apenas para estar ligada ao “*WhatsApp*”, onde converso com algumas amigas” ... nos colocamos a pensar a cerca de quão longe está a realidade de grande parte da população portuguesa das novas políticas públicas de acesso criadas pelo governo português quanto aos serviços do e-Gov. Mesmo com a urgência da pandemia e a necessidade de algum tipo de tratamento ou serviço público, nossa entrevistada mostra quão difícil é a tentativa de acesso dessas pessoas. Ainda assim nossa última fala da Entrevistada nº1 (78 anos, 4º classe, reformada costureira) mostra a tentativa, infrutífera, de alcançar, o que para ela é inalcançável: “... sim, posso dizer que foi pela pandemia que tentava explorar mais”.

Ademais a entrevistada aponta que “o meu filho está sempre fora, prontos não estou para insistir, gosto de coisas mais simples”. Este excerto nos evidencia claramente o pensar que a nossa entrevistada apresenta por não ter conhecimento ou literacia e fecha-se e dá por encerrada qualquer hipótese de aprender por si, o que a deixa a concluir que tais práticas digitais ou “essas tecnologias só vieram para atrapalhar e para vocês que sabem tudo, os miúdos já nascem a mexer.” (Entrevistada nº1, 78 anos, 4º classe, reformada costureira). Esta entrevistada acaba por representar uma parte significativa desta faixa de pessoas que estão tendencialmente isoladas socialmente e agora isoladas das funções do Estado.

Tal como em Lapa e Reis (2021) a principal funcionalidade da internet que é observada nas nossas entrevistas é a gestão de laços sociais. No estudo de Lapa e Reis (2021), 57,9% dos respondentes aponta que usam as ferramentas da internet para gerir e fortalecer esses lados. Já o incremento de socialização é apontado apenas por 26,3% dos respondentes e, com menos relevância ainda, temos 15,8% que assinala usar as aplicações digitais para a expressão identitária.

São poucos os usos instrumentais e os resultados do estudo mostram que, durante o primeiro confinamento, os relacionamentos (42,11%) e as atividades de entretenimento (42,11%) foram os principais motivos que levaram os entrevistados idosos a usar redes sociais como o Facebook.

Neste sentido, os nossos entrevistados não são assim tão diferentes, uma vez que procuraram usar ferramentas como o Facebook e o WhatsApp para estarem ligados com os seus pares e combater assim a solidão.

3.1 Apontamentos e discussões: o sénior e seu lugar na realidade pandémica

A nossa pesquisa mostra-nos um grave problema, problema esse que se acentuou no contexto pandémico. O obrigatório, e necessário isolamento, representou, porventura, um impacto mais agudo e relevante entre os adultos mais velhos.

Não estamos somente a falar aqui de escassez de recursos financeiros desse grupo. Essa questão pode ou não ser central, apenas não faz parte do nosso escopo de pesquisa. A escassez de que falamos tem mais a ver com a falta de interação social e o crescimento do isolamento devido a COVID19, algo que as tecnologias da informação e comunicação podiam colmatar.

No decurso da COVID-19, o autoisolamento afetou desproporcionalmente os cidadãos mais velhos, nomeadamente aqueles cujo único contacto social se encontra fora das suas casas e se restringia a redes comunitárias e religiosas, mas também todos os outros que vivem em lares e instituições de acolhimento, cujas condições de funcionamento foram alvo de escrutínio dos meios de comunicação social.

Rebelo (2013) na sua tese de mestrado faz referência à situação de idosos a viverem sozinhos em Portugal, e que não é uniforme em todo o território, pois apresentam diferenças significativas. Em 2011 e de acordo com os Censos da População, cerca de 60% de pessoas com mais de 65 anos viviam sós ou em companhia de outros idosos. Recorde-se que o total de população de 65 e mais anos era em 2011, para o Continente, de cerca de 1 171 milhares, o que representava 19,4% do total de população, encontrando-se a maior parte da mesma nas Regiões Norte e Centro e na Região de Lisboa. No Continente, é na região de Lisboa onde se encontram mais idosos vivendo sós (22,3%), seguindo-se as regiões do Alentejo (21,9%) e Algarve (20,7%). Em termos de idosos que vivem exclusivamente com outros idosos, é a região do Alentejo onde a percentagem dos mesmos é maior (43,5%), seguindo-se a Região Centro (42,9%) e a Região do Algarve (41,2%).

O contexto pandémico foi pautado pelo paradoxo em que ficar sozinho em casa ou isolado das redes sociofamiliares fez, ao mesmo tempo, bem e mal, sobretudo à população sénior, que conhece bem os sentimentos, nas realidades hodiernas, de abandono e solidão. Os nossos três entrevistados relataram um movimento dúplice quanto à avaliação da sua situação na pandemia, que se traduziu em sentimentos como frustração e abandono, enquanto reconhecem a necessidade e eficácia da imposição de isolamento social. Não se colocam como vítimas diante dos outros, parentes e amigos, mas sentem-se vítimas quando se trata do governo e suas burocracias. Não conseguem acesso aos serviços no âmbito das políticas públicas de e-Gov, mas deles é exigido esse acesso pelo telemóvel ou computador.

Durante o confinamento, face aos perfis expostos, independentemente dos fatores sociodemográficos, as redes sociais online, nomeadamente, o Facebook, serviram o propósito de entretenimento e de relacionamento social, indo de encontro à perspetiva de Silvia et al. (2018) que defende o Facebook como um contributo para a consolidação das relações familiares, para o aumento da rede de amigos facilitando a comunicação com as suas conexões e permitindo o acesso a outras

atividades como as notícias, a informação e o entretenimento. Estes “aspectos fomentam o bem-estar na medida em que proporcionam uma rede de apoio social ativa e forte.”

As ferramentas tecnológicas sempre foram extensões dos nossos sentidos, sendo hoje em dia impossível pensarmos o nosso quotidiano sem essas ferramentas. No entanto, como Lapa e Reis (2021) indicam “o acesso e as formas de uso das TIC estão relacionados com os contextos sociais, culturais e económicos dos indivíduos, reforçando que as suas motivações, interesses e competências digitais podem ser barreiras a considerar”.

Entre os nossos entrevistados, diferentemente da maioria dos entrevistados incluídos no estudo dos autores acima, não conseguimos perceber uma motivação em busca da aprendizagem digital, talvez fruto da pequena amostra escolhida, da região dos nossos entrevistados ou até mesmo da sua condição financeira e em termos de escolaridade. Ainda assim, a nossa perceção relatou antes um vazio e uma forte sensação de abandono em vez de uma motivação para a utilização e descoberta do novo e da panóplia de serviços e aplicações digitais disponíveis na rede.

Nas falas do nosso segundo entrevistado: “... não entendo nada disso, menina”, que também denota práticas mediáticas muito pouco variadas e ricas, afirmando que “... assisto apenas o telejornal e ouço rádio” (*Entrevistado nº2, 76 anos, 6ª classe, reformado serralheiro*).

Entendemos que a motivação e vontade de mudar a perceção face às novas tecnologias e aprender a usá-las pode apresentar-se entre os seniores com maiores recursos, em particular, de conhecimento e literacia, e em determinados contextos. Mas a realidade portuguesa quanto aos seniores é, na maioria dos casos, diferente.

As nossas entrevistas são o espelho dos constrangimentos assinalados por Holgersson & Söderström (2019) quanto à inclusão digital plena das pessoas idosas. Observam-se atitudes e representações de si negativas face às tecnologias digitais por não se sentirem à vontade de utilizar essas tecnologias que não compreendem e cujo contacto é limitado. Como afirma o Entrevistado nº3 (*83 anos, 6º ano, Mecânico*), “... a minha experiência com as tecnologias é muito limitada, porque essa tecnologia só chegara agora, porque se por um lado vieram para ajudar por outro vieram para dificultar nós idosos.”

É de acrescentar que há um entendimento comum de que são demasiado velhos para utilizarem as tecnologias digitais e os seus serviços, sendo que apontaram frequentemente a falta de conhecimento ou experiência. As afirmações dos entrevistados mostram, portanto, problemas e constrangimentos relativos à literacia e que associam aos baixos graus de escolaridade, pois nenhum dos entrevistados tem uma escolaridade superior ao 6º ano. Infelizmente, estes discursos dos entrevistados replicam alguns discursos negativos sobre a terceira idade e as noções de sendo comum da sociedade de que as pessoas mais velhas não querem ou não têm capacidade para usar as novas tecnologias.

A realidade dos nossos entrevistados mostra também o panorama atual quanto ao que significa ser excluído e desprovido de poder. Como afirma Van Dijk (1999: 78) “não é apenas ter acesso à informação e conhecimento que é importante, mas também estar na posição certa para usá-lo. Poucos considerariam os notáveis criadores e processadores de conhecimento e informação na nossa sociedade – cientistas,

especialistas em informação e jornalistas – como as pessoas que a controlam. Uma coisa é certa: as pessoas que não têm a habilidade de usar a informação pertencem aos impotentes.” E como apontam Wellman e Hogan, (2004: 391) tal panorama tem sérias consequências sociais à medida que empresas e agências governamentais colocam mais serviços exclusivamente online. Deste modo, segundo estes autores, a exclusão digital significa que a falta de acesso e uso da Internet introduz camadas de exclusão e aumenta a desigualdade social.

Todos os entrevistados apresentam uma forma de acesso à internet através do telemóvel, mas o presente estudo mostra, a par de estudos anteriores, que a questão da exclusão digital dos séniores não fica resolvida com o acesso, em particular, quando as práticas digitais se mostram pobres. Estamos perante representantes de uma população idosa que usa de forma muito limitada as ferramentas da Internet e não consegue retirar, nem reconhecer, a maior parte das vantagens destas ferramentas. Como apontam Selwyn et al. (2003), o uso digital de muitos dos adultos idosos é pautado por práticas básicas e mundanas e as pessoas mais velhas são muito mais propensas a estar “no lado recetor” das inovações tecnológicas do que a estarem envolvidas na sua criação. Neste sentido, Selwyn et al (2003) propõem que os séniores deveriam estar envolvidos nas mudanças e inovações tecnológicas, para que estas se tornem mais atrativas, interessantes e úteis para eles. Isto inclui, obviamente, todas as inovações tecnológicas no âmbito das iniciativas e serviços relativos à governação digital.

4. Conclusões

Nesta última parte iremos destacar e fazer uma discussão final dos principais resultados. Como está patente no presente estudo, existem dificuldades de inclusão digital dos seniores no contexto português. Recorrendo a dados secundários podemos ver que a escolaridade e o capital económico surgem como fatores determinantes do fosso digital em Portugal quanto ao acesso e utilização das TIC, sendo muito visível a exclusão digital generalizada dos indivíduos pouco escolarizados e com baixos rendimentos, muito deles seniores (Lapa e Vieira, 2019).

Segundo dados do Inquérito ERC 2016, as novas dinâmicas do consumo audiovisual em Portugal (2016), entre os indivíduos dos 12 aos 24 anos a utilização da internet é praticamente universal (97,8%), enquanto os indivíduos portugueses com 65 ou mais anos constituem o único grupo etário onde se verifica uma taxa de uso abaixo dos 50%, decrescendo ainda mais com o avançar da idade dos inquiridos. Esta realidade, que tem vindo a ser alterada lentamente nos últimos anos e mesmo durante a pandemia, deverá ser tida em conta no desenho de políticas públicas e no esforço de transformação digital do Estado. Essa transformação digital toca setores de intervenção do Estado, quer central quer local, onde os seniores se constituem como dos principais utentes, como a saúde e a ação social. Por exemplo, a adoção e generalização de plataformas de telessaúde (Oliveira et al., 2020), poderá receber resistências na população sénior e cavar desigualdades digitais, imiscuídas com processos de exclusão social tradicionais, por via de uma distribuição desigual de recursos informáticos e de literacia digital entre a população sénior.

Como apontam Lapa e Vieira (2019), é entre os seniores, para além dos estratos populacionais caracterizados por baixas qualificações ou fora do mercado de trabalho e afastados dos territórios urbanos, que se verificam as situações mais claras de exclusão informática e digital. Muitos dos que encontram hoje na “terceira” e “quarta” idade²³, estavam na sua fase madura quando faz para lá de 15 anos se colocava em prática o conjunto de políticas públicas conhecidas como “choque tecnológico” no panorama português, que abrangeu áreas como a administração pública, a educação, etc. Eram ainda indivíduos adultos que estavam no mercado de trabalho nos anos 1990 do século passado, quando as políticas públicas para a sociedade de informação arrancaram e começaram a ser operacionalizadas (Cardoso, 1998). Ora, os dados secundários permitem vislumbrar que essas políticas públicas tiveram um efeito reduzido nos segmentos da população mais envelhecidos, vulneráveis e pouco qualificados, ou ficaram aquém do esperado e do que se pretendia.

As entrevistas qualitativas, embora reduzidas em termos de amostra, permitem um olhar mais qualitativo sobre as práticas digitais (ou falta delas) dos seniores entrevistados, que podem ser vistos como exemplos do que acontece a outros indivíduos na mesma fase da vida. Embora, obviamente os

²³ Estas expressões vão ao encontro da realidade de que o peso de indivíduos com mais de 65 anos está a aumentar rapidamente nas sociedades mais afluentes, e com o aumento da esperança média de vida surgem novos períodos do ciclo de vida, como a quarta idade, que, segundo Pereira (2015), refere-se aos indivíduos com 80 ou mais anos.

resultados que aqui advém não podem ser generalizados, o retrato qualitativo é consistente com os resultados de inquéritos extensivos que apontam ainda para uma grande infoexclusão (Lapa et al. 2019) e para poucas práticas digitais e dietas mediáticas pobres entre muitos seniores, muito centradas nos meios tradicionais e menos no uso das novas tecnologias, para além de ser muito centradas nos usos de entretenimento (Martinho e Lapa, 2022) e não como meio de exercício da cidadania e de acesso a serviços, quer prestados pelo Estado quer pelo setor privado ou da sociedade civil. Estas práticas estão muito centradas na televisão (Lapa, 2022) e como aponta um entrevistado “... assisto apenas o telejornal e ouço rádio” (76 anos, 6ª classe, reformado serralheiro).

Em geral, as entrevistas refletem as dificuldades e os entraves apontados por Holgersson & Söderström (2019) a uma inclusão digital mais plena por parte dos indivíduos com mais idade. Em primeiro lugar, verificaram-se certas atitudes algo negativas face à internet por não se sentirem capazes de usar essa tecnologia ou que não a compreendem bem. Como aponta a Entrevistada nº1 (78 anos, 4ª classe, reformada costureira), “essas tecnologias só vieram para atrapalhar”, ou, nas palavras do Entrevistado nº2 (76 anos, 6ª classe, reformado serralheiro) “... não entendo nada disso, menina”.

Em segundo lugar, verifica-se um entendimento de que são demasiado velhos para usarem a internet. Neste sentido, entende-se que são tecnologias “para vocês que sabem tudo, os miúdos já nascem a mexer.” (Entrevistada nº1, 78 anos, 4ª classe, reformada costureira). E observou-se igualmente uma autoperceção quanto a falta de conhecimento ou experiência para mobilizar as tecnologias digitais, pois de acordo com o Entrevistado nº3 (83 anos, 6ª classe Mecânico) “a minha experiência com as tecnologias é muito limitada, porque essa tecnologia só chegara agora, porque se por um lado vieram para ajudar por outro vieram para dificultar nós idosos.”. Este tipo de afirmações denota, portanto, problemas de literacia, que aliás se interligam com os graus de escolaridade baixos.

Além disso, pode-se acrescentar que as desvantagens digitais têm níveis. Um primeiro nível é o acesso, mas depois há que saber usar as tecnologias, o que reporta ao segundo nível de desvantagem ou desigualdade, o saber usar ou a literacia. Também é visível nas entrevistas que os entrevistados se colocam eles próprios à parte na relação com as novas tecnologias e reproduzem representações de senso comum, muitas vezes reproduzidas na comunicação social, quanto às supostas capacidades dos mais novos, os apelidados de “nativos digitais” por Prensky (2001), e a suposta falta de capacidade dos mais velhos, para além de atitudes negativas face à utilidade ou impacto da tecnologia no quotidiano por parte dos seniores entrevistados. Tudo isto são fatores a ter em conta e que dificultam a adoção das tecnologias, pelo menos por parte da população sénior.

No entanto, podemos dizer que existem graus de inclusão. É de notar a importância do contexto social e das redes familiares, de amizade e de vizinhança em que os indivíduos, em particular, os não utilizadores, estão inseridos (Lapa, Vieira, Azevedo e Cardoso, 2018). Há que equacionar efeitos de grupo, dado que a inclusão digital generalizada pode potenciar formas intermédias de inclusão, apelidadas de ‘inclusão por procuração’, para aqueles que apresentam qualquer tipo de constrangimento no acesso e uso das redes digitais, mas que recorrem a terceiros para as usar em seu nome. Se assumirmos

que muitos dos indivíduos seniores se encontram com frequência sozinhos e estão em situação de exclusão (Mauritti, 2011), uma situação que vai para além da dimensão económica e inclui outros aspetos da integração social, então o panorama de não acesso a uma tecnologia socializante como a internet pode ter impactos negativos na vida pessoal e familiar. O apoio da família e a rede familiar é importante, mas nem sempre está presente. Os seniores constituem um grupo onde a rede de apoio social pode ser mais frágil e que, pelas suas próprias vulnerabilidades, e sem apoio familiar, vizinhos ou amigos terá menores condições para recorrer a formas intermédias de inclusão digital por procuração. Como indica um entrevistado: “na minha idade já não dá e o meu filho está sempre fora” (Entrevistado nº3, 83 anos, 6º classe Mecânico).

O presente estudo não pretende, de longe, se constituir como finalizado, mas sim, servir de contributo para futuros estudos e políticas públicas a serem desenvolvidas no âmbito das tecnologias digitais para esta população sénior que apresenta um número significativo da população portuguesa. Outrossim, nos sentimos impelidos a reconhecer os limites do presente trabalho, dada as circunstâncias em que foi elaborado devido a pandemia da covid-19, num momento de muita incerteza de desconfiança com o desconhecido, e principalmente por ser numa fase de quarentena. A amostra é limitada embora possa ser vista como ilustrativa, pelo que se recomenda no futuro usar uma amostra maior, mais abrangente e que inclua pessoas idosos com características variadas.

Foi face as várias indicações analisadas por muitos autores aqui estudados sobre a relação Estado e os seniores via eletrónica que se conjugaram as conclusões do presente estudo. Temos a apresentar as seguintes sugestões e recomendações a nível das políticas públicas. Num primeiro ponto, muitos programas não são direcionados para os seniores, porventura por não serem vistos como o futuro, mas constituem o presente. E as políticas também têm de olhar o panorama presente, muito marcado por um país envelhecido, um dos mais envelhecidos da Europa e do mundo (Rosa, 2012: 27). E é a olhar esse presente, que não vai mudar tão depressa, que se recomenda a criação de mais programas para a promoção da literacia digital adulta com enfoque nos seniores.

Recomenda-se igualmente uma maior inclusão digital entre seniores, porque cada vez mais isso é um pré-requisito para o exercício de uma cidadania plena. Se não for possível uma inclusão digital direta então que se arranje alternativas e modalidades de inclusão digital por procuração, provisionados pelas autarquias e modalidades de intervenção social de proximidade, uma vez que muitos seniores poderão estar arredados da utilização das tecnologias não só por razões económicas ou de literacia, mas também porque é um grupo mais vulnerável em termos de saúde a vários níveis, e mobilidade, com o declínio de funções visuais, auditivas, motoras e cognitivas (Loos, 2012).

Podem igualmente ser mobilizados portais fáceis de se utilizar, incluindo comandos ligados diretamente ao WhatsApp e Facebook uma vez que são as redes sociais online mais usadas pelos seniores. Pode haver ainda uma maior promoção de atividades em grupo com o recurso a tecnologias digitais para o combate a solidão e minimizar índices de depressão nesta franja etária. Para finalizar, muitos portais do governo eletrónico não são muito amigáveis do cidadão-utilizador e ainda menos dos

utilizadores mais idosos e com menos literacia ou competências. Num inquérito realizado à população portuguesa, se por um lado, Nishimura, Au-Yong-Oliveira e Walter (2021) mostram perceções positivas quanto à qualidade da informação dos portais públicos e alguma satisfação com os serviços eletrónicos, por outro lado, mostram também uma avaliação mais negativa da interoperabilidade dos sistemas por parte dos utilizadores de serviços públicos eletrónicos. Daí se sugira, por exemplo, a criação de um comando de ajuda direta aos seniores em cada portal governamental para melhor satisfazer as suas necessidades.

Referências bibliográficas

- Batista, N. V. (2017). *Política do governo eletrônico: a maturidade do e-Gov nos municípios brasileiros*. ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa;
- Ciesielska, M., Rizun, N., & Chabik, J. (2022). *Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study*. Telecommunications Policy;
- CHRIST, C. R., PALAZZO, L. A. M., XAVIER, R. T. O., & MARRONI, F. V. (2002) *Construindo Comunidades Virtuais para a Terceira Idade*. Pelotas: UCPel - Universidade Católica de Pelotas;
- Coelho, A. R. (2019). *Seniores 2.0: inclusão digital na sociedade em rede*. Tese de Doutoramento em Sociologia pelo ISCTE – IUL, consultado in [phd_ana_rocha_coelho.pdf \(iscte-iul.pt\)](#);
- Dias, R. C., & Gomes, M. A. S. (2021). *Do Governo Eletrónico à Governança Digital: Modelos e Estratégias de Governo Transformacional*. Public sciences & policies, 3(1), 93-117;
- Diniz, E. H., Junqueira, A. R. B., & Prado, O. (2009). *Electronic government in Brazil: a historical perspective from a structured model of analysis*. Journal of Public Administration, 43(1), 23-48;
- Equipe editorial de Conceito.de. (24 de Setembro de 2014). *Conceito de sociedade civil*. Conceito.de. <https://conceito.de/sociedade-civil>
- European eGovernment Benchmark (2020). *European eGovernment Benchmark 2020*. Comissão Europeia;
- Grönlund, Å. (2002) *Electronic Government – Design, Applications, and Management*. Idea Group;
- Holgerrson, J., & Ellgren, M. (2020). *Reducing digital exclusion of seniors-Exploring the lasting effects of collaborative training sessions*. EGOV-CeDEM-ePart 2020, 117-125;
- Holgerrson, J., & Söderström, E. (2019). *Bridging the gap - Exploring elderly citizens' perceptions of digital exclusion*. In Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS), Stockholm& Uppsala, Sweden, June 8-14, 2019;
- Jacob, L., Gil, H., & Reis, C. (2022). *As práticas online dos seniores portugueses durante a pandemia*. VIII Conferência Ibérica de Inovação na Educação com TIC: ieTIC2022;
- Jornal de Notícias. (2020, março). *IRS automático pode ser solução para idosos em isolamento*;
- Kachar, V. (2010). *Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital*. Revista Kairós Gerontologia, 13(2), INSS 2176-901X, São Paulo, novembro/2010: 131-147;
- Lapa, T., & Vieira, J. (2019). *Divisões digitais em Portugal e na Europa: Portugal ainda à procura do comboio europeu?* SOCIOLOGIA ON LINE, 21, 62-82;
- Lapa, T., Vieira, J., Azevedo, J., & Cardoso, G. (2018). *As desigualdades digitais e a sociedade portuguesa: Divisão, continuidades e mudanças*. Desigualdades sociais: Portugal e a Europa, 257-270;
- Martinho, T. D., & Lapa, T. (2022). *Internet, práticas culturais online e distinção*;

- Mohajan, H. K. (2018). *Qualitative research methodology in social sciences and related subjects*. Journal of Economic Development, Environment and People, 7(1), 23-48;
- Município de Cascais. (2017, abril). *Seniores de Cascais aprendem a navegar na Internet*. <https://www.cascais.pt/noticia/seniores-de-cascais-aprendem-navegar-na-internet>;
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726;
- Nishimura, A. Z. D. F. C., Au-Yong-Oliveira, M., & Walter, C. E. (2021). *Uma avaliação do Governo Eletrónico em Portugal sob a Ótica dos Utilizadores*. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, E41, 585-603;
- Oliveira, V. P. et al. (2020). *COVID-19 e Transformação Digital da Saúde: "A Mentos in a Diet Coke"*. Revista Gazeta médica, N.º 2, Vol. 7, Abril/Junho, consultado in [COVID-19 e Transformação Digital da Saúde: "A Mentos in a Diet Coke" | Gazeta Médica \(gazetamedica.pt\)](https://www.gazetamedica.pt);
- Pereira da Silva, S. (2015). *Políticas de acesso à Internet no Brasil: indicadores, características e obstáculos*. Cadernos Adenauer xvi, nº3: Internet e sociedade. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 151-171;
- Phang, C. W., Li, Y., Sutanto, J. and Kankanhalli, A. (2005). "Senior Citizens' Adoption of E-Government: In Quest of the Antecedents of Perceived Usefulness," Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, HI, USA, 2005, pp. 130a-130a, doi: 10.1109/HICSS.2005.538;
- Rebelo, F. M. R. (2015). *Qualidade de vida em idosos institucionalizados submetidos a um programa de envelhecimento ativo* (Doctoral dissertation, Instituto Politecnico de Braganca (Portugal));
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2019). *From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model*. Government Information Quarterly, 36(1), 11-26;
- Shahkooh, K. A., Saghafi, F., & Abdollahi, A. (2008). *A proposed model for e-Government maturity*. In 2008 3rd International Conference on Information and Communication Technologies: From Theory to Applications (pp. 1-5). IEEE;
- Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L. e Lameiras, M. (2019). *Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2019: Estudo sobre Local e-Government em Portugal*. GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães;
- SOCIOLOGIA ONLINE, n.º 21, dezembro 2019, pp. 62-82 | DOI: 10.30553/sociologiaonline.2019.21.3;
- Srivastava, S. C., & Shainesh, G. (2015). *Bridging the service divide through digitally enabled service innovations: evidence from Indian healthcare service providers*. MIS Quarterly, 39(1), 245-A219.

The Internet foundation in Sweden. (2019). *The Swedes and the internet*. Acedido a 16 de outubro, 2021, em <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/>

UN (2018). *E-GOVERNMENT SURVEY 2018*. New York: United Nations;

Van Dijk, J. (1999) *The Network Society*, London: Sage, 78;

Vilelas, J. (2009). *Investigação: O processo de construção do conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo;

Yap, C. S., Ahmad, R., Newaz, F. T., & Mason, C. (2019). *Continuous use intention of E-government portals the perspective of older citizens*. International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 15(1), 1-16.

Web-Referências

<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/65156/2/87821.pdf>

[Censos 2021: seniores representam 23,4% da população portuguesa | Sociedade \(impulsopositivo.com\)](https://www.sociedade.com/2021/03/23/censos-2021-seniores-representam-23-4-da-populacao-portuguesa/)

<https://conceito.de/sociedade-civil>

[aefmup.pt](https://www.aefmup.pt)

<http://vizinhoamigo.org/>

<https://eco.sapo.pt/>

www.bing.com

[Portugal INCoDe.2030 | Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 \(incode2030.gov.pt\)](https://www.incode2030.gov.pt/)

[EUSOUDIGITAL : Apoios](https://www.eusoudigital.gov.pt/)

www.cm-silves.pt

<https://www.cm-valongo.pt/>

www.audiencia.pt

www.cm-barreiro.pt

<https://www.publico.pt/2021/04/01/economia/noticia/financas-pedem-contribuintes-evitem-corrida-entrega-irs-inicio-1956809>

<https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/noticia?i=tres-milhoes-de-agregados-vao-poder-ter-irs-automatico>

<https://www.jn.pt/economia/irs-automatico-pode-ser-solucao-para-idosos-em-isolamento-11982043.html>

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Educational_attainment_statistics#Level_of_educational_attainment_by_age

[Statistics Portugal - Web Portal \(inec.pt\)](https://www.inec.pt/)

[Envelhecimento - Nações Unidas - ONU Portugal \(unric.org\)](https://www.unric.org/)

<https://www.corporate.roche.pt/pt/artigos-roche/mais-de-metade-dos-portugueses-entende-que-pandemia-dificultou-o.html>

<https://www.jn.pt/economia/irs-automatico-pode-ser-solucao-para-idosos-em-isolamento-11982043.html>

Apêndice A

Apêndice A – Consentimento informado

Eu, _____ aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de - (Aluna de Mestrado em Administração Pública no instituto -), orientado pelo Professor Doutor -.

Foram-me explicados e compreendo os objetivos principais deste estudo, nomeadamente analisar o nível de compreensão que os seniores têm em relação as TIC e, mais especificamente:

- Perceber a dificuldade de acesso tecnológico desta parte da população infoexcluída;
- Aferir se o acesso aos meios tecnológicos permitiu a satisfação das necessidades dos seniores em tempos de pandemia.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área do cancro, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração.

Entendo, ainda, que toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e que a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, ou a qualquer pessoa não relacionada diretamente com este estudo, a menos que eu o autorize por escrito.

Entendi e aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre a minha experiência no acesso e uso das TIC em contexto pandémico.

Assinatura _____

Data ___/___/___

Apêndice B

Apêndice B – Guião de entrevista semiestruturada

Dados de caracterização sociodemográfica

1. Género:
2. Idade:
3. Escolaridade:
4. Situação de trabalho:
5. Profissão:

Questões

6. Fale-me da sua experiência com tecnologias de informação e comunicação.
7. A que instrumentos/ferramentas eletrónicas recorre frequentemente para se informar e comunicar?
8. Descreva o seu acesso e utilização do telefone/telemóvel.
9. Descreva o seu acesso e utilização do computador.
10. Descreve o seu acesso e utilização da internet.
11. Fale-me sobre o seu uso de tecnologias de informação e comunicação durante a pandemia.
 - a. Considera que recorreu mais ou menos a estas ferramentas durante esta fase?
 - b. Porquê?
 - c. A quais, especificamente?
12. Quais os desafios que experienciou no acesso e utilização destes instrumentos/ferramentas, como o telefone/telemóvel, durante a pandemia?
 - a. O que considera que poderia ter facilitado esta experiência?
 - b. Fale-me do nível de acesso e utilização que teve face às suas necessidades em tempos de pandemia.
13. Teve necessidade de interagir com alguma plataforma de serviço público durante este período (IRS, centro de saúde, etc)?
 - a. Se sim, descreva a experiência.

Penso que de momento não tenho mais questões para colocar.

Agradeço desde já por todos os contributos, que realmente são de grande utilidade para a investigação.

O que gostaria de partilhar ainda antes de terminarmos?