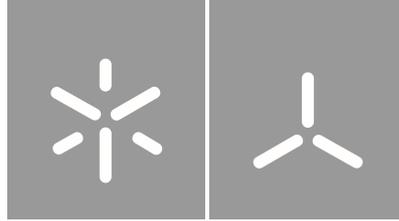




Universidade do Minho
Escola de Arquitetura, Arte e Design

Victória Sousa Rodrigues

**Perspetiva do Design sobre a
Inclusão pelo uso da Tecnologia: O
Cronograma como Ferramenta de
Análise dos Serviços de um Centro
de Dia durante a Pandemia**



Universidade do Minho

Escola de Arquitetura, Arte e Design

Victória Sousa Rodrigues

**Perspetiva do Design sobre a
Inclusão pelo uso da Tecnologia: O
Cronograma como Ferramenta de
Análise dos Serviços de um Centro
de Dia durante a Pandemia**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Design de Produto e Serviços
Design

Orientação

Professora Doutora Paula Trigueiros

Professora Doutora Alison Burrows

abril de 2022

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositórioUM da Universidade do Minho.



**Atribuição
CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho de investigação é a resposta do esforço de um conjunto de pessoas, que por motivos diversos estiveram envolvidos direta ou indiretamente. Este projeto esteve sob a orientação das Professoras Doutora Paula Trigueiros e Professora Doutora Alison Burrows na qualidade de Orientadora e Co-orientadora desta dissertação, a quem passo a agradecer sinceramente pela total dedicação e paciência, motivação, ensinamentos e permanente disponibilidade mostrada ao longo de todo este processo. Não consigo mensurar a admiração que eu tenho por vocês.

As minhas colegas de mestrado, Inês Abreu e Inês Sampaio, que em meio a esse processo conseguiram torná-lo mais leve.

Não posso deixar de agradecer pelo suporte afetivo e emocional que a minha família sempre me proporcionou, a compreensão, o carinho, a força, o alívio das tarefas domésticas e até nos consolos em meio a ansiedade, vocês são a minha base. Ao meu namorado, pelo seu companheirismo, partilha de tristezas e alegrias, mas sobretudo pelos momentos de descontração que foram sempre um acalento para mim.

Por último, quero dedicar este presente trabalho a minha avó Nazaré, que mesmo estando distante sempre prestou cuidado e zelo a mim, e a quem eu tenho um amor gigantesco.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Universidade do Minho, abril de 2022

Victória Sousa Rodrigues

RESUMO

Esta dissertação investiga as transformações da pandemia do Covid-19 em instituições sociais voltadas à pessoa sénior, no que se refere aos serviços e atividades do Centro de Dia, suas adaptações e a utilização de tecnologias pelos utentes. Tendo como objeto um estudo de caso uma instituição de apoio social, considerando o período de março de 2020 a outubro de 2021, utiliza-se do design como ferramenta tradutora de informação a fim de registar os vários acontecimentos provocados pela pandemia e as consequências no funcionamento das IPSS e da Associação do estudo. Como resultado da coleta de dados no trabalho de campo, operando métodos de pesquisa qualitativa, foi elaborado um mapa cronológico com o intuito final de visualizar as informações de forma expressiva e possibilitar a construção de novos conhecimentos sobre as mesmas em trabalhos futuros.

Palavras-chave: Covid-19, Design Inclusivo, Investigação Qualitativa, IPSS, Envelhecimento, Pessoas Sénior.

ABSTRACT

This dissertation investigates the transformations of the Covid-19 pandemic in social institutions aimed at senior citizens, regarding the services and activities of the Day Care Center, their adaptations and the use of technologies by users. Having as object a case study of a social support institution, considering the period from March 2020 to October 2021, the design is used as a translating tool of information in order to register the various events caused by the pandemic and the consequences in the operation of the IPSS and the Association of the study. As a result of data collection in the field work, operating qualitative research methods, a chronological map was elaborated with the final intent of visualizing the information in an expressive way and enabling the construction of new knowledge about them in future works.

Keywords: Covid-19, Inclusive Design, Qualitative Research, IPSS, Aging, Senior People.

Índice

1	INTRODUÇÃO	1
1.1.	CONTEXTUALIZAÇÃO	1
1.2.	OBJETIVOS	3
1.3.	CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	3
1.4.	ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO	5
2	CAPÍTULO II – Estado da Arte	7
2.1.	ENVELHECIMENTO	7
2.1.1.	Envelhecimento Populacional	7
2.1.2.	Caraterização do envelhecimento	9
2.1.3.	Envelhecimento Ativo	11
2.2.	APOIOS PARA PESSOAS SÉNIOR	12
2.2.1.	O imperativo social	12
2.2.2.	Tipos de respostas sociais em Portugal	14
2.2.3.	Institucionalização da pessoa sénior	16
2.3.	O PAPEL DO DESIGN	18
2.3.1.	Origens do design	18
2.3.2.	Design como ferramenta de transformação social	19
2.3.3.	Design para a inclusão	20
2.3.4.	Design para pessoas sénior	22
2.4.	OPORTUNIDADES E DESAFIOS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	23
2.4.1.	Literacia digital	23
2.4.2.	Inclusão e acesso às TIC para a população sénior	24
3	CAPÍTULO III – Trabalho de Campo	28
3.1.	CONTEXTO DE INVESTIGAÇÃO	28
3.1.1.	Caracterização da instituição e do seu meio envolvente	28
3.1.2.	Descrição dos serviços prestados	29
3.2.	PARTICIPANTES DA PESQUISA	30
3.2.1.	Crítérios de Seleção e Amostragem	30
3.2.2.	Método de abordagem a potenciais participantes	30
3.3.	COLETA DE DADOS	31
3.3.1.	Consentimento Informado	31
3.3.2.	Guião da Entrevista	31
3.3.3.	Configuração da coleta de dados	33
3.3.4.	Gravação de audiovisual	33

3.4	ANÁLISE DOS DADOS	34
3.4.1	Transcrição e Tratamento dos Resultados	34
3.4.2	Método de Análise	35
3.5	RESULTADOS	42
3.5.1	Instituição.....	44
3.5.2	Manifestações dos sentimentos.....	48
3.5.3	Tecnologia	50
3.6	CONCLUSÃO.....	57
4	CAPÍTULO IV – Mapa Cronológico	60
4.1.	INTRODUÇÃO.....	60
4.1.1.	Mapa cronográfico dos dados	61
4.2.	MÉTODO	61
4.2.1.	Dados e Materiais.....	62
4.2.2.	Procedimento.....	62
4.3.	RESULTADOS: MAPA CRONOLÓGICO SINTETIZADO	67
4.3.1.	Leitura do Mapa Cronológico Sintetizado.....	70
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
5.1.	DISCUSSÃO	72
5.2.	CONCLUSÕES.....	73
5.3.	CUMPRIMENTOS DOS OBJETIVOS	75
5.4.	LIMITAÇÕES.....	76
5.5.	RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	77
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	ANEXO A.....	87
	ANEXO B.....	91
	ANEXO C.....	94
	ANEXO D.....	96
	ANEXO E	98
	ANEXO F	100

Índice de Figuras

Figura 1 - Principais etapas do trabalho (Fonte: Elaborada pela autora).	5
Figura 2 - População residente com 65 anos ou mais anos, Portugal, 1991-2080 (Fonte: INE, 2020).....	8
Figura 3 - Total de Grupos Etários em Portugal, média anual: total e por grupo etário (<i>Fonte: PorData, 2021.</i>)	9
Figura 4 - Primeira Iteração no processo de construção do Diagrama de Afinidades.....	37
Figura 5 - Segunda Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades.....	38
Figura 6 - Rascunho do Diagrama de Afinidades.....	39
Figura 7 - Terceira Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades.....	40
Figura 8 - Quarta Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades.....	41
Figura 9 - Quinta Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades	42
Figura 10 - Mapa temático com temas e subtemas resultantes do diagrama de afinidades	43
Figura 11 - Mapa Cronológico de Matt Cobrin intitulado “The Art History Timeline”	64
Figura 12 – Primeira Estrutura do Mapa Cronológico 1.	65
Figura 13 – Primeira Estrutura do Mapa Cronológico 2.	66
Figura 14 - Esquema do último Mapa Cronológico (Sintetizado)	67
Figura 15 - Conclusão do Mapa Cronológico 1	67
Figura 16 - Conclusão do Mapa Cronológico 2	68
Figura 17 –Mapa Cronológico Sintetizado	70

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Total de Grupos Etários em Portugal, média de 2018 a 2020.....	8
---------------------------------------------------------------------------	---

1 INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

De acordo com a OMS o mundo testemunhou o surgimento de vários surtos de doenças e epidemias. A mais recente, a Covid-19, oficialmente nomeada como Coronavírus, causada pelo agente SARS-COV-2, provoca infeção respiratória grave com pneumonia (SNS, 2021).

Podemos dizer que a pandemia do Covid-19 apresentou várias facetas, e mesmo com todas as estratégias de contenção o vírus generalizou-se de forma rápida, fazendo com que os planos de contenção não acompanhassem a sua propagação e respondessem de forma totalmente eficaz e abrangente, ocasionando a quarentena, conseqüentemente, o confinamento.

De fato, é possível que tenhamos que lidar com essas mudanças e conviver com o vírus a nossa volta por um período significativo de tempo. Nesse ponto de vista, não podemos deixar de dar destaque ao grupo especialmente vulnerável e com pouca visibilidade e valorização da população: as pessoas seniores, em destaque na pandemia devido às suas graves manifestações do vírus. Esta inquietação também envolve as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) - principalmente, às instituições de apoio social para a Terceira Idade, vinculadas a partir das IPSS, ao cuidado do indivíduo sénior - que tiveram que lidar com desafios repentinos como a adaptação de serviços, cuidados redobrados e estratégias que preservem a sua responsabilidade nos cuidados e saúde do indivíduo.

Grande parte das IPSS suspendeu determinados serviços ou respostas sociais disponíveis, com expressiva incidência, em especial, nos Centros de Dia, uma determinação imposta pela Direção Mundial de Saúde. As principais razões que afetaram os utentes da IPSS decorreram, com destaque, da situação do confinamento a que estiveram sujeitos (Bragança et al, 2021, p. 7), o que acarretou em grandes adaptações na instituição para evitar outros impactos diretos relacionados com os utentes, além de buscarem alternativas que amenizassem as transformações causadas pela pandemia.

Este novo contexto apontou uma diversidade de outros impactos importantes a serem discutidos, como o fato das pessoas da Terceira Idade serem alvos e revelarem vulnerabilidades em face da aceleração tecnológica que ocorreu desde o início da pandemia. A informação e o acesso às tecnologias revelaram-se fundamentais e a utilização de recursos digitais e das suas

funcionalidades teve sua importância ressaltada e tem sido valorizada pela sociedade como um todo. Por esse motivo, deve existir uma atenção redobrada para o grupo dos seniores, enquanto grupo bastante infoexcluído. Pois, nesta sequência de raciocínio, importa reforçar que a literacia digital deixa de estar associada somente a uma utilização instrumental das tecnologias digitais, no seu sentido mais restrito, para serem cada vez mais encaradas e assumidas como sendo necessária uma utilização que inclui processos mais complexos e elaborados onde a componente afetiva se torna preponderante dado que se estabelece uma relação com o contexto social (Gil, 2019). Neste contexto, e em face dos condicionalismos da situação, colocaram-se várias questões sobre as condições e modos de adaptação dos novos serviços prestados por IPSSs com valências de Apoio a Pessoas Sénior e com pouca literacia digital.

Para o estudo destas evidências são particularmente importantes as competências do Design como agente interventivo no que se diz respeito às questões sociais. Considerando todas as diferenças, problemas, hábitos e culturas, que resultam em diferentes necessidades, o design inclusivo como estratégia de resolução (Lourenço, 2018) pode contribuir para a integração social das pessoas sénior.

De uma forma geral, nos estudos desta investigação foram abordados aspetos da tecnologia, como a literacia digital. Referindo-se ao fato das tecnologias ajudarem no desenvolvimento da aprendizagem do ser humano sénior, divulgação do conhecimento e, especialmente, contribuírem para a infoinclusão desse grupo na atual sociedade do conhecimento em rede (Azevedo, 2015 citado por Diogo, 2021), sendo necessários esforços para que todo e qualquer indivíduo possa ter a oportunidade de adquirir uma competência digital, que permita conviver com os demais, interagir com as instituições, exercer os seus direitos e responder aos seus deveres cívicos (Gil, 2019, p. 170).

Paralelamente a essas questões, foram introduzidas, finalmente, ideias com a necessidade de refletir sobre a contribuição dessas instituições como promotora de um envelhecimento ativo e promover a participação dos serviços sociais como o Centro de Dia. De seguida, o enfoque foi em obter uma visão sensível e contextualizada da experiência vivida pelas pessoas seniores institucionalizadas e a necessidade de se conhecerem os fatores a ela associados, o seu impacto na vida das pessoas sénior, assim como a necessidade de se fomentar o conhecimento de práticas que promovam o bem-estar destas pessoas (Neto & Corte-Real, 2013, p. 28).

Por fim, o Design Inclusivo entra como estudo nesta investigação para ratificar o papel bastante importante na manutenção da dignidade humana e na contribuição para a integração e interação social do grupo sénior (Lourenço, 2018). Segundo Mohr et al (2012, p. 29) uma sociedade inclusiva consiste em uma comunidade que envolve a diversidade das características e necessidades humanas e garante a todos os seus direitos civis em todos os segmentos do seu percurso de vida, portanto, voltada para todos”.

Em síntese, neste trabalho é realçado o papel social do design como tradutor de informações e na criação de ferramentas que facilitem a conceção de novas informações para encontrar formas de responder às ações atuais e futuras de instituições sociais.

1.2. OBJETIVOS

O objetivo geral desta investigação foi identificar e registar as várias consequências da pandemia do Covid-19 em instituições sociais, em particular no que se refere à prestação de serviços, organização e na utilização de tecnologias. Tomando como caso de estudo uma instituição de apoio no contexto de uma freguesia de Canelas, Peso da Régua, e considerando o período de março de 2020 a outubro 2021, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

1. Compreender os acontecimentos e mudanças relacionadas com a pandemia que ocorreram em instituições sociais de apoio a pessoas sénior.
2. Perceber as transformações do papel da tecnologia no contexto de atividades com utentes sénior.
3. Reunir e relacionar pela visualização cronológica os fatores que influenciaram a transformação dos serviços da instituição com vista a contribuir para o design de novas atividades e serviços.

1.3. CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

Esta investigação é voltada para as pessoas sénior com pouca literacia digital em contexto de apoio por instituições sociais. Propõe a realização de um estudo teórico baseado numa investigação qualitativa, em que se procura identificar uma variedade de perspetivas através de entrevistas semiestruturadas e observação direta.

Inserir também as instituições de apoio às pessoas sénior como agentes facilitadores na construção de um envelhecimento ativo e de qualidade em ambientes seguros e estáveis neste

estudo, foi fundamental para a construção da análise de dados e gerar uma ferramenta a partir do design como tradutor de informação.

Foi selecionada uma instituição de apoio social a pessoas sénior como caso de estudo para o trabalho de campo, a abordagem metodológica foi influenciada pelo interesse em perceber de forma mais detalhada, englobando uma breve contextualização da ideia do envelhecer e suas alterações físicas e cognitivas, uma caracterização feita por levantamento estatístico através das variações populacionais como o alto crescimento da taxa mundial da população sénior e, a importância do envelhecimento ativo como fator decisivo de prática dos seus direitos civis como qualquer cidadão instituído na sociedade.

Foi idealizada uma fase de coleta de dados com diversos métodos, utilizando das entrevistas semi-estruturadas divididas em duas fases: a primeira fase se qualifica diretamente aos cargos de direção e técnico da instituição e a segunda fase foi dirigida aos utentes.

A observação externa da investigadora, gera automaticamente, dados para criar nova oportunidade de estudo e com base nas ferramentas do design. Seguiu-se, portanto, para uma fase de mapeamento cronológico de narrativas da pandemia do Covid-19 no contexto da instituição de apoio à pessoa sénior, através das informações recolhidas. Na Figura 1 verificamos os passos desta investigação, expondo as principais fases, métodos e ferramentas aplicadas de modo a alcançar os objetivos.

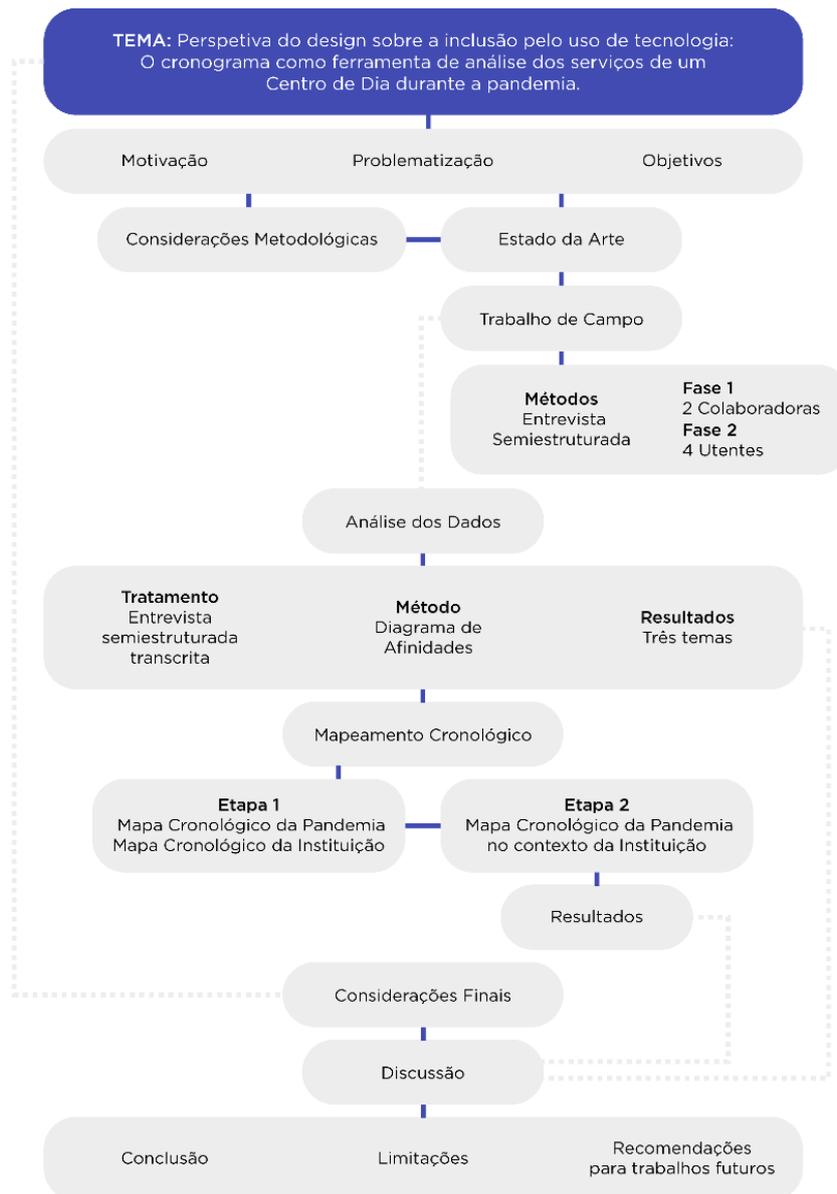


Figura 1 - Principais etapas do trabalho (Fonte: Elaborada pela autora).

1.4. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Este estudo se estrutura da seguinte forma:

O **capítulo 1** apresenta o contexto em que se encontra o tema em questão, no que se desenvolve a pesquisa e a delimitação das ideias. Nesse sentido, apresenta-se a introdução, contextualização, problemática da investigação, objetivos de trabalho, justificativa e considerações metodológicas com vista a descrever, explicar e prever os fenómenos apresentados de forma pertinente que são explorados mais detalhadamente.

No **capítulo 2** abordamos a fundamentação do trabalho com estudos de diversas temáticas relacionadas com o tema em questão. Serão abordados conceitos do design, design inclusivo e sobre as barreiras tecnológicas enfrentadas no momento da pandemia do Covid-19 por pessoas sénior institucionalizadas devido ao envelhecimento ativo, isto tudo com fundamentação de autores vinculados com os assuntos abordados neste trabalho.

O **capítulo 3** expõe o Trabalho de Campo, ou seja, todo o processo de coleta de dados e suas possíveis soluções, assim como seus resultados. Num primeiro momento faz-se uma apresentação sobre a Associação de Assistência Nossa Senhora de Candeias – AANSC, enquanto caso de estudo. Neste ponto do trabalho são apresentadas as entrevistas em duas etapas com o objetivo de obtermos perspectivas diferentes acerca dos temas abordados no estudo: fase 1, entrevistas com colaboradoras da instituição e, fase 2, entrevistas com utentes da instituição.

No **capítulo 4** foram realizados três mapas cronológicos a partir dos dados coletados no Trabalho de Campo. São apresentados os processos de construção dos mapas cronológicos e, posteriormente, o cruzamento dos mapas para gerar um último mapa cronológico onde são apontados os resultados da investigação. O intuito deste capítulo foi reforçar as informações adquiridas e materializa-las, tornando-as expressivas e significativas.

Como desfecho, o **capítulo 5** apresenta a discussão dos resultados e, posteriormente, a conclusão juntamente com o alcance dos objetivos, a oportunidade de trabalhos futuros e, por fim, pontos fortes e as limitações enfrentadas ao longo do desenvolvimento deste projeto.

Ao finalizar se encontram os **anexos** que podem complementar a informação registrada no documento principal, são eles: Guiões das entrevistas; Transcrições das entrevistas e; Termo de consentimento livre e esclarecido; e os Mapas Cronológicos.

2 CAPÍTULO II – Estado da Arte

2.1. ENVELHECIMENTO

2.1.1. Envelhecimento Populacional

“No mundo todo, a cada segundo duas pessoas celebram seu sexagésimo aniversário - em um total anual de quase 58 milhões de aniversários de 60 anos. Uma em cada 9 pessoas no mundo tem 60 anos de idade ou mais, e estima-se um crescimento para 1 em cada 5 por volta de 2050: o envelhecimento da população é um fenômeno que já não pode mais ser ignorado.” (HelpAge International, 2012, p. 3)

Atualmente, vemos o processo de envelhecimento como uma conquista da humanidade (UNFPA & HelpAge International, 2012). As novas descobertas e os avanços nos campos da genética e da farmacologia, as melhorias nas condições sanitárias, e o reconhecimento dos direitos desta parcela da população podem ser considerados alguns dos fatores que colaboram para o aumento da expectativa de vida e crescimento da população sénior (Kestering Tavares & Corrêa de Souza, 2012). Consequentemente, verifica-se uma melhoria na sua qualidade de vida, nos cuidados com a saúde, no ensino, e no bem-estar econômico.

De acordo com a *World Population Prospects 2019* (Nações Unidas, 2019), uma em cada seis pessoas no mundo estarão acima dos 65 anos em 2050. É importante apontar que o envelhecimento populacional não cresce de forma similar nas regiões do mundo. No site da ONU Portugal (2019) pudemos encontrar resultados que correspondem a esta questão, os dados concluem a Europa como continente de maior percentagem da população sénior com 60 anos ou mais, trazendo 25% deste todo. Enquanto ao resto dos continentes, este rápido envelhecimento ocorrerá noutras partes do mundo e, até 2050, exceto África, terão quase um quarto ou mais das respetivas populações com mais de 60 anos.

2.1.1.1. O caso de Portugal

O Instituto Nacional de Estatística de Portugal (2020), projeta que entre 2018 a 2080 a população sénior (65 e mais anos) em Portugal passará de 2,2 para 3,0 milhões. O índice de envelhecimento em Portugal quase duplicará, passando de 159 para 300 seniores por cada 100 jovens, em 2080.

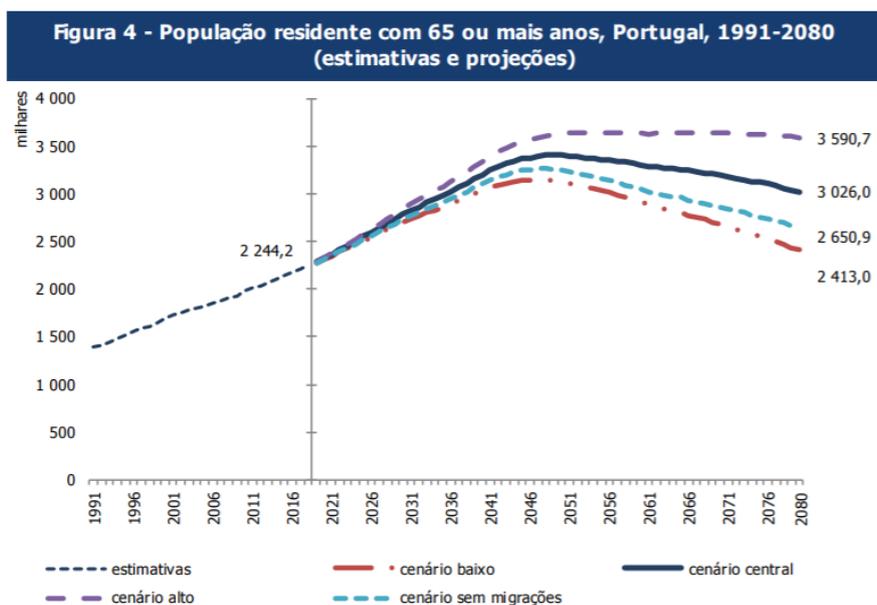


Figura 2 - População residente com 65 anos ou mais anos, Portugal, 1991-2080 (Fonte: INE, 2020).

No ano de 2080 a população sénior poderá atingir 3,6 milhões no cenário alto, e 2,4 milhões de pessoas, no cenário baixo. O acréscimo mais acentuado no cenário alto resulta, sobretudo, de um maior aumento da esperança de vida considerado neste cenário (INE, 2020). Os resultados¹ obtidos não devem ser entendidos como previsões. No entanto, o aumento da população sénior tem se configurado como uma tendência mundial. E quando comparado com a média dos países da União Europeia (UE), Portugal regista um envelhecimento base mais acentuado, revelando nas idades acima dos 60 anos um crescimento exponencial. Tendo por base os dados da PorData (2021), a Tabela 1 sumaria a distribuição dos grupos etários em Portugal dos dois anos anteriores.

Tabela 1 - Total de Grupos Etários em Portugal, média de 2018 a 2020.

	60-64 anos	65-69 anos	70-79 anos	80-84 anos	85 anos ou mais
2018	663.927	619.030	529.972	429.107	303.906
2019	672.758	620.543	544.016	429.107	316.442
2020	681.597	625.377	552.932	438.002	328.066

Fonte: PorData, 2021.

E perante esses dados, observa-se um desequilíbrio entre a proporção de jovens e seniores evidentes no gráfico populacional residente em Portugal apresentada na Figura 3, onde se evidencia um alargamento no centro – respetivos à Terceira Idade (acima de 60 anos) – e uma redução dos efetivos populacionais jovens representados na base da pirâmide. Marinho (2013) afirma que Portugal é um país duplamente envelhecido, o que significa que a sua proporção de pessoas jovens está a diminuir com o passar dos anos e, em contrapartida, a proporção de pessoas sénior é cada vez maior. Hoje, podemos consolidar este pensamento apresentando a Figura 3.

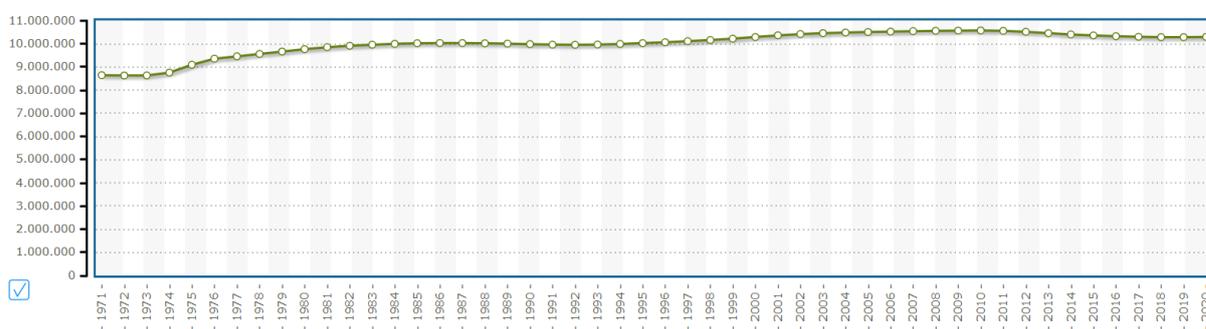


Figura 3 - Total de Grupos Etários em Portugal, média anual: total e por grupo etário (Fonte: PorData, 2021)

Após a análise dos dados apresentados neste ponto do estudo, face aos desafios e oportunidades geradas pelo envelhecimento populacional, é importante avaliar as abordagens para as formas de estruturação das sociedades, forças de trabalho e relações sociais e intergeracionais, apoiar-se em um forte compromisso político e uma sólida base de dados e de conhecimento, que assegurem uma efetiva integração do envelhecimento global no seio dos processos mais amplos de desenvolvimento. Todo e qualquer indivíduo, em todas as regiões, devem envelhecer com dignidade e segurança, desfrutando da vida através da plena realização de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. Considerar tanto os desafios como as oportunidades é a melhor receita para o sucesso em um mundo em envelhecimento (UNFPA & HelpAge International, 2012).

2.1.2. Caracterização do envelhecimento

O envelhecimento é uma etapa natural e gradual do ciclo vital, de mudanças e transformações que ocorrem ao passar do tempo. Estas mudanças incluem transformações físicas, psicológicas, e sociais que ocorrem logo após o nascimento de um indivíduo até o fim do seu ciclo de vida. Tradicionalmente, os 60 anos foi designada a idade de início da fase sénior,

contudo não existe um padrão para pessoas sénior. A forma como envelhecemos depende de diversos outros fatores que proporcionam uma influência no estilo de vida do indivíduo. De acordo com a Organização Mundial da saúde² (2021), uma pessoa de 80 anos de idade pode ter capacidade física e mental de uma pessoa de 30 anos, enquanto outras pessoas se encontram em um declínio significativo de suas capacidades ainda quando novos. Essa diferença de como o envelhecimento afeta cada pessoa não é aleatória, ela acontece por impacto de fatores externos como ambiente sociais e o impacto destes ambientes com relação a cuidados e à saúde dos indivíduos. Segundo Santos (2021), pesam fatores relacionados com a hereditariedade, o estilo de vida e os cuidados com a saúde. Assim, o envelhecimento pode ser percebido através de três grandes perspectivas (Besdine, 2019). Primeiro:

“Idade cronológica: a idade cronológica baseia-se tão somente na passagem do tempo, é a idade da pessoa em anos. A idade cronológica tem significado limitado em termos de saúde. Ainda assim, a probabilidade de desenvolver problemas de saúde aumenta à medida que as pessoas envelhecem, e são os problemas de saúde, não o envelhecimento normal, as causas principais da perda funcional durante o envelhecimento. Pelo fato de que a idade ajuda a prever muitos problemas de saúde, ela tem alguns usos financeiros e legais.” (Besdine, 2019)

Em síntese, este fator corresponde apenas ao aspecto numérico, equivalente aos anos que decorrem desde o início da vida do ser humano até o final do seu ciclo. Porém, admitindo que o conceito de idade é multidimensional, a idade cronológica não é uma medida apropriada da função de desenvolvimento (Hoyer & Roodin, 2003 citado por Inder & Irigaray, 2008, p. 586). Considera-se então a segunda perspectiva

“Idade biológica: a idade biológica se refere às alterações no corpo que normalmente ocorrem com a idade, pelo fato de que essas mudanças afetam algumas pessoas antes de outras. No entanto, as diferenças de idade mais notáveis na aparência entre pessoas com idades cronológicas similares são causadas pelo estilo de vida, costumes, e efeitos sutis de doenças, mais do que diferenças da idade de fato.” (Besdine, 2019)

Portanto, a nível biológico decorrem diversas alterações orgânicas, morfológicas e funcionais. Isto pode gerar uma diminuição gradativa do rendimento do sistema do ser humano e contribuir para uma baixa probabilidade de adaptação. Como consequência, podem surgir comorbidades devido a estas alterações, causando mais vulnerabilidade do indivíduo a agressões externas e internas. Os indícios da redução da capacidade funcional surgem de forma discreta no

² Tradução livre da autora do original em inglês.

decorrer do ciclo de vida do indivíduo. Os autores Moraes, Moraes & Lima (2010) chamam esse processo metabólico ativo de senescência, processo que não compromete as relações e a gerência de decisões, nem é considerada uma doença. Por fim, considera-se uma terceira perspectiva:

“Idade psicológica: a idade psicológica é baseada em como a pessoa se sente e age. Por exemplo, uma pessoa de 80 anos de idade que trabalha, faz planos, espera futuros eventos e participa de muitas atividades é considerada psicologicamente jovem.” (Besnide, 2019).

Compreendemos que o envelhecimento psicológico pode ser resultado das transformações corporais de um indivíduo, que se traduz na alteração no seu comportamento. Neste ponto, podem ocorrer lapsos de memória e raciocínio, um acontecimento que acentua nesta fase da vida. Porém, embora alguns indivíduos podem estar mais sujeitos a determinantes externos que podem desencadear perturbações psicológicas ou comportamentais mais agravantes, a alteração de capacidades e competências durante o processo de envelhecimento não ocorre de forma igual para todos. Há que se evidenciar, portanto, que:

“(...) o amadurecimento não é naturalmente progressivo nem ocorre inexoravelmente, como efeito da passagem de tempo. Depende também da passagem do tempo, mas, sobretudo, do esforço pessoal contínuo na busca do autoconhecimento e do sentido da vida.” (Moraes, Moraes & Lima, 2010, p. 70)

2.1.3. Envelhecimento Ativo

O envelhecimento ativo, e os termos relacionados para encapsular a noção de “envelhecer bem”, incluem, segundo Fries³ (2012), "envelhecimento saudável", "envelhecimento com sucesso", "envelhecimento produtivo", "envelhecer bem", "viver bem", "bem-estar sênior" e "compressão da morbidade"⁴. Como foi possível ver no tópico anterior, o envelhecimento de cada indivíduo ocorre de forma diferente devido a diferentes fatores e fazem-se necessárias criações de políticas públicas para acompanharem o envelhecimento populacional, de forma a garantir a saúde e bom desenvolvimento todas pessoas para chegarem bem na idade sénior. Em 2021, durante a Assembleia Geral das Nações Unidas, foi declarado que de 2021 até 2030 seria a década do envelhecimento saudável. Esta década baseia-se na Estratégia Global e Plano de Acção da OMS e no Plano de Acção Internacional das Nações Unidas de Madrid sobre o Envelhecimento, e apoia a

³ Tradução livre da autora do original em inglês.

⁴ Tradução livre da autora do original em inglês.

realização da Agenda das Nações Unidas para 2030 sobre o Desenvolvimento Sustentável e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (OMS, 2021).

As definições dadas por organizações internacionais e diversos autores sobre envelhecimento ativo ressaltam questões de melhorias de vida por parte deste grupo, além de melhores condições de saúde. Contudo, para Foster & Walker⁵ (2014), como a população está envelhecendo de maneira crescente, as respostas a esse processo, de uma forma geral, podem compreender vertentes tanto positivas como negativas. Por um lado, o envelhecimento é retratado como um período de inatividade, e por outro, visto como um recurso social e econômico importante para uma sociedade.

Para lá do conceito, o envelhecimento ativo concentra-se nos indivíduos e coletivos, possibilitando uma percepção acerca dos direitos civis do indivíduo sénior devido ao seu crescimento populacional. Assim, foca-se no bem-estar físico, social, e mental que, como pudemos analisar anteriormente, se transforma ao longo da vida. Esta conceção gera uma consciência de valores social e fomenta a importância da participação ativa dentro da comunidade, sendo de acordo com suas necessidades, desejos e capacidades, proporcionando, simultaneamente, proteção, segurança e cuidados apropriados para aquele cidadão.

2.2. APOIOS PARA PESSOAS SÉNIOR

2.2.1. O imperativo social

“O envelhecimento populacional está prestes a tornar-se numa das transformações sociais mais significativas do século XXI, com implicações transversais a todos os setores da sociedade – no mercado laboral e financeiro; na procura de bens e serviços como a habitação, nos transportes e na proteção social; e nas estruturas familiares e laços intergeracionais.” (ONU Portugal, 2019)

Segundo o relatório do UNFPA & HelpAge Internacional (2013), o envelhecimento da população tem gerado implicações importantes e de longo alcance. Enquanto o envelhecimento global representa uma vitória dos avanços médicos, sociais e económicos sobre doenças, ele também apresenta desafios tremendos, ao pressionar a segurança social e sistema de pensões, desafia os modelos existentes de apoio social assim como afeta o crescimento económico, o comércio, migração e padrões de doenças e, por fim, suposições fundamentais sobre envelhecer (U.S. National Institute On Aging, 2007). Ao longo dos anos, o Estado identificou a importância

⁵ Tradução livre da autora do original em inglês.

de um papel mais ativo e interventivo no que se trata dos indivíduos da sua sociedade. Coelho (2018) destaca o Estado como uma instituição preponderante na organização da vida social através da implementação de políticas sociais, sendo que a população sénior foi um dos domínios que necessitou de especial atenção por parte da intervenção do Estado.

Em Portugal, nas últimas duas décadas, foram feitas significativas reformas, tanto ao nível dos cuidados contínuos – com a criação, por exemplo, da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados – como ao nível dos cuidados paliativos (CGD, 2020). Ainda de acordo com o artigo colocado no website da CGD (2020), é essencial que se faça o acompanhamento das pessoas seniores, não só para as famílias, mas também para as pessoas em questão, que podem necessitar de cuidados e apoios especializados. Hoje, em Portugal, existem diferentes respostas públicas para diferentes tipos de necessidades e grau de dependência da pessoa sénior. Além das respostas sociais prestadas pelo Estado, nomeadamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P, pode-se sempre recorrer a instituições privadas existentes na área de residência da pessoa sénior ou mesmo a particulares com formação específica para prestar acompanhamento sénior (CGD, 2020).

Além disso, Correia (2013, p.307 citado por Engenheiro, 2008) observa que todas as políticas sociais que são voltadas para a população sénior têm como principais orientações:

1. Prevenir situações que conduzam à degradação do processo de envelhecimento do cidadão sénior;
2. Promover a autonomia de seniores, o inserindo cada vez mais na sociedade;
3. Criar condições que lhes permitam integrar socialmente no âmbito familiar, económico e cultural, impedindo a marginalização e isolamento;
4. Fomentar a autonomia dos seniores, incentivando uma participação mais ativa na comunidade;
5. Reconhecer o papel do indivíduo sénior na sua família;
6. A valorização do potencial da pessoa sénior: cultura, valores, conhecimentos, história de vida. Minimizando os impactos causados pelos estereótipos criados ao longo dos anos para esta população.
7. Criar medidas que apoiem o cuidador informal, sendo ele: um membro familiar, vizinhos, amigos ou voluntários organizados. Promovendo a manutenção do indivíduo sénior no seu domicílio;

8. Articular a participação dos serviços sociais e de saúde, na resolução dos problemas sociais;
9. Promover solidariedade entre as gerações.

2.2.2. Tipos de respostas sociais em Portugal

De acordo com o guia prático *Apoios Sociais – Pessoas Idosas* do Instituto da Segurança Social, I.P (2017), os apoios oferecidos às pessoas seniores são um conjunto de respostas de apoio social cujo objetivo é privilegiar, através serviços e instalações adequadas e apoio familiar, o cuidar dos utilizadores no seu ambiente familiar e social. Hoje existem sete tipos de respostas sociais a que as pessoas sénior e família podem aceder:

Centro de Dia

São espaços pensados para frequência diária dos utentes para diversas atividades, que podem incluir refeições, todos os cuidados necessários ao bem-estar das pessoas sénior, e o convívio com outras pessoas, que é uma das vantagens particulares dos Centros de Dia (CGD, 2020). O centro de dia, de acordo com Bonfim e Saraiva (1996), organiza-se como um serviço autónomo que funciona em espaço próprio, de forma independente e é integrado numa estrutura já existente, sendo ela um lar, centro comunitário ou alguma outra estrutura equivalente. Este domínio presta serviços que satisfazem as necessidades básicas dos seus beneficiários, por exemplo, questões de alimentação e higiene pessoal; presta apoio psicossocial com atividades de práticas cognitivas; fomento das relações interpessoais ao nível de seniores com outros grupos etários, a fim de evitar sentimentos de solidão e tristeza. Em resumo, seu objetivo fundamental é desenvolver atividades que proporcionem a manutenção dos seniores no seu meio sociofamiliar (Martins, 2006).

Serviço de Apoio ao Domiciliário

O Serviço de Apoio ao Domiciliário (em diante referido como SAD) é uma resposta social para a prestação de cuidados individuais, personalizados, e no domicílio aos indivíduos e família, desde que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, a pessoa sénior deixe de ter assegurada, temporária ou permanentemente, as suas necessidades básicas e atividades cotidianas (Bonfim e Veiga, 1996). O SAD tem dois tipos de objetivos principais: os gerais, que são contribuir para que haja melhoria na qualidade de vida das pessoas seniores e suas famílias, assim como contribuir para o retardo da institucionalização; e os objetivos específicos, que são de

assegurar a satisfação das necessidades básicas dos indivíduos, prestar cuidados físicos, assim como psicossociais, e por fim colaborar na prestação de cuidados de saúde.

Centro de Noite

De acordo com a portaria n.º 96/2013 emitida pelo Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, este tipo de resposta social funciona em equipamento de acolhimento noturno. Os Centros de Noite destinam-se às pessoas sénior que vivem bem em suas casas e suas relações de vizinhança, mas que, por algum motivo à parte de suas vontades, precisam de assistência à noite por medo, ou por estarem isolados ou mesmo inseguros, precisa Filomena Bordalo, da Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (citada por Lares de Idosos, 2021). Com capacidade média para 20 pessoas, os Centros de Noite deverão garantir ceia, pequeno-almoço e condições para o exercício da higiene pessoal aos seus utentes. Para além disso, de acordo com a portaria n.º 96/2013, os Centros de Noite devem ter um(a) coordenador(a), um(a) ajudante em ação direta, e um(a) auxiliar de serviços gerais, para além de, se o centro funcionar integrado numa estrutura residencial para pessoas sénior, podem obter colaboração de voluntários.

Centro de Convívio

Segundo Martins (2006) este serviço pertence a nível local, com o intuito de apoiar o desenvolvimento de um conjunto de atividades sócio recreativas e culturais destinadas à Terceira Idade de uma determinada comunidade. Os Centros de Convívio são parte da resposta social onde se organizam atividades recreativas e culturais que envolvem as pessoas idosas daquela comunidade e têm por objetivo prevenir solidão e isolamento ao organizar atividades socioculturais, para que as pessoas seniores integrem-se na vida social local e de forma a promover comunicação intergeracional (CGD, 2020).

Acolhimento familiar para pessoas sénior

De acordo com Segurança Social (atualizado em 2021) esta atividade consiste no acolhimento familiar de pessoas sénior por famílias consideradas aptas, de forma temporária ou permanente, com o objetivo de assegurar à pessoa sénior (ou pessoa adulta com deficiência) um meio familiar que se adequa à satisfação das suas necessidades básicas.

Estruturas Residenciais para pessoas seniores

De acordo com o site do Governo de Portugal (n.d.), as Estruturas Residenciais são alojamentos coletivos para pessoas sénior, que podem ser de utilização temporária ou permanente, com o objetivo de proporcionar serviços que se adequem às pessoas sénior. Desta forma, prevê-se que seja estimulado um envelhecimento ativo e sejam criadas condições de preservação da relação familiar e integração, para que sejam desenvolvidas atividades de apoio social, mas também sejam prestados os devidos cuidados de enfermagem. (Instituto de Segurança Social, 2017).

Instituições Particulares de Solidariedade Social – IPSS

São entidades constituídas por iniciativa de particulares sem fins lucrativos, com o intuito de proporcionar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça de qualquer indivíduo, não sendo administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico (Segurança Social, 2021). Estas instituições vieram atuar na promoção de respostas aos problemas sociais emergentes na comunidade onde está inserida, a concretização da missão destas entidades se estabelece por meio de diversas valências relativas a qualquer indivíduo que necessita de apoio social.

2.2.3. Institucionalização da pessoa sénior

Em Portugal a institucionalização é feita maioritariamente através de entidades privadas, lucrativas e não lucrativas. Destas últimas salientam-se as IPSS que são, até hoje, as instituições que disponibilizam um maior número de serviços para a população sénior, desde centros de convívio, os centros de dia, serviços de apoio domiciliário e lares de terceira idade (Despacho Normativo n° 12/98 de 25 de fevereiro, Carvalho, 2006 citado por Neto & Corte-Real, 2013).

Institucionalizar a pessoa sénior é uma questão, muitas vezes, de por limites nas respostas informais, bem como de prevenir situações de maior dependência que se podem tornar drásticas quando não se tem uma cobertura adequada (Marques, Correa, Pires & Pereira, 2010, p. 103). As situações variam a partir de condições familiares, onde não há quem possa dispor de cuidado à pessoa sénior, seja pela dificuldade em conciliar a rotina com o indivíduo que necessita de atenção ou pela impossibilidade de outro familiar proporcionar este cuidado (Lourenço, 2014). Já Lini, Portella & Doring⁶ (2016), após um estudo de caso-controle com beneficiários de instituições

⁶ Tradução livre da autora do original em inglês.

de apoio, apontam diversos fatores que se destacaram no estudo e que predispõem a institucionalização dos seniores, especificamente: ausência do cônjuge; não possuir filhos; apresentar comprometimento cognitivo; e dependência para atividades básicas da vida diária.

Diante das análises dos autores das diferentes investigações atrás referidas, compreendemos que essas mudanças rotineiras podem acarretar grandes desafios de adaptação para o indivíduo sénior, desviando dos seus hábitos rotineiros e estabelecidos ao longo da vida. Contudo, esta inserção do indivíduo sénior numa instituição implica-o em obter uma vida coletiva. O aumento da distância afetiva ou uma ausência de suporte dentro de suas residências é compensado através das suas relações na instituição. Partindo do princípio do estudo de Pascotini & Fedosse (2018), os aspetos positivos da institucionalização são referidos através de:

1. Assistência emocional;
2. Possibilidade de socialização entre seniores;
3. Apoio e Segurança do Beneficiário;
4. Oportunidade de receber atenção;
5. Assistência física;
6. Cuidados especializados em saúde e acessibilidade.

Em consequência de todos os aspetos apresentados até aqui, podemos afirmar que a institucionalização pode ser percebida como um duplo processo. Por um lado, combate o isolamento e a solidão a que os indivíduos seniores podem estar sujeitos, na maioria dos casos devido à perda do(a) cônjuge ou companheiro(a) de uma vida inteira. Entretanto, tudo depende da forma como a pessoa sénior encara a institucionalização (Martins, 2015). Por outro lado, estas mudanças para o indivíduo pressupõe um tempo e um espaço de uma nova socialização, na medida em que há todo um processo de apreensão de novos conhecimentos, e de como lidar com pessoas que lhe são estranhas e que subitamente lhe são impingidas na sua nova realidade habitacional (Maia, 2016).

É, portanto, de suma importância criar estratégias que minimizem os aspetos negativos para os sujeitos institucionalizados. A instituição deve procurar diminuir esses potenciais efeitos e maximizar os aspetos positivos para o beneficiário, concedendo uma vida mais saudável e segura para todos que ali se instituem. Vieitas (2015) reforça esta ideia afirmando que a instituição desempenha um papel fulcral ao nível da integração do sénior. Deste modo, deverá desenvolver esforços para conhecer e atender à história de vida da pessoa, a sua personalidade, o seu

relacionamento com os familiares e a comunidade em geral, bem como ter em conta os seus hábitos, gostos, angústias e dificuldades. Todo este envolvimento e comprometimento com o utente deve procurar minimizar o potencial impacto negativo emocional criado, quer no utente, quer na sua família. A institucionalização de pessoas sénior deve procurar proporcionar serviços necessários para as problemáticas enfrentadas atualmente na vida do indivíduo sénior, melhorando na medida do possível a sua qualidade de vida no processo de envelhecimento e assegurando que o mesmo se sinta confortável, mantendo ou aperfeiçoando a sua independência e integração social, envolvendo sempre que possível os seus membros familiares.

2.3. O PAPEL DO DESIGN

2.3.1. Origens do design

“O design surge no mundo quando o homem começa a fazer suas primeiras ferramentas, e o designer continua a lidar com as ferramentas. A diferença é que sua ferramenta hoje é o próprio ato de gerar informação” (Azevedo, 2017, p. 11).

A palavra “design” tem origem no latim *designare*, verbo que abrange dois sentidos: desenhar e designar. O termo contém nas suas origens uma ambiguidade entre o aspeto abstrato de conceber, projetar ou atribuir e outro concreto de registar, configurar e formar. Trata-se, portanto, de uma atividade que gera projetos, planos, esboços e modelos (Cardoso, 2008).

Historicamente, o design surgiu com o propósito de adequar as transformações do mundo industrial. No século XVIII e fins do século XIX – aquando do surgimento dos sistemas de fábricas em grande parte da Europa e dos Estados Unidos – houve um aumento estonteante da oferta de bens de consumo, combinado com a queda concomitante do seu custo, ambos provocados por mudanças de organização e tecnologia produtivas, sistemas de transporte e distribuição (Cardoso, 2016). Isto proporcionou a oportunidade a qualquer consumidor obter produtos que antes não eram acessíveis.

Os observadores da época tiveram como intuito a melhoria do gosto da população e a configuração das mercadorias que lhe eram oferecidas. As atividades de projetar e fabricar artefactos, exercidas há muito em relativo silêncio, migraram para o centro dos debates políticos, económicos e sociais (Cardoso, 2016). E isto começou ainda no século XIX, com o Arts and Crafts, em Inglaterra, movimento que tinha por objetivo justamente esta reforma da sociedade (Ribeiro, 2016). Como esperado, foi através dessa mudança de paradigma que o design assumiu um papel ativo na construção da realidade. Além disso, as novas condições delineadas por essas

transformações despertaram outro tipo de preocupações, assim como alterações no comportamento humano.

2.3.2. Design como ferramenta de transformação social

Uma observação histórica permite notar que o conceito de design está em evolução. Numa visão atual, o design tornou-se um meio para expressar ideias, levantar questões provocativas, e abordar as ansiedades sociais e individuais (Walker⁷, 2014), manifestando o valor estético e funcional de um produto. Alguns autores caracterizam também o design como uma ferramenta de inovação social. Após as novas formas de produção, foi possível criar novos métodos de aprendizagem, novas formas de resolver conflitos, evitando a dependência dos sistemas centralizados de cima para baixo e transformando a sociedade de abaixo para cima, evitando, na medida do possível, a dependência dos modelos lineares, que quase eliminam a capacidade de transformação do mundo por parte do homem comum (Cabeza, Moura & Rossi, 2014). É nesse mesmo sentido que Norman (2008) declara que essas mudanças ocorridas pelo design não são atos a serem sublinhados, pois resultaram na invenção dos objetos do cotidiano atual. Frisando que mesmo com inovações aparentemente simples podem resultar mudanças espetaculares, a maioria das quais não pode ser prevista. Para entender como pode ser possível abordar problemas complexos os autores Cavalcante, Mendonça & Brandalise (2019) apresentam o *design thinking* como uma estratégia que:

“Consiste numa abordagem prática, que, em sua essência, reconhece as incertezas e a complexidade dos desafios públicos, trazendo para o contexto da política pública uma visão centrada no ser humano. Além disso, agrega o pensamento criativo ao analítico, valorizando a busca da construção coletiva de soluções múltiplas (cocriação) e propõe a geração de aprendizado a partir de materialização de ideias e teste (experimentação). Ou seja, o design thinking não é um conjunto de ferramentas a serem aplicadas de modo linear, mas sim uma abordagem que traz uma visão inovadora e iterativa de construção de conhecimento, de produção de soluções e, especialmente, do papel estratégico das pessoas nesse processo.” (Cavalcante, Mendonça & Brandalise, 2019, p. 30)

Buchanan⁸ (1992) relaciona a forma dos designers avaliarem a resolução desses problemas complexos, sendo eles os agentes que possuem um olhar único sobre essas questões: problemas e soluções, na qual a incerteza e a complexidade são aceites e reconhecidas. Entretanto, para lidar com estes novos contextos complexos e dinâmicos, o designer precisa de

⁷ Tradução livre da autora do original em inglês.

⁸ Tradução livre da autora do original em inglês.

competências que vão além do ato de projetar, necessitando se atualizar sistematicamente, administrar as informações e gerir a complexidade (Ricaldoni & Rezende, 2020).

A linguagem do *design thinking* se encontra posicionada nos desafios que as instituições enfrentam, e não muito fundada em pesquisas de design ou estudos de gestão e organização (Kimbell, 2011⁹). Assim, os designers começaram a usar ferramentas do design para enfrentar estas questões, indo além do foco principal da melhoria da aparência e funcionalidade dos produtos. Neste cenário institucional, o design tem um grande potencial de atuação, em virtude da abordagem criativa e focada no utilizador, pois seus métodos, ferramentas e competências podem identificar problemas e oportunidades, indicando soluções projetais, mesmo em um contexto completamente complexo (Moraes, 2008). Dessa forma, observa-se que existe uma predisposição de ascensão do design para camadas estratégicas e o surgimento de métodos de inovação dirigidos pelo design, que utilizam seu modo de pensar para identificar uma trajetória de inovação única e coerente com a instituição (Ranzato, 2011, citado por Ricaldoni & Rezende, 2020).

Por fim, podemos afirmar que o design reforça a sua atuação na solução de problemas, com o foco, por exemplo, na inovação social, que parte de uma visão estratégica e colabora para a transformação. Destaca-se ainda que o design, hoje, é capaz de ir além dos aspetos estéticos determinados pelo senso comum, divergindo para diversos pensamentos e formas de utilizá-lo, como para suprir necessidades, fornecer informações, ações práticas para sanar problemas complexos e entre outros diversos contextos que ultrapassam a ideia primária do termo: estética.

2.3.3. Design para a inclusão

A aplicação do design se torna ainda mais interessante quando assume uma universalidade que abrange todas as pessoas, e por isso tem como pilar fundamental projetar as funções de produtos, serviços e espaços, com propostas de uso que atendem às mais diversas camadas sociais (Ribeiro, 2016), sanando problemas que antes não eram vistos pelos designers. Nesta ótica, surge o Design Inclusivo, que trata basicamente de colocar as pessoas – em toda a sua diversidade de competências e necessidades – em primeiro lugar. Pode afirmar-se, então, que é o estudo do maior número de possibilidades de uso, sejam de ambientes, serviços ou produtos. Designado por alguns como Design Universal (uma abordagem ao design semelhante, embora com ligeiras distinções), o Design Inclusivo é considerado uma ferramenta que prega a existência

⁹ Tradução livre da autora do original em inglês.

de ambientes e produtos inclusivos como um direito humano fundamental, pois só assim se poderá garantir a universalidade do exercício de direitos como, por exemplo, o direito à educação, ao trabalho, à saúde, à habitação ou à mobilidade:

“Considera-se, portanto, que a existência de ambientes e produtos inclusivos é um direito humano fundamental, pois só assim se poderá garantir a universalidade do exercício de direitos” (Falcato & Bispo, 2006, p. 14).

O conceito está diretamente ligado às questões de acessibilidade, conforto e usabilidade. Silva, Paschoarelli & Silva (2010) defendem que o Design Inclusivo precisa de considerar a diversidade como um todo, ter noção da dimensão temporal e social. O design deve ajudar as pessoas e as comunidades a prepararem-se para o futuro, assim como deve contribuir para melhorar a qualidade de vida no presente. Projetar com inclusividade significa incluir todas as pessoas que normalmente são ignoradas no processo do design. Na Europa, o termo *Design for All* (Design para Todos) é utilizado com o objetivo análogo de projetar para o maior número de pessoas possíveis. O Design para Todos foi concebido pelo European Institute of Design and Disability (EIDD), que definiu o termo como “design para a diversidade humana, inclusão social e igualdade” (Persson et al., 2014, p. 4¹⁰). Esta abordagem visa proporcionar oportunidades iguais às pessoas em qualquer aspeto da sociedade. Nesta perspetiva, tudo deve ser pensado para o uso de todos e ser adaptável à diversidade humana, em evolução, seja construindo ambientes, objetos do quotidiano, serviços, cultura e informação.

Null (2003, citado por Porto & Rezende, 2016) esclarece que o planeamento do ambiente é um instrumento de design flexível que conduz técnicas do design universal. Além disso, seus princípios envolvem, à partida, quatro grupos de pessoas: crianças, adultos, seniores, e pessoas com deficiência. Não podemos deixar de citar os Sete Princípios de Design Universal, descritos por um grupo de especialistas do Center for Universal Design com o propósito de desenvolver diretrizes do processo do design (Preiser & Smith, 2011, p. 44¹¹):

1. Princípio 1: Utilização equitativa

O design é útil e comercializável para pessoas com capacidades diversas.

2. Princípio 2: Flexibilidade na utilização

O design acomoda uma vasta gama de preferências e capacidades individuais.

¹⁰ Tradução livre da autora do original em inglês.

¹¹ Tradução livre da autora do original em inglês.

3. Princípio 3: Utilização Simples e Intuitiva

A utilização do design de fácil compreensão, independentemente da experiência do utilizador, conhecimentos, competências linguísticas, ou nível de concentração atual.

4. Princípio 4: Informação Percetível

Comunicar de forma eficaz a informação necessária ao utilizador, independentemente das suas condições ambientais ou das capacidades sensoriais.

5. Princípio 5: Tolerância ao erro

O design minimiza os perigos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.

6. Princípio 6: Baixo esforço físico

O design pode ser utilizado eficiente e confortavelmente e com um mínimo de fadiga.

7. Princípio 7: Tamanho e espaço para abordagem e utilização

É fornecido tamanho e espaço adequados para abordagem, alcance, manipulação e utilização independentemente do tamanho do corpo do utilizador, postura ou mobilidade.

2.3.4. Design para pessoas sénior

O envelhecimento da população tem inspirado designers a focarem-se as necessidades específicas deste grupo. Raviselvam, Noonan e Hölttä-Otto¹² (2014) destacam os benefícios de considerar os seniores como figura principal a utilizar produtos. Considerar as questões relacionadas com a perda de capacidades vividas por esta faixa etária garante o desenvolvimento de produtos que respondem tanto a eles, quanto a jovens que não apresentam limitações supracitadas. Por isso, exercer a inclusão dessas pessoas nas fases de desenvolvimento de um produto aumenta o número de utilizadores finais e melhora a aceitação tanto do produto, quanto dos próprios utilizadores.

É imperativo considerar a importância da inclusão social e económica da população sénior, para que este grupo possa usufruir dos benefícios de uma comunidade, agregando na sua autonomia e independência durante o maior tempo possível. A existência de estratégias que permitam que o maior número de pessoas desfrute de produtos inclusivos, também permitirá acesso a áreas como na educação, trabalho e lazer, capazes de contribuir para essa integração.

¹² Tradução livre da autora do original em inglês.

Tendo em vista a importância da inclusão para os seniores, alguns instrumentos de mediação podem colaborar neste processo. Ultimamente as pesquisas que aliam o uso das tecnologias à questão da do envelhecimento ativo vêm demonstrando que essa articulação produz grande impacto no bem-estar individual, sendo uma alternativa viável na melhora da funcionalidade e autonomia da pessoa sénior.

Sales, Guarezi e Fialho, (2007, citado por Rodrigues, 2019) afirmam que, se tratando de pessoas sénior, a inclusão digital pode proporcionar a inclusão social, uma vez que o interesse e a participação dos seniores neste cenário vêm crescendo consideravelmente, vindo a ser explorada para com vista a aumentar a sua autonomia.

Isto em si traz novos desafios ao design como viabilizador da inclusão da pessoa sénior. O design por se tratar de uma ferramenta que concentra esforços nas técnicas, produções e pesquisas para fornecer oportunidades da era digital, pode se deparar com obstáculos nesse processo delicado de inserção tecnológica devido as limitações cognitivas ou motoras acerca da própria senescência do sénior (Reis et al, 2019).

Diante do exposto, como caminho para colmatar as necessidades previstas, deve-se desenvolver maneiras de fortalecer, por meio do design, a quintessência das qualidades humanas, como a autorreflexão, bem-estar, empatia, compaixão e o desenvolvimento de uma cultura de cuidados a nível global. As tecnologias têm um potencial de oferecer a todos uma competência virtualmente inédita assim como um potencial de escolha a cada etapa do processo contínuo de design (ILC, 2020).

2.4. OPORTUNIDADES E DESAFIOS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

2.4.1. Literacia digital

A aceleração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) traz consigo uma grande pressão de administrar a sua utilização por todo e qualquer indivíduo. Essas tecnologias estão em rápido e constante desenvolvimento, sendo que a exclusão está também associada a essas transformações que muitas vezes não são acompanhadas por determinados grupos. Embora a utilização da tecnologia traga benefícios factuais para a sociedade como um todo, o movimento de globalização promovido pelas tecnologias gerou novas exclusões económicas e sociais, fazendo surgir uma nova ideia de injustiça (Fonseca & Amaral, 2017). Reforçando esta premissa, Castells (2003) corrobora o facto das actividades económicas, sociais, políticas, e

culturais essenciais por todo o planeta estarem sendo estruturadas pela Internet e em torno dela, como por outras redes de computadores e, de facto, ser excluído dessas redes é sofrer uma das formas mais danosas de exclusão da nossa economia e da nossa cultura. O exercício de uma cidadania ativa implica no desenvolvimento de habilitações digitais por parte de todo e qualquer indivíduo que esteja inserido em uma comunidade, logo, é de se refletir sobre a ideia da literacia digital como um fator essencial nos dias atuais.

Quando tratamos de literacia digital, é inevitável abordar as primeiras reflexões acerca do tema em questão. Gilster (1997, citado por Salvaia, 2021) determinou o ponto de partida da análise da literacia digital como um aspeto que corresponde “à capacidade que permita perceber e utilizar a informação, em diferentes formatos e, ao mesmo tempo, provenientes de variadas fontes, dando particular importância ao pensamento crítico em detrimento de capacidades essencialmente tecnológicas”. No entanto, a inclusão e a literacia digital são condições que estão distantes do que referimos ser estável e linear. É uma vez que o fenómeno digital está completamente presente nas sociedades, é preciso pensar em todos. Segundo Cardoso et al. (2014, p. 47), “a crescente importância atribuída à internet e às tecnologias digitais pela sociedade contemporânea trouxe muitas exigências para a formação das novas gerações”.

Gil (2017) afirma que mais importante que o acesso a essas tecnologias digitais é os indivíduos possuírem as competências necessárias e suficientes para poderem realizar o uso adequado dos recursos digitais. E ao observar o mundo ao nosso redor, sabe-se que grande parte da população tem acesso à tecnologia e alguma facilidade no seu uso, sendo que já vivencia essas mudanças de forma que são encaixadas em seu cotidiano naturalmente. Por outro lado, é fundamental debater sobre a inclusão, acessibilidade e literacia digital daquelas pessoas que estão longe desse domínio linear e estável. Nesse sentido, podemos refletir acerca da importância do olhar a sociedade como um todo, observar características que constituem os sujeitos que dela fazem parte, mas da mesma forma ressaltar nosso olhar para aqueles a quem a sociedade chama a participar e aqueles a quem a sociedade deixa à margem (Barnaski et. al, 2020).

2.4.2. Inclusão e acesso às TIC para a população sénior

Quando se faz referência à exclusão digital e ao contexto social das tecnologias digitais, há diversas pesquisas e dados que surgem corroborando a importância da inclusão social e econômica do público sénior, sendo eles os cidadãos que se encontram mais afastados da internet e, conseqüentemente, com índice de exclusão digital mais elevado. Este facto pode ser explicado,

pelo menos em parte, por ser uma geração que obteve um contacto tardio com as tecnologias. Alcobia (2020) afirma que as pessoas seniores são consideradas infoexcluídas, não por não terem acesso às TIC, mas por não terem conhecimentos para executar tarefas simples, como por exemplo ligar um computador. Este grupo pode, de facto, ter dificuldade em acompanhar esta nova sociedade dominada pelas tecnologias; no entanto, tem-se vindo a assistir a um aumento da sua utilização e do interesse por parte desta população.

Ao que foi apresentado, tornou-se mais evidente a necessidade de estratégias mais consistentes no contexto da infoexclusão sénior, destacando-se a promoção da literacia digital. Sabe-se que a exclusão deste grupo é uma realidade e consequência da iliteracia digital. Além disso, não podemos deixar de lado os dados do envelhecimento demográfico que mostram que teremos mais seniores a viverem mais tempo em uma situação de exclusão digital. Isto tem o potencial de limitá-los na sua ação e no exercício de uma cidadania plena onde possam usufruir de todos os seus direitos e, ao mesmo tempo, serem capazes de cumprir todos os seus deveres (Gil, 2019). O resultado previsível é uma perda de poder e uma extrema desigualdade social dentro da comunidade. Para promover uma sociedade participativa, é necessário focar na inclusão de pessoas e grupos diversos numa cultura marcada pelas TIC (Medina, 2005¹³), ou seja, garantir que os indivíduos tenham competências necessárias suficientes para poderem realizar um uso adequado dos recursos digitais em qualquer situação. Nas palavras de Fonseca & Amaral (2017):

“A maioria das perspectivas são centradas no indivíduo enquanto potencial utilizador de dispositivos e capital cultural e digital que lhe permita a inclusão numa sociedade da informação. Neste sentido, as recomendações são, na sua generalidade, de políticas ativas e estratégias em vários níveis, através essencialmente de iniciativas locais que tenham um âmbito nacional e, por isso, adote a lógica de comunidades em rede.” (Fonseca & Amaral, 2017).

A Comissão das Comunidades Europeias (2007) evidencia o fato das TIC serem um recurso com potencial de ajudar a melhorar a qualidade de vida da pessoa sénior, assim como de proporcionar uma vida mais saudável e de viver autonomamente por mais tempo, mantendo-os ativos no trabalho e na comunidade a que pertencem. Além disso, a sua experiência e competências acumuladas são vistas como uma mais-valia, especialmente na sociedade do conhecimento. É relativamente a esta última dimensão relacionada com as TIC, que se torna importante fazer referência ao Plano de Ação da Comissão das Comunidades Europeias (2007)

¹³ Tradução livre da autora do original em espanhol.

chamado *Envelhecer bem na sociedade da informação*. O Plano de Ação tem como objetivo a criação de um impulso político e industrial para um esforço significativo no desenvolvimento e utilização de ferramentas e serviços TIC conviviais, na integração das necessidades dos utilizadores sénior nas diversas políticas e no apoio a outros domínios políticos na abordagem aos desafios levantados pelo envelhecimento, que estabeleceu os seguintes eixos de intervenção:

1. **Envelhecer bem no trabalho:** introdução de práticas inovadoras com a ajuda de TIC de fácil acesso, com o intuito de estabelecer um equilíbrio entre o meio laboral e a vida privada, proporcionando ainda competências digitais.
2. **Envelhecer bem na comunidade:** promover condições – através de soluções TIC – na criação de redes sociais, melhoria no acesso a serviços, consequentemente na sua qualidade de vida, e reduzindo o isolamento social, principalmente para os cidadãos sénior residentes nas zonas rurais e com pequena densidade.
3. **Envelhecer bem em casa:** Desfrutar de uma vida melhor e por mais tempo, assistida pela tecnologia e, ao mesmo tempo, proporcionar ao sénior uma independência, autonomia e dignidade.

A utilização das TIC podem proporcionar uma melhor autonomia e a chance de qualquer indivíduo exercer os seus direitos e aspirações, em particular, dos mais vulneráveis da sociedade. Todavia, quando confrontados com as novas tecnologias, os seniores podem ver-se numa posição de relativa fragilidade, podendo dever-se a aspetos da sua situação pessoal, complexidade dos recursos ou a mediação por parte dos profissionais (Plano de Ação da Comissão das Comunidades Europeias, 2007). Nesta perspetiva, é importante abordar as TIC como uma ferramenta que alavanca o crescimento e o reconhecimento de que estes recursos digitais podem incrementar a qualidade de vida da pessoa sénior, ao promoverem condições para um maior acesso à informação e, consequentemente, uma maior participação, a fim de se eliminarem barreiras e discriminações (EU, 2006 citado por Gil, 2019). De forma mais clara, pode-se dizer que se prevê que a utilização de tecnologias e recursos externos sejam capazes de minimizar o impacto do processo do envelhecimento sobre o indivíduo e na sociedade (Gonçalves et al., 2006 citado por Faria, 2011).

Portanto, se proporcionada essa compreensão, onde as TIC são meios facilitadores de ligação, de (re)construção de redes sociais e trocas e partilhas, independente da localidade, será possível combater a exclusão deste grupo e, em última análise, promover um envelhecimento

ativo, assegurando o acesso e o uso destes recursos tecnológicos para as mais diversas finalidades, a fim de romper as barreiras e os desafios existentes.

Portanto, se proporcionada essa compreensão, onde as TIC são meios facilitadores de ligação, de (re)construção de redes sociais e trocas e partilhas, independente da localidade, será possível combater a exclusão deste grupo e, em última análise, promover um envelhecimento ativo, assegurando o acesso e o uso destes recursos tecnológicos para as mais diversas finalidades, a fim de romper as barreiras e os desafios existentes.

3 CAPÍTULO III – Trabalho de Campo

Nesta parte descreve-se o trabalho de campo e os métodos de pesquisa usados para obter informações acerca do impacto das tecnologias em instituições sociais a partir do estudo de um caso concreto. Procurou-se estudar a relação das fases da pandemia do Covid-19 e em particular os confinamentos – entre março de 2020 e outubro de 2021 – com as respetivas alterações produzidas nos serviços e atividades do Centro de Dia de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) localizada no norte de Portugal. Pretendia-se explorar os impactos e estratégias relacionadas com o uso de tecnologias pela instituição nas atividades e contacto com os utentes, em duas perspectivas, a institucional e do beneficiário. Embora com bastantes restrições inesperadas devido à pandemia, houve alguma possibilidade de contato direto entre a pesquisadora e realidade estudada; foi possível fazer uma observação do local para a apreensão de aspectos sociais do contexto, espaço e da sua localidade, e fazer entrevistas semi-estruturadas, atividades que serão descritas neste capítulo.

3.1. CONTEXTO DE INVESTIGAÇÃO

3.1.1 Caracterização da instituição e do seu meio envolvente

Este estudo de caso incidiu numa instituição situada na freguesia de Canelas, Peso da Régua, um território de baixa densidade no Douro. Esta instituição, chamada Associação de Assistência Nossa Senhora de Candeias (AANSC), é classificada como IPSS uma vez que visa prestar assistência e colmatar carências dentro da sua área de abrangência, no âmbito das condições de saúde, assistência e apoio à família, e educação; além disso, promove a qualidade e respeito na Intervenção Social agindo como uma organização de mudança social (AANSC, s.d.). Em síntese, esta IPSS garante uma parte das respostas sociais existentes em freguesias de carácter rural, no Peso da Régua, voltadas especificamente para o público sénior.

Um dos aspetos relevantes identificados após a visita e que caracterizam esta região interior de Portugal, diz respeito ao acesso a alguns recursos tecnológicos como, entre outros, dificuldades no acesso a internet em diversos locais da freguesia. Para além dos pontos referidos, existe uma grande taxa de analfabetismo entre os utentes, patente no Diagnóstico Social do Peso da Régua (2021), que se explica pela elevada percentagem da população sénior, além do passado rural de baixos rendimentos e oportunidades. Procurando ir ao encontro das necessidades deste

público, a AANSC desenvolve atividades que fortalecem as capacidades dos utentes em prol do seu envelhecimento ativo, autonomia e independência.

3.1.2 Descrição dos serviços prestados

A AANSC tem duas Valências Sociais, sendo elas o Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário, com cerca de 47 utentes acolhidos na sua totalidade. Sua vocação foi transformada ao longo dos anos para que melhor se encaixasse no contexto da sua localidade, servindo há 66 anos as pessoas que ali buscavam qualquer tipo de auxílio. Desde 2011 apostou nas valências de apoio à terceira idade, promovendo a dignidade da vida humana e o respeito pela individualidade de cada utente, potencializando uma melhor qualidade de vida sem que o mesmo saia de sua estrutura residencial.

De acordo com o manual de processos-chave *Centro de Dia da Segurança Social* (2011):

“O Centro de Dia é uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio habitual de vida, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento”.

“Ao instituir-se no Centro de Dia, procura-se que o cidadão possibilite uma oferta de serviços de proximidade diversificada, permitindo que o mesmo permanecesse, o maior tempo possível, no seu meio habitual de vida, retardando e invertendo a lógica de integração em Lar, como a única resposta possível, possibilitando também novos relacionamentos e elos de ligação com o exterior, através do estabelecimento de contactos com os colaboradores, voluntários, clientes e pessoas da comunidade, donde a qualidade da intervenção dever ser uma exigência a ter em conta permanentemente na gestão desta Resposta Social.” (Manual de processos-chave *Centro de Dia da Segurança Social*, 2011).

Há outros serviços que são dirigidos à comunidade local e a prestação de serviços ligados a higiene, alimentação, apoio medicamentação, entre outras atividades dedicadas à socialização e o lazer. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

“Consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e /ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e /ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito” (Segurança Social, 2021).

A instituição também presta outras atividades de interação com a comunidade. Promove eventos sociais, culturais, desportivos e recreativos dirigidos à comunidade local, visando promover um bem-estar holístico. Entre outros, dinamiza regular ou pontualmente: atividades de música, hidroginástica, ginástica, musicoterapia, o acolhimento de grupos de jovens considerados voluntários, e por fim, uma loja social, espaço onde coloca à disposição da comunidade produtos realizados pelos utentes e bens doados por particulares e empresas (AASNC, 2021).

3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

3.2.1 Critérios de Seleção e Amostragem

Este trabalho baseia-se no estudo de caso da AANSC. A investigação foi dividida em duas fases, cada uma das quais contempla uma seleção de participantes relacionada com a compatibilidade das respetivas tarefa e objetivos. Na primeira fase, ambicionou-se recrutar pessoas que conhecem e dirigem a instituição. O objetivo nesta fase foi buscar informações sobre a instituição e as responsabilidades que lhes estão cometidas, sua resolução em situações inesperadas, estratégias – envolvendo a tecnologia – para uma a concretização da missão e atividades com os utentes do Centro de Dia.

Em seguida, a segunda fase foi focada exclusivamente no utente, sendo a seleção realizado pela Animadora Sócio-Cultural. Esta fase foi importante para buscar informações de outra perspetiva, aproximando da realidade destas pessoas para perceber a influência da instituição nas suas vidas. Não foram relevantes questões de género para o recrutamento nesta investigação.

3.2.2 Método de abordagem a potenciais participantes

Inicialmente, foi utilizado um contacto prévio direto por telefone, com auxílio de pessoas que estavam alinhadas com a proposta do trabalho, facilitando o contato. A comunicação primária foi feita com a Animadora Sócio-Cultural da AANSC, com o intuito de manifestarmos o interesse em realizar o estudo na instituição e conhecer o espaço da AANSC e sua localidade. Para este plano se concretizar, a Animadora Sócio-Cultural explicou todos os procedimentos necessários para contactar a Dirigente da instituição com o propósito de se apresentarem, de forma clara, as ideias da investigação e, por fim, validar a visita à instituição e as futuras entrevistas. No contato com a Dirigente via e-mail, foram apresentados documentos informativos e explicativos acerca do estudo e o propósito da investigação, assim como o consentimento informado das entrevistas – fase 1 e 2 – em simultâneo com o guião das mesmas.

Não houve nenhum contato prévio diretamente com os utentes da instituição. A Animadora Sócio-Cultural serviu como mediadora em diversos momentos nesta fase da investigação entre a investigadora e utentes, visto que todos os participantes da fase 2 eram analfabetos.

3.3 COLETA DE DADOS

3.3.1 Consentimento Informado

Para a implementação de boas práticas na condução desta investigação, foi realizada uma pesquisa inicial sobre propósito do documento do consentimento informado, sua estrutura e implicações para assim aplicá-lo de forma coesa. No documento consta o título provisório do trabalho, uma breve apresentação da área de investigação e o propósito do estudo, juntamente com uma breve descrição de todas as fases das entrevistas. Foram esclarecidos princípios de participação e implicações da participação no estudo. No final do documento, há espaço para assinar e datar.

A versão inicial do documento foi encaminhada, via e-mail, primeiramente para a Animadora Sócio-Cultural da instituição. Com o seu auxílio, pudemos ir ajustando-o de forma a que todos os participantes pudessem compreendê-las de maneira fácil, visto que se tratava de um público sénior e de pessoas analfabetas. Após as correções, o documento foi repassado, explicado e esclarecido para todos os participantes da fase 2. A versão final do consentimento informativo está disponível no Anexo A.

3.3.2 Guião da Entrevista

Na busca de perceber as mudanças ocasionadas pelo novo vírus e os impactos da tecnologia nesta nova fase do mundo, diretamente ligadas ao público sénior, as entrevistas constituíram o corpus do estudo. As entrevistas são entrevistas semiestruturadas e foram estruturadas da seguinte forma:

Entrevista Fase 1: Dirigente e Técnico

- Instituição e seu Papel na sua localidade;
- Relação dos Utentes com as Tecnologias;
- Situação pandêmica;
- Estratégias implementadas pela IPSS.

Na primeira fase, foram elaboradas perguntas para participantes que se qualificavam em cargos de direção e técnico da instituição, ou seja, a Diretora técnica e a Animadora Sócio-Cultural do Centro de Dia. Todos os pontos foram abordados procurando o seu enquadramento em face da situação pandêmica da Covid-19. Uma das ambições buscadas através da entrevista da fase 1, foi nos aproximar da instituição, conhecer seu papel para com o utente e na sua localidade, além de buscar compreender sobre suas funções sociais. Outro ponto importante, foi perceber quais estratégias são empregadas pela instituição para facilitar a qualidade de vida e o processo de envelhecimento do seu beneficiário, onde o mesmo possa reconhecer a existência de novos sistemas, reforçando uma participação mais ativa na sua comunidade. E para complementar estes dados, no final das entrevistas foram abordadas questões sobre tecnologias digitais, seus recursos, estratégias, desafios e oportunidades, em paralelo com as contingências do período pandêmico.

A fase 1 das entrevistas foi dividida em 10 perguntas, apresentadas desta forma: inicialmente, buscou-se uma resposta acerca do papel da AANSC na sua localidade, e mais três seguidas relacionadas com as estratégias institucionais da Associação para uma vida ativa dos seus utentes. Posteriormente abordam-se os desafios que surgiram com a pandemia do Covid-19 e em consequência, questionamentos a respeito da relação dos utentes com as tecnologias digitais nas atividades de Centro de Dia: que tipo de recursos e serviços digitais são ou já foram utilizados pelos mesmos, ainda que com auxílio dos profissionais da instituição, nomeadamente na sua relação com a situação pandêmica.

Entrevista Fase 2: Utentes

- Rotina – antes e depois do confinamento;
- Atividades da IPSS - antes e depois do confinamento;
- Grau de Relação com as Tecnologias Digitais.

Já na fase 2 das entrevistas, buscou-se conhecer a percepção do utente acerca dos serviços/ atividades e rotinas da/na no Centro de Dia, antes e durante o confinamento provocado pela pandemia do Covid-19. Esta fase contemplou perguntas mais específicas e mais fáceis, para melhor compreensão dos mesmos. Procuraram-se identificar algumas mudanças geradas pela pandemia, assim como seus maiores desafios e os recursos (tecnológicos e outros) utilizados que melhor lhe favoreceram. Foram introduzidas 12 perguntas mais específicas, nomeadamente questões sobre a própria instituição em que convivem. Além de registar suas percepções, o estudo também indagou acerca da utilização das tecnologias digitais no cotidiano de cada um dos

participantes nesta fase, a partir do incentivo e aprendizado da instituição. No final das entrevistas, foi apresentada uma escala de 1 a 10 sobre a relação de proximidade com a tecnologia digital e o utente.

Tendo em vista que uma das características da entrevista semiestruturada é a utilização de um roteiro previamente elaborado (Manzini, 2004), foi desenvolvido um guião que permitiu uma interação mais fluida em relação à entrevistadora e entrevistado. O guião da entrevista utilizado neste trabalho se encontra no Anexo B.

3.3.3 Configuração da coleta de dados

Era previsto que esta pesquisa fosse realizada de forma presencial. Contudo, com a pandemia do Covid-19 e a necessidade do distanciamento social, ainda mais se tratando de pessoas da terceira idade, fomos induzidos a buscar novas soluções e estratégias para assegurar a qualidade da pesquisa. Logo, as entrevistas foram realizadas *online*, na plataforma de vídeo conferência chamada Zoom, e gravada através do mesmo, com o consentimento do participante. Entre outras vantagens, além de permitir a gravação da reunião que está a ser exibida, a plataforma disponibiliza a gravação do histórico da reunião durante um determinado tempo (30 dias), proporcionando à investigadora e aos participantes a posse do arquivo gravado.

Apesar dessa plataforma se mostrar útil no que tange à investigação, houveram barreiras potenciais no que se concerne o uso da videoconferência. A presença de aspetos facilitadores e impeditivos devem ser consideradas e pontuadas em virtude de suas limitações; estas incluem as dificuldades do acesso à internet, mesmo nas instalações da instituição, uma vez que na região onde ela se encontra por vezes há uma fraca conexão. Além disso, os participantes não compreendiam o funcionamento da ferramenta Zoom. Logo, não era possível uma utilização autónoma, sendo necessária a mediação da Animadora Sócio-Cultural nesta segunda fase das entrevistas. Houveram alguns cuidados com a linguagem, nomeadamente devido à pronúncia distinta das pessoas, e quanto à forma de formulação das perguntas, sendo por vezes interrompida a comunicação uma vez que tivemos dificuldades de conexão.

3.3.4 Gravação de audiovisual

Todos os participantes aceitaram serem gravados, frisando que, os participantes da fase 2 foram avisados pela Animadora Sócio-Cultural desta opção. A gravação ficou disponível na

plataforma Zoom para *download* num período de 30 dias. As pessoas entrevistadas na fase 1 encontravam-se no seu próprio domicílio e, na fase 2, na instituição onde os utentes se encontram todos os dias.

Nas duas fases foi possível seguir o guião à risca. Os participantes da fase 1 ficaram mais à vontade e responderam as perguntas de forma cautelosa com todas as informações possíveis; se estendiam além das respostas diretas e apresentavam conteúdos complementares para a investigação. Os da fase 2 – mais especificamente utentes do género masculino – eram mais diretos nas suas respostas, sendo mais sucintos. As utentes do género feminino demonstraram mais conforto em responder às perguntas e desenvolviam bem as informações que eram expostas.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

3.4.1 Transcrição e Tratamento dos Resultados

Diante das informações e dados recolhidos, que são relativas a pessoas identificadas ou que possam ser identificadas direta ou indiretamente por referência a indicadores, os dados foram tratados como informação pessoal e, logo após a transcrição, anonimizados. O processo de anonimização dos participantes das entrevistas da primeira fase, convertendo seus dados pessoais em anônimos, foram apresentados a partir dos cargos instituídos na AANSC e, na segunda fase, como “Utente 1”, “Utente 2”, e assim sucessivamente.

Visto que a recolha dos dados envolveu uma conversa por vídeo conferência e gravadas por Vídeo e Áudio – processo obrigatório no contexto de uma investigação social quando há registro de dados por meio de gravação áudio ou vídeo (Costa. 2011) - houve uma transcrição literal das entrevistas da fase 1. Nas da fase 2, foram “cortadas” apenas as partes onde a Animadora Sócio-Cultural interrompia para sanar alguma falta de compreensão da parte do utente, sendo assim, na fase 2, foi feita uma transcrição parcial, ou seja, foram transcritos apenas os discursos proferidos pelos participantes desta etapa, sem a fala da Animadora Sócio-Cultural.

Não obstante, este material pôde juntar mais informações complementares de dados, apontamentos e notas de observação, mantendo ainda, o rigor e a autenticidade, sem que a leitura se tornasse demasiado fastidiosa ou complexa, facilitando o acesso ao conteúdo (Costa, 2011). Através de um olhar mais preciso aos vídeos, foi possível uma observação mais atenta dos participantes, quanto a sua postura e sentimentos face as situações narradas durante a entrevista,

que podem ter sido passadas despercebidas pelo entrevistador enquanto atuava nas entrevistas. Alguns dados se tornaram mais nítidos que, a partir de uma visão geral, foi possível identificar com maior precisão o que foi abordado e assim, enriquecendo o estudo. Não houve um retorno das transcrições aos entrevistados.

3.4.2 Método de Análise

Após a transcrição das entrevistas iniciou-se a etapa de organização das ideias. As narrativas dos entrevistados das fases 1 e 2 foram analisadas e refletem suas percepções acerca dos temas levantados nesta investigação. A técnica utilizada para tratar os dados obtidos foi o Diagrama de Afinidades, que consiste numa forma de análise temática. É caracterizada por analisar, identificar, interpretar e relatar padrões (temas) a partir de dados qualitativos (Souza, 2019). O Diagrama de Afinidades esclarece a forma e o caráter das respostas ao agrupar as ideias e informações de forma flexível e útil, por isso, é frequentemente utilizado no contexto do design. César (2013) afirma que é um processo no qual os dados obtidos, que inicialmente são confusos e desordenados, são esclarecidos. Os dados são agrupados iterativamente em diversos conjuntos segundo suas afinidades e relações naturais, ou seja, seu propósito é consolidar informações, nos fazendo avaliar os resultados sob novo enfoque, estimulando o desenvolvimento de novos insights.

Neste estudo, os dados foram sistematizados através de uma plataforma online chamada Miro. A forma tradicional em fixar os 'post-its' em um determinado plano pode nos permitir uma visão mais ampla do diagrama, em contrapartida, a plataforma online possibilitou uma rápida organização dos post-its, sendo eficaz na questão do tempo, e permitiu-nos na mesma alcançar dados substanciais, agrupando as informações com base em afinidade, similaridade, dependência e proximidade. Além disso, esta escolha nos proporcionou uma interação maior, permitindo o armazenamento dos documentos, materiais e ainda favoreceu o compartilhamento do documento de análise dos dados com a equipa de orientação desta investigação em tempo real, proporcionando mais um canal de comunicação entre a equipa.

Relativamente ao processo de análise e organização dos dados, iniciou-se com delineamento de ideias que apresentavam a mesma essência, separando-as em pequenos temas e, em seguida, agrupadas sob temas maiores. Nesta etapa foram necessárias diversas alterações no documento para chegarmos ao documento utilizados neste trabalho com a equipa de orientação para validar as questões apresentadas. As citações diretas recolhidas das entrevistas

foram maioritariamente aplicadas para esclarecer os temas que compõe o diagrama de afinidades. Nos post-its foram registadas as informações mais importantes retiradas através da leitura das entrevistas. A seguir, foram agrupadas uma quantidade de informações das entrevistas, reunindo-as em grupos de post-its que apresentassem maior afinidade entre as ideias. Estas informações, depois de agrupadas em subgrupos, foram analisadas e nomeadas de acordo com uma característica em comum, gerando o nome dos temas principais.

Os post-its estão identificados por cores para distinguir as colaboradoras da instituição (fase 1) e os utentes (fase 2); nos post-its foram identificados pseudónimos das pessoas correspondentes na fase 2, com o propósito de distinguir as diferenças de reações e comportamentos acerca dos fatores evidenciados nas entrevistas. Além disso, foram inseridas no Diagrama de Afinidades, outras fontes de pesquisa e observações da investigadora com o intuito de acrescentar informações reveladas ao longo da investigação, identificadas com formato de círculo, para melhor compreensão do diagrama. A título de exemplo, o post-it amarelo refere-se à Dirigente da instituição e o rosa refere-se as informações apresentadas pela Animadora Sócio-Cultural. Por fim, os post-its verdes são empregados para os utentes.

Para além das citações também foram incluídas notas e observações da investigadora - nos círculos azuis - e nos círculos laranjas incorporados elementos provenientes de outras fontes.

Durante a organização do processo de análise, verificou-se a necessidade de organizar os dados em períodos temporais do contexto de estudo, para melhor compreensão dos acontecimentos e perceber os fatores que causaram mudanças institucionais e sociais sendo estabelecidas diante das informações que possuíamos. Estes períodos foram classificados por: *Regular*, como o nome já explicita, trata-se das informações e dados sobre acontecimentos/ideias que associadas ao funcionamento regular ou seja, habitual na instituição; *Confinamento*, refere-se ao período onde são dispostos factos que ocorreram durante o período das mudanças de serviços ocasionadas pelo novo vírus, Covid-19, como o isolamento e domiciliação do Centro de Dia; e por fim, *Atual*, período onde são apresentados dados recentes, pós-confinamento.

Foram vistos diversos proveitos ao utilizar o diagrama de afinidades, como a possibilidade de aperfeiçoar a composição dos temas e subtemas através da realocação dos dados registados. Em relação ao seu processo, foi extenso até chegar em aspetos fiáveis, através de etapas sistemáticas e respectivas interpretações de dados o que resultou em cinco iterações. Houve

auxílio das orientadoras em todo o processo através de diversas reuniões, de sua maioria *online*, para acompanhar na organização e definir os temas mais importantes para essa investigação.

1ª Iteração

Inicialmente, as informações mais pertinentes foram ordenadas em 14 grupos até que todos os post-its tenham sido usados (Figura 4). Visto que os grupos foram definidos de forma ainda abrangente não havendo gerenciamento da análise, conseqüentemente, não foram estabelecidos os temas principais nesta fase.

Os grupos foram determinados da seguinte forma: Identidade Institucional; Determinações da Tutela; Responsabilidades Institucionais; Utilização de Recursos Tecnológicos para Comunicação; Utilização de Recursos Tecnológicos para Atividades de Lazer; Fatores de Facilitação da Literacia Digital; Fatores de Dificuldade da Literacia Digital; Dependência Tecnológica; Aspectos e Sentimentos positivos Pós-Pandemia; Aspectos e Sentimentos negativos Pós-Pandemia; Desempenhar Atividades de Lazer; Consequências da Implementação da Tecnologia na Instituição; Recursos Tecnológicos mais Utilizados; e Ações Rotineiras Antes da Pandemia.

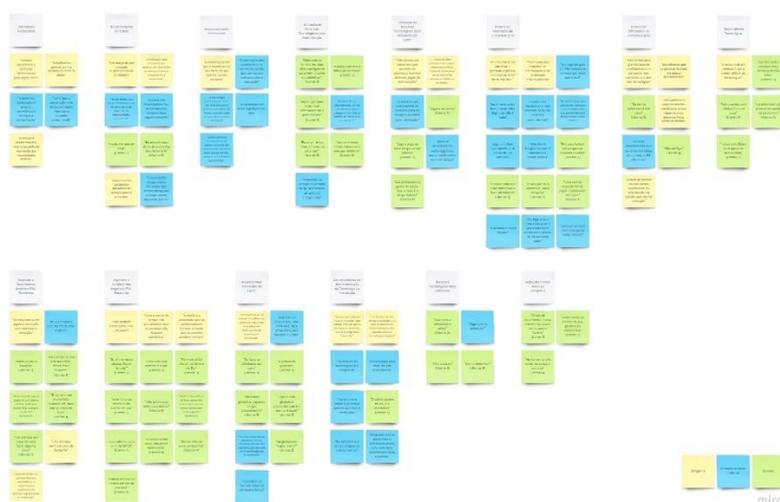


Figura 4 - Primeira Iteração no processo de construção do Diagrama de Afinidades

Nessa fase pôde-se observar resultados semelhantes, entretanto, ainda não foram suficientes para a análise visto que houveram resultados bastante diversos e amplos, tendo menor capacidade explicativa no que se diz respeito aos resultados esperados.

2ª Iteração

Considerando o primeiro processo do Diagrama de Afinidades, foi preciso uma nova organização dos temas referidos e definir os temas principais (Figura 5). Foram identificados os tópicos que se propõe abordar e que mais se assemelhassem, reorganizados de forma estruturada. Os temas principais referiram-se a: Fatores Institucionais; Fatores de Consequência da Pandemia do Covid-19; Fatores que promovem a Literacia Digital; e Fatores que fomentam a (I)Literacia Digital.

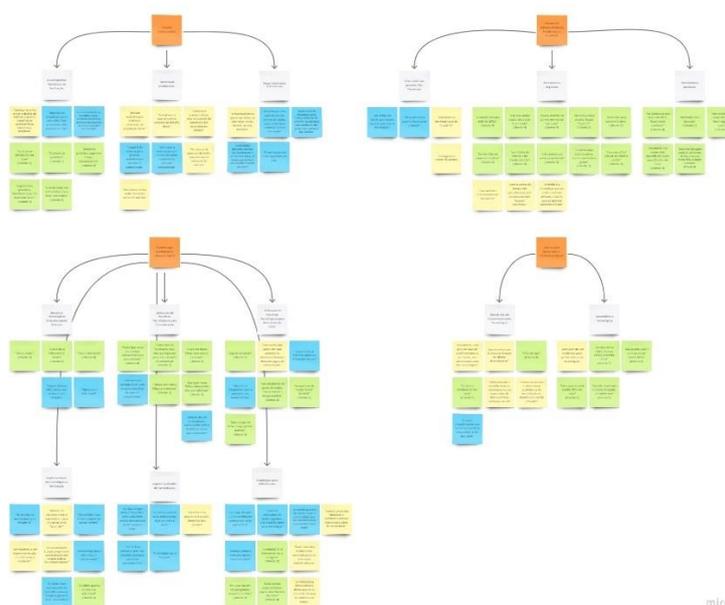


Figura 5 - Segunda Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades

Após uma análise mais metódica dos temas principais determinados nessa fase, constatou-se – junto com as orientadoras - que os temas em questão não eram aptos para a investigação. Entretanto, a reorganização dos subtemas foi um grande passo para facilitar, posteriormente, a estrutura do diagrama.

3ª Iteração

A terceira etapa foi um período importante para começarmos a observar o esqueleto original do diagrama. Foi proposta uma reunião presencial com as orientadoras e a investigadora, onde os temas foram analisados individualmente, alguns sendo retirados e outros reutilizados.

Primeiramente, desenvolveu-se um rascunho manualmente (Figura 6) para o processo de construção de mais uma fase de elaboração de reorganização das ideias, contudo, com um olhar mais crítico, proporcionando as devidas alterações visando a melhoria do Diagrama de Afinidades.

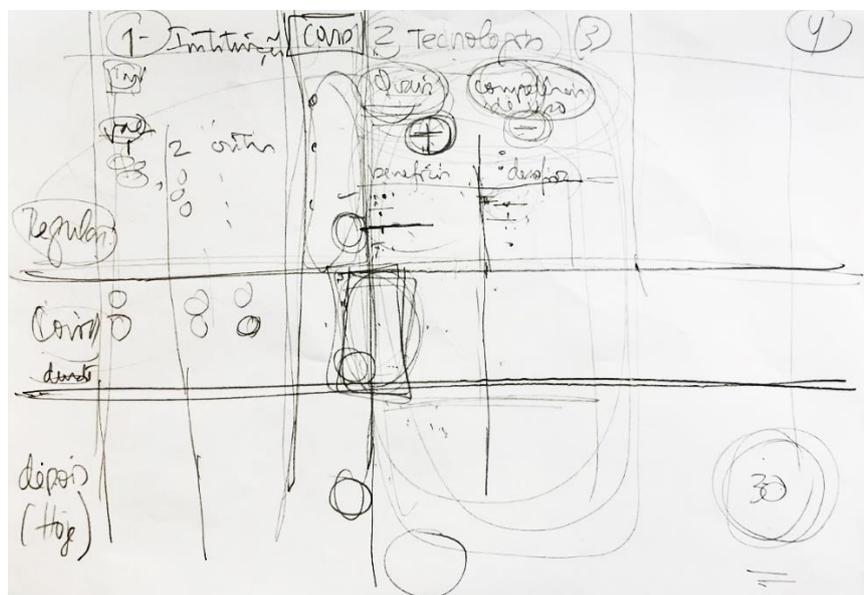


Figura 6 - Rascunho do Diagrama de Afinidades

Nesse rascunho inserimos outras características além das informações retiradas das entrevistas. Foram identificadas novas possibilidades a partir de observações externas da investigadora que não constavam no trabalho, e na coleta de informações que se encontravam nas páginas oficiais da instituição, informações estas que iriam enriquecer a análise. Ainda por cima, todas as informações foram postas em períodos: regular; confinamento; e atual, para melhor compreensão temporal dos acontecimentos e dados obtidos.

O próximo passo, após agregar todas as ideias no papel, era aplicar na plataforma Miro. Durante ordenar as informações, foi possível chegar nos fatores que seriam mais interessantes para o estudo, sendo eles: Instituição; Manifestação dos Sentimentos; e Tecnologia. Entretanto, ao fim da reunião a organização ainda não estava adequada devido as informações ainda estarem incompletas, apresentando apenas os dados das entrevistas (Figura 7), além disso, o diagrama aparentava um aspeto bagunçado e de difícil compreensão, logo, sendo necessária mais alterações.



Figura 7 - Terceira Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades

4ª Iteração

O primeiro passo neste ponto da construção do diagrama, foi inserir as outras informações: observações externas da investigadora e outras fontes de pesquisa (Figura 8), sendo necessária a coleta de todos os dados relevantes para a investigação e a inserção deles no diagrama. Eventualmente, houve uma certa cautela ao anexar os dados nos temas e subtemas para que, no final, a ideia fizesse sentido e trouxesse resultados positivos. Também foram inseridos alguns elementos para que o diagrama fosse bem-apresentado visualmente, com algumas mudanças de cores.



Figura 8 - Quarta Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades

Podemos observar ainda, uma certa desorganização na estrutura, onde os dados ocupavam um grande espaço do quadro, que poderia dificultar a sua leitura.

5ª Iteração

A última etapa teve como intenção clarificar e estruturar as ideias de uma forma explícita e de fácil compreensão. Após a reorganizar as estruturas, os dados se tornaram mais ordenados, onde pôde-se identificar mais claramente os resultados nos temas que foram constituídos, fornecendo uma visão completa e mais detalhada. Finalmente, o processo de conclusão ocorreu, assumindo uma ponderação dos elementos do problema.

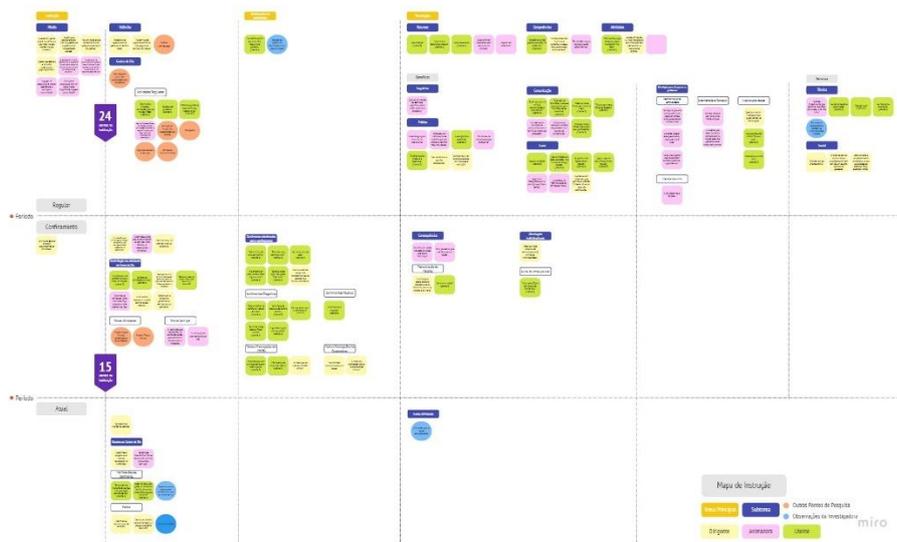


Figura 9 - Quinta Etapa no processo de construção do Diagrama de Afinidades

3.5 RESULTADOS

Neste ponto do capítulo os resultados obtidos a partir dos dados dos participantes, fontes de pesquisa e observações da investigadora são apresentados conforme os temas e subtemas representados no Diagrama de Afinidades (Anexo C). A etapa de análise gerou três temas principais e de discussão, que são: Instituição (3.5.1.); Manifestação dos Sentimentos (3.5.2.); Tecnologia (3.5.3.). Os resultados foram sintetizados na (Figura 10) de acordo com os temas e subtemas identificados nesse processo de análise.

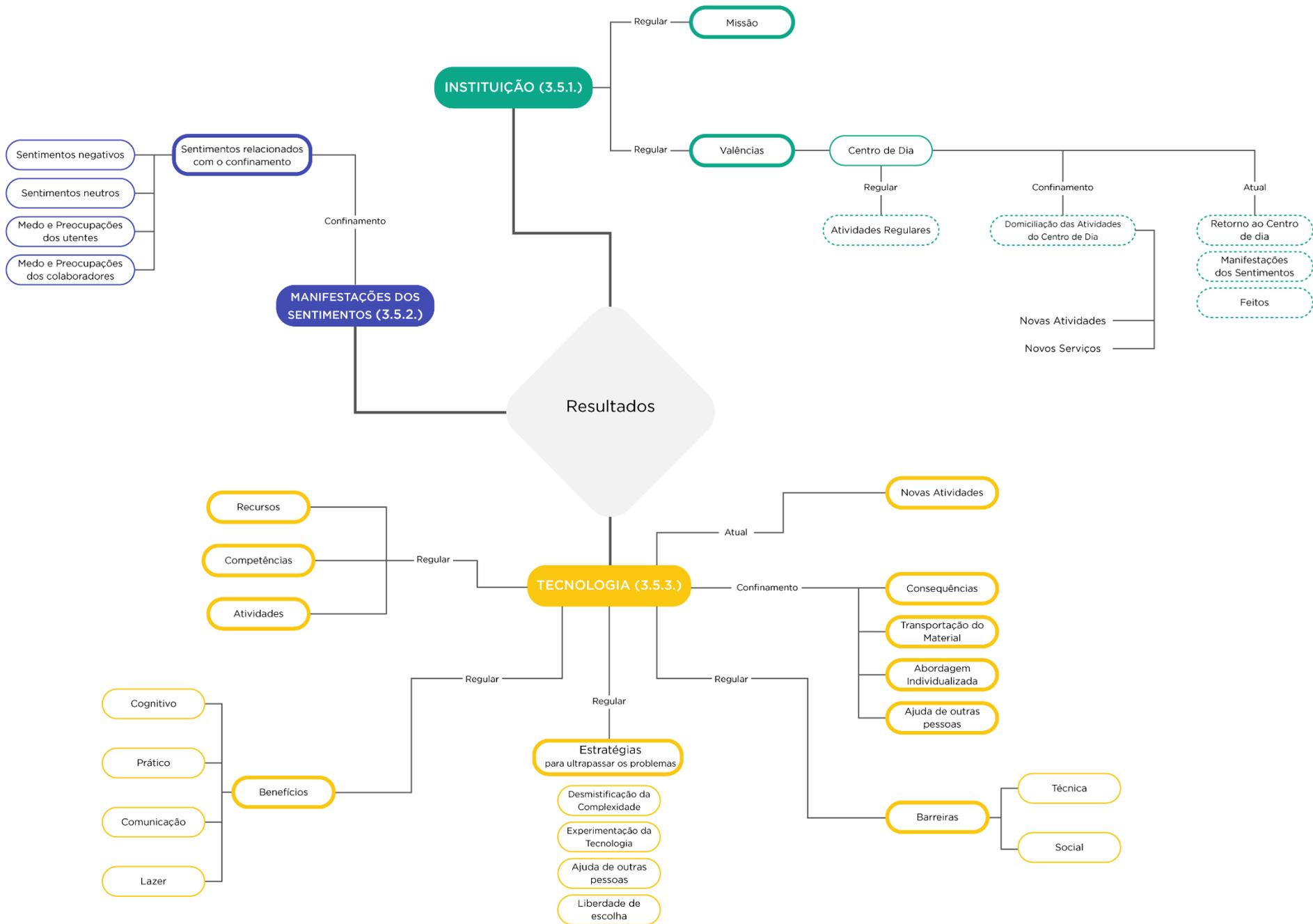


Figura 10 - Mapa temático com temas e subtemas resultantes do diagrama de afinidades

3.5.1 Instituição

O primeiro tema a se concretizar foi relativo à instituição. Nesta categoria temos dados que permitem uma compreensão inicial dos contextos regulares da instituição, revelando uma contribuição social de extrema importância na sua comunidade e para com os seus utentes.

A instituição também se mostrou apta face às grandes mudanças que ocorreram através de determinações da tutela em razão da pandemia do Covid-19 – mais especificamente relacionados com o Centro de Dia - não se desviando dos seus objetivos como entidade, gerando novas estratégias de inclusão e a promoção do envelhecimento ativo dos seus utentes em tempos de grandes transformações.

Neste grupo temos os dados que nos fazem entender melhor o contexto do grupo, sendo eles: *Missão, Valências, Centro de Dia, Domiciliação das Atividades do Centro de Dia e Retorno ao Centro de Dia*. É importante ressaltar que estes resultados foram extraídos principalmente das duas colaboradoras da instituição e utentes que participaram das entrevistas, fontes de pesquisa que correspondem à visão geral da instituição, e a partir de observações da investigadora.

3.5.1.1 Missão

Vimos que dentre um dos mais importantes temas é o contexto institucional. Sabe-se que o modo como a instituição se estrutura é determinado pela maneira como ocorrem os fatores situacionais. Nisso, os resultados primários revelaram as principais tarefas da instituição no período regular:

"(...) prestar assistência e colmatar carências da população local" (Dirigente);

"(...) ajuda tanto na mudança social como a intervir de uma forma correta e para ajudar no dia-a-dia e no cotidiano das famílias (...)" (Animadora Sócio-Cultural).

Fatores fundamentais para a elaboração de um bom planejamento estratégico para com seus utentes:

"A estratégia principal, a meu ver, é promover a autonomia deles, de forma que tenham um envelhecimento saudável" (Animadora Sócio-Cultural).

Na mesma linha de pensamento, a Dirigente corrobora a execução de estratégias para que os objetivos da instituição se concretizem em termos de responsabilidade, facilitando esses processos de inclusão, autonomia e independência:

"(...) o essencial penso que é mantê-los no seu meio, no seu habitat, no seu contexto"
(*Dirigente*).

Frente a isso, no período do confinamento, muitos desses processos estratégicos tiveram que ser reelaborados e revistos: *"em março do ano passado suspendemos as atividades"* (*Dirigente*). Este fato sugere a importância do posicionamento estratégico e o desempenho da instituição que são determinantes na sua comunidade e para os grupos menos favorecidos que ali se encontram.

3.5.1.2 Valências

Neste grupo as ideias foram vastas, em geral, foi possível identificar os serviços de proximidade – organizados em diferentes unidades de serviço - e perceber os fatores que foram gerados a partir das mudanças nos períodos apresentados: *Regular, Confinamento e Atual*.

Para entender melhor, foi necessário identificar os serviços prestados no âmbito das “valências” da instituição. De início, no período regular, tivemos como resposta ideias como: *"trabalhamos apenas com as pessoas da terceira idade"* (*Dirigente*), ou seja, serviços voltados na proteção dos cidadãos no envelhecimento; *"No serviço de apoio ao domicílio nós prestamos serviço a 32 idosos"* (*Animadora Sócio-Cultural*), prática de serviços de apoio domiciliário; e *Outras Atividades* - de imediato, estes serviços não foram aprofundados no corpus do estudo, logo, foram tratados como dados neutros.

3.5.1.3 Centro de Dia

Durante a análise, outra noção foi atribuída a este grupo, como *Centro de Dia*, subtema que gerou resultados mais significativos para a compreensão desta fase inicial da análise.

Sobre a capacidade e atividades do *Centro de Dia*: *"esta resposta social tem capacidade para 30 utentes"*, tendo em vista a prestação de serviços de um atendimento individualizado:

"(...) fazíamos ginástica, jogamos bingo, passeávamos" (*utente 3*);

"(...) jogava bola, ginástica, atividades que me mandam fazer" (*utente 4*).

Além dessas *atividades regulares*, também temos dados retirados de outras fontes de pesquisa como: *serviços em função das necessidades dos utentes; higiene pessoal, alimentação, transporte; aquisição de bens e serviços*; e como já vimos, *atividades individualizadas*.

Por fim, a instituição desenvolve diversas atividades no sentido de dar respostas a necessidades existentes, criando métodos que façam seus utentes sentirem-se mais integrados com a instituição e habituados às suas atividades:

"(...) com atividades físicas, atividades lúdicas, atividades de estímulo cognitivo, para que eles se sintam integrados na associação" (Animadora Sócio-Cultural).

O que se pretende é perceber em que medida as atividades propostas por esta resposta social permitem o desenvolvimento humano e das comunidades em que os seniores se inscrevem, mesmo com barreiras a serem ultrapassadas, como o período do confinamento.

3.5.1.4 Domiciliação das atividades do Centro de dia

Como visto anteriormente, houveram grandes mudanças a partir de determinações do governo que acarretaram desafios para a gestão e funcionamento dos Centros de Dia:

"(...) a indicação que tínhamos era prestar em domicílio os serviços básicos necessários e essenciais" (Dirigente);

"Foram todos para casa e tentamos dar os serviços mais básicos, as necessidades primárias" (Animadora Sócio-Cultural).

Em razão das novas adaptações, a instituição não conseguiu manter seus 24 utentes.

A ideia inicial foi migrar o Centro de Dia para os domicílios dos utentes, prestando a assistência necessária e ainda, realizando outras atividades que eram feitas na instituição:

"(...) depois com a pandemia, passamos os serviços para o domicílio" (Animadora Sócio-Cultural);

"(...) a animadora passou a ir a cada domicílio dos utentes" (Dirigente)

"(...) começamos a lhe enviar trabalhos de estímulo cognitivo, trabalhos de estímulo físico, exercícios e propostas" (Dirigente).

Os utentes demonstraram uma maior satisfação em continuar realizando as atividades da instituição em seus domicílios, também como forma de entretê-los em um momento tão difícil, sem poderem sair de suas casas:

"(...) a tarde toda nos entretínhamos a fazer atividades" (Utente 3);

"Eu fazia as atividades em casa" (Utente 1);

"Estava em casa, de tarde a menina da creche¹⁴ ia lá" (Utente 3).

Para além das atividades regulares que existiam na instituição, durante o confinamento foi possível realizar *novas atividades* e *novos serviços* com o intuito de amenizar os sentimentos negativos dos utentes causados pelo impacto do novo vírus, como o *Projeto "Jogos Criados, construídos e dinamizados"*, que consiste na criação de jogos de estímulo cognitivo de forma a prevenir a perda de capacidades cognitivas relevantes para a autonomia e independência da pessoa sénior. São jogos pensados, construídos e dinamizados com os utentes de Centro de Dia de uma forma participativa. E o *Projeto "Postal Amigo"*, onde os utentes escrevem uma carta para uma pessoa especial, proporcionando o treinamento da escrita e leitura.

Relacionados com os *novos serviços*, conseguimos dados que nos mostraram novas responsabilidades dos colaboradores nessa nova fase, como a questão da vacinação dos utentes:

"A vacinação era toda registada por nós";

"A vacinação dos utentes era no centro de saúde, que contactava connosco com a marcação" (Animadora Sócio-Cultural).

Este apoio era essencial uma vez que os utentes não tinham uma literacia digital base para realizar esses processos de aceitação e confirmação das datas da vacinação.

Os dados do *período atual* nos mostraram as consequências do pós-confinamento. Como dados neutros, foi possível perceber a queda do número de utentes que permaneceram na instituição: *"conseguimos manter 15 utentes" (Dirigente)*. Entretanto, houveram repostas positivas quanto ao direcionamento da instituição em relação ao *Retorno das atividades do Centro de Dia*:

"(...) reabrimos a resposta e os utentes regressaram à instituição" (Dirigente);

"Depois aos "bocadinhos" foi-se retomando, abrindo mais alguns serviços" (Animadora Sócio-Cultural).

Às *manifestações dos sentimentos*, onde os utentes demonstraram felicidade com o retorno:

"Encontrei-me muito feliz quando vim para aqui (Centro de Dia);

¹⁴ "Creche" é o nome pelo qual a instituição é conhecida localmente, dado ao seu passado histórico onde a mesma se dedicava essencialmente a acolher e servir crianças.

"(...) todo mundo agora pode vir ao Centro de Dia, sinto-me muito feliz e alegre, contente" (Utente 4).

E não mais importante, os *feitos* da instituição após o período de confinamento, como nenhum caso de Covid-19 na instituição.

Além disso, houve a efetivação de um programa de tecnologia chamado *SiosLife*, um sistema que possui uma forma simples, interativa e rápida das pessoas sénior. O programa permite o uso de ferramentas de comunicação e, simultaneamente, promove o estímulo cognitivo do utente com um leque de atividades que trabalham diversas áreas do cérebro através do ecrã.

É relevante citar este programa nesta fase, pois a implementação de atividades realizadas a partir de novos recursos tecnológicos na instituição proporcionou detetar oportunidades que alteram diversos paradigmas constituídos socialmente onde afirmam que pessoas da terceira idade não podem ser vinculadas com as tecnologias. Portanto, este programa foi fruto do desenvolvimento do utente e do incentivo da instituição quanto à utilização das tecnologias.

3.5.2 Manifestações dos sentimentos

Os resultados revelaram poucas ideias associadas ao período regular da instituição. Entretanto, todos os utentes demonstraram felicidade quando relatadas suas vivências no Centro de Dia, como o utente 4 referiu:

"No Centro de Dia era mais feliz, ficava mais contente".

Já no período de confinamento, houveram muitos sentimentos negativos vindos dos próprios utentes e das colaboradoras da instituição. Neste grupo, temos os dados que nos fazem compreender melhor essa organização com a categoria: *Sentimentos relacionados com o confinamento*, que está relacionado com: *Sentimentos Negativos; Sentimentos Neutros; Medos e Preocupações dos Utentes e Medos e Preocupações dos Utentes*.

3.5.2.1 Sentimentos relacionados com o confinamento

O confinamento produz efeitos sobre o modo como nos sentimos. As respostas obtidas nas entrevistas apresentaram uma realidade com efeitos psicológicos, como de solidão e tristeza:

"Sentia falta de uma companhia" (Utente 4);

"Estar em casa sempre é ruim" (Utente 2);

"(...) eu nunca saía de casa" (Utente 3);

"(...) me entretinha em casa, tentava fazer alguma coisa" (Utente 1);

"Custava andar aqui, não podia fazer nada" (Utente 4).

Além disso, no início do confinamento os utentes não se sentiam dispostos a realizar as atividades repassadas pela Animadora Sócio-Cultural devido a essa nova adaptação do Centro de Dia ao domicílio, expressando suas insatisfações:

"Estava melhor no Centro em vez de em casa" (Utente 4);

"(...) senti falta da creche e do Centro de Dia" (Utente 3);

"Foi mais difícil não vir ao Centro de Dia" (Utente 3).

Demonstrando também, sentimentos negativos quanto ao momento vivido:

"Eu vi-me muito abaixo, fiquei "moído"" (Utente 2);

"(...) a pandemia para mim foi difícil" (Utente 4).

E apenas um utente demonstrou estar neutro em relação ao confinamento e às adaptações realizadas pela instituição: *"habituei-me à situação" (Utente 1).*

Sobre os medos futuros, apenas a utente 3 demonstrou qualquer tipo de preocupação, relatando:

"(...) me preocupo com os meus como com toda a gente";

"(...) não quero que volte a pandemia".

Entretanto, a Dirigente apontou esses sentimentos vindo dos outros utentes: *"o medo que os utentes também tinham"*, e também suas preocupações: *"o medo e a ansiedade que os colaboradores tinham"; "isso também transtornou-nos um pouco"*.

Os resultados revelaram que os diversos sentimentos como ansiedade, stress, angústia, solidão, medo e tristeza foram os sintomas mais comuns revelados pelos utentes e colaboradoras que passaram pelo processo de confinamento e reajustes nas atividades da instituição no momento da pandemia do Covid-19. Contudo, há estratégias de combate contra esses

sentimentos, como a adaptação a essa nova rotina e implementação de novas atividades com estratégias que facilitem e amenizem esses sentimentos.

3.5.3 Tecnologia

Neste grupo foi interessante perceber o quão pode ser vantajosa a tecnologia, independentemente da idade. Nas entrevistas foi revelado um alto grau de dependência dos utentes no uso de tecnologias; ainda assim, são estimulados a aprender de forma individualizada os recursos que lhes são concedidos pelas colaboradoras da instituição, visto que se trata de uma população que necessita de adaptação às mudanças tecnológicas.

Inicialmente, fomos capazes de dividir os subgrupos – no período regular - em: *recursos; competências; atividades*; podendo identificar aspetos que beneficiaram a instituição, em contrapartida, as barreiras; e as *estratégias para ultrapassar os problemas*. No período de confinamento temos: *Consequências; Transporte do Material; Abordagem Individualizada; Ajuda de outras pessoas*. E no período atual, *novas atividades* geradas pelas mudanças do novo vírus.

3.5.3.1 Recursos

Os dados revelaram que alguns dos utentes utilizam como recurso tecnológico apenas o telemóvel, e como as novas formas de aprendizagem emergiram como um dos objetivos da instituição, o Tablet também se tornou um recurso bastante utilizado pelos utentes durante as suas atividades:

"Uso mais o telemóvel e Tablet" (Utente 2);

"Uso o Tablet" (Utente 3);

"Uso o telemóvel" (Utente 4);

"Alguns tem telemóvel" (Animadora Sócio-Cultural).

Apesar de utilizarem apenas estes meios de tecnologia e estarem em processo de assimilação de conhecimentos, utilizam interfaces simplificadas: *"alguns tinham telemóveis com teclas muito simples" (Animadora Sócio-Cultural)*, sendo estes indispensáveis nesse processo de aprendizagem do utente, atenuando as diferenças entre aqueles que dominam as tecnologias e os que não o fazem.

3.5.3.2 Competências

Observa-se ainda uma grande dificuldade na utilização e acesso ao telemóvel e Tablet entre os utentes, pois eles ainda estão em processo de aprendizagem com relação aos conhecimentos básicos da tecnologia:

"(...) no telemóvel não preciso de ajuda, no Tablet sim" (Utente 4).

Entretanto, devido as atividades serem passadas de forma individualizada a cada utente, as colaboradoras sabem quais são as atividades que são mais fáceis para cada um, facilitando então, esse processo, além disso, as atividades são intuitivas:

*"(...) muitas coisas são intuitivas e, portanto, a pessoa não precisa saber ler ou escrever"
(Animadora Sócio-Cultural).*

A utilização destas tecnologias varia, assim, na questão das atividades. Tais práticas utilizadas pela Animadora Sócio-Cultural exigem um contexto com vários métodos específicos de ensino-aprendizagem das novas tecnologias, permitindo, explorar outras possibilidades de desenvolvimento individual do utente e atender ao conjunto de necessidades que as pessoas seniores tem acerca desses recursos: *"Eu também uso as tecnologias de outras formas" (Animadora Sócio-Cultural).*

3.5.3.3 Atividades

A tecnologia tem vantagens para a saúde mental do utente, pois exercem uma fonte de atividades e exercícios que podem, literalmente, estimulá-los em tarefas do cotidiano da melhor forma possível. E como já vimos, não é diferente na instituição:

"(...) existem atividades (...) que proporcionam essa interação dos utentes com as tecnologias digitais" (Dirigente).

Nessa perspetiva, o utente 4 relata:

"(...) fazia contas, sopa de letras, jogos, mandavam-me fazer".

Acontece que, quanto mais os utentes e a tecnologia estiverem mais próximas, mais ele conseguirá aprender as ferramentas, e mais seu cérebro o estimula a novos desafios.

3.5.3.4 Benefícios

Mesmo com toda a dificuldade de adaptação e uma resistência ao novo, os usos das tecnologias em atividades voltadas para os utentes mostraram benefícios. O primeiro é o *estímulo cognitivo*, no sentido de que a maioria das atividades são voltadas a esta natureza com auxílio do Tablet, como relata a Animadora Sócio-Cultural: *"para as atividades de estímulo cognitivo, uso o Tablet como uma estratégia"*, que como estratégia podemos traçar a questão da proteção do utente em relação aos efeitos negativos da evolução típica do envelhecimento e também como possibilidade de construção da sua cidadania.

Há benefícios que envolvem questões *práticas*, pois vimos que o Tablet é uma ferramenta bastante utilizada na instituição no que se concerne às atividades:

"O Tablet é um instrumento de trabalho para eu chegar e permitir fazer atividades"
(Animadora Sócio-Cultural).

A sua utilização também atendeu às necessidades do utente 2, como o mesmo relata que é um dos recursos que serve como ferramenta de ajuda e auxílio: *"O Tablet ajudou muito, e o telemóvel"*, já para o utente 3, o telemóvel é mais eficaz para si: *"a solução foi o telemóvel"*.

Tais relatos mostraram que as utilizações das tecnologias também alcançaram as expectativas dos colaboradores:

"(...) foi através das tecnologias que cheguei lá" (Animadora Sócio-Cultural).

Foi possível acompanhar a evolução dos utentes perante essas novas ferramentas: *"começamos a ver alguma evolução, um interesse e evolução"* (Dirigente), sendo um passo muito importante para a instituição e quem ali se beneficia.

Outro benefício identificado pelos dados foi a *comunicação*, pois mesmo que os utentes não saibam como contatar com familiares ou amigos, visto que alguns moram em locais muito distantes, a instituição dá o total suporte para os utentes falarem com quem desejarem:

"(...) através de um smartphone contatamos com a família as vezes que quissemos";

"(...) colocamo-los sempre à vontade se quiserem falar através do smartphone" (Animadora Sócio-Cultural).

Já os utentes, se mostram bem satisfeitos com as formas de comunicação, sendo as chamadas de vídeo e ligações:

"Pude ver meus filhos sem nunca cá virem" (Utente 3);

"Pude ligar para as minhas companheiras e para distrair" (Utente 4);

"Falei com os familiares, mas eles que ligavam para mim através do telemóvel" (Utente 2);

"Falava com meus filhos ao telefone" (Utente 3);

"(...) tive com meus filhos, falava com eles por telefone" (Utente 3).

Por último, como benefício, foram identificados dados relacionados com o *lazer*. A dirigente aponta o Tablet como um recurso onde os utentes podem executar diversas atividades, como jogos de estimulação:

"(...) nós temos um Tablet em que permite os utentes a fazerem diversos jogos de estimulação".

Este dado nos faz refletir sobre as diversas formas de interações do utente com a tecnologia a cada atividade, incentivando a literacia digital do utente com, por exemplo, práticas de fotografias e fazer exercícios físicos através da rede social *Youtube*:

"(...) eles tiram fotografias com o smartphone, fazem selfies";

"(...) o youtube, já fizemos aulas de atividades físicas" (Animadora Sócio-Cultural).

Já na perspetiva do utente, ao serem questionados quais eram as atividades propostas preferidas por si, dois deles citaram atividades vinculadas com o Tablet, mostrando-nos que de fato é um recurso interessante a ser explorado pelos utentes, e apenas um mencionou uma atividade que não necessita necessariamente do Tablet ou telemóvel:

"(...) eu gostava de "super letras" (Tablet)" (Utente 2);

"(...) jogo o jogo da bola, bingo, pintar (Tablet)" (Utente 3);

"(...) das atividades eu gosto de todas, mas a mais é o bingo" (Utente 3).

3.5.3.5 Barreiras

Foram explorados também fatores *técnicos* e *sociais* que dificultassem a utilização das tecnologias na instituição. Além das dificuldades apontadas pela Animadora Sócio-Cultural durante

as entrevistas – que foram realizadas de forma *online* – foram identificadas desde logo pela investigadora imediatamente na primeira e única visita à instituição, as dificuldades de rede e acesso à internet naquela região. E nas entrevistas não foi diferente para a Animadora Sócio-Cultural, pois houveram dificuldades de conexão que acarretaram problemas de compreensão por parte da entrevistadora e entrevistado.

"(...) o único impedimento que eu tinha nos sítios era a rede, o 3G não tinha" (Animadora Sócio-Cultural).

Informaram-nos que por vezes os colaboradores utilizam os próprios “dados móveis” na instituição para realizar as atividades com os utentes, ou até mesmo, fazer o *download* do conteúdo que será proposto para o utente no dia em um local onde a internet seja melhor, para assim, ir ao destino onde será realizada a atividade.

Além disso, outra barreira *técnica* identificada foi o fato de alguns utentes não possuírem telemóveis, ou mesmo não saberem como funcionam:

"(...) eu não tenho telemóvel";

"Eu tenho telefone só em casa" (Utente 3);

"Não sei ligar" (Utente 4).

Como barreira *social*, os dados referidos foram explorados através das informações e relatos da dirigente da instituição. A dirigente aponta dificuldades que se manifestam com a idade, ou seja, as questões próprias do envelhecimento:

"(...) efetivamente o envelhecimento condiciona na sua capacidade de destreza física, destreza mental" (Dirigente).

Dados estes que nos mostram um dos obstáculos a serem ultrapassados pelos utentes ao realizar algumas tarefas e atividades novas, como a questão do aprendizado às tecnologias. Outra condicionante é a incidência de analfabetismo na região, consequentemente na instituição, o que limita a diversidade de opções e capacidade de os utentes a realizarem atividades propostas:

"(...) o facto de termos muitos idosos analfabetos foi sem dúvida um desafio que nos foi colocado" (Dirigente).

3.5.3.6 Estratégias para ultrapassar os problemas

Por fim, foi muito importante buscar, nesta investigação, dados que identificassem as estratégias implementadas pela instituição e colaboradores para ultrapassar os problemas apontados nesta análise, nisso, foi possível obter informações a respeito da *desmistificação da complexidade*, elencada pela Animadora Sócio-Cultural, a qual, em um momento de hesitação do utente quanto à utilização de uma nova tecnologia, dialoga de forma cuidadosa, incentivando-o a ao menos tentar explorar o recurso.

"Eu digo lá que uma criança de 2 anos sabe bem então uma pessoa de 80 também sabe";

"(...) eu tento quebrar esse preconceito, digo que não é nada";

"Tento lhes mostrar que não existem barreiras para nós aprendermos".

Em seguida, temas a *experimentação das tecnologias*, subtema que apresenta estratégias de facilitação quanto à utilização desses recursos para com os utentes. A Animadora Sócio-Cultural sempre começa com atividades que sejam de fácil compreensão com objetivos simples: *"começo sempre com uma parte muito simples"*. Corroborando o fato de que é possível o utente utilizarem recursos tecnológicos, fazendo-os ter mais confiança em explorar novas ferramentas.

"A medida que eles vão tendo contacto com o Tablet, eles vão perdendo esse preconceito e esse medo" (Animadora Sócio-Cultural).

Mesmo sendo um grupo que busca aprender a utilizar a nova linguagem das tecnologias e incorporá-las nas suas práticas, é necessário haver uma mediação a partir das colaboradoras: *"precisam de um mediador para poder utilizar as tecnologias" (Dirigente)*. Essa estratégia é de suma importância para o avanço do indivíduo no que se diz respeito à utilização das tecnologias, pois alguns ainda necessitam desse auxílio, como a utente 3 relata: *"Falo (no telemóvel) quando está minha filha em casa"*.

Por fim, para exercer as atividades através das tecnologias, é preciso deixar o utente confortável com a situação. Nisso, as colaboradoras dão *liberdade de escolha* ao utente para realizá-las ou não: *"A atividade não é forçada" (Animadora Sócio-Cultural)*.

3.5.3.7 Consequências

No período do confinamento, com as determinações da tutela, readaptação dos utentes, novas atividades e dinâmicas, a instituição mudou em diversos aspetos. E como consequência, durante este período, foram buscadas outras formas de prestar os serviços, visto que foi um momento de grande dificuldade da instituição.

Algumas atividades foram sendo praticadas através do Tablet e este se tornou um grande recurso e ferramenta da instituição na prática de atividades que ajudam no bem-estar do utente, no sentido da sua inserção neste mundo digital. Portanto, a Animadora Sócio-Cultural, ao ir no domicílio de cada um dos utentes, levava o Tablet como material de suporte e aprendizado.

3.5.3.8 Abordagem Individualizada

Com os dados vimos que o objetivo da instituição é capacitar os utentes com ferramentas que lhes permitam ter um envelhecimento ativo, possam executar tarefas do cotidiano que resulta na utilização de tecnologias, conseqüentemente a sua inclusão, e entre outros diversos aspetos que agregam na vida do utente. Os métodos utilizados pela instituição, principalmente no período do confinamento em que os utentes se sentiam desestimulados a realizar as atividades, foram realizadas de forma individual, o que acarretou um aumento da disposição e vontade do utente em realizar atividades da instituição e assim, diminuir os sentimentos negativos gerados pelo novo momento em que estávamos a ultrapassar.

3.5.3.9 Novas Atividades

A partir dos novos procedimentos tomados pela instituição no que se diz respeito à pandemia do Covid-19, a instituição foi capaz de continuar a praticar as atividades e recursos que surgiram no momento do confinamento.

Viu também uma oportunidade de desenvolvimento e inclusão dos utentes no que se diz respeito às tecnologias digitais, vendo-a como um aliado de extrema importância na instituição. Portanto, buscou cada vez mais novos recursos para acrescentar no aprendizado dos utentes neste cenário digital. Como consequência desse foco nas tecnologias, e já depois da fase de confinamento, a instituição recebeu uma doação de novos computadores que foram facilmente integrados nas atividades e com mais estímulo pelos os utentes.

3.6 CONCLUSÃO

A partir dos dados recolhidos pelo INE, vimos que Portugal é um dos países com uma percentagem crescente no que se diz respeito a população sénior, comparado com os restantes países da UE. Verificou-se uma desigualdade entre as gerações no cenário digital referente ao grupo da Terceira Idade, esta diferença pode ser explicada devido ao contacto tardio com as tecnologias.

Nas últimas décadas, com a sociedade em rede se tornando sólida, foi-se gerando preocupações enquanto ao desenvolvimento de dinâmicas de promoção da inclusão e da literacia digital para as pessoas sénior. Além disso, ao longo da investigação percebeu-se que a questão da idade não é o único empecilho que determina essa ligação entre utilizador e tecnologia.

Podemos caracterizar essas dificuldades em relação às limitações das pessoas sénior geradas pelo envelhecimento, nomeadamente a diminuição das capacidades cognitivas, o medo no acesso às novas tecnologias pela falta de perceção dos seus benefícios, e entre outras diversas barreiras identificadas na pesquisa.

Essa perspetiva refere-se também às respostas das instituições de apoio a pessoa sénior quanto à exigência percebida de incentivo no contacto dos seniores com as novas TIC e as capacidades de utilização dos recursos que lhe são relevados, fatores progressivamente essenciais para competências bem-sucedidas e no desfrute de todo e qualquer âmbito de uma sociedade marcada pela informação e pelas novas tecnologias.

Em referência a análise desenvolvida na IPSS, inicialmente, é relevante apontar o grau de relação dos utentes no que se concerne às tecnologias, corroborando a fato dirigido anteriormente. Ficou explícito que grande parte dos utentes ao utilizar recursos tecnológicos tem graus de autonomia baixos, em contrapartida, mostram um profundo interesse de aprendizagem.

Constatou-se igualmente que, ainda que tenham interesse no aprendizado no que se refere as tecnologias, há necessidade de um mediador, essencialmente pela falta de conhecimento dos utentes quanto ao seu uso.

Como resultado, a análise desenvolvida identificou a importância de formadores na vida do utente como sujeito de incentivo referente ao aprendizado das TIC, incluindo a internet. A literacia digital foi um tema com grande destaque na análise, percebeu-se que existe uma carência

relacionada com a informação e sensibilização e uma preocupação transversal no que se diz respeito a autonomia e independência dos utentes com a utilização das tecnologias.

Contudo, com a implementação de novas atividades operadas no Tablet e computadores nos serviços da instituição – particularmente no Centro de Dia -, identificou-se esse forte poder de incentivo da instituição em práticas que geralmente são rejeitadas pelas pessoas da Terceira Idade por considerarem as tecnologias um recurso complexo e impraticável, provocando um maior conforto para os utentes nesses novos aprendizados.

Além disso, a busca de novos recursos – como os novos computadores e o programa SiosLife que atualmente existem na instituição – também servem como suporte a testes para a melhoria das capacidades dos utentes quanto ao seu uso e bem-estar, facilitando a aprendizagem. O programa SiosLife foi uma nova oportunidade facilitadora a respeito da inclusão digital, pois permitiu recorrer a diversas outras novas atividades e abordagens diferenciadas na promoção das capacidades digitais dos utentes, sendo hoje, um dos principais pilares no aprendizado e para um envelhecimento ativo dos seus utentes, se tornando um fator interventivo bem-sucedido.

Importa também evidenciar as respostas obtidas durante o período de confinamento referente aos utentes e o Centro de Dia. Os resultados apontam uma valorização dos utentes perante o serviço do Centro de Dia quando os mesmos se encontraram em confinamento, os fazendo perceber a real importância da instituição no seu desenvolvimento como pessoa e para o seu envelhecimento.

É evidente o direcionamento associado a instituição, iniciativas que promovem a inclusão e fomentam a literacia digital dos seus utentes. A partir dessas estratégias implementadas dirigidas aos seus utentes que não tem tanto conhecimento no que se concerne as TIC, foram descobertos aspetos significativos que personificam os fins e no que consistem, sendo eles: a promoção das competências digitais, o incentivo na interação com as TIC, a conscientização para um uso mais seguro e a importância de um interventor para a promoção da literacia digital das pessoas sénior.

Considera-se então, que o envelhecimento é pensado em múltiplas faces e em contextos diversos, lutar para que os objetivos se concretizem, em termos de responsabilidade da proteção social do utente por parte da instituição, família e sociedade, são fundamentais para a melhoria

de vida, trazendo aspectos positivos para o bem-estar deste grupo, sendo uma das vertentes principais, o uso da tecnologia.

Como resultado, percebemos a importância dos valores e estratégias adotados pela instituição, de forma coletiva, proporcionando uma perspectiva de futuro positiva para seus utentes. Esta visão sugere a importância do posicionamento estratégico e o desempenho da instituição que são determinantes na sua comunidade e para os grupos menos favorecidos que ali se encontram, como consequência, temos a tecnologia como fator decisivo e de grande relevância que deve ter continuidade na prestação de serviços nas IPSS como previstos na análise desse estudo.

4 CAPÍTULO IV – Mapa Cronológico

4.1. INTRODUÇÃO

Uma das características do design é a capacidade de gerar ferramentas a partir de dados coletados, os quais são interpretados e analisados com a finalidade de buscar informações (Vasconcelos, 2020). O designer como agente facilitador, tem o propósito de contribuir para a compreensão e a utilização correta desses dados e informações.

Segundo os autores Dong et. al ¹⁵(2015), o designer tem uma maior facilidade de captar informações quando as associa a resumos visuais e dados dinâmicos. Este corrobora a perspectiva de Quintão (2015) dada a capacidade de expressão das disciplinas visuais e do design ao visar a organização, estruturação, ordenação e apresentação dos dados de modo a transformá-los em informações com sentido. Os designers conseguem fazer pesquisas que geram ideias, que originam ferramentas como textos, gráficos, cores, texturas e ilustrações para criar a comunicação visual (Fernandes, 2015, p. 39)

Os elementos visuais podem contribuir de forma significativa no processo de análise dos dados. Ao organizar dados segundo critérios específicos, com o objetivo final de visualizá-los, acaba-se por obter informações e possibilitar a construção de novos conhecimentos sobre as mesmas (Alexandre & Tavares, 2007), porque pode permitir ao investigador detetar padrões, tendências ou lacunas, em suma, dar sentido aos dados (Schemmel, 2010 citado por Davis¹⁶, 2012, p. 6).

Ao longo desta investigação houve uma grande variedade de informações coletadas, tanto através de pesquisa inicial como pela observação da investigadora no Trabalho de Campo. A organização dos vários dados recolhidos sugeriu a conceção de um mapa cronológico uma vez que este estudo gerou dados em diferentes períodos de tempo. A representação cronológica mostrou-se uma abordagem adequada para associar e compreender potenciais relações entre os factos e datas dos acontecimentos estudados.

¹⁵ Tradução livre da autora do original em inglês.

¹⁶ Tradução livre da autora do original em inglês.

Normalmente estes esquemas/gráficos cronológicos são representados ao longo de um eixo longo uniforme para permitir visualizar associações de tempo, analisando-as de diferentes perspetivas (Andre et. al, 2007¹⁷).

4.1.1. Mapa cronológico dos dados

Esta investigação pretendeu estudar as transformações geradas pelo confinamento da pandemia do Covid-19 numa instituição de apoio a pessoas sénior. Concluída a apreciação dos dados coletados e descritos no capítulo anterior, percebeu-se o potencial e necessidade da sua organização, e através dos aspetos de design avaliados no estudo de Brehmer et. al¹⁸ (2017), as informações foram traduzidas em um levantamento de gráficos em linhas cronológicas, mais especificamente, no mapa cronológico.

Foram elaborados vários esquemas procurando traduzir a realidade explorada com o propósito de situar e relacionar os elementos recolhidos.

Contudo, os conteúdos dos mapas apresentam uma representação linear convencional, uma escala temporal cronológica, e uma linha temporal unificada, as escolhas mais prevalentes no inquérito de Brehmer et al (2017).

No total foram desenvolvidos três mapas. O primeiro mapa cronológico (Figura 15) propôs a reconstituição dos acontecimentos da pandemia do Covid-19 no período de 10 meses entre o mês de março a dezembro de 2020. O segundo mapa cronológico (Figura 16), realizado com a mesma estrutura e características, reuniu dados das situações relevantes e ações executadas pela AANSC no período de 20 meses (entre março de 2020 a outubro de 2021).

Neste último mapa (Figura 17), foi desenhada uma estrutura diferente da etapa anterior, que procurou ilustrar visualmente um panorama geral dos acontecimentos da pandemia do Covid-19 com as ações implementadas pela instituição no período de confinamento geral, sobrepondo-os para melhor visualizar e relacionar o conjunto.

4.2. MÉTODO

Esta parte do estudo baseou-se nos elementos que contribuíram para a conclusão dos resultados da análise de dados no capítulo anterior, além de outras etapas para complementar os

¹⁷ Tradução livre da autora do original em inglês.

¹⁸ Tradução livre da autora do original em inglês.

procedimentos investigativos, sendo eles: as entrevistas, a observação externa da investigadora e fontes de pesquisa bibliográfica e das redes sociais da instituição em estudo.

4.2.1. Dados e Materiais

O ponto de partida foi utilizar os dados obtidos pela transcrição das entrevistas para organizar o conteúdo sistemático de conhecimentos, da maneira mais completa possível (Rosa; Arnoldi, 2006, citado por Britto Jr. & Feres Jr., 2011,).

Das entrevistas também foi possível retirar dados fundamentais para situar os momentos marcantes que sucederam durante a o confinamento em virtude da pandemia do Covid-19.

Outro elemento da mesma importância foram as observações externas da investigadora. Ao longo do contacto com as colaboradoras da AANSC, foram registadas observações de fatos que ocorreram após as entrevistas, relevantes para os resultados desta investigação, proporcionando outras informações sobre os aspetos da realidade da instituição.

Rúdio (2002) reforça o poder da observação como um método que vai além do ato de ver, mas de examinar, sendo uma técnica que possibilita conhecer pessoas, coisas, acontecimentos e fenômenos. Realizando a observação de forma discreta, fomos capazes de reparar nos comportamentos dos participantes, sendo eles mais espontâneos e naturais do que se fossem em uma situação mais controlada. Esta proporcionou uma resposta interessante quanto aos sentimentos que foram expostos pelos participantes e realizar, em paralelo, uma avaliação dos seus sentimentos no período do confinamento, aquando do encerramento das atividades do Centro de Dia, e os sentimentos quanto ao término do confinamento.

Outras fontes de pesquisa também contribuíram para reunir materiais para esta parte do estudo. Entre outros refere-se à consulta do site oficial e da página do Facebook da própria instituição, a AANSC, onde se encontram registos de novos serviços, feitos, donativos, novas atividades e dados da interação com a comunidade, além de informações protocolares.

4.2.2. Procedimento

Neste tópico, inclui-se toda a explicitação e fundamentação que levaram do processo de construção do mapa cronológico, como forma de orientar as informações e salientar os resultados obtidos no trabalho de campo.

Numa primeira etapa, foram desenvolvidos dois mapas cronológicos com as mesmas características estruturais, porém, com informações distintas, apresentando dados vindos de fontes de pesquisas *online*.

Os mapas foram construídos com o objetivo de identificar as informações que se emparelham nos dois esquemas, para no fim, conduzir-nos para a segunda etapa, que se designa na fusão de ambos os mapas cronológicos, com o intuito de identificar os fatores de mudanças causados pelo momento pandêmico na AANSC e esclarecendo os pontos chave dessas transformações.

A princípio, foram realizadas várias pesquisas para construir a linha cronológica dos acontecimentos dos mapas 1 e 2, na qual foi encontrada uma referência que foi utilizada como modelo, estudado os padrões e características técnicas com o intuito de criar algo a perspectiva deste estudo. A obra de Cobrin (2014) é um mapa cronológico desenhado durante a sua carreira de licenciatura no *The New England Institute of Art* em Brookline, Massachusetts, intitulado "*The Art History Timeline*". A iniciativa do projeto foi organizar uma enorme quantidade de informação através de uma linha do tempo mínima e vívida.

No mapa cronológico de Cobrin, cada segmento histórico herda um conjunto de cores extremamente vívidos, acarretando um impacto visual de imediato. O mapa de referência é evidenciado na Figura 11:

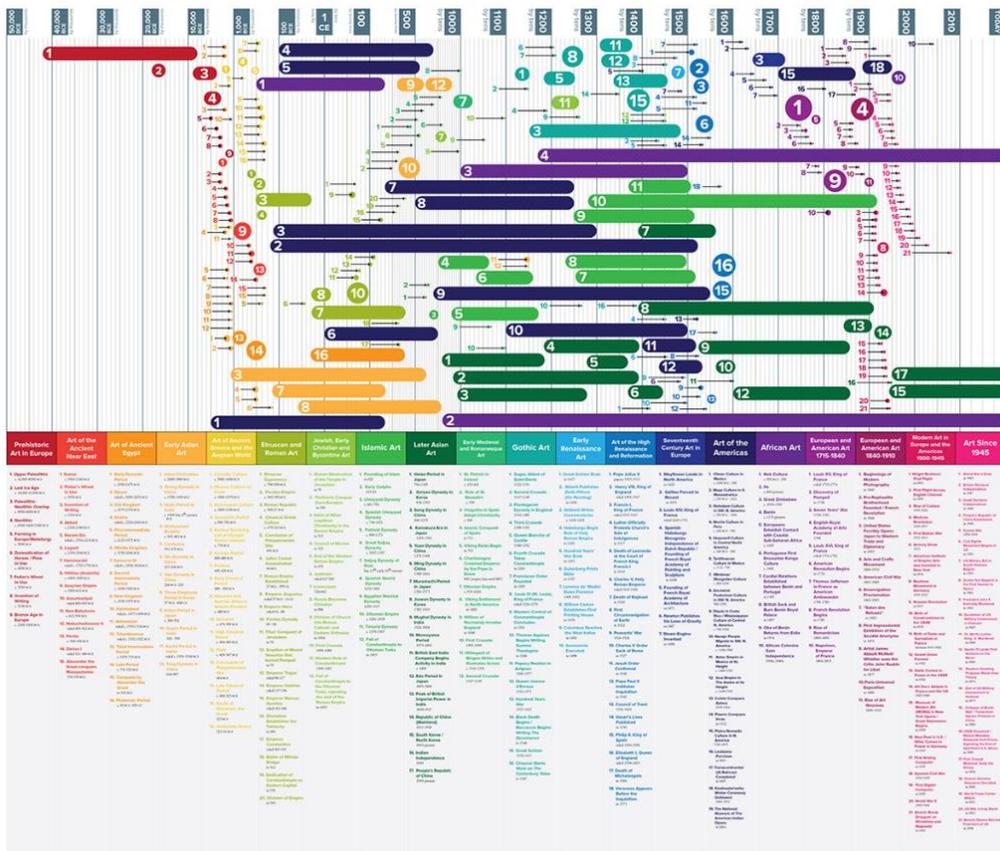


Figura 11 - Mapa Cronológico de Matt Cobrin intitulado “The Art History Timeline”

Apesar das diversas informações que eram evidenciadas, a investigadora teve dificuldade em organizar os dados do mapa cronológico da pandemia devido a divergência de informações entre as fontes, logo, esta etapa careceu de maior atenção e reorganização dos fatos.

Quanto a ferramentas para a sua elaboração os dois mapas foram desenvolvidos na plataforma *Illustrator*.

4.2.2.1. Descrição da organização do Mapa Cronológico 1

A primeira ideia dos mapas cronológicos era datar o início dos acontecimentos no seu mês de ocorrência e, caso o mesmo se prolongasse ao longo dos meses, era seguido por uma linha até o momento em que terminasse, sendo aí interrompida – conforme é apresentado na Figura 12 e Figura 13. Um acontecimento de apenas um dia encontrava-se representado apenas com um círculo.

Todos os factos assinalados foram legendados na parte de baixo do mapa com uma numeração. Estas legendas estão ligadas com a parte superior das linhas, nas respetivas datas do ocorrido, (também numeradas de acordo com os acontecimentos). Foram escolhidas cores

distintas para cada mês, de tal modo que se distinguíssem dos meses em que os factos não se verificaram.

Neste primeiro mapa cronológico (Figura 12) foram dispostas muitas informações sobre determinações de tutela, em particular no período de 10 meses - dados retirados de sites do governo e de diversos diários de notícias que apresentavam a linha cronológica da pandemia neste período em questão.

Reunida toda esta informação verificou-se que resultava numa confusão visual devida ao excesso de informação e à mistura das cores fortes. Além disso, as linhas que preenchem um período maior que um mês, confundiam a leitura do mapa, dificultando a sua decodificação.

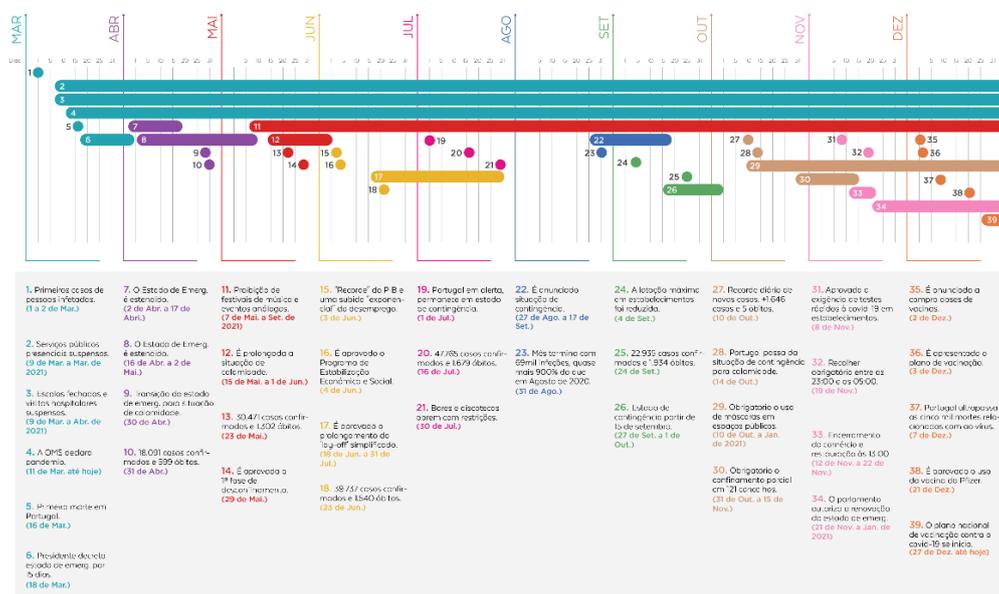


Figura 12 – Primeira Estrutura do Mapa Cronológico 1.

4.2.2.2. Descrição da organização do Mapa Cronológico 2

O mapa cronológico da instituição AANSC (Figura 13) seguiu a mesma estrutura do anterior, embora com menos dados a assinalar.

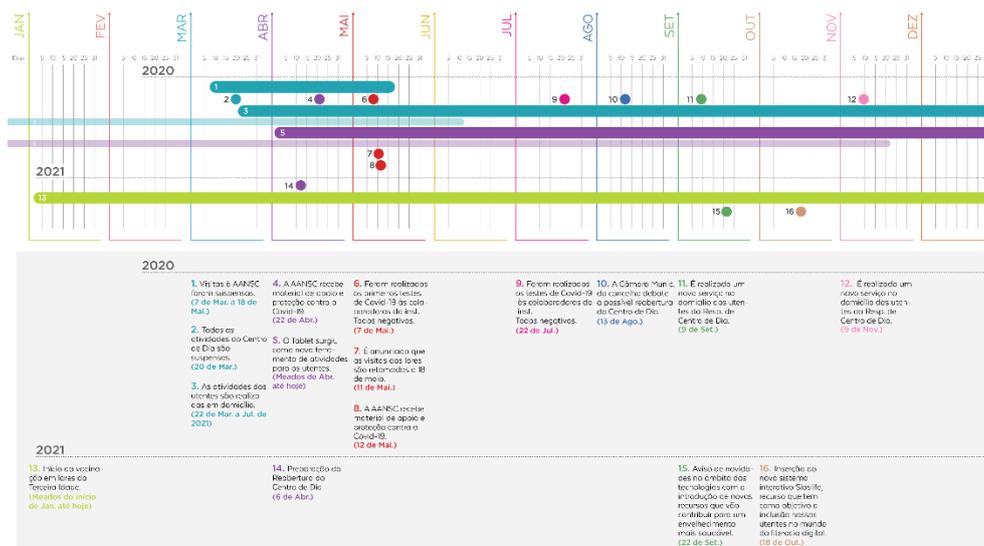


Figura 13 – Primeira Estrutura do Mapa Cronológico 2.

Na leitura crítica do conjunto dos dois mapas, verificaram-se algumas dificuldades de compatibilização entre eles, nomeadamente pela diferença na extensão temporal entre o primeiro e o segundo mapa e pela complexidade das informações inseridas. Ficou clara a necessidade de alterações.

Numa nova iteração e discussão com as orientadoras, foram identificadas as necessárias alterações e idealizou-se o mapa cronológico proposto como resultado deste capítulo.

Identificaram-se outros pontos importantes que seriam relevantes para a sua perceção visual, de tal forma que incluisse os dados obtidos no trabalho de campo fossem também ligados aos outros, resultando melhor para o esclarecimento do propósito desta investigação.

A proposta resultou numa síntese das abordagens dos mapas da etapa anterior. Portanto, os dados da pandemia do Covid-19 foram filtrados, selecionados aqueles que eram relevantes para o estudo, relacionando-os também com as ações implementadas pela instituição. Neste formato foi possível ainda situar no tempo, algumas perceções dos utentes manifestadas nas entrevistas e Trabalho de Campo.

Na Figura 14, é revelada um esboço realizado na fase de idealização do último mapa cronológico.

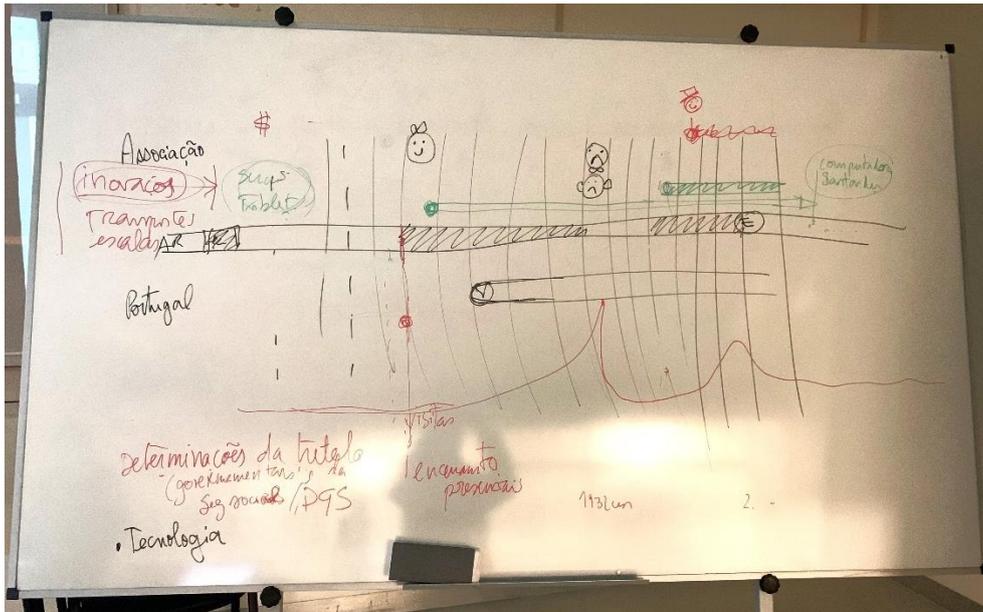


Figura 14 - Esquema do último Mapa Cronológico (Sintetizado)

4.3. RESULTADOS: MAPA CRONOLÓGICO SINTETIZADO

Após as alterações finais para a representação dos mapas 1 e 2 (Figura 15 e Figura 16), buscaram-se desenhos mais simples e objetivos. Foram retiradas algumas cores que podiam distrair a atenção do leitor e os acontecimentos já não são retratados de forma contínua nos meses em que o sucederam, sendo apresentados apenas pelo círculo e numeração, proporcionando uma melhor harmonia e equilíbrio na leitura e análise dos mapas.

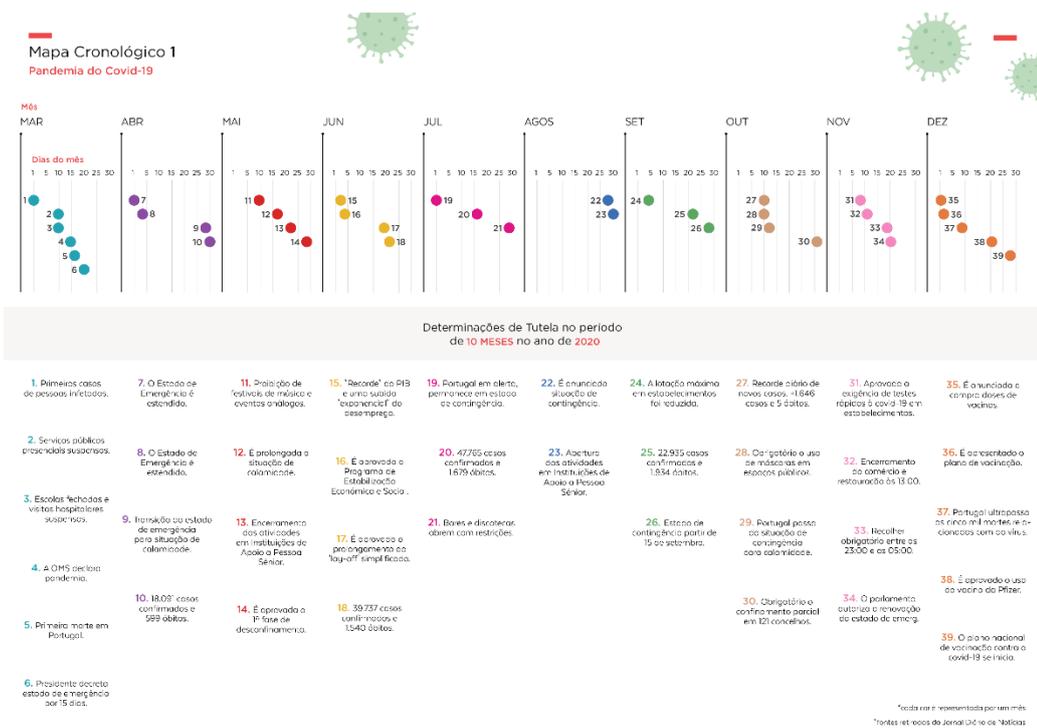


Figura 15 - Conclusão do Mapa Cronológico 1

Na conceção do mapa cronológico na instituição (Figura 16) a maior preocupação da investigadora consistiu na grande quantidade dos meses que deveria constar no mapa e, como resultado, os meses tiveram que ser mais estreitos.

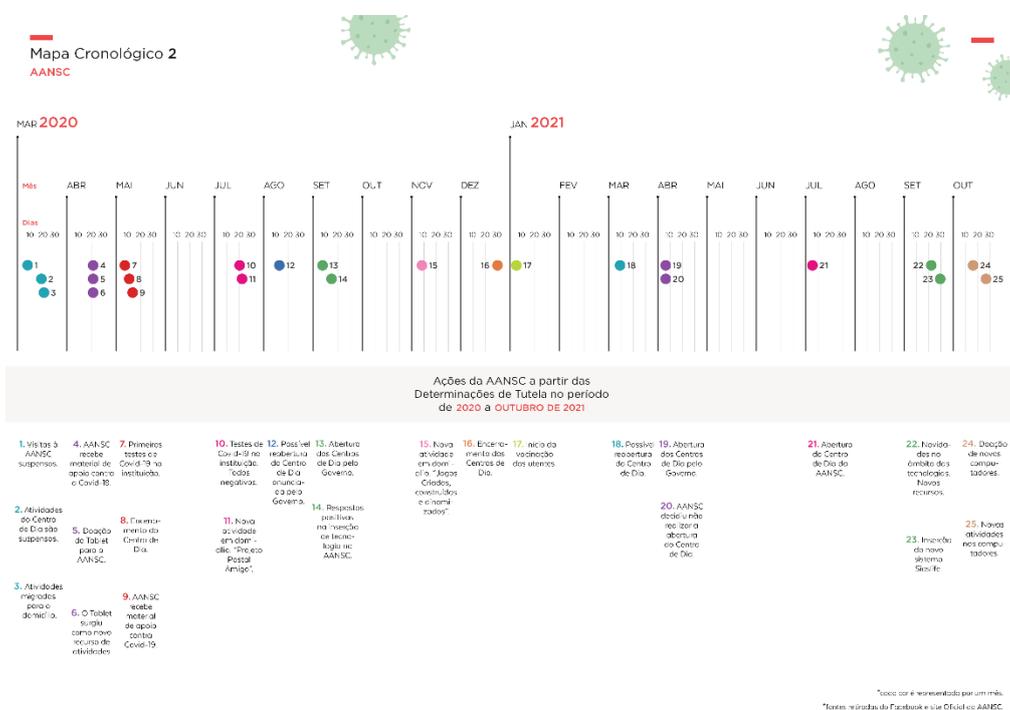


Figura 16 - Conclusão do Mapa Cronológico 2

Finalmente, a compreensão dos mapas cronológicos tornou-se mais eficaz. Os dados foram cruzados com maior clareza e serviram os objetivos considerados para esta investigação.

Relativos ao último mapa, são vários os elementos que o constituem, nomeado como Mapa Cronológico Sintetizado.

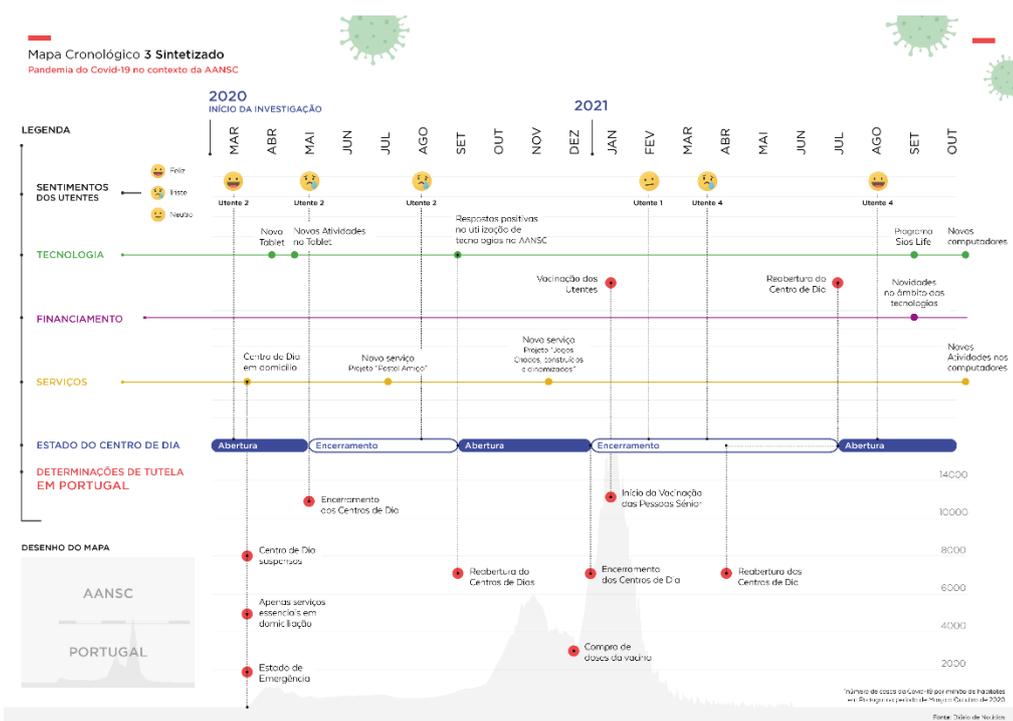
Este mapa está organizado com uma sequência cronológica - no cabeçalho - referente ao período em estudo: de março de 2020 a outubro de 2021 (Figura 17). Sobreposto ao mapa, com uma dose de transparência, há de se observar uma escala alusiva ao número de casos da Covid-19 por milhão de habitantes como forma de ajudar a identificar padrões, verificar os resultados e comparar as medidas das escolas às informações. Para além dos dados referentes à agenda de acontecimentos provocados pela pandemia e as consequências no funcionamento das IPSS e da Associação em estudo, aqui foram incorporados os temas principais que emergiram do nosso Trabalho de Campo e pesquisa sobre a instituição.

Numa linha central relativa ao “ESTADO DO CENTRO DE DIA” - caracterizada pela cor azul escuro - são localizados os momentos em que o Centro de dia esteve aberto e fechado. Acima

desta linha os outros resultados são alinhados e identificados, à esquerda, com cada um dos temas que emergiram da análise temática, explicada no capítulo anterior, a saber: Serviços, cujos dados envolvem os novos serviços e alterações equivalentes; Tecnologia, abrange dados referentes a estratégia de uso, evolução dos utentes através de recursos digitais em atividades institucionais; e Financiamento, enquadra dados sobre a aquisição de novas atividades financiadas para o uso de tecnologias.

1. Cada tema do Mapa Cronológico Sintetizado segue uma linha cronológica nos 20 meses apresentados, especificados com uma determinada cor, além disso, o mapa apresenta uma variedade de pontos narrativos, sendo alguns ligados entre si e situados em seu respetivo mês de ocorrência.
2. O tema Sentimentos dos Utentes foi traduzido no topo deste gráfico com “emojis” - sorridentes ou tristes - traduzindo deste modo a percepção explicitada nos comentários que cada utente fez relativamente a cada momento da agenda.
3. Abaixo daquela linha central, foram legendados os principais dados que ajudam a compreender a situação das IPSS e sua relação com as Determinações da tutela – em Portugal e no caso concreto da AANSC.

A Figura 17 mostra uma versão resumida do Mapa Cronológico Sintetizado; uma versão mais estendida se encontra no Anexo F.



4.3.1. Leitura do Mapa Cronológico Sintetizado

Da leitura deste mapa podemos salientar algumas observações:

1. Há uma correspondência direta entre as datas na parte superior do mapa que dizem respeito às abordagens mais relevantes da AANSC, com a parte inferior correspondentes às determinações de tutela em Portugal – uma relação de causa-efeito, que seria de esperar.
2. Quanto aos sentimentos dos utentes – identificados pelos “emojis” - no período do confinamento pretende-se perceber se os motivos do desencadeamento dos sentimentos negativos estão relacionados diretamente com a instituição.

Para identificar os indicadores causadores foram consideradas, além das informações obtidas nas entrevistas, os comportamentos dos utentes a partir da observação da investigadora. Verificou-se um padrão: os utentes mencionavam o Centro de Dia como um serviço essencial e causa de satisfação e, ao mencionar o período do confinamento, percebeu-se desânimo relacionado com a falta desse serviço. Logo, foi identificado como indicador, a reabertura e encerramento do Centro de Dia como um grande fator de influência dos sentimentos dos utentes. Estes dados também são observáveis no mapa.

De acordo o mapeamento dos resultados relativos ao tema Tecnologia – representada pela cor verde - houveram algumas mudanças a partir da migração do Centro de Dia para o serviço domiciliário. Vimos que perante as necessidades impostas pelo confinamento houve uma adaptação e inovação, com a inserção do Tablet nas atividades dos utentes. Pôde-se constatar, numa linha de continuidade, a relação deste tema com o referente a investimento nesse segmento ao observar a linha roxa logo abaixo, de Financiamento.

É interessante perceber que com a implementação de novas tecnologias na instituição, foram reforçados e criados novos serviços voltados para os recursos digitais, demonstrados pela linha amarela do mapa. Ao que tudo indica, a instituição buscou novas formas de aprendizado, criando como uma “revolução” em caráter de emergência pelo momento difícil vivido, mas que trouxe outras novas oportunidades para promover um envelhecimento mais ativo.

Em resumo, os resultados mostraram-se consistentes em relação ao papel positivo da implementação das tecnologias na instituição, tanto para com os utentes, quer a nível dos colaboradores como ferramenta de trabalho, sendo considerada, portanto, uma mais-valia no

desempenho das suas funções na AANSC. Apesar de entenderem não ser completamente insubstituível, mostram-se necessárias, úteis e fulcrais para os utentes realizarem as algumas atividades, essencialmente num contexto de pandemia e também, no seu período pós-pandemia.

Por fim, outro ponto que é possível visualizar no mapa são as determinações de tutela de Portugal direcionadas para as ações realizadas pela instituição, nomeadamente no que concerne a novos serviços/atividades criados nessa altura e que se mantiveram até os dias de hoje, pelo fato de terem demonstrado uma resposta positiva na instituição e seus utentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo tenciona-se apresentar uma reflexão final de toda a investigação, através dos resultados foi possível triangular e responder as questões de investigação e aos seus objetivos. Apresenta-se então, a seção de discussão do estudo em meio a interpretação e análise crítica dos resultados obtidos, as conclusões finais, principais limitações ao longo do estudo e por fim, propostas que possam enriquecer futuras investigações na área do Design no que se diz respeito ao uso de tecnologias digitais por parte do indivíduo sénior institucionalizado.

5.1. DISCUSSÃO

Esta investigação teve como resultado a criação do mapeamento cronológico baseado em registos de várias consequências da pandemia na AANSC. O objetivo foi perceber as transformações cometidas na instituição social no que se diz respeito aos seus serviços, adaptações e o uso imediato de tecnologias para com os utentes.

Em relação ao uso de ferramentas do design neste estudo, optou-se pela utilização de mapas cronológicos. A considerar o conteúdo de linhas do tempo gerado pelo Brehmer et. al (2017), o autor defende o seu uso como uma ferramenta visual satisfatória no que se diz respeito a análises exploratória de dados, e de fato, a sua aplicação permitiu o registo de várias informações transparentes dos resultados do trabalho de campo desta investigação. Além disso, criar o mapa cronológico foi interessante para firmar os aspetos do design como transmissor de informações, contribuindo com dados específicos para soluções no que se diz respeito a utilização de tecnologia no contexto de instituições de apoio sénior.

Relativo ao processo de estruturação do mapa cronológico, também foi levada em consideração a linha de pensamento do autor Davis (2012, p. 10), onde o mesmo afirma que, de certa forma, o mapeamento discreto e mais natural do seu eixo e potencialmente menos oneroso, é a orientação vertical, o que tornou uma característica importante na materialização das informações que estavam sendo transmitidas por serem demasiadas, onde pôde-se fornecer um conjunto de dados inteiros dentro de uma única linha.

Os dados coletados podem originar algumas críticas por não apresentarem impactos concretos positivos da tecnologia na instituição de apoio social, ainda que os registos sejam considerados adequados para o levantamento dos resultados. Contudo, os resultados podem

contribuir em informações pertinentes no processo do design na criação de novos serviços e atividades, deixando em aberto novas oportunidades de trabalhos futuros.

Como é referido na literatura (Moraes, 2008), a criação da ferramenta do mapa cronológico através do design identificou problemas e oportunidades, vista como um recurso com alto potencial de atuação no cenário da instituição, mesmo em um contexto complexo, como na pandemia do Covid-19, onde o mapa cronológico apresentou resultados seguros acerca da utilização das tecnologias na instituição e a conceção de novos serviços.

Pode-se dizer que o mapeamento cronológico se mostrou útil para:

1. Apontar uma valorização na utilização da tecnologia na instituição no período apresentado. Há de se identificar diversas informações na linha cronológica da tecnologia, logo, traduz-se que devido as transformações da pandemia do Covid-19 houve uma aceleração quanto ao uso de recursos digitais na AANSC.
2. Apontar os fatores de influência na adaptação dos novos serviços e atividades que surgiram na instituição, como por exemplo, as determinações de tutela.
3. Identificar as consequências geradas pela implementação de tecnologias na AANSC, como o novo programa SiosLife e o financiamento de novos recursos para agregar no aprendizado das tecnologias para com os utentes.
4. Detetar elementos que contribuíram na promoção da inclusão dos utentes, como o incentivo da instituição quanto a utilização de recursos digitais através das novas atividades e adaptações.

Pelas razões acima discutidas, o mapa cronológico se mostrou ser uma ferramenta multifuncional e versátil a ser utilizada num processo de tradução de informações através da coleta de dados no trabalho de campo. Além disso, os mapas cronológicos demonstraram ser não só um conjunto de informações coletadas na análise, mas como uma ferramenta a inspirar futuros designers para a organização de informações de linhas cronológicas como uma nova forma de comunicar ideias e respostas.

5.2. CONCLUSÕES

Esta investigação de cunho exploratório utiliza do design como agregador de dados e informações na criação de ferramentas como recurso de solução em uma instituição de apoio a

peessoas seniores. E os resultados produzidos relatam diferenças significativas na implementação de tecnologias na AANSC em atividades e serviços voltados para utentes seniores.

Esta constatação permite-nos refletir acerca da importância de estratégias de incentivos quanto a utilização das tecnologias para pessoas da terceira idade. Contudo, a princípio são reverberadas a responsabilidade do design em facilitar esse processo de aprendizagem, o profissional que se propõe a utilizar das informações que lhe são concedidas e utilizá-las com o propósito de solucionar aspetos com forte pendor social precisa sustentar um compromisso de total consideração e respeito a este grupo sénior, foco dessa investigação, com o propósito de exercer a integração e o reconhecimento desta grande parcela da população. Temos que pensar no designer enquanto profissional consciente que pensa e compreende as necessidades humanas através da observação do mundo (Carvalho & Paiva, 2015, p. 184).

Em um panorama geral das questões levantadas nessa investigação, é evidenciada a necessidade de estratégias que fomentem a aprendizagem tecnológica da pessoa sénior com apoio, seja da família ou de instituições de apoio, para que eles se sintam mais à vontade em manusear novos recursos, criando uma maior aceitação e, dessa forma, possuir um envelhecimento mais ativo.

Podemos concluir que a iniciativa na implementação de tecnologias nas atividades dos utentes, considerou-se uma mais-valia, visto que acabaram por levar o contexto que estavam a viver de forma mais amena. Além disso, é importante referir que, aparentemente, a tecnologia não estava incorporada completamente na vida do utente, e através dessas grandes transformações mundiais e o incentivo da instituição em gerar estratégias quanto ao seu uso, alteraram esse paradigma, fazendo-os acreditarem que eles podem ser inclusos digitalmente como qualquer indivíduo.

Questiona-se também, o fato da pandemia, apesar de dolorosa, ter trazido questões que antes não eram completamente vistas, como a priorização dos cuidado e a devida atenção às pessoas da Terceira Idade, consciência quanto as alterações naturais do envelhecimento, a importância da “alfabetização” digital e como de fato, na sociedade atual, é imprescindível ter competências básicas para permitir sua aplicação em diversos aspetos do cotidiano, proporcionando aspetos inclusivos, o acesso à informação, comunicação e entre outros diversos contextos essenciais, principalmente para este grupo etário.

Por fim, consciente dos resultados obtidos, o contributo que se apresenta neste fim, pretende-se salientar a importância da relação ser humano e tecnologia. O designer, como agente interventor, podem proporcionar novas formas de vida promotoras do bem-estar, segurança e do prazer dos utilizadores ao exercer uma função que pode ser vista como impraticável – relação que pode contribuir para uma melhor integração social da população sénior.

5.3. CUMPRIMENTOS DOS OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho foi identificar e registar as várias consequências da pandemia do Covid-19 em instituições sociais, em particular no que se refere à prestação de serviços, organização e na utilização de tecnologias, tomando como caso de estudo uma instituição de apoio no contexto de uma freguesia de Canelas, Peso da Régua, e considerando o período de março de 2020 a outubro 2021. Pelos resultados desta investigação terem sido conduzidos através das informações do trabalho de campo e, conseqüentemente, a ferramenta do mapa cronológico, foi possível prospeçar funções importantes do design na organização das informações e identificar efeitos expressivos gerados pelo período pandémico na instituição de apoio social, como pode ser visto nos tópicos: 3.5.; 3.6; 4.3.

A seguir, são revistados os objetivos específicos, exibindo os seus cumprimentos ao longo desta investigação, como forma de refletir sobre a contribuição deste estudo para a literatura.

1. Compreender os acontecimentos e mudanças relacionadas com a pandemia que ocorreram em instituições sociais de apoio a pessoas sénior.

A condução desta investigação gerou um contato mais próximo com a realidade da instituição de apoio social parceira deste estudo através das entrevistas, o que permitiu perceber as mudanças geradas devido ao período pandémico, encontradas a partir da secção 3.3.

O caráter contextual da pandemia do Covid-19 foi apresentado no tópico introdutório: 1.1.; onde foram reunidas informações sobre este período através de fontes de pesquisas e jornais. Além disso, devido a grande atenção mundial dada a este fato, houveram diversos dados ricos e de fácil acesso.

2. Perceber as transformações do papel da tecnologia no contexto de atividades com utentes sénior.

Os resultados do trabalho de campo (3.5.) permitiram identificar a relação entre utente e tecnologia na instituição, através desta etapa pôde-se perceber o entusiasmo de cada utente no cumprimento das atividades por meio dos recursos digitais. Já no capítulo 4, mais especificamente na secção 4.2.2.2, constitui as informações associadas a instituição e suas atividades com os utentes, juntamente com o uso das tecnologias, de forma organizada, exibindo um panorama geral de forma temporal no período da pandemia do Covid-19.

3. Reunir e relacionar pela visualização cronológica os fatores que influenciaram a transformação dos serviços da instituição com vista a contribuir para o design de novas atividades e serviços.

Na secção 4.1.1., 4.2.2.1., 4.2.2.2. e 4.3. são reunidos e apresentados todos os dados obtidos nos mapas cronológicos desenvolvidos acerca dos acontecimentos e mudanças relacionadas com a pandemia, pontuadas também as adaptações da instituição de apoio sénior, acarretando na compreensão das transformações ocorridas na AANSC e os reais motivos das suas ações.

5.4. LIMITAÇÕES

Principalmente no período do trabalho de campo, a pandemia do Covid-19 introduziu limitações claras à investigação. Dificultou o acesso ao campo, logo, diminuiu a possibilidade de incursões nos contextos de pesquisa. Houve apenas uma ida à instituição parceira e foi realizada após o seu horário de funcionamento apenas para conhecer o espaço e ter uma conversa inicial com a Animadora Sócio-Cultural da AANSC, pelo fato de ser uma organização voltada a pessoa sénior - determinados grupos de risco da pandemia - afetando a utilização de técnicas que usam a comunicação, o olhar e empatia.

Além disso, como se tratava de um estudo de caso de uma instituição que se encontra no interior de Portugal, foram identificados problemas de rede na sua localidade, o que implicou em algumas falhas na comunicação entre investigadora e a responsável da instituição. Contudo, este estudo ultrapassou as divergências que surgiram e que dificultaram alguns aspetos da pesquisa, além disso, fomentou a criatividade da investigadora para responder a esses desafios.

5.5. RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Um bom propósito para esta investigação seria lançar estudos em períodos mais extensos para pesquisas posteriores. Esta investigação apresentou um bom registo das consequências da pandemia do Covid-19 e as adaptações dos serviços em uma instituição social para pessoas sénior, contudo, não houve um tempo maior para obter dados concretos acerca dos impactos positivos para com os utentes quanto ao uso das novas tecnologias. Logo, estes registos podem servir como contribuição para trabalhos futuros e impulsionar o interesse no desenvolvimento de novas atividades e serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AANSC – Associação de Assistência Nossa Senhora das Candeias. Disponível em: <https://www.aansc.pt/> | Acesso em: 21 de março de 2022.

Ageing and health. (2021, October 4). WHO | World Health Organization. Retrieved April 14, 2022, from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Alcobia, A. C. (2019). Tecnologias e população sénior: Desafios e Oportunidades [Master's thesis]. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/22200/1/master_ana_carocha_alcobia.pdf

Alexandre, D. S., & Tavares, J. R. (2007). Artigo em Livro de Atas de Conferência Internacional. Factores da percepção visual humana na visualização de dados. https://www.researchgate.net/profile/Joao-Tavares-23/publication/37649697_Factores_da_Percepcao_Visual_Humana_na_Visualizacao_de_Dados/links/53d501860cf228d363e9d673/Factores-da-Percepcao-Visual-Humana-na-Visualizacao-de-Dados.pdf

Andre, P., Wilson, M. L., Russell, A., Smith, D. A., Owens, A., & Schraefel, M. C. (2007). ACM Symposium on User Interface Software and Technology. Continuum: designing timelines for hierarchies, relationships and scale. https://www.researchgate.net/publication/313348496_Continuum_designing_timelines_for_hierarchies_relationships_and_scale

Azevedo, W. (2017). O que é design. Brasiliense.

Barnaski, M. R., Dessbesell, C. C., Pereira Rambo, G. A., Nunes, R., Mozzaquatro Chicon, P. M., & Billig Garces, S. B. (2020). XXV Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão | Desafios da Ciência em Tempos de Pandemia. O uso das tecnologias em tempos de pandemia pelos idosos. <https://revistaanais.unicruz.edu.br/index.php/inter/article/view/456>

Besdine, R. W. (2019, July 24). Considerações gerais sobre o envelhecimento - Questões sobre a saúde de pessoas idosas - Manual MSD Versão Saúde para a Família. Manual MSD Versão Saúde para a Família. Disponível em: <https://www.msdmanuals.com/pt-pt/casa/quest%C3%B5es-sobre-a-sa%C3%BAde-de-pessoas-idosas/o-envelhecimento-corporal/considera%C3%A7%C3%B5es-gerais-sobre-o-envelhecimento> | Acesso em: 20 de dezembro de 2021.

Bonfim, C. J., & Saraiva, M. E. (1996, December). Centro de Dia: (Condições de localização, instalação e funcionamento). Direcção-Geral da Acção Social | Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13328/Centro_dia/f8de1cb2-a6e8-4137-8a7f-4d76233e58bc/f8de1cb2-a6e8-4137-8a7f-4d76233e58bc

Bonfim, C. J., & Veiga, S. M. (1996, December). Serviços de Apoio Domiciliário (Condições de implantação, localização, instalação e funcionamento). Direcção-Geral da Acção Social | Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13331/Servi%C3%A7o_apoio_domiciliario/12afb8f8-6217-47f4-90db-4acd97ef1e9a/12afb8f8-6217-47f4-90db-4acd97ef1e9a

Brehmer, M., Lee, B., Bach, B., Riche, N. H., & Munzner, T. (2017, September). Timelines Revisited: A Design Space and Considerations for Expressive Storytelling. *IEEE transactions on visualization and computer graphics*, 23(99), 2151-2164. <https://www.microsoft.com/en-us/research/wp-content/uploads/2016/10/Brehmer-TVCG-2017.pdf>

Britto Jr., A. F., & Feres Jr., N. (2011). A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Evidência | Araxá*, 7(7), 237 - 250.

Buchanan, R. (1992). Wicked problems in Design Thinking. *The MIT Press*, 8(2), 5-21. <https://www.jstor.org/stable/1511637?origin=JSTOR-pdf>

Bragança, A., Horta, M., Martins, F., Pinto, F., Marcos, V., Mendes, A. C., Castro, J. M., & Alves, S. M. (2021). O impacto da pandemia de covid-19 nas ipss e seus utentes em portugal. Universidade Católica Portuguesa do Porto | Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade. <http://cnis.pt/wp-content/uploads/2021/03/Relat%C3%B3rio-COVID-19-nas-IPSS.pdf>

Cabeza, E. U., Moura, M., & Rossi, D. (2014). Design aberto: Prática projetual para a transformação social. *Strategic Design Research Journal*, 7(2), 56-65. <https://doi.org/10.4013/sdrj.2014.72.02>

Cardoso, A. P., Silva, R. C., Da Silva, S. A., Pio, D. C., & Silveira, P. R. (2014). FACIL: Modelo para avaliação da literacia digital e informacional. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, 22(3), 46-54. <http://dx.doi.org/10.5753/rbie.2014.22.03.46>

Cardoso, R. (2008). *Uma introdução a história do design* (3rd ed.). Editora Blucher.

Cardoso, R. (2016). *Design para um Mundo Complexo* (1st ed.). Ubu Editora LTDA - ME.

Carvalho, D. M., & Paiva, B. (2015). Design e envelhecimento humano Conceitos aplicados à pessoa idosa. *Exedra: Revista Científica*, (2), 174-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6495854>

Castells, M. (2003). *A Galaxia internet: Reflexões sobre a internet, negócios E a sociedade*. Zahar.

Cavalcante, P., Mendonça, L., & Brandalise, I. (2019). Políticas públicas e Design Thinking: interações para enfrentar desafios contemporâneos. Livro *Inovação E políticas públicas: Superando o mito da ideia*, 29-52. Governo Federal Ministério da Economia | Instituto de Pesquisa

Econômica Aplicada https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Cavalcante-2/publication/334139431_Livro_inovacao_e_politicas_publicas/links/5d1a1e0fa6fdcc2462b697f9/Livro-inovacao-e-politicas-publicas.pdf#page=31

Centro Internacional de Longevidade (ILC). (2020). Para um Design Amigável ao Idoso: a todas as idades. https://prceu.usp.br/usp60/wp-content/uploads/2017/07/Relatorio-Design-e-Envelhecimento_FINAL.pdf

Centro de Dia - Manual de Processos-Chave. (2011, July 21). Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais. (2ª ed.) | Instituto da Segurança Social, L.P. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13337/gqrs_centro_dia_processos-chave/439e5bcd-0df3-4b03-a7fa-6d0904264719/439e5bcd-0df3-4b03-a7fa-6d0904264719

Centros de noite para idosos. (2021, January 15). Lares de Idosos em Portugal. Disponível em: <https://www.laridosos.net/centros-de-noite-para-idosos/> | Acesso em: 13 de abril de 2022.

César, F. I. (2013). Ferramentas Gerenciais da Qualidade: Instrumentos para gerenciamento e tomada de decisão na implantação da melhoria contínua. Biblioteca 24h.

CGD. Acompanhamento senior: Conheça os apoios e as opções disponíveis. (2020, October 20). Disponível em: <https://www.cgd.pt/Site/Saldo-Positivo/protecao/Pages/acompanhamento-senior.aspx> | Acesso em: 9 de abril de 2022.

Cobrin, M. (2014, May 31). The Art History Timeline. Disponível em: Behance. <https://www.behance.net/gallery/17308455/The-Art-History-Timeline>. Acesso em: 25 de abril de 2022.

Coelho, S. R. (2018). As Redes Sociais Pessoais de Idosos Institucionalizados em ERPI [Master's thesis]. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/18749/1/master_sandra_patrao_coelho.pdf

Comissão das Comunidades Europeias. Envelhecer bem na sociedade da informação | Uma Iniciativa i2010. (2007). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0332:FIN:PT:PDF> | Acesso em: 13 de abril de 2022

Costa, R. P. (2011). Ridendo castigat mores. A Transcrição de Entrevistas e a (Re)Construção Social da Realidade. In IIIV Congresso Português de Sociologia (pp. 2-12). Teorias e Metodologias.

Davis, S. B. (2012). History on the Line: Time as Dimension. *Chronographics*, 28(4), 4-17. https://www.researchgate.net/publication/239857061_History_on_the_Line_Time_as_Dimension

Diagnóstico Social do Peso da Régua 2020-2024. (9 jun. 2021). Câmara Municipal do Peso da Régua. https://www.cm-pesoregua.pt/cm-pesodaregua/uploads/writer_file/document/2537/diagnostico_social_2020_2024.pdf

Diogo, F. E. (2021). A utilização das aplicações digitais e de recursos tecnológicos nas rotinas dos idosos institucionalizados: propostas e estratégias para a sua implementação em contexto rural [Master's thesis]. <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/7889>

Dong, H., McGinley, C., Nickpour, F., & Cifter, A. S. (2015). Designing for designers: Insights into the knowledge users of inclusive design. *Applied Ergonomics*, 46, 284e291. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003687013000422?via%3DiHub>

Engenheiro, S. P. (2008). Apoio Domiciliário e qualidade: Um estudo de caso [Master's thesis]. <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/3382/2/PDF%2520Disserta%25C3%25A7%25C3%25A3o%2520MPS.pdf>

Eportugal.gov. Apoio social para idosos. (n.d.). Início - ePortugal.gov.pt. Disponível em: <https://eportugal.gov.pt/cidadaos/apoio-a-familia/apoio-social-para-idosos> | Acesso em: 7 de abril de 2022.

Falcato, J., & Bispo, R. (2006). Experiências de ensino do design inclusivo Em Portugal. Centro Português de Design. <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/10184/1/DesigInclusivoVol2.pdf>

Faria, J. A. (2011). A Importância das TIC na Promoção do Envelhecimento Activo [Master's thesis]. http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/17415/1/A%20Import%3%a2nci%20das%20TIC%20na%20Promo%3%a7%3%a3o%20do%20Envelhecimento%20Activo_Jacinta%20Faria.pdf

Fernandes, F. R. (2015). Design de Informação: Base para a disciplina no curso de design (2nd ed.). FRF Produções. https://www.researchgate.net/publication/270570507_Design_de_Informacao_base_para_a_disciplina_no_curso_de_Design

Fonseca, F., & Amaral, I. (2017). Exclusão e cidadania na era digital. *JANUS* 2017, 74-75. https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.1.4_FredericoFonseca_In%3%AAmaral_Exclus%3%A3oCidadania.pdf

Foster, L., Walker, A. (2015, February). Active and Successful Aging: A European Policy Perspective. *The Gerontologist*, 55(1), 83–90. <https://doi.org/10.1093/geront/gnu028>

Fries, J. F. (2012, October 1). The Theory and Practice of Active Aging. Hindawi Publishing Corporation | Current Gerontology and Geriatrics Research. <https://doi.org/10.1155/2012/420637>

Gil, A. C. (1999). Métodos E técnicas de pesquisa social (6th ed.). Editora Atlas S.A.

Gil, H. (2019). Nativos digitais, migrantes digitais e adultos mais idosos: pontes para a infoinclusão. *ESECB - Artigos em revistas com arbitragem científica*, 3(2), 164-184. <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/6869>

Gil, H. (2019, March). A Literacia Digital e as Competências Digitais para a Infoinclusão: por uma inclusão digital e social dos mais idosos. *Revista de Educação a Distância e Elearning*, 2(1), 79-96. https://revistas.rcaap.pt/lead_read/article/view/22058/16234

Guia prático apoios sociais – pessoas idosas. (2017, September 25). Instituto da Segurança Social, I.P., 4(11). https://www.seg-social.pt/documents/10152/33603/N35_apoios_sociais_idosos/638b6f1a-61f6-4302-bec3-5b28923276cb

Governo de Portugal. Intervenção social tem sido vital durante a pandemia. (2021, May 27). XXIII Governo - República Portuguesa. Disponível em: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=intervencao-social-tem-sido-vital-durante-a-pandemia> | Acesso em: 15 de abril de 2022.

Kesting Tavares, M. M., & Corrêa de Souza, S. T. (2012, July). Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. *RENTE - Revista Novas Tecnologias na Educação*, 10(1). <https://seer.ufrgs.br/rente/article/view/30915>

Kimbell, L. (2011). Rethinking design thinking: part I. *Design and culture*, 3(3), 285-306. http://www.lucykimbell.com/stuff/DesignPractices_Kimbell_DC_final_public.pdf

Lini, E. V., Portella, M. R., & Doring, M. (2016, November/December). Factors associated with the institutionalization of the elderly: a case-control study. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19(6), 1004-1014. <https://www.scielo.br/j/rbgb/a/CPwvmfwnyWGbrCDqnRLzmxg/abstract/?lang=en>

Lourenço, L. H. (2018). Contributos do Design Inclusivo na Autonomia e Independência dos Idosos: Design de Equipamento de Apoio ao Idoso na Habitação [Master's thesis]. file:///C:/Users/pubvi/Downloads/_Contributos%20do%20design%20na%20autonomia%20e%20independ%C3%Aancia%20dos%20idosos..._Let%C3%ADcia%20Louren%C3%A7o%20(7).pdf

Lourenço, P. M. (2014). Institucionalização do Idoso e Identidade [Master's thesis]. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9205/1/Paulo%20Manuel%20da%20Rocha%20Louren%C3%A7o.pdf>

Maia, J. P. (2016). A Qualidade de Vida do Idoso Institucionalizado - Um contributo para a melhoria da Gestão de uma IPSS [Master's thesis]. <http://repositorio.ipv.pt/handle/20.500.11960/1938>

Manzini, E. J. (2004). Entrevista Semi-Estruturada: Análise de Objetivos e de Roteiros [Master's thesis]. https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Manzini_2004_entrevista_semi-estruturada.pdf

Margolin, V. (2014). Design E risco de mudança (1st ed.). ESAD Arte + Design.

Martins, F. M. (2015). "IPSS do concelho de Idanha-a-Nova. Uma visão operativa para a qualidade" [Master's thesis]. https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/3066/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20mestrado_%20final.pdf

Marques, F., Correa, F., Pires, R., & Pereira, P. A. (2010, January 1). Apoio social em idosos institucionalizados. *Gestão e Desenvolvimento*, 17-18, 99-121. <https://revistas.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/131>

Medina, J. (2005). Brecha e inclusión digital en Chile: los desafios de una nueva alfabetización. *Comunicar*, (24), 77-84. ISSN: 1134-3478. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15802412>

Mohr, A. M. (2012). *Pensando a Inclusão* (1st ed.). Editora UTFPR.

Moraes, D. (2008). Design e complexidade. 1ª ed. (v.1) In: Moraes, D.; Krucken, L. *Design e transversalidade - Cadernos de Estudos Avançados em Design*. Centro de Estudos Teoria, Cultura e Pesquisa em Design | Editora UEMG. https://editora.uemg.br/images/livros-pdf/catalogo-2008/2008_cead_transversalidade.pdf

Moraes, E. N., Moraes, F. L., & Lima, S. P. (2010, February 10). Características biológicas e psicológicas do envelhecimento. *Rev Med Minas Gerais*, 20(1), 67-73. http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_artigos/197.pdf

Neto, M. J., & Corte-Real, J. (2013, July). A pessoa idosa institucionalizada: depressão e suporte social. *Journal of Aging and Innovation*, 2(3), 26 - 41. https://issuu.com/aagi-id/docs/3_idoso_intitucionalizado

ONU. Envelhecimento. (2019, September 9). Nações Unidas. Disponível em: Portugal. <https://unric.org/pt/envelhecimento/> | Acesso em: 20 de dezembro de 2021.

Pascotini, F. S., & Fedosse, E. (2018, August 2). Percepção de estagiários da área da saúde e trabalhadores de instituições de longa permanência de idosos sobre a institucionalização. *ABCS health sci*, 43(2), 104-109. <https://pesquisa.bvsalud.org/controlcancer/resource/pt/biblio-909028?src=similardocs>

Persson, H., Åhman, H., Yngling, A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>

PORDATA. População residente, media anual: Total e por grupo etário. (2021, June 14). Estatísticas, gráficos e indicadores de Municípios, Portugal e Europa. Retrieved April 13, 2022, from <https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente++m%C3%A9dia+anual+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-10>

Portal do INE. (2020, March 31). Projeções de População Residente em Portugal. www.ine.pt. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=406534255&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt

Porto, C. F., & Rezende, E. D. (2016). Terceira idade, design universal e aging-in-place. *Estudos em Design*, 24(1), 152 – 168. <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/301>

Preiser, W. F. E., & Smith, K. H. (Eds.). (2001). *Universal Design handbook* (2^a ed.). McGraw-Hill. https://disabilitystudies.nl/sites/disabilitystudies.nl/files/beeld/onderwijs/universal_design_handbook_with_interesting_chapters_23_30_31_33_etc.pdf

Quintão, F. S. (2013). Design de informação em plataformas colaborativas online baseadas na imagem cartográfica digital [Master's thesis]. <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/122977>

Raviselvam, S., Noonan, M., & Holtt-Otto, K. (2014). Using Elderly as Lead Users for Universal Engineering Design (2014 ed.). Volume 35: *Universal Design 2014: Three Days of Creativity and Diversity*. <https://ebooks.iospress.nl/publication/36485>

Reis, R. B., Anjos, T. P., Casagrande, J. L., & Souza, L. F. (2019, December). Design Thinking aplicado ao contexto da Inclusão Digital da Terceira Idade. *Diversa Revista Eletrônica Interdisciplinar*, 12(2), 155-167. <https://revistas.ufpr.br/diver/article/view/69373/40678>

Ricaldoni, T. F., & Rezende, E. C. (2020, June 30). Design para a transformação social: elaboração de um negócio social no sistema prisional. *Design & Tecnologia*, 20(20), 81-94. <https://doi.org/10.23972/det2020iss20pp81-94>

Ribeiro, A. (2016, March 11). O design como mudança social. A Contradição. Disponível em: <https://acontradicao.wordpress.com/2016/03/11/o-design-como-mudanca-social/> | Acesso em: 3 de abril de 2022.

Rodrigues, D. A. (2019). CONEDU | IV Congresso Nacional de Educação. A importância da Inclusão Digital para a Terceira Idade. https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2019/TRABALHO_EV127_MD1_SA12_ID15096_03102019231553.pdf

Rudio, F. V. (2002). Introdução ao projeto de pesquisa científica (30th ed.). Petrópolis: Vozes.

Salvaia, J. Q. (2021). Literacia digital de idosos e o seu empoderamento pelo uso das tecnologias digitais [Master's thesis]. https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/47189/1/ulfpie055863_tm_tese.pdf

Santos, A. C. (2021). Liderar uma Universidade Sénior em tempos de Covid-19 | Estudo de caso na Região do Entroncamento [Master's thesis]. https://digituma.uma.pt/bitstream/10400.13/3954/1/DISSERTA%c3%87%c3%830%20DE%20MESTRADO_Ana%20Carolina%20Freitas%20Santos.pdf

Schneider, R. H., & Irigaray, T. Q. (2008). O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais [Master's thesis]. <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/LTdthHbLvZPLZk8MtMNmZyb/?lang=pt&format=pdf>

Segurança Social. Apoio Domiciliário. (2021, April 15). Início - seg-social.pt. Retrieved March 8, 2022, from <https://www.seg-social.pt/idosos>

Segurança Social. Família de acolhimento de idosos E adultos com deficiência. (n.d.). Início - seg-social.pt. Retrieved April 15, 2021, from <https://www.seg-social.pt/familia-de-acolhimento-de-idosos-e-adultos-com-deficiencia>

Segurança Social. Guião orientador para a reabertura da resposta social centro de dia. (2021, April 22). Início - seg-social.pt. <https://www.seg-social.pt/centros-de-dia>

Silva, J. C., Paschoarelli, L. C., & Silva, F. M. (2010). Design Ergonômico - Estudos e Aplicações (1st ed.). Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação - UNESP. https://www.researchgate.net/publication/282672979_Design_Ergonomico_-_Estudos_e_Aplicacoes

Simões, A. (2021, May). Da vulnerabilidade à Invisibilidade. Os Idosos Institucionalizados durante a pandemia do Covid-19. (ed. Especial). HIGEIA - Revista Científica da Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias | Instituto Politécnico de Castelo Branco, 45-46.

Souza, L. K. (2019, January 19). Pesquisa com análise qualitativa de dados: conhecendo a Análise Temática. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 71(2), 51-67. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/arbp/v71n2/05.pdf>

Temas da saúde - COVID-19. (2021, September 25). SNS-24. Retrieved September 25, 2021, from <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/#sec-0>

UNFPA & HelpAge International. Envelhecimento no Século XXI: Celebração e Desafio. (2012). Fundo de População das Nações Unidas. https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Portuguese-Exec-Summary_0.pdf

United States Department of State. Why population aging matters: A global perspective. (2007). National Institute on Aging. <https://www.nia.nih.gov/sites/default/files/2017-06/WPAM.pdf>

Vasconcelos, A. J. (2020). Design de Serviço: Ferramentas básicas do Design de Serviço (2). Laboratório de Gestão do Comportamento Organizacional. https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/416923/mod_resource/content/3/Design%20de%20Servi%C3%A7o_MOD%2002_30out2020.pdf

Vieitas, M. S. (2015). O processo de institucionalização: o olhar de quem vê de dentro [Master's thesis]. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/11957/1/Melissa%20de%20S%C3%A1%20Vieitas.pdf>

Walker, R. (2014, September 28). A Golden Age of Design. *New York Times Style Magazine*, 39. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2014/09/22/t-magazine/design-golden-age.html> | Acesso em: 10 de abril de 2022.

ANEXO A

Consentimento Informado, Esclarecido e Livre



UNIVERSIDADE DO MINHO
MESTRADO EM DESIGN DE PRODUTO E SERVIÇOS
Investigadora: Victória Sousa Rodrigues
Contacto: +351 927 272 026 | pubvictoriar@gmail.com
Orientadora: Paula Trigueiros
Coorientadora: Alison Burrows

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO NO ESTUDOS DE INVESTIGAÇÃO

*Este documento utilizado representa uma forma de “contrato” entre investigador/a e participante.

- *TÍTULO PROVISÓRIO DO ESTUDO*

Smartphones e Inclusão Pós-Covid

- *ENQUADRAMENTO*

Este projeto é coordenado pela Universidade do Minho no Mestrado de Design de Produtos e Serviços, mais especificamente no âmbito do **design inclusivo**. Tendo também como auxílio e orientação das Professoras Doutoradas Paula Trigueiros e Alison Burrows.

- *EXPLICAÇÃO DO ESTUDO*

A pesquisa concentra-se no estudo do design como ferramenta de transformação social, focada a princípio nas **pessoas sénior com pouca literacia digital** e **no momento de pandemia do Covid-19**. Busca-se responder às questões de exclusão social devido a idade avançada e suas limitações, relacionadas com as mudanças sociais ocasionadas pelo novo vírus.

Devido a isto, serão realizadas **entrevistas online** para a recolha de dados e informações, fragmentada em **duas fases**. A primeira fase conta com a **colaboradores** da Associação de Assistência Nossa Senhora de Candeias (AANSC) para uma **entrevista** inicial, com o intuito de registar o seu papel na sua localidade, perceber a relação dos utentes com a tecnologia e, por fim, sobre a pandemia do Covid-19 no contexto da Associação. Após esta fase inicial, serão realizadas **entrevistas** com alguns **utentes** para obter outras perceções acerca das questões levantadas anteriormente.

- *INFORMAÇÕES SOBRE A ENTREVISTA E OS DIREITOS DOS PARTICIPANTES*

- As entrevistas são **voluntárias** e a sua participação pode ser interrompida a qualquer momento, **sem penalizações**.

- As entrevistas serão **gravadas** e realizadas por meio de uma videoconferência, mais especificamente na plataforma **zoom**.

- A data da realização das entrevistas será acordada entre investigadora e participante, tendo em conta a disponibilidade do participante.

- Prevê-se que as entrevistas tenham uma duração máxima de 10 minutos ou menos.

- O **consentimento** dos participantes poderá ser **falado e gravado** no início da videoconferência. Também poderá ser autorizado a partir de uma assinatura, neste documento.

- A sala da videoconferência será estabelecida após o assentimento dos possíveis participantes e enviada via **e-mail** um dia antes da data marcada da entrevista.

- Não haverá deslocações de ambas as partes e nem pagamentos.

- *CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO*

É garantida a confidencialidade do nome do participante. O nome dos participantes nunca será tornado público e assegura-se o uso exclusivo dos dados recolhidos para o presente estudo. As informações serão guardadas de forma segura. O participante tem também o direito de se opor à transmissão de dados sobre a identificação.

Agradeço a sua atenção e interesse até este momento!

Para quaisquer dúvidas e informações, contacte-me.

Victória Sousa Rodrigues

Mestranda no curso de Design de Produto e Serviço | Universidade do Minho

E-mail: pubvictoriar@gmail.com

Tel.: 927 272 026

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO NO ESTUDOS DE INVESTIGAÇÃO

Ao assinar este documento ou autorizar de forma falada no início da entrevista, são confirmadas informações a respeito de:

- Li e compreendi a folha informativa com as informações do estudo. Considerando a oportunidade do esclarecimento de dúvidas;
- Permito que as informações prestadas por mim, durante a entrevista, sejam gravadas e armazenadas com segurança, podendo ser utilizada neste estudo de forma anônima;
- Minha participação é voluntária;
- Autorizo a minha participação neste estudo.

ASSINATURA DA INVESTIGADORA

Data _____, _____, _____

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela pessoa que acima assina. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, autorizo a minha participação neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela investigadora.

ASSINATURA DO PARTICIPANTE VOLUNTÁRIO

Data _____, _____, _____

*Este documento é composto de 3 páginas e feito em duplicado: Uma via para a investigadora, outra para a pessoa que consente.

ANEXO B

Guião das Entrevistas



Guião das Entrevistas

Fase 1 - Colaboradores

- 1 P. Qual é o papel da associação na sua localidade?
- 2 P. Quantos são os utentes que hoje frequentam a associação?
- 3 P. Quais estratégias são empregadas pela associação para os utentes se sentirem mais ativos socialmente?
- 4 P. Como é a relação dos utentes com as tecnologias digitais?
- 5 P. Como a associação procura aproximar os utentes da tecnologia?
- 6 P. Como os utentes realizavam qualquer tipo de serviço online? (Ex.: videoconferências, compras...)
- 7 P. Quais foram os maiores desafios e implicações enfrentadas pela associação, ainda em relação aos utentes e a tecnologia, devido a pandemia do Covid-19?
- 8 P. Quando e quais foram as medidas tomadas pela associação no início da pandemia do Covid-19?
- 9 P. Quais foram os principais acontecimentos, durante a pandemia, na associação?
- 10 P. Quando e como foi para realizar a vacinação dos utentes?

Fase 2 – Utentes

- 1 P. Quais eram os seus principais hábitos no período anterior ao isolamento?
- 2 P. Qual foi a fase da pandemia mais difícil para você?
- 3 P. O que mudou na sua rotina após o isolamento?
- 4 P. O que você mais você sentiu falta após todas essas mudanças de rotina?
- 5 P. Quais são suas preocupações futuras?
- 6 P. No período da pandemia, você sentiu algum tipo de preconceito devido ao facto de você estar no grupo de risco? Se sim, o que desencadeou esse sentimento?
- 7 P. Quais atividades em grupo você participava, seja ao ar-livre ou exercícios físicos?
- 8 P. Essas atividades eram realizadas na associação ou em outra localidade?

9 P. Quais foram as atividades da associação que demonstraram ser mais importantes durante o período da quarentena?

10 P. Você teve a oportunidade de realizar algum serviço online, mesmo com auxílio de responsáveis da associação? (Ex.: compras, videoconferências...)

11 P. Numa escala de 1 a 10, qual é seu nível de proximidade com a tecnologia?

12 P. Achas que a tecnologia foi um aliado na retomada e ou adaptação das atividades do dia a dia no período de quarentena?

ANEXO C

Diagrama de Afinidade

ANEXO D

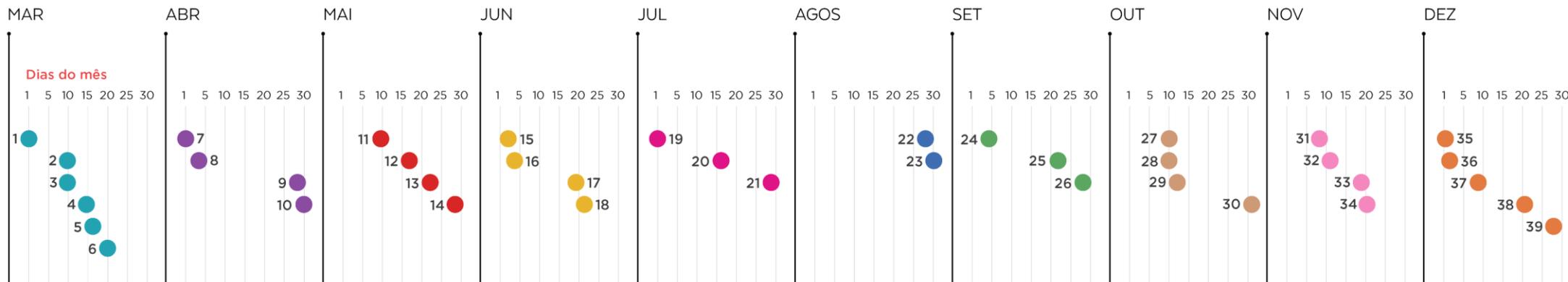
Mapa Cronológico 1

Pandemia do Covid-19

Mapa Cronológico 1

Pandemia do Covid-19

Mês



Determinações de Tutela no período de 10 MESES no ano de 2020

1. Primeiros casos de pessoas infetadas.

7. O Estado de Emergência é estendido.

11. Proibição de festivais de música e eventos análogos.

15. "Recorde" do PIB e uma subida "exponencial" do desemprego.

19. Portugal em alerta, permanece em estado de contingência.

22. É anunciado situação de contingência.

24. A lotação máxima em estabelecimentos foi reduzida.

27. Recorde diário de novos casos. +1.646 casos e 5 óbitos.

31. Aprovada a exigência de testes rápidos à covid-19 em estabelecimentos.

35. É anunciada a compra doses de vacinas.

2. Serviços públicos presenciais suspensos.

8. O Estado de Emergência é estendido.

12. É prolongada a situação de calamidade.

16. É aprovado o Programa de Estabilização Económica e Social.

20. 47.765 casos confirmados e 1.679 óbitos.

23. Abertura das atividades em Instituições de Apoio a Pessoa Sénior.

25. 22.935 casos confirmados e 1.934 óbitos.

28. Obrigatório o uso de máscaras em espaços públicos.

32. Encerramento do comércio e restauração às 13:00.

36. É apresentado o plano de vacinação.

3. Escolas fechadas e visitas hospitalares suspensas.

9. Transição do estado de emergência para situação de calamidade.

13. Encerramento das atividades em Instituições de Apoio a Pessoa Sénior.

17. É aprovado o prolongamento do 'lay-off' simplificado.

21. Bares e discotecas abrem com restrições.

23. Abertura das atividades em Instituições de Apoio a Pessoa Sénior.

26. Estado de contingência partir de 15 de setembro.

29. Portugal passa da situação de contingência para calamidade.

33. Recolher obrigatório entre as 23:00 e as 05:00.

37. Portugal ultrapassa as cinco mil mortes relacionadas com o vírus.

4. A OMS declara pandemia.

10. 18.091 casos confirmados e 599 óbitos.

14. É aprovada a 1ª fase de desconfinamento.

18. 39.737 casos confirmados e 1.540 óbitos.

21. Bares e discotecas abrem com restrições.

23. Abertura das atividades em Instituições de Apoio a Pessoa Sénior.

26. Estado de contingência partir de 15 de setembro.

29. Portugal passa da situação de contingência para calamidade.

33. Recolher obrigatório entre as 23:00 e as 05:00.

38. É aprovado o uso da vacina da Pfizer.

6. Presidente decreta estado de emergência por 15 dias.

*cada cor é representada por um mês

*fontes retiradas do Jornal Diário de Notícias

ANEXO E

Mapa Cronológico 2
AANSC

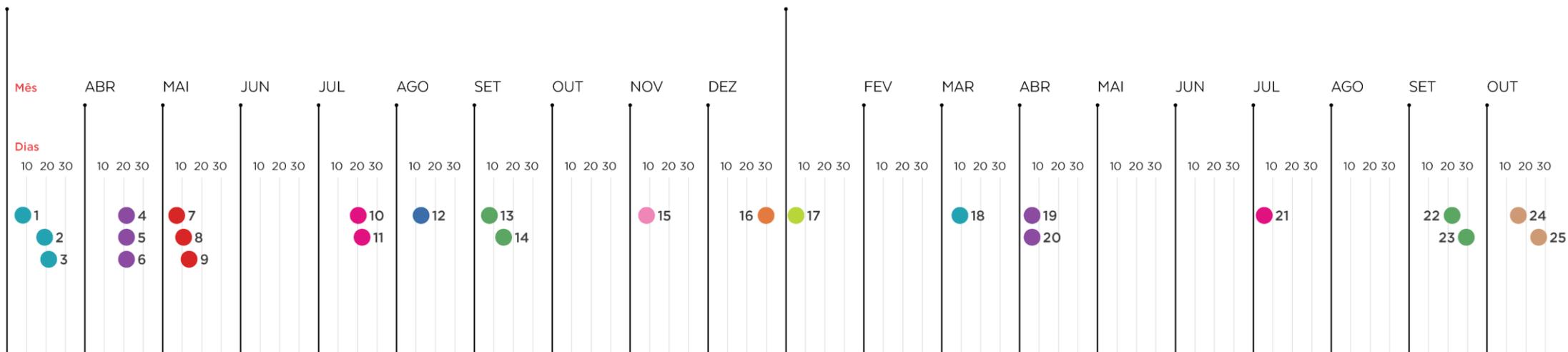
Mapa Cronológico 2

AANSC



MAR 2020

JAN 2021



Ações da AANSC a partir das Determinações de Tutela no período de 2020 a OUTUBRO DE 2021

1. Visitas à AANSC suspensas.

4. AANSC recebe material de apoio contra a Covid-19.

7. Primeiros testes de Covid-19 na instituição.

10. Testes de Covid-19 na instituição. Todos negativos.

12. Possível reabertura do Centro de Dia anunciada pelo Governo.

13. Abertura dos Centros de Dia pelo Governo.

15. Nova atividade em domicílio. "Jogos Criados, construídos e dinamizados".

16. Encerramento dos Centros de Dia.

17. Início da vacinação dos utentes.

18. Possível reabertura do Centro de Dia.

19. Abertura dos Centros de Dia pelo Governo.

21. Abertura do Centro de Dia da AANSC.

22. Novidades no âmbito das tecnologias. Novos recursos.

24. Doação de novos computadores.

2. Atividades do Centro de Dia são suspensas.

5. Doação do Tablet para a AANSC.

8. Encerramento do Centro de Dia.

11. Nova atividade em domicílio. "Projeto Postal Amigo".

14. Respostas positivas na inserção de tecnologia na AANSC.

20. AANSC decidiu não realizar a abertura do Centro de Dia.

23. Inserção do novo sistema Sioslife.

25. Novas atividades nos computadores.

3. Atividades migradas para o domicílio.

6. O Tablet surgiu como novo recurso de atividades

9. AANSC recebe material de apoio contra Covid-19.

*cada cor é representada por um mês.

*fontes retiradas do Facebook e site Oficial da AANSC.

ANEXO F

Mapa Cronológico 3 Sintetizado

Mapa Cronológico 3 Sintetizado

Pandemia do Covid-19 no contexto da AANSC

2020
INÍCIO DA INVESTIGAÇÃO

2021

LEGENDA

- SENTIMENTOS DOS UTENTES**
- Feliz
 - Triste
 - Neutro

TECNOLOGIA

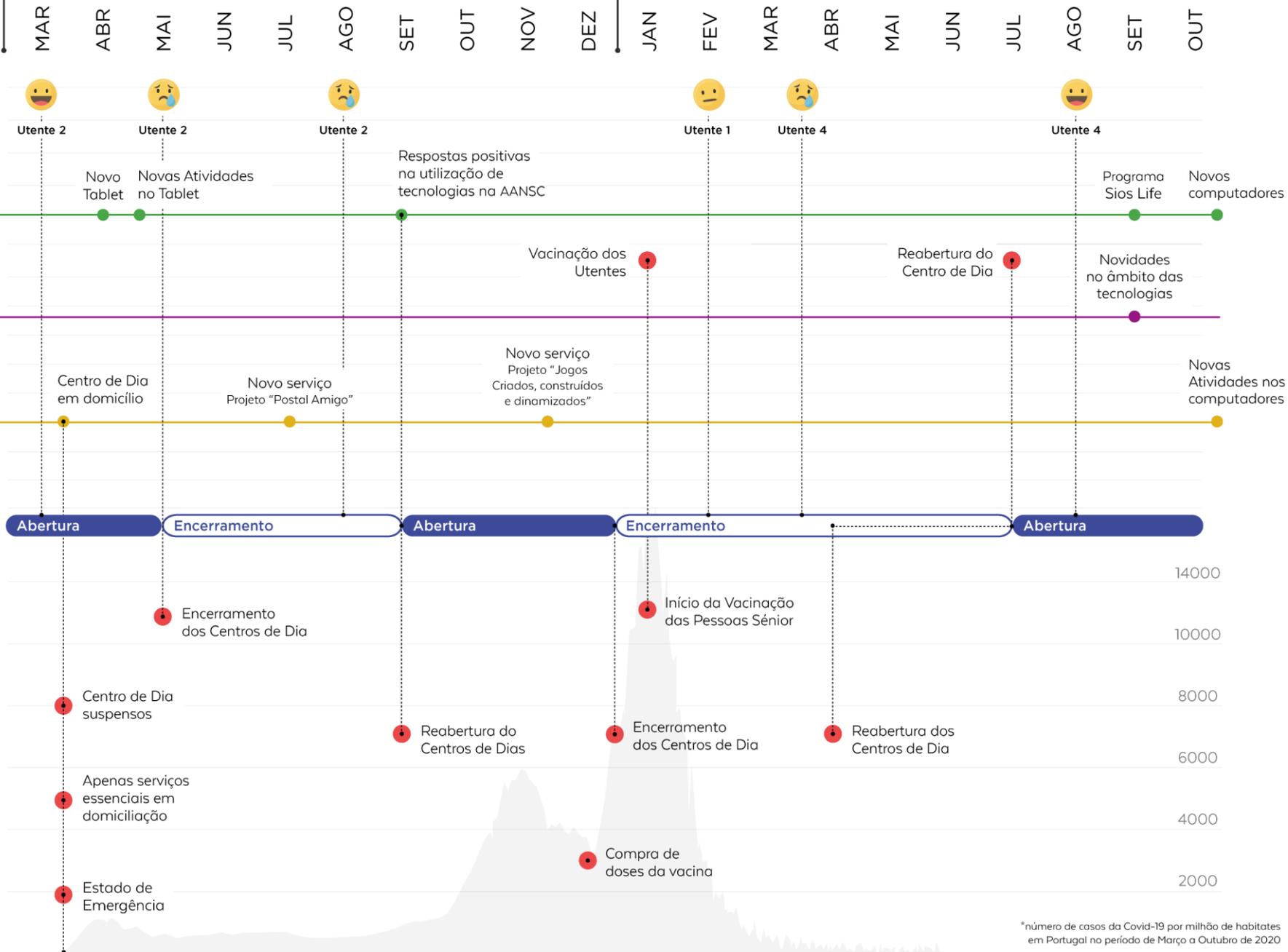
FINANCIAMENTO

SERVIÇOS

ESTADO DO CENTRO DE DIA

DETERMINAÇÕES DE TUTELA EM PORTUGAL

DESENHO DO MAPA



*número de casos da Covid-19 por milhão de habitantes em Portugal no período de Março a Outubro de 2020

