



**Mariana Braga
Monteiro Carlos**

**Os telespectadores seniores: A televisão interativa
como meio de difusão de conteúdos sobre serviços
sociais**



**Mariana Braga
Monteiro Carlos**

**Os telespectadores seniores: A televisão interativa
como meio de difusão de conteúdos sobre serviços
sociais**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Comunicação Multimédia, realizada sob a orientação científica do Doutor Telmo Eduardo Miranda Castelão da Silva, Professor Auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro

A todos os seniores e pré-seniores que poderão, de alguma forma, beneficiar deste estudo.

o júri

presidente

Prof^a. Doutora Maria João Lopes Antunes

Professora Auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro

Prof^a. Doutora Maria Cristina Gonçalves Guardado

Professora Adjunta da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor Telmo Eduardo Miranda Castelão da Silva

Professor Auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro

Agradecimentos

“A verdadeira motivação vem de realização, desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento.” - Frederick Herzberg

Ao professor Telmo pela orientação, disponibilidade e motivação ao longo desta etapa. A sua experiência na área foi, desde cedo, uma mais-valia para a concretização deste trabalho.

Aos seniores, que participaram na avaliação dos conteúdos audiovisuais, pela simpatia, disponibilidade e auxílio.

À minha família pelo apoio incondicional.

À minha segunda família: Joana, Sinésio, Rui, Bruno e Maria João pela compreensão da minha ausência e por me terem apoiado e incentivado ao longo do meu percurso académico. Levo-vos no coração.

À Vanessa, ao Ricardo, ao Jorge, às Marianas (Branco e Mendes), à Nídia, ao Artur e ao Emanuel por todas as desavenças criadas nos (diversos) trabalhos de grupo. Somos pessoas diferentes. Pensamos e agimos de forma diferente. Contudo, aprendemos a respeitar essas diferenças. Agradeço-vos por estes dois anos de aprendizagem, convívio, união e (muita) amizade.

Aos restantes amigos que me incentivaram e apoiaram, de uma forma ou de outra, nas minhas decisões.

A todos, obrigada!

palavras-chave

seniores, televisão interativa, iTV, serviços sociais.

resumo

Ao longo dos últimos anos, a televisão é vista como “um médium enriquecedor do desenvolvimento humano e (com) um forte contributo de sustentabilidade da democracia participativa” (Lopes & Pereira, 2011). A evolução deste meio de comunicação quer ao nível tecnológico quer, ao nível dos serviços oferecidos, obrigou as diversas operadoras de serviços televisivos a disponibilizar conteúdos mais atrativos e diversificados. Assim, quebrou-se a passividade que a emissão tradicional de televisão introduzia aos telespetadores, tornando-os intervenientes em todo este processo, criando um novo paradigma – o da Televisão Interativa (Violante et al., 2015). Esta metamorfose inerente ao conceito de Televisão Interativa (iTV) permite aos telespectadores a utilização de novos serviços, possibilitando novas experiências de interação e participação (Oliveira, 2014).

Os seniores, em particular, são grandes consumidores de televisão e representam uma fatia muito considerável das pessoas que podem beneficiar das potencialidades disponibilizadas pela interatividade presente em muitos serviços atuais (Silva, 2014) visto que são, muitas vezes, confrontados com inesperadas alterações nos diversos serviços sociais. Os regimes de comparticipação de medicamentos, as alterações das fórmulas de cálculo das reformas e as novas regras no regime de arrendamento são apenas alguns exemplos. Na maior parte das vezes, estas alterações levam demasiado tempo a chegar até aos seniores, devido às limitações tecnológicas, sensoriais e cognitivas que surgem, por norma, com o envelhecimento. É importante compreender que o envelhecimento acarreta algumas limitações, e para isso é necessário elencar um conjunto de normas, para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais, que minimizem algumas dessas dificuldades.

De forma a aproveitar todo o potencial da Televisão Interativa, tendo em conta as limitações associadas ao envelhecimento, pretendeu-se elencar um conjunto de princípios orientadores para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais, sobre serviços sociais, através da avaliação de um conjunto de vídeos-exemplo. Para atender convenientemente às necessidades do cidadão sénior foi necessário identificar os hábitos televisivos, o nível de literacia tecnológica, o grau de dificuldade na realização das tarefas diárias a nível físico e cognitivo, bem como identificar os principais meios de informação presentes no dia-a-dia do cidadão sénior. Para tal, foi indispensável a elaboração de um inquérito por questionário que, simultaneamente, foi complementado com entrevistas exploratórias. De seguida, e após a visualização dos conteúdos audiovisuais previamente selecionados, recorreu-se, novamente, aos métodos de recolha de dados anteriormente referidos com o intuito de analisar e avaliar tecnicamente os conteúdos apresentados.

resumo (cont.)

Por fim, solicitou-se a cada participante que avaliasse o seu estado emocional após a exposição de cada conteúdo audiovisual, recorrendo à escala pictórica SAM (Self-Assessment Manikin) (Lang, 1980).

Os resultados alcançados indicam que existe potencial para que o conjunto de normas de desenvolvimento de conteúdos audiovisuais para seniores, sejam consideradas e integradas nas dinâmicas televisivas diárias.

keywords

Older adults, seniors, elderly, grandparents, iTV, interactive television, digital television, social services.

abstract

Over the years, television has been seen as a means of enriching human development. The technological evolution of this means of communication has led broadcasters to deliver more attractive and diversified contents. Hence, traditional broadcasting has evolved from the traditional passivity to the granting of a participatory role for viewers, creating a new paradigm – Interactive Television. Senior citizen viewers are great consumers of television and represent a considerable portion of people, who can take advantage of the interactivity potentialities. Most of the time, changes in social services take too long to reach senior citizens due to their technological, sensory or cognitive limitations, which tend to occur with the aging process. In this exploratory study, the research team aims to find principles for the development of content about social services, considering iTV potential and the limitations of senior's citizen's viewers. To accomplish this goal, the research team developed audiovisual content, videos regarding social services with different approaches on technological aspects. The evaluation of its effectiveness was by means of inquiry with direct questions on the material that was showcased.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. APRESENTAÇÃO E PERTINÊNCIA DA INVESTIGAÇÃO	3
1.2. PERGUNTA DE INVESTIGAÇÃO	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVOS GERAIS	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. METODOLOGIA	6
1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO	8
2. O CIDADÃO SÉNIOR	11
2.1. O ENVELHECIMENTO EM PORTUGAL	14
2.1.1. CONSEQUÊNCIAS DO ENVELHECIMENTO NA SOCIEDADE PORTUGUESA	17
2.2. AS ESPECIFICIDADES DOS SENIORES.....	18
2.2.1. LIMITAÇÕES ASSOCIADAS AO ENVELHECIMENTO	19
2.3. OS SERVIÇOS SOCIAIS	22
2.4. TECNOLOGIAS DE APOIO AOS SERVIÇOS SOCIAIS.....	25
2.5. SÍNTESE DE CAPÍTULO	27
3. A TELEVISÃO COMO MEIO DE ENTRETENIMENTO	29
3.1. DA TELEVISÃO TRADICIONAL À TELEVISÃO INTERATIVA	31
3.2. A TELEVISÃO INTERATIVA	33
3.3. SÍNTESE DE CAPÍTULO	35
4. SELECÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS A EXPLORAR	37
4.1. PORTAL E-FATURA.....	37
4.2. CARTA POR PONTOS.....	39
4.2.1. FUNCIONAMENTO.....	39
4.2.2. SUBTRAÇÃO DE PONTOS E CONSEQUÊNCIAS	40
4.3. SÍNTESE DE CAPÍTULO	41
5. ESTUDO EXPERIMENTAL	43
5.1. ESTUDO DO CASO	43
5.2. ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS	44
5.3. PROCESSO DE AVALIAÇÃO	45
5.4. AMOSTRA	49
5.5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS VÍDEOS	54
5.6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	59
5.7. SÍNTESE DO CAPÍTULO.....	63
6. CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO	67
6.1. CONTRIBUTO PARA A ÁREA CIENTÍFICA	69

BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Escala SAM (Lang, 1980)	8
Figura 2 - População residente em Portugal dividida por grupos etários em 1981, 1991, 2001, 2011 (INE, 2011)	15
Figura 3 - Estrutura da população residente por grupos etários, em 2011 (INE, 2011)	15
Figura 4 - Índice de envelhecimento por NUTS em 2011 (INE, 2011).....	16
Figura 5 - Número total de faturas emitidas e comunicadas em 2014 e 2015 (Autoridade Tributária Aduaneira, 2016)	38
Figura 6 – Objetos de avaliação (Costa, 1999)	46
Figura 7 - Etapas do processo de investigação	47
Figura 8 – Cenário de avaliação (exemplo 1)	48
Figura 9 – Cenário de avaliação (exemplo 2)	48
Figura 10 - Distribuição de idades dos participantes	50
Figura 11 - Constituição do agregado familiar	50
Figura 12 - Número de horas diárias que cada participante vê televisão	51
Figura 13 - Principal companhia a ver TV	52
Figura 14 - Utilização de computadores e dispositivos móveis	52
Figura 15 - Nível de literacia tecnológica	53
Figura 16 - Utilização do computador e da internet em % do total de indivíduos por grupo etário (Dias, 2012)	54
Figura 17 - Vídeo 1: “Confirmar, registar e consultar faturas no Portal das Finanças”	55
Figura 18 - Vídeo 2: “Como confirmar faturas no portal e-fatura”	56
Figura 19 - Vídeo 1: “Carta por pontos”	57
Figura 20 - Vídeo 2: “Ganhar e perder pontos na carta de condução”	58

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Adaptação da tabela “ <i>Age ranges in studies of older adults</i> ” (Chisnell & Redish, 2004)	12
Tabela 2 - Principais problemas de saúde dos idosos (Martins, 2003)	20
Tabela 3 – Exemplificação de aplicações sobre serviços sociais	26
Tabela 4 – Quadro síntese de contraordenações	40
Tabela 5 – Resumo da análise dos vídeos apresentados.....	63

LISTA DE ACRÓNIMOS

CBS - *Columbia Broadcasting System*

DECO – Defesa do Consumidor

I.S.S. – Instituto da Segurança Social

IRS – Imposto sobre o Rendimento das pessoas Singulares

iTV – Televisão Interativa

NIF – Número de Identificação Fiscal

PCP – Partido Comunista Português

PS – Partido Socialista

PSP – Polícia de Segurança Pública

RTP – Rádio e Televisão de Portugal

SAM – *Self-Assessment Manikin*

SI – Sociedade de Informação

SIC – Sociedade Independente de Comunicação

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

TV – Televisão

TVI – Televisão Independente

TFT – *Thin-Film Transistor*

VoD – *Video on Demand*

WPM – *Words per Minute*

1. INTRODUÇÃO

“A televisão é um objeto de conversação. Falamos entre nós e depois fora de casa. Nisto é que ela é um laço social indispensável numa sociedade onde os indivíduos ficam frequentemente isolados e, às vezes, solitários. [...] Ela é a única atividade a fazer ligação igualitária entre ricos e pobres, jovens e velhos, rurais e urbanos, entre cultos e menos cultos.” (Wolton, 1996, p. 16)

O envelhecimento da população constitui um fenómeno global inquestionável. Segundo a World Health Organization (2002), os países desenvolvidos que evoluem nas técnicas e nos cuidados de saúde desfrutam de uma melhor qualidade de vida. Caldas (2014) refere que o envelhecimento “incorpora, de forma complexa, os estados de saúde física e psicológica, bem como o nível de dependência face a terceiros, relações sociais, crenças e a sua relação com o ambiente que o envolve”. Para além das descobertas científicas, Silva (2014) defende que “as descobertas tecnológicas mudam constantemente a forma como as sociedades vivem e se organizam”. A televisão é, “sem dúvida, uma dessas descobertas” (Ruggiero, 2000 *apud* Silva, 2014).

A comunicação de massa traduz-se na disseminação de informação através de meios de comunicação, nomeadamente a televisão, os jornais, as revistas, o cinema, a rádio e a Internet. Apesar do papel fulcral da Internet no dia-a-dia da sociedade atual, a televisão continua a ser, por excelência, o *medium* de maior entretenimento e comunicação. Assim, a televisão apresenta-se como “um meio de comunicação de massas que pode dinamizar as relações interpessoais e gerar coesão social” (Abreu, 2007). Desta forma, a televisão é vista como “um meio que abriu caminho à construção de opinião e de conhecimento pelas massas e que influencia a nossa forma de encarar a vida em termos de valores, tradições e normas” (Abreu & Branco, 1998). Se enquadrarmos esta descoberta na perspetiva de McLuhan (1962), este salienta que “o poder revolucionário da televisão originou a classificação dos meios de comunicação como quentes ou frios”. Por um lado, os meios quentes são canais de comunicação com alta definição e são dirigidos para um qualquer

recetor, sendo e “tendem a ser muito visuais, lógicos e privados” (Santos, 2003). Por outro lado, “os *media* frios tendem a ser aurais, intuitivos e de envolvimento emocional” (Santos, 2003). Se “se pensa habitualmente que a televisão é um meio visual, McLuhan classifica a televisão como um meio aural e táctil, muito frio (...) porque exige participação e envolvimento” (Santos, 2003).

O “mercado televisivo, à semelhança de muitos outros meios de comunicação, viu deslocada parte da sua influência para a Internet, por um lado ao nível de presença através de portais (com informação, emissões, concursos, etc.) e, por outro, utilizando a Internet como infraestrutura de suporte para a difusão de conteúdos” (Silva, 2014). O “aparecimento dos computadores pessoais e a disseminação da Internet” originaram uma grande revolução tecnológica que com o “desenvolvimento desta nova infraestrutura potenciou o aparecimento de novos serviços” e transferiu os restantes para este novo paradigma digital – a Televisão Interativa (Silva, 2014).

Em Portugal, a Televisão Independente (TVI) foi um dos primeiros canais televisivos a aderir à Televisão Interativa com emissões experimentais, através da TV Cabo, em fevereiro de 2001. O utilizador “começou a ter ao seu dispor o acesso a informação temática, a informação complementar, a controlar a sequência de visualização, seleccionar um determinado ângulo de visualização ou mesmo a expressar opiniões” (Violante *et al.*, 2015). As constantes evoluções tecnológicas aliadas à cooperação entre os prestadores de serviços e os utilizadores, potenciam o aparecimento de novos serviços, como é exemplo os de apoio à vida, de comunicação e da informação.

Com o intuito de beneficiar das potencialidades da Televisão Interativa, nomeadamente o poder de informação, pretende-se, através de conteúdos audiovisuais, informar os seniores sobre as eventuais alterações que ocorrem nos diferentes serviços sociais. Considera-se que é do interesse público manter o cidadão sénior devidamente informado sobre nos regimes de comparticipação de medicação, alterações das fórmulas de cálculo das reformas, regras de arrendamento, entre outros, e se possível aproveitar o potencial da Televisão Interativa, como meio de entretenimento e informação, para informar este grupo de pessoas.

Neste domínio, o desenvolvimento desta investigação resultará, numa primeira instância, na caracterização do público-alvo e nas limitações associadas ao envelhecimento, assim como, compreender o papel da televisão como meio de entretenimento e socialização para seniores. Posteriormente serão examinados alguns dos serviços sociais que têm uma maior relevância na vida dos seniores, assim como a recolha das principais informações sobre estes mesmos serviços que, por norma, passam despercebidas a este

tipo de público. Seguidamente será realizado um breve estudo sobre as estratégias de apoio para a construção de conteúdos audiovisuais para este público específico, que considere a eficácia comunicativa deste tipo de conteúdo.

Por fim, e com base nos resultados obtidos, serão elencados um conjunto de princípios orientadores de desenvolvimento deste tipo de conteúdos.

1.1. Apresentação e pertinência da investigação

O envelhecimento é um fenómeno global que tem introduzido profundas alterações nas sociedades desenvolvidas. Estas alterações desafiam as gerações mais jovens a desenvolver múltiplas “gerontotecnologias” (“tecnologias que vão ao encontro das expectativas e necessidades das pessoas que estão a envelhecer no seu “ambiente natural” que coadjuvem nos anseios e nas necessidades dos seniores” (Silva, 2014)).

Muitas das tecnologias desenvolvidas têm como objetivo integrar os seniores nas comunidades existentes, alargando as redes sociais e aumentando os níveis de bem-estar e literacia. Neste contexto, a televisão surge como um meio eficaz para “induzir, e suportar, diálogos e conversas entre as pessoas” (Abreu, 2007). Tirando partido do “facto de se posicionar como o terminal telemático mais próximo e familiar dos seniores, a televisão pode-se posicionar como um importante aliado tecnológico, ao serviço deste segmento da população, através de funcionalidades como o apoio à distância, o suporte a serviços promotores da interação social sobre o visionamento coletivo, a prestação de informações médicas ou, como é objetivo da presente proposta, a difusão de informação relativa a serviços públicos relacionados com a sociedade” (+TV4E, 2015). Apesar dos importantes investimentos que a administração pública tem efetuado em prol da divulgação de tais serviços, estes ainda não estão corretamente pensados e desenhados para as especificidades deste público. É sabido que os seniores têm uma maior dificuldade em aceder e compreender as informações disponibilizadas pelos diversos serviços, o que compromete a possibilidade de beneficiarem de descontos (medicamentos, consultas medicas, etc.) e existido, assim, uma grande dependência informacional da sua rede de cuidadores.

Neste contexto, o presente projeto tem como principal objetivo o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais que considerem as especificações, necessidades e expectativas dos seniores, informando-os sobre as alterações de alguns serviços públicos de apoio relacionados com a sociedade e para que, posteriormente, consigam consultar, registar e confirmar essas alterações autonomamente.

1.2.Pergunta de Investigação

Segundo os autores Quivy e Campenhoudt (2005), uma boa pergunta de investigação deve obedecer aos seguintes critérios: a) “qualidade de clareza”; b) “qualidade de exequibilidade” e c) “qualidades de pertinência”.

No seguimento do que foi anteriormente referido, a clareza da questão refere-se à concisão e à univocidade, o quanto possível, no modo de como se formula a pergunta de investigação. Esta não deve ser vaga, mas sim precisa. Não deve ser uma pergunta demasiado vasta e as interpretações devem convergir, não gerando confusões em torno da mesma.

Quando é necessário formular uma pergunta de investigação “deve ter-se em consideração os recursos relativos ao tempo, dinheiro e meios logísticos para que seja possível obter elementos de resposta atempados e válidos” (Quivy *et al.*, 2005), verificando, desta forma, a exequibilidade do projeto.

Ao nível da pertinência, esta diz respeito ao registo (explicativo, normativo, preditivo, entre outros) em que a pergunta de investigação se enquadra. O investigador, por sua vez, deve criar laços entre o conhecimento, o ético e o político, devendo evitar confusões e julgamentos morais (Quivy *et al.*, 2005). Assim, uma boa pergunta de investigação não deve julgar, mas sim compreender. Deve estar preparada para, *a priori*, receber respostas diferentes, em vez de respostas preconcebidas (Quivy *et al.*, 2005). Complementarmente, a pergunta de investigação, tem de ser verdadeira, abordando o estudo do que existe e basear o estudo na mudança e no funcionamento.

Assim, esta investigação debruça-se sobre as seguintes questões:

1. No contexto da Televisão Interativa (iTV), o que se deve considerar no desenvolvimento de um vídeo sobre serviços sociais dirigido aos seniores portugueses?
2. Atualmente, na construção de conteúdos audiovisuais, por parte organismos públicos e privados, são consideradas as limitações associadas ao envelhecimento?
3. Estarão os seniores portugueses informados sobre as alterações que ocorrem, frequentemente, nos serviços sociais de apoio?

Embora seja uma temática que retrata um meio ainda pouco explorado – o impacto das novas tecnologias (ou das “velhas” tecnologias com novos conceitos como é o caso da televisão) no dia-a-dia dos seniores e os fatores inerentes à eficácia comunicativa nestes casos – é de salientar que as principais motivações deste projeto recaem no

envelhecimento generalizado, na proximidade dos seniores com a televisão e a necessidade de os informar sobre as devidas alterações dos serviços sociais.

1.3. Objetivos

A Televisão Interativa apresenta um grande potencial como meio de entretenimento e informação para os seniores, tendo em conta o tempo que estes despendem à frente da televisão. As alterações frequentes nos diversos serviços sociais fazem com que os seniores sejam um público bastante vulnerável, visto que, na maioria das vezes, este tipo de informação demora demasiado tempo a chegar até eles. Assim, e aproveitando todo o potencial da iTV, pretende-se que este tipo de informações chegue de forma adequada a este público. Para que este projeto seja exequível é necessário perceber quais são as aplicações de iTV mais utilizadas no mercado português e que conteúdos sobre cidadania e serviços sociais subsistem. Seguidamente, é necessário escolher uma ou duas temáticas, preferencialmente atuais, que servirão como ponto de partida para a construção dos conteúdos audiovisuais. Contudo, e tendo em conta o constante aparecimento de novos conteúdos sobre serviços sociais, por parte de organismo públicos e privados, poderá ser uma mais-valia a sua utilização para uma melhor gestão de tempo e recursos.

Por fim, e com base nos resultados obtidos na fase de testes, serão elencados um conjunto de princípios orientadores para o desenvolvimento deste tipo de conteúdos.

1.4. Objetivos gerais

Com base no que foi anteriormente referido, as perguntas de investigação pretendem responder aos seguintes objetivos gerais:

- Enumerar os serviços sociais de apoio imprescindíveis para o público sénior;
- Perceber qual o impacto que a ausência de determinada informação tem na vida do sénior;
- Verificar se o cidadão sénior está devidamente informado sobre as alterações que ocorrem nos serviços sociais;
- Analisar e compreender o papel da televisão no dia-a-dia do cidadão sénior;
- Identificar as vantagens e desvantagens da Televisão Interativa como meio de entretenimento e informação para os seniores.

1.5. Objetivos específicos

No seguimento dos objetivos gerais, surgem os seguintes objetivos específicos:

- Analisar e compreender o contexto funcional e tecnológico da Televisão Interativa;
- Analisar a relação entre o público-alvo e a Televisão Interativa;
- Perceber quais são as principais informações que o telespectador retém na visualização de conteúdos audiovisuais e de que forma os interpreta;
- Construir ou reutilizar vídeos-exemplo sobre serviços sociais;
- Realizar testes com utilizadores;
- Analisar os resultados dos testes;
- Elencar um conjunto de princípios orientadores para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais, tendo em conta as principais limitações do sénior da era digital.

Os objetivos referidos ajudarão a compreender os fatores distintivos do público-alvo em questão face aos restantes e a desenvolver um leque de princípios orientadores para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais que poderão ser considerados e integrados nas dinâmicas televisivas diárias.

1.6. Metodologia

No decorrer do projeto foi utilizada a metodologia de investigação de desenvolvimento. Este tipo de investigação enfatiza-se no estudo de artefactos já existentes. Segundo o autor Van Der Maren (1996), a metodologia de investigação de desenvolvimento tem as seguintes características: a) “analisa o possível objeto”; b) “conceptualiza esse objeto para poder elaborar um modelo”; c) “elabora estratégias de realização”; d) “avalia as possibilidades de concretização”; e) “procede à construção de uma forma provisória desse objeto” (protótipo); f) e “implementa-o”. Para Van Den Akker (1999) “a principal diferença entre a metodologia de investigação de desenvolvimento e as abordagens empíricas tradicionais é ao nível da finalidade da investigação e na forma de como intervém na abordagem dos problemas e concebe o projeto de investigação”. Assim, segundo Oliveira (2006), existem neste paradigma investigacional três fases distintas: i) “análise e avaliação da situação”; ii) “conceção e realização do modelo”; iii) “implementação e avaliação” (Van der Maren, 1996 *apud* Oliveira, 2006).

Nesta metodologia as conclusões sobre um determinado fenómeno são retiradas das experiências que o investigador recolhe, através da observação de um pequeno grupo de indivíduos. Desta forma, a amostragem é a etapa mais importante de um projeto de

investigação porque seleciona os indivíduos, de uma dada população, que cumprem os requisitos específicos para o estudo.

Para a recolha e análise de dados são utilizadas ferramentas e técnicas de abordagens empíricas tradicionais que, de acordo com a metodologia utilizada, podem ser aplicadas “a investigações quantitativas e qualitativas que, posteriormente, serão generalizados à restante população” (Richey & Nelson, 1996).

Neste caso concreto, serão criados/reutilizados alguns vídeos-exemplo sobre serviços sociais que serão avaliados por dezasseis utilizadores em momentos distintos. Esses testes têm como objetivo avaliar a pertinência e a clareza da informação apresentada, analisar o ritmo da informação visual e equilíbrio entre a narração e o vídeo. Deste modo, pretende-se que os vídeos estejam adaptados, a todos os níveis, ao público-alvo em questão para que retirem um maior proveito da informação apresentada.

Em relação aos participantes do estudo, estes devem ter idades compreendidas entre os 55 e os 75 anos e devem desfrutar de uma vida autónoma e independente. Havendo a necessidade de avaliar o produto audiovisual no contexto real de utilização, ou seja, na casa dos participantes ou na casa do investigador, a metodologia mais indicada é o *Field Trial*. Esta metodologia liberta dos constrangimentos do laboratório e é menos invasiva para os utilizadores, tornando-se mais natural.

Quanto ao nível dos métodos de seleção de participantes, este estudo utilizará uma amostragem por conveniência que sofrerá, de certa forma, enviesamentos e não poderá ser considerada representativa de toda a população nacional. Assim, a amostragem por conveniência será com recurso “*Friend-of-Friend*”, ou seja, os participantes serão selecionados com base na rede de contatos do investigador e dos seus amigos/conhecidos. A fase de testes estará dividida em quatro etapas:

1. Inquérito por questionário complementado com entrevistas exploratórias para a caracterização do utilizador;
2. Visualização de dois vídeos sobre a mesma temática, mas com abordagens diferentes;
3. Inquérito por questionário complementado, novamente, por entrevistas exploratórias para análise e avaliação dos vídeos apresentados;
4. Recurso ao método de avaliação *Self-Assessment Manikin* (SAM) como meio de avaliação do estado emocional logo após a visualização do conteúdo audiovisual (Figura 1). Esta escala tem como principal vantagem ser um instrumento pictográfico não-verbal de fácil e rápida aplicação.

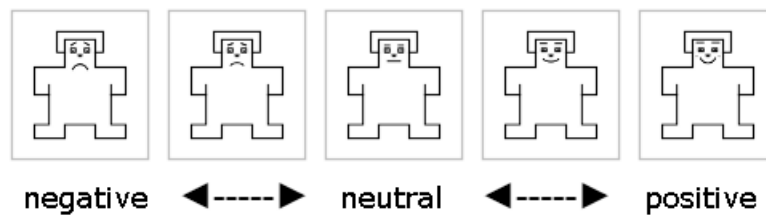


Figura 1 - Escala SAM (Lang, 1980)

1.7. Estrutura do trabalho

Este documento está dividido em diversos capítulos que suportam cientificamente a investigação. Assim o documento inicia-se com uma breve introdução e contextualização do trabalho que será desenvolvido, assim como uma breve justificação da pertinência e do contributo científico da investigação. Seguidamente são apresentados as perguntas de partida e os objetivos (gerais e específicos) que o investigador se propõe a alcançar, bem como a metodologia adotada durante todo o processo. Posteriormente, no segundo capítulo – “O cidadão sénior”, são elucidados os principais conceitos teóricos sobre as especificidades e limitações dos seniores, bem como as consequências do envelhecimento em Portugal. Estas subdivisões são importantes para compreender o público-alvo em questão visto serem o elemento base da toda a investigação. Ainda no segundo capítulo será apresentado o conceito de serviços sociais e a importância que estes têm no dia-a-dia dos seniores. Por último, é feito um levantamento do estado da arte das principais aplicações desenvolvidas, dentro da temática dos serviços sociais, até à data. O último capítulo do enquadramento teórico, o terceiro capítulo, refere-se à constante evolução da televisão tradicional assim como, o despoletar da Televisão Interativa (iTV).

Sendo a televisão um meio de entretenimento e informação para os seniores e tendo em conta as limitações tecnológicas associadas ao envelhecimento, nada melhor que “revolucionar” os conteúdos audiovisuais para que esclareçam este público sobre as eventuais alterações nos diversos serviços sociais. É sobre esta perspetiva que esta investigação se debruça.

Nos capítulos seguintes, num contexto posterior ao enquadramento teórico, serão abordadas as etapas de desenvolvimento e/ ou reutilização de vídeos-exemplo assim como, os métodos de avaliação e recolha de dados. É nesta fase que os participantes interagem com o investigador que, por sua vez, incorpora os comentários (construtivos) acerca do elemento multimédia para, posteriormente, utiliza-lo como referência para

elencar o conjunto de princípios orientadores para o desenvolvimento deste tipo de conteúdos.

No último capítulo – “Conclusões e trabalho futuro”, são apresentadas as principais conclusões do trabalho assim como os futuros caminhos para a continuação desta investigação.

O suporte teórico de toda a investigação está disponível para consulta na “Bibliografia” do presente documento.

2. O CIDADÃO SÉNIOR

Os progressos nas “áreas da economia e da saúde, assim como melhoria das condições higiénicas, de conforto e segurança, têm vindo progressivamente a permitir um dos mais antigos desejos do ser humano: aumentar a longevidade” (Ferreira, 2013). Os conceitos de “velhice, longevidade e morte deixam de ser estudados a partir de questionários médicos e passam a ser investigados como problemas clínicos, certezas biológicas e processos invariáveis” (Ferreira, 2013). Para melhor situar esta questão é necessário definir o conceito de “sénior” e debater as consequências do envelhecimento na sociedade portuguesa.

De acordo com Caldas (2014), que cita Rosa (2012), “o termo “sénior” deriva do latim “senex” que significa “o indivíduo velho”. Nos dias de hoje, esta palavra é usada para “mencionar antiguidade ou experiência profissional, mas também se refere ao acesso a uma vida pós-adulta em termos cronológicos” (Rosa, 2012 *apud* Caldas, 2014). Segundo Redish & Chisnell (2004), a definição de sénior não é universal. Através da análise da Tabela 1 “pode-se constatar que existe uma grande divergência entre autores, relativamente à idade a partir da qual se é considerado sénior” (Caldas, 2014).

<i>Study</i>	<i>Age of "older adults"</i>
Bailey, Ahmadi and Koyani	70 - 80
Bernard, Liao and Mills	62 - 83
Chadwick-Dias, McNulty and Tullis	55 - 82
Chadwick-Dias, Tedesco and Tullis	65+
Chisnell, Lee and Redish	50+
Coyne and Nielsen	65 - 80+
Gregor, Newell and Zajicek	Não especificado
Hawthorn	60+
Jacko, et al.	54 – 91
Josephson and Holmes	Média 58; Range 55 – 65
Kantner and Rosenbaum	65+
Lin	57 - 67
Maguire and Pearce	50-70
Moore and Matthews	50+
Wagner and Turns	51 - 80+
White, Jerrams-Smith and Heathcote	Não especificado
Wright and Belt	50 - 83
Wright, Belt and John	61 - 75
Zajicek and Hall	Não especificado
Zaphiris, Kurniawan and Ellis	Média 67,5 Range 57+

Tabela 1 - Adaptação da tabela “*Age ranges in studies of older adults*” (Chisnell & Redish, 2004)

Por sua vez, Bailey (2002) segmenta as faixas etárias de forma diferente, caracterizando os jovens como indivíduos entre os 18 e os 39 anos, os de meia-idade são aqueles com idades compreendidas entre os 40 e os 59 anos e diferencia os velhos de velhos-velhos, sendo que os velhos têm entre 60 e 74 anos e os velhos-velhos têm idade igual ou superior a 75 anos (Bailey, 2002 *apud* Caldas, 2014).

Neste contexto os países desenvolvidos caracterizam como seniores a população que tem idade igual ou superior a 65 anos. Por outro lado, nos países africanos a esperança média de vida é inferior, comparativamente aos países desenvolvidos. Num estudo realizado em 28 países, Lima (2010) afirma que “as pessoas são consideradas seniores quando têm idade superior a 62 anos”.

No caso português, a juventude termina aos 35 anos e a senioridade começa por volta dos 65,6 anos. Para Lima (2010), “o termo senioridade está associado à possibilidade de beneficiar de uma pensão de reforma”. Complementarmente, “este termo expressa padrões de comportamento de uma geração que se aposenta e envelhece ativamente” (Adriane & Zacharias, 2001).

Para a World Health Organization (2004) existem dois termos distintos: o “Idoso” e o “Muito Idoso”. Por sua vez, o idoso tem “idades compreendidas entre os 61 e os 75 anos por outro lado, o “Muito Idoso” tem idade igual ou superior a 76 anos”. Um indivíduo sénior é “aquele que apresenta 65 ou mais anos, independentemente do sexo ou estado de saúde” (Caldas, 2014). Na perspetiva da Organização das Nações Unidas (ONU, 2012 *apud* Caldas, 2014) a idade para se ser considerado sénior é aos 60 anos de idade. Segundo Caldas (2014), “existem também discrepâncias de país para país, relativamente ao que é considerado a idade para se ser sénior, tendo isto relação com a idade de reforma estabelecida”. No entanto, “ainda existe outra definição de sénior, que é aquele que se retira da atividade laboral por velhice (reforma), fenómeno este que acontece em Portugal de acordo com o Dec. Lei nº167–E/2013 de 31 de dezembro, aos 66 anos de idade” (Caldas, 2014). Os seniores devem “ser analisados em termos da sua capacidade e não pela idade” (Caldas, 2014). Num estudo realizado pela autora e com base na obra dos autores Redish & Chisnell (2004), conclui que os seniores se dividem em três grupos distintos:

- a. Seniores enquadrados no quotidiano: “estas pessoas não parecem ter dificuldades e não se consideram com dificuldades, mas definitivamente não possuem todas as capacidades como quando eram novos” (Caldas, 2014);
- b. Seniores frágeis: “estas pessoas têm pelo menos uma incapacidade óbvia, mas normalmente têm outras limitações” (Caldas, 2014);
- c. Pessoas com incapacidade que se tornam seniores: “estas pessoas têm incapacidades há bastante tempo e são também afetadas pela idade” (Caldas, 2014).

Para Caldas (2014), “pensar em si próprio como jovem ou sénior pode desencadear problemas físicos e psicológicos, originando atitudes e comportamentos díspares”. Por exemplo: “pessoas com idades compreendidas entre os 60 e os 70 anos que ainda não se considerem seniores, predispõem-se a realizar novas tarefas de forma inconsequente” (Redish & Chisnell, 2004 *apud* Caldas, 2014). Assim sendo, é crucial lembrar que o envelhecimento propicia inúmeras alterações físicas que podem condicionar a postura, a

mobilidade física e o processamento cognitivo que condicionam a vitalidade de outros tempos.

Contudo, o perfil do sénior mudou, consideravelmente, nos últimos anos. Apesar de “se apresentar como um universo heterogéneo, noutras tempos, o cidadão sénior recolhia-se ao seu aposento e vivia o resto da sua vida dedicado aos netos e a reviver memórias passadas” (Ferreira, 2010). Atualmente, “apresentam uma maior vitalidade e planeiam projetos, mesmo que a curto prazo, a nível social e político” (Ferreira, 2013). Essa evolução da sociedade é verificada ao longo dos anos. Se no século XIX “o uso da energia elétrica modificou a vida das pessoas, hoje as revoluções tecnológicas, como o uso do computador, têm vindo a alterar a relações das pessoas e da sociedade” (Santos, 2005 *apud* Ferreira, 2010).

2.1.0 envelhecimento em Portugal

O envelhecimento da população representa “um dos fenómenos demográficos mais preocupantes das sociedades do século XXI” (INE, 2011). Segundo os dados dos últimos Censos, em Portugal, verifica-se que a população com 65 ou mais anos representa 19% dos habitantes. Este valor, comparativamente com o ano de 1960, tem um crescimento de 11% que, por outro lado, não é tão acentuado quando comparado com a última década (16%). Em 1981, ou seja, há 35 anos, cerca de $\frac{1}{4}$ da população pertencia à faixa etária mais jovem (0-14 anos), e apenas 11,4% fazia parte da faixa etária dos mais idosos (com 65 ou mais anos) (Figura 2). Entre os anos de 2001 e 2011 verificou-se uma redução da população mais jovem (0-14 anos) e um aumento significativo da população idosa. Assim, verifica-se que no ano de 2001 a população sénior cresceu 8% face ao ano de 1981. É nas Regiões Autónomas, Açores e Madeira, que se verifica a maior percentagem de população jovem com 17,9% e 16,4%, respetivamente.

Nas figuras seguintes (Figura 2 e Figura 3) são apresentadas as informações anteriormente referida de forma sistematizada.

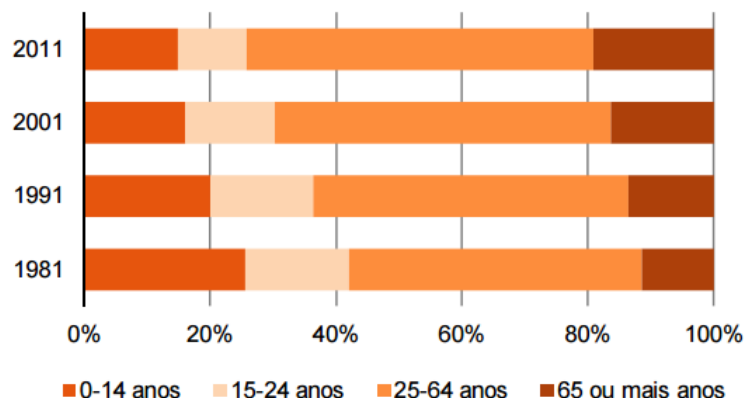


Figura 2 - População residente em Portugal dividida por grupos etários em 1981, 1991, 2001, 2011 (INE, 2011)

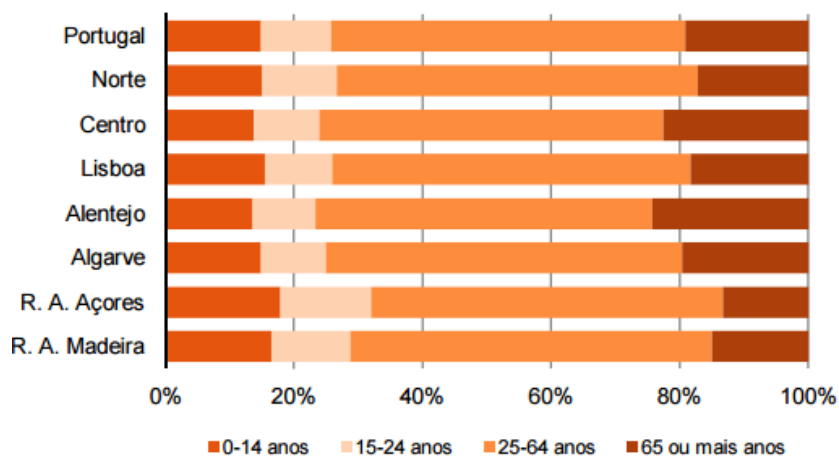


Figura 3 - Estrutura da população residente por grupos etários, em 2011 (INE, 2011)

Sumariamente, o índice de envelhecimento foi “a relação entre a população idosa e a população jovem, definida habitualmente como o quociente entre o número de pessoas com 65 ou mais anos e o número de pessoas com idades compreendidas entre os 0 e os 14 anos” (INE, 2009).

Segundo os dados recolhidos pelo Instituto Nacional de Estatística, o “envelhecimento demográfico sofreu um crescimento notório na última década” (INE, 2002; INE, 2012). Contudo, este crescimento verifica-se mais em certas regiões do país que outras (Figura 3). Em 2001 considerava-se que, pelo menos, 85 municípios tinham um índice de envelhecimento menor ou igual a 100, sendo que, em 2011, o valor registado era de 45. Na Figura 4, observa-se que as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira apresentam o índice de envelhecimento mais baixo do país, respetivamente, 74 e 91. Contrariamente, as Regiões do Alentejo e Centro são as que apresentam os valores mais elevados com os valores de 179 e 164 respetivamente.

Em 2011, o índice de envelhecimento do país é de 129, isto significa que Portugal tinha mais população idosa do que jovem.

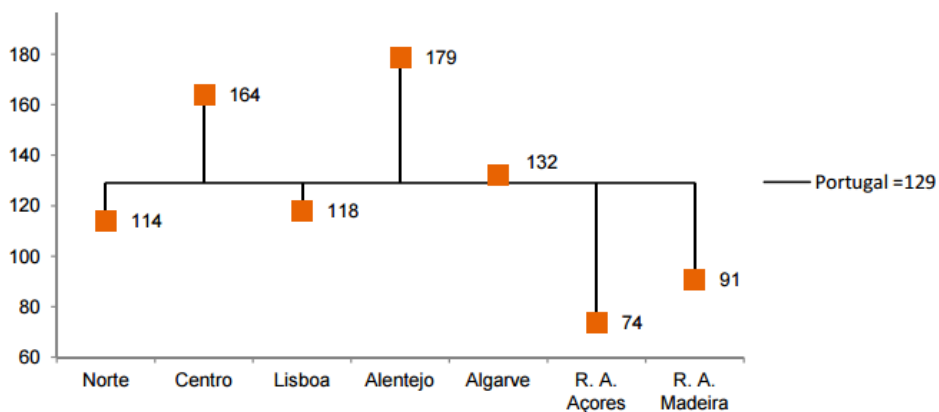


Figura 4 - Índice de envelhecimento por NUTS em 2011 (INE, 2011)

O envelhecimento verificado no território português deixou de ser um fenómeno dos municípios do interior e alastrou-se a todo o território nacional.

Decorria o ano de 1993 quando houve as primeiras impressões sobre o envelhecimento demográfico que afetava todo o território nacional, como é especificado por Rosa (1993):

“(…) apesar da tradução plural do processo de envelhecimento demográfico no espaço, permanecendo, em cada momento do tempo, zonas mais envelhecidas do que outras, verifica-se que este processo já se encontra «alastrado» por todas as regiões do país, ou seja, que a estrutura etária em todas elas evolui, a ritmos embora diferentes, no mesmo sentido.” (Rosa, 1993)

Em 2009, o INE afirma que “18,15% da população portuguesa era sénior”. Estes dados sustentaram o que tinha sido afirmado por Rosa, em 1993, sobre o envelhecimento demográfico. Ainda sobre este tema, o INE avança que “83,3% dos indivíduos não têm ocupação diária relevante” e que, “entre os anos 1991 e 2001, 36% das famílias eram compostas unicamente por idosos” (Caldas, 2014).

Estudos mais recentes apontam que a população portuguesa envelheceu 7,6 anos em duas décadas, sendo que a idade média passou de 35,5 anos para 43,1 anos. Segundo uma notícia do Correio da Manhã (2015), “Portugal ocupa com a Alemanha o segundo lugar no *ranking* de países mais envelhecidos da Europa”. Jorge Malheiros, professor da Universidade de Lisboa, explicou, em notícia, que os “três principais fatores que explicam o envelhecimento da população portuguesa são a queda da natalidade, o aumento de

esperança *média* de vida e a emigração” (Correio da Manhã, 2015). Segundo a notícia publicada no Correio da Manhã (2015), a natalidade em 2014 era “de 7,9 bebés por cada mil habitantes, por outro lado, em 1994, esse valor era de 10,9 por cada mil”. A esperança média de vida “era de 80 anos em 2014 enquanto, em 1994 não ia além dos 75 anos” (Correio da Manhã, 2015). Em 2014, a emigração, por sua vez, levou 134 mil pessoas abandonar o país, números que em 1994 não ultrapassavam os 29 mil, ou seja, um acréscimo de 105 mil emigrantes. Para Jorge Malheiros, os cenários indicam que “no futuro, a população portuguesa irá continuar a envelhecer” (Correio da Manhã, 2015). A passagem, em Portugal, de “uma das populações mais jovens da Europa para uma das mais envelhecidas do Mundo foi, segundo o investigador do Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, “bastante rápida”” (Correio da Manhã, 2015).

2.2. Consequências do envelhecimento na sociedade portuguesa

Com base nos dados estatísticos apresentados anteriormente, verifica-se que Portugal é um país envelhecido. Caldas (2014), refere que “o envelhecimento apresenta algumas consequências, nomeadamente ao nível da saúde, da pobreza e da produtividade”. O aumento de despesas públicas no âmbito da saúde é a primeira consequência do envelhecimento. Esta consequência está diretamente associada ao crescente número de doenças provenientes da idade. Algumas das doenças mais frequentes afetam a visão e a audição podendo, ainda, “surgir tumores em diversas áreas, doenças crónicas e demências” (Caldas, 2014). Sabendo que estes problemas acarretam uma maior dependência face a terceiros e que uma parte da população portuguesa vive sozinha (cerca de 21%), o suporte familiar nestas situações não se verifica (INE, 2012).

A pobreza surge como o segundo problema identificado que afeta sobretudo o idoso, “por usufruir de reformas e pensões muito baixas, viver muitas vezes em habitações degradadas e ter grandes despesas com a saúde, fica numa posição social muito vulnerável à precariedade económica” (Martins, 2008). Os valores “das pensões são relativamente baixos, não só porque os salários de referência são baixos, mas também porque as carreiras contributivas foram, em geral, muito curtas” (Martins, 2008). O facto de muitas pessoas terem trabalhado “toda a vida sem estarem inscritas na Segurança Social e, conseqüentemente, não terem descontado para ela” (Martins, 2008), é o principal fator para as baixas reformas.

A produtividade é a última consequência do envelhecimento. Apesar do idoso ter sido “um elemento fundamental na sociedade, pelos seus conhecimentos e valores para as

populações mais jovens, atualmente tem uma imagem e um papel social quase insignificante, sendo a diminuição das suas capacidades, num contexto de produtividade, um dos fatores mais referenciados” (Martins, 2008). No caso português, as pessoas que completem 55 anos são consideradas demasiado velhas para trabalhar e demasiado novas para pedirem a reforma, sendo fortemente penalizadas se pedirem a reforma antecipada. Quando há reestruturações nas empresas, os mais velhos são o principal alvo de despedimento, visto que significam salários mais altos apesar da baixa produtividade. As limitações associadas à idade, como a visão e a audição, e a falta de domínio das TIC são dois fatores determinantes para o despedimento, uma vez que os mais jovens não têm, por norma, essas limitações.

Atualmente, continua a ser “fundamental a criação de infraestruturas de apoio à população idosa, a adoção de medidas socioeconómicas que diminuam as consequências do envelhecimento da população, o fomento de estratégias a nível laboral que promovam a aprendizagem ao longo da vida, a valorização da experiência profissional das pessoas mais velhas, permitindo uma troca de conhecimentos com as gerações mais jovens” (Pereira, 2010).

2.3.As especificidades dos Seniores

“O idoso é ainda vulnerável à exclusão social, pela condição de reformado, sem relação com o trabalho e com os colegas, pela dificuldade de comunicação com as gerações mais jovens, pelo isolamento em relação à família, pela perda de autonomia física e funcional e ainda pelas dificuldades da adaptação às novas tecnologias” (Silva, 2001).

Com o avançar da idade “a maioria das pessoas idosas reduzem a sua participação na comunidade, o que pode originar sentimentos de solidão e desvalorização, com efeitos ao nível da integração social e familiar, e ao nível da saúde física e psíquica” (Teixeira, 2010). As próprias transformações “económicas, sociais e familiares em conjunto com as mudanças e/ou perdas de competências intelectuais e funcionais, têm repercussões na autoestima, no bem-estar e na qualidade de vida” (Parente, 2006 *apud* Teixeira, 2010).

Em 2011, Portugal era o sétimo país da União Europeia (EU) com maior percentagem de idosos a viverem sozinhos abaixo do limiar da pobreza. Em 2013, 77,9% dos pensionistas de velhice recebiam reformas inferiores ao salário mínimo nacional. No âmbito da operação “Censos Sénior 2015”, que se realizou em todo o país, entre 01 e 30 de abril

de 2015, a GNR registou 23.996 idosos a viver sozinhos. Na operação "Censos Sénior 2016" identificou 26.000 idosos a viver sozinhos, isolados ou em situação de vulnerabilidade. Esta operação tem como objetivo atualizar os registos dos idosos que vivem sozinhos e isolados, identificar novas situações e informar as entidades competentes das situações de potencial perigo (Lusa, 2015). Segundo, os dados da GNR, a maioria dos idosos na situação de vulnerabilidade são do sexo feminino. Estes dados podem ser justificados pela discrepância no número habitantes do sexo masculino (4 901 509) e no número de habitantes do sexo feminino (5 439 821) que residem em Portugal (INE, 2015).

Segundo dados do EUROSTAT (2013), na UE a proporção de jovens era de 15,6%, em Portugal era de 14,6%. Relativamente as pessoas com 65 ou mais anos, a UE regista 18,5% enquanto Portugal atinge os 19,9%, sendo apenas ultrapassado pela Grécia, Alemanha e Itália. Ainda no ano de 2013, a idade mediana da população era de 43,1 anos em Portugal e nos restantes países da UE era de 42,2 anos.

O índice de dependência de idosos "aumentou continuamente entre 1970 e 2014, passando de 16 idosos por cada 100 pessoas em idade ativa em 1970, para 31 em 2014" (INE, 2014). Portugal é o quarto país dos 28 Estados Membros da União Europeia com maior número de idosos. Em 2014, a população era constituída por 14,4% de jovens e 20,3% de idosos. Com os dados apresentados, conclui-se que Portugal é "dos países mais envelhecidos da União Europeia apresentando um índice de envelhecimento de 138,6 em 2014, face a 27,5% apresentado em 1961" (PRODATA, 2015). No que respeita à escolaridade, em 2014, "um em cada três idosos (65 anos ou mais) não completou qualquer nível de escolaridade (31,4%)" (Jornal de Negócios, 2014).

Em matéria de computadores, "uma em cada cinco pessoas (20%) com 65-74 anos utilizou um computador nos últimos três meses no nosso país, quando a média na UE é de 39%". No entanto, "apesar de ser ainda baixa a utilização do computador por este grupo etário, Portugal foi um dos membros da União Europeia onde esta percentagem mais aumentou entre 2007 e 2013, refere a PORDATA" (Jornal de Negócios, 2014).

2.4.Limitações associadas ao envelhecimento

Na perspetiva de Hoeman (2000), "viver mais tempo aumenta as probabilidades em 80% de contrair uma ou mais doenças crónicas, bem como limitações físicas incapacitantes" (Martins, 2003). Na grande parte dos casos, é "difícil distinguir se as alterações proveem do processo de envelhecimento ou se, por outro lado, são manifestações patológicas" (Martins, 2003). No entanto, para Berger (1995), "os principais

problemas de saúde dão-se a nível de sistema nervoso central, aparelho locomotor, sistema cardiovascular e sistema respiratório” (Berger, 1995 *apud* Martins, 2003). As limitações “ao nível físico podem, em princípio, não ter consequências na capacidade de um indivíduo de realizar as suas atividades, especialmente se existirem ajudas técnicas para compensar essas limitações. Por exemplo, uma pessoa com dificuldades auditivas pode reduzir essa limitação se utilizar um aparelho auditivo adaptado as suas características” (Silva, Abreu & Pacheco, 2013).

Na Tabela 2 são apresentados os principais problemas de saúde dos seniores, na perspetiva de Martins (2003):

Principais problemas de saúde dos idosos	
Sistema Nervoso Central	Demências Doenças neurológicas Padrões de sono <i>Delírium</i> Depressões
Aparelho Locomotor	Limitações físicas incapacitantes Artropatias Imobilidade Instabilidade postural / quedas Reumatismos
Sistema Cardiovascular	Arteriosclerose Hipertensão Cardiopatias
Sistema Respiratório	Afeções pulmonares
Sistema Urinário	Incontinência Perturbações renais

Tabela 2 - Principais problemas de saúde dos idosos (Martins, 2003)

Envelhecer é “um processo que ocorre de formas diferentes de indivíduo para indivíduo, e caracteriza-se pela grande variabilidade dos níveis de capacidade nos aspetos cognitivos, visuais, auditivos, etc.” (Silva, 2014).

Para além dos problemas físicos apresentados, são evidentes o desgaste e o envelhecimento ao nível cognitivo. É sabido que os adultos mais velhos têm uma maior dificuldade a assimilar novas informações e a capacidade de raciocínio é visivelmente reduzido. Globalmente, os seniores têm uma maior dificuldade em realizar algumas tarefas cognitivas e são mais suscetíveis à rutura de informação.

Todas as limitações referidas, quer a nível físico quer a nível cognitivo, dificultam uma caracterização fidedigna do cidadão sénior. Perante isto, Spidurso *et al.* (2005) identificam cinco diferentes níveis de capacidade funcional que Silva (2014) categoriza de forma sucinta:

- a. Fisicamente dependentes: “pessoas que não conseguem executar atividades básicas da vida diária (como vestir-se, tomar banho, comer, etc.) e que dependem de outros para as executarem” (Silva, 2014);
- b. Fisicamente frágeis: “pessoas que conseguem executar atividades básicas da vida diária, mas não todas as atividades instrumentais, como cozinhare, ir às compras desde que estas sejam pesadas” (Silva, 2014);
- c. Fisicamente independentes: “realizam todas as atividades básicas e instrumentais da vida diária, mas são, normalmente, sedentários” (Silva, 2014);
- d. Fisicamente ativos: “têm uma atividade física regular e tendem a aparentar ser mais jovens do que na realidade são” (Silva, 2014);
- e. Atletas: “são uma pequena minoria dentro da população idosa e que está ligada a atividades físicas associadas à competição” (Silva, 2014).

Apesar das tentativas de caracterização de incapacidade, “os idosos são um público-alvo bastante heterogéneo, tanto a nível físico e cognitivo, como em termos de literacia digital, de diversidade de comportamentos sociais, de vontades e comportamentos culturais, o que faz deles um grupo difícil de caracterizar e classificar” (Silva, 2014). As modificações fisiológicas que “se produzem no decurso do envelhecimento resultam de interações complexas entre os vários fatores intrínsecos e extrínsecos e manifestam-se através de mudanças estruturais e funcionais” (Cardoso, 2009). Desta forma é crucial identificar, ao longo da investigação, as alterações fisiológicas que ocorrem no processo de envelhecimento para que seja possível prevenir a (in)dependência do sénior.

2.5. Os serviços sociais

O envelhecimento é “um resultado da melhoria generalizada das condições de vida, em larga medida induzida pelo sucesso de políticas sociais públicas como as de saúde, de redistribuição de rendimentos (em particular a segurança social) e de trabalho” (Capucha, 2005).

As diversas transformações que “ocorreram na estrutura familiar e social obrigaram os serviços sociais adaptarem-se, criando apoios através das instituições públicas e privadas” (Martins, 2006). Assim, o conjunto de “serviços e equipamentos que cada sociedade oferece aos seus idosos tem como objetivo melhorar as condições de vida” (Martins, 2006).

A Defesa do Consumidor (DECO) é “uma das associações que se preocupa em defender os direitos e legítimos interesses dos consumidores, contribuindo para resolver os seus problemas e ajudá-los a exercer os seus direitos”. Esta associação tem como principal objetivo “dar resposta aos problemas que surgem nas diversas áreas da sociedade portuguesa” (Deco Proteste, n.d.), como por exemplo informações sobre os impostos, o desemprego, as heranças, a reforma, a saúde, entre outros. A plataforma de Defesa do Consumidor é uma das plataformas mais atualizadas sobre os serviços de carácter social, dispondo de informações e contatos úteis para os seus associados.

Assim, na plataforma da Defesa do Consumidor pode-se encontrar informações atualizadas e esclarecer eventuais dúvidas sobre os seguintes serviços sociais:

- Os serviços de apoio social (serviço de apoio domiciliário, centro de convívio, centros de dia, centros de noite, centros de férias e lazer, lares e unidades de cuidados continuados, etc.);
- Linhas de apoio;
- Serviços de saúde (farmácias de serviço, seguros de saúde, consultas e serviços com desconto, etc.);
- Economia (impostos, comprar e vender casas, desemprego, crédito habitação, seguros, heranças, reforma, etc.);
- Habitação (arrendamento, condomínio, etc.);
- Finanças;
- Segurança social;
- Serviços municipais;
- Outros serviços.

Martins (2006) salienta que “os apoios sociais e financeiros destinados aos seniores continuam a revelar-se insuficientes”. Desta forma, a autora evidencia alguns dos equipamentos disponíveis no nosso país de apoio à população idosa, nomeadamente:

1. Lares de Idosos – “equipamentos coletivos de alojamento permanente ou temporário, destinados a fornecer respostas a idosos que se encontrem em risco, com perda de independência e/ou autonomia. A insuficiência de lares de idosos públicos tem dado origem a uma verdadeira proliferação de lares privados (que visam essencialmente fins lucrativos), que muitas vezes funcionam clandestinamente e sem as condições que confirmam aos idosos o mínimo de dignidade” (Martins, 2006);
2. Lares para Cidadãos Dependentes – “constituem respostas residenciais a idosos, que apresentam um maior grau de dependência (acamados)” (Martins, 2006);
3. Centros de Dia – “constituem um tipo de apoio dado através da prestação de um conjunto de serviços dirigidos a idosos da comunidade, cujo objetivo fundamental é desenvolver atividades que proporcionem a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar” (Martins, 2006);
4. Centros de Convívio – são “centros a nível local, que pretendem apoiar o desenvolvimento de um conjunto de atividades sócio recreativas e culturais destinadas aos idosos de uma determinada comunidade” (Martins, 2006);
5. Apoio Domiciliário – “consiste na prestação de serviços, por ajudantes e/ou familiares no domicílio dos utentes, quando estes, por motivo de doença ou outro tipo de dependência, sejam incapazes de assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou realizar as suas atividades diárias. É um tipo de apoio que conquistou muitos adeptos, na medida em que se caracteriza pela prestação de um serviço de proximidade com cuidados individualizados e personalizados. Além disso, é preservada a família e a casa que constituem para o idoso um quadro referencial muito importante para a sua identidade social” (Martins, 2006);
6. Acolhimento Familiar – “consiste em apoios dados por famílias consideradas idóneas que acolhem temporariamente idosos, quando estes não têm família natural ou tendo-a não reúne estas condições que proporcionem um bom desempenho das suas funções” (Martins, 2006).

Neste contexto os serviços sociais de apoio à pessoa idosa podem ser divididos em dois grupos principais: as redes de apoio formal e as redes de apoio informal. No grupo constituído pelas redes de apoio formal, incluem-se “serviços públicos, de segurança social

e os organizados pelo poder local (Lares para a Terceira Idade, Serviços de Apoio Domiciliário, Centros de Dia)” (Nogueira, 1996 *apud* Martins, 2005). Nos de apoio informal, estão incluídos “por um lado as famílias do próprio idoso e por outro, os amigos e os vizinhos” (Martins, 2005).

As redes sociais de apoio “revelam-se cruciais para o idoso, visto que o sentimento de ser amado e valorizado, a pertença a grupos de comunicação e obrigações recíprocas, levam os indivíduos a escapar do isolamento e ao anonimato” (Martins, 2005).

O serviço de apoio domiciliário é “uma forma de intervenção social que necessita de ser mais conhecida, de modo a torná-la um instrumento privilegiado de resposta a muitas situações e problemas pessoais e familiares, sobretudo face aos desafios do envelhecimento” (Quaresma, 1988).

Atualmente, os apoios sociais são um conjunto de respostas “cujo o objetivo é privilegiar, através de serviços e equipamentos adequados, a manutenção dos utentes no seu meio familiar e social e promover o apoio à família” (Instituto da Segurança Social, 2015). Assim, o Instituto da Segurança Social criou um guia prático sobre “os apoios sociais para pessoas idosas, onde podem ser consultadas todas as informações relativas aos serviços e equipamentos sociais disponíveis bem como, os procedimentos para beneficiar dos mesmos” (Instituto da Segurança Social, 2015).

Posto isto, torna-se prioritário, no domínio dos cuidados a prestar às pessoas idosas, uma política de ação social assente em três pilares básicos: i) “assegurar a qualidade de toda a rede de equipamentos existentes”; ii) “expandir essa rede de modo a cobrir a totalidade da procura e fazendo que esta coincida com o tipo de oferta, tendo em conta a missão de cada tipo de valência” e, iii) por fim, “implementar procedimentos de clarificação da relação entre o estado e os diferentes prestadores de serviços, assegurando que é dada prioridade na utilização dos apoios públicos aos idosos mais pobres e diversificando as vias da atribuição dos apoios, estimulando o financiamento direto da procura e aumentando assim a possibilidade de escolha por parte das pessoas” (Capucha, 2005).

No contexto desta investigação, os serviços sociais de apoio à pessoa idosa, anteriormente referidos, são apenas uma percentagem dos serviços disponíveis que o sénior pode ter à sua disposição. Assim, os potenciais temas relacionados com a problemática são:

- IRS (preenchimento e reembolso);
- IMI (isenção e liquidação);
- Fatura eletrónica (consultar, registar e validar faturas);
- Reforma antecipada (penalizações);

- Carta por pontos;
- Participações (consultas e medicamentos);
- Taxas moderadoras;
- Apoios sociais (serviços de apoio domiciliário, centros de convívio, centros de dia/noite, lares, entre outros);
- Pensões;
- Entre outros.

2.6. Tecnologias de apoio aos serviços sociais

Uma vez que os seniores têm “uma grande familiaridade com a televisão, os televisores, quando ligados a uma infraestrutura de Televisão Interativa, apresentam-se como um dispositivo com capacidade para oferecer uma forma facilitada para seniores acederem a serviços de apoio à saúde” (Abreu & Almeida 2014).

A aplicação “iNeighbour TV” (2012) foi concebida para “contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seniores, tentando minimizar o impacto do envelhecimento da população nas sociedades desenvolvidas” (Abreu *et al.* 2014). Esta aplicação tem como objetivo “tornar a televisão um veículo de apoio em dois domínios, que se apresentam como potencialmente pertinentes para o universo alvo: a saúde e a sociabilidade” (Abreu *et al.*, 2012). Apesar das potencialidades da aplicação como fator de sociabilidade, no contexto da presente investigação, é de salientar uma das funcionalidades relacionadas com a saúde, mais concretamente a opção de consultar a farmácia de serviço na zona de residência. Importa considerar esta funcionalidade no presente estudo visto que se refere a um serviço de carácter social. De seguida são apresentadas algumas soluções de apoio aos diversos serviços sociais que estão disponíveis para dispositivos móveis:

Serviços Sociais		
Nome	Descrição	URL
Escolha do consumidor	A “Escolha do Consumidor” é o sistema de avaliação do nível de satisfação e aceitabilidade de produtos e serviços pelos seus atributos individuais, com a garantia de que os mesmos são avaliados por consumidores com experiência corrente de consumo e de acordo com os seus critérios específicos de satisfação.	https://play.google.com/store/apps/details?id=pt.escolhadoconsumidor.edc&hl=pt-PT
Farmácias de serviço.net	Localização e contatos da farmácia de serviço mais próxima da área de residência.	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.milempresas.farmacias
E-Fatura	Principais funções: listar, adicionar, editar e apagar faturas e apresenta informação sobre a distribuição de gastos e do benefício acumulado.	https://faturas.portaldasfinancas.gov.pt https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pauloslf.E-Fatura
Citymapper	Transportes públicos: - Horários, mapas e planeamento de percursos. Outras funções: - Medidor de calorias e medidor de calorias.	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.citymapper.app.release

Tabela 3 – Exemplificação de aplicações sobre serviços sociais

Nas sociedades atuais tais políticas, sejam de emprego, saúde, lazer ou no domínio das tecnologias da informação e da comunicação, têm vindo a contribuir para a representação da pessoa idosa como uma categoria social ora dependente, ora tecnologicamente excluída (Dias, 2005).

Os seniores têm uma característica quase intrínseca: a aversão a novas tecnologias motivada pelo medo de errar (Silva, 2014). Esta insegurança leva-os a não adotar com facilidade as novas tecnologias (Gregor *et al.*, 2002 *apud* Silva, 2014).

A televisão e o telemóvel surgem como os meios de comunicação mais frequentes quer para entretenimento e lazer, quer com o fim de comunicação (Dias, 2012). É nesta perspetiva que surge a necessidade de informar os seniores sobre as alterações nos serviços sociais através da televisão. A televisão apresenta-se como o artefacto central da mediação tecnológica visto ser um equipamento familiar, já conhecido e dominado por este grupo etário (Almeida *et al.*, 2012).

2.7. Síntese de capítulo

A elevada diversidade das características dos seniores ao nível sensorial, motor, cognitivo, educacional e técnico, faz com que seja demasiado complexo obter uma amostra representativa deste grupo, contrariamente ao que acontece com grupos mais homogéneos (Silva, 2014).

Com base nos estudos efetuados pelo Instituto Nacional de Estatística há a perceção do aumento da esperança média de vida (envelhecimento) e, conseqüentemente, uma maior longevidade. O aumento de serviços sociais disponíveis e de tecnologias de suporte à vida, revelam um maior interesse por parte das instituições públicas e privadas para satisfazer, da melhor forma, as necessidades do cidadão sénior. Este interesse pelo bem-estar revela uma maior sensibilidade para as conseqüências e limitações associadas à senioridade.

Deste modo, o capítulo inicia-se com uma profunda caracterização do público-alvo, assim como as suas especificidades e limitações. Considerando que os seniores passam uma parte significativa do seu tempo a ver televisão, é fundamental perceber quais as limitações que poderão interferir na capacidade de desfrutar deste meio de comunicação. Após uma análise sobre as limitações que advém com a idade, concluiu-se que a visão e a audição são dois dos fatores determinantes para ver televisão com comodidade.

Em seguida, foi realizado um levantamento das aplicações mobile que contribuem para a melhoria da qualidade de vida dos seniores, tentando minimizar o impacto do envelhecimento da população nas sociedades desenvolvidas.

No terceiro capítulo referente ao enquadramento teórico da investigação, será reconsiderada a importância da televisão como meio de entretenimento ligado a momentos de lazer e como elemento catalisador de comunicações interpessoais, atendendo ao papel que a televisão tem desempenhado como aglutinadora social, catalisadora da conversação e de visionamento coletivo.

3. A TELEVISÃO COMO MEIO DE ENTRETENIMENTO

“Viste o jogo?”

“Viste o episódio de ontem?”

“Amanhã estreia um novo filme na televisão!”

“Sabes a que horas começa a nova telenovela?”

A televisão teve “um impacto tremendo nas sociedades e tem sido um dos grandes agentes de sociabilização” (Silva, 2014). O comportamento “dos atuais telespectadores resulta de um processo de muitos anos de exposição às experiências mediadas oferecidas pelo conteúdo televisivo, sendo incontestável a sua importância e impacto, a diversos níveis, na vida das pessoas” (Abreu, 2007).

Para Castells (2003), “as empresas multimédia precipitaram-se na previsão de que a televisão é algo que o público não tem vontade de adquirir pela Internet, dado o excesso de info-entretenimento que existe nos outros *media*, o que nos pode levar a concluir que a televisão continua a ser vista como um importante meio de entretenimento ligado a momentos de ócio e que mantém associados os aspetos sociológicos de “ver televisão” como as conversas sobre os programas vistos, comentários sobre um determinado jornal, juntar amigos para ver um determinado programa, filme, evento desportivo, etc.” (Castells, 2004 *apud* Silva, 2014).

As atuais infraestruturas de distribuição de televisão “apresentam potencialidades tecnológicas que oferecem oportunidades atrativas para a implementação de serviços televisivos adaptados com funcionalidades avançadas” (Oliveira, 2014). Apesar da “interatividade poder melhorar determinadas experiências televisivas, esta nem sempre é do interesse do utilizador, pois pode gerar descontinuidades na experiência de entretenimento que este pretende obter” (Abreu, 2007).

As aplicações de Televisão Interativa “devem ter uma componente central baseada em funcionalidades orientadas para o entretenimento e para a comunicação” (Abreu, 2007). Durante anos, “a aplicação que se apresentou mais promissora em termos de

lançamento da TV Interativa era o Vídeo a Pedido (VoD – Vídeo on Demand), que teoricamente permite que o utilizador possa ver o que quer, quando quer e da forma que quer” (Abreu, 2007).

Na perspetiva de McQuail (1987), “a televisão é uma atividade pessoal comumente motivada pela tentativa de satisfazer aspetos relacionados com vigilância, identidade pessoal, relações pessoais e de distração”:

1. A “vigilância” está relacionada com a necessidade dos telespectadores se informarem sobre diversos assuntos, como por exemplo sobre eventos, relacionados quer com os próprios quer com o mundo em geral, de forma a estarem conscientes sobre o que os rodeia, a procurarem conselhos úteis para as suas tomadas de decisão ou simplesmente de forma a satisfazerem a sua curiosidade” (McQuail, 1987 *apud* Abreu, 2007);
2. A “identidade pessoal” refere-se ao “reforço de valores pessoais” e à justificação de comportamentos. Os telespectadores ao verem um programa podem-se comparar com os protagonistas ou outras pessoas que apareçam na televisão, utilizando-os como modelo positivos ou negativos” (McQuail, 1987 *apud* Abreu, 2007);
3. A “integração e a interação social” traduzem-se no facto das audiências observarem os estilos de vida e problemas de outras pessoas com o intuito de “obterem um sentido de pertença”. Este sentido de pertença pode ser dividido em duas categorias: em primeiro lugar os telespectadores podem-se colocar num contexto social e económico específico, quer por comparação com diferentes grupos quer por identificação com o seu próprio grupo; em segundo lugar, os telespetadores tendem a discutir uns com os outros o que viram na televisão e, como tal, podem-se integrar numa comunidade de telespectadores e, conseqüentemente interagirem socialmente” (McQuail, 1987 *apud* Abreu, 2007);
4. Finalmente, “a necessidade de distração” está relacionada com a utilização dos *media*, quer como uma forma de evasão de situações da vida real, quer como um meio de entretenimento e gratificação cultural. Por um lado, tal significa que, nestas situações, os telespectadores podem encontrar-se aborrecidos ou ansiosos e precisarem de um mecanismo de distração para relaxarem. Por outro lado, os telespectadores podem procurar satisfazer as suas necessidades de prazer cultural ou estético através do entretenimento” (McQuail, 1987 *apud* Abreu, 2007).

A televisão “não é vista apenas como um equipamento que providencia entretenimento, mas como um equipamento que assume a função de companhia” (Abreu & Almeida, 2014).

Os aumentos do “uso das tecnologias da informação em detrimento da televisão começam a ser significativos” (Abreu & Branco, 1999). Na realidade, “a Web não é ainda uma ameaça para a indústria televisiva, mas poderá vir a sê-lo, quando a percentagem de utilizadores que prefere “navegar” na internet aumentar relativamente aos espectadores passivos de televisão” (Abreu & Branco, 1999).

3.1. Da televisão tradicional à televisão interativa

“De degrau em degrau, a televisão tradicional desce os degraus do pedestal da fama para se atolar na vulgaridade. Ao afrontar a dignidade humana, a televisão tradicional está a escrever, pelo seu próprio punho, a crónica do seu passamento”. (Correia, 1998)

Durante vários anos “a televisão desempenhou um papel importante enquanto meio de comunicação de massas, capaz de atingir e unificar grandes audiências, mesmo nas sociedades caracterizadas por indivíduos com um perfil individualista e por diferentes estratos sociais” (Wolton, 1997).

Em Portugal, a televisão deu os primeiros passos, a preto e branco, a 4 de setembro de 1956. As emissões regulares só começaram a ser transmitidas a 7 de março de 1957 e, nessa altura, só podiam ser captadas na região da Grande Lisboa. Nos anos seguintes, a “Radiotelevisão Portuguesa” (RTP), que mais tarde viria a ser “Rádio e Televisão de Portugal” (2004), chegou ao Porto, à Madeira e aos Açores e, posteriormente, cobriu todo o território nacional. Durante o Estado Novo, a RTP pertencia ao Estado, à Igreja e à Rádio Renascença, e era considerada um aparelho ideológico do regime.

Foi através da “Radiotelevisão Portuguesa” que se assistiu ao maior duelo político entre o PS, encabeçado por Mário Soares, e o líder do PCP, Álvaro Cunhal. A transmissão teve a duração de 4 horas e decorreu a 6 de outubro de 1975 (pós 25 de abril). Em 1977, inicia-se uma nova era com a transmissão de “Gabriela”, uma telenovela brasileira.

Durante a “década de oitenta assistiu-se a um sucessivo aparecimento de alterações dos equipamentos, dos conteúdos e de práticas de consumo, como, por exemplo, o aparecimento da cor e do som estéreo que tornaram a experiência mais real” (Silva, 2014). Posteriormente, um dos primeiros “fatores a provocar alterações ao nível da relação dos

telespectadores com a televisão foi a introdução de um controlo remoto, que veio facilitar e tornar mais cómoda a utilização do aparelho, numa fase em que começava a ser alargada a oferta de canais televisivos” (Montez & Becker, 2005).

Em 1992, Aníbal Cavaco Silva como primeiro-ministro, inaugura a “Sociedade Independente de Comunicação” (SIC), o primeiro canal privado de televisão. No ano seguinte, é inaugurado o segundo canal privado - a “Televisão Independente” (TVI) que era, inicialmente, de inspiração cristã.

Posteriormente, a transmissão da televisão por cabo surgiu “em Portugal em 1994 e permitiu o aparecimento de mais canais televisivos nacionais e estrangeiros, proporcionando ao telespectador um leque mais variado de escolhas” (Porto Editora, n.d.).

Segundo Abreu (2007), o aumento do número de canais oferecidos, muitos deles temáticos, potencia a segmentação das audiências, “podendo a identidade social e cultural dos indivíduos também vir a ser influenciada, caso estes não usufruam de experiências televisivas comuns” (Pinho, 2011 *apud* Abreu, 2007). Ao mesmo tempo que os conteúdos “fomentavam as conversas, a massificação da produção do aparelho permitiu a diminuição de custo e tamanho o que criou as condições para proliferação dos aparelhos em diversos locais dos alojamentos, possibilitando um consumo televisivo muito mais personalizado” (Silva, 2014).

Atualmente, assiste-se a um acentuar de alterações através de: i) “um leque muito maior de possibilidades de escolha para o utilizador”; ii) “uma enorme segmentação dos públicos”; iii) “um desagregar significativo entre momento de emissão e momento de consumo” (Silva, 2014).

No entanto com o aparecimento da Internet surgiu a possibilidade de fazer convergir Web e televisão. Desta convergência surgiu a possibilidade de utilizar a televisão “como algo mais do que um terminal de visualização, passando este a estar igualmente disponível para interagir com conteúdos e serviços” (Oliveira, 2012). A Internet permite “bidirecionalidade da transmissão de informação facultando, assim, a personalização dos conteúdos e a disponibilização de serviços interativos” (Silva *et al.*, 2013). A solução técnica adotada “consiste em ligar ao televisor um equipamento externo, geralmente denominado por Set-Top-Box (atendendo ao facto de que este é geralmente colocado por cima do televisor) que mais não é do que um computador equipado com um modem para ligação à Internet” (Abreu & Branco, 1998). Com o surgimento das Set-Top-Box “passou então a ser possível aceder a aplicações desenhadas para a televisão abrindo assim caminho para um novo conceito, o conceito de Televisão Interativa” (Abreu & Branco, 1998).

3.2.A televisão interativa

“A nova era da televisão é pautada pela interatividade e pela personalização.” (Silva, 2002)

No universo da “comunicação e do audiovisual houve uma revolução, denominada de convergência dos *media*, uniu os diferentes *media* num só *medium* e permitiu que uma nova plataforma emergisse – a Televisão Interativa” (Silva, 2002). O resultado da convergência dos diferentes *media*, televisão e Internet, conseguiram acrescentar componente interativas aos programas de televisão tradicionais. Esta interatividade pode variar consoante o programa de televisão que o telespetador assista.

Assim, Coutinho e Lisboa (2011) afirmam que “a Internet e as tecnologias digitais fizeram emergir um novo paradigma social que é descrito por alguns autores como sociedade da informação ou sociedade em rede alicerçada no poder da informação” (Castells, 2003 *apud* Coutinho & Lisboa, 2011), “sociedade do conhecimento” (Hargreaves, 2003) ou “sociedade da aprendizagem” (Pozo, 2004). Para o Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu, “a sociedade da informação abre perspetivas inéditas num número significativo de domínios da vida quotidiana, nomeadamente em matéria de acesso à formação e ao conhecimento (ensino à distância), de organização do trabalho e de mobilização das competências (teletrabalho, empresas virtuais), de vida prática (serviços de saúde em linha) e de lazer” (Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu, n.d.). A ideia subjacente ao “conceito de sistemas de informação (SI) é o de uma sociedade inserida num processo de mudança constante, fruto dos avanços na ciência e na tecnologia” (Coutinho & Lisboa, 2011). Segundo Silva (2002), este novo meio de comunicação “possibilita ao telespectador o acesso a informação de uma forma frequente e atualizada” (Silva, 2002). Complementarmente, a televisão interativa é “uma qualquer solução que permita que o telespectador e os produtores do canal, programa ou serviço de televisão consigam estabelecer um diálogo” (Abreu, 2007).

Como se verificou, o conceito de iTV, apesar de “relativamente recente, tem sofrido múltiplas e constantes alterações” (Silva, 2014), tornando-se num conceito heterogéneo, visto que existem inúmeras definições que o caracterizam.

Uma das primeiras experiências de interatividade na televisão foi “materializada no programa *Winky Dink and You* da estação televisiva americana CBS, que foi difundido entre 1953 e 1957” (Silva, 2014). A dinâmica do programa “centrava-se na utilização de folhas transparentes, colocadas sobre o ecrã do televisor, nas quais as crianças, quando solicitadas pelo apresentador, tinham, por exemplo, que desenhar uma ponte, para ajudar

o personagem animado (Winky Dink) a atravessar um rio, ou desenhar um para-quedas, para o impedir de cair no chão” (Abreu, 2007).

Porém, houve “uma real interação com programas e conteúdos televisivos quando o telespectador recorreu à chamada telefónica para intervir num programa em direto. Na realidade, uma simples chamada telefónica pode (...) originar uma alteração do conteúdo televisivo e, desta forma, poder-se-á considerá-la como um evento no domínio da TV Interativa” (Abreu, 2007). Um exemplo da utilização do telefone como meio de interação com os conteúdos televisivos é o programa “Você decide” que, segundo Bernardo (2002), “os telespectadores podiam telefonar para votar no fim que pretendiam que uma determinada história de ficção seguisse” (Bernardo, 2002). Por outro lado, “programas televisivos baseados em jogos como o “Hugo”, nos quais o telespectador podia interagir com um personagem virtual através das teclas do telefone, também constituem exemplos desta forma básica, contudo eficaz, de interação” (Abreu, 2007). Uma forma mais recente de interação centra-se “na possibilidade de os espectadores votarem em concorrentes de *reality shows*, de participarem em debates e votações, com base no telefone ou na Internet, como suportes aos canais de retorno” (Silva, 2014).

No entanto, “apesar da possibilidade de interagir com o conteúdo televisivo constituir um dos expoentes máximos da Televisão Interativa esta não se confina a este tipo de interação” (Abreu, 2007). As evoluções tecnológicas “sucedem-se e esse facto, aliado às sinergias criadas entre os prestadores de serviços e os utilizadores, motiva o aparecimento constante de novos serviços” (Silva, 2014).

Segundo Abreu (2007), considera-se que “a Televisão Interativa se concretiza em aplicações tecnológicas nas quais a televisão é utilizada como terminal interativo para disponibilizar diversos serviços, tais como: Vídeo a Pedido, Telecompras, Guias de Programação Eletrónicos, Jogos (autónomos e em rede), acesso a informação (numa base idêntica à da Internet), Tele-votação, Tele-banco e aplicações de comunicação” (Abreu, 2007).

A Televisão Interativa representa uma convergência harmoniosa das principais características dos *media*. Essas características refletem-se na qualidade de imagem da televisão tradicional, a contiguidade da rádio, as inúmeras faculdades da comunicação escrita e a interatividade da Internet. Embora a Televisão Interativa seja “um novo conceito, longe das massas, não deixa de representar um serviço interessante, personalizado e inovador” (Silva, 2002).

3.3. Síntese de capítulo

A importância da dinâmica comportamental e social dos telespetadores, enquanto consumidores de conteúdos televisivos, são os principais focos desta investigação uma vez que, estes são os principais beneficiários das potencialidades da Televisão Interativa.

Neste contexto, a análise efetuada neste capítulo recaiu sobre a averiguação do fenómeno televisivo como meio de entretenimento, a evolução da televisão tradicional e o aparecimento da Televisão Interativa.

Na fase inicial deste capítulo referiu-se a importância da televisão como meio de entretenimento ligado a momentos de lazer e como elemento catalisador de comunicações interpessoais, atendendo ao papel que a televisão tem desempenhado como aglutinadora social, catalisadora da conversação e de visionamento coletivo. Seguidamente foi apresentada a contextualização histórica do aparecimento deste tradicional meio de comunicação, em Portugal, até à implementação da Televisão Interativa.

Neste contexto, a Televisão Interativa representa “uma qualquer solução que permita que o telespetador e os produtores do canal, programa ou serviço de televisão consigam estabelecer um diálogo” (Abreu, 2007). Esta é uma das muitas definições que se podem encontrar neste capítulo.

4. SELECÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS A EXPLORAR

Dentro do vasto leque de opções temáticas referidas no capítulo 2.3 – “Os serviços sociais”, foram selecionados apenas dois temas. Os critérios utilizados para essa seleção foram: i) ser atual e relevante; ii) estar integrado nos interesses do sénior; e iii) que suscite dúvidas. Posto isto, os temas escolhidos foram:

- 1) Validação de faturas através do portal *E-Fatura*;
- 2) Sistema da Carta por Pontos.

De seguida, serão especificados, individualmente, os serviços sociais anteriormente referidos.

4.1. Portal E-Fatura

Em janeiro de 2013, entrou em vigor o Dec. Lei n.º 198/2012 que procedeu à criação de medidas de controlo da emissão de faturas, bem como a criação de alguns incentivos fiscais. Desde então, os comerciantes são obrigados a emitir fatura dos serviços prestados, mesmo no caso em que os consumidores finais não a solicitem.

No sentido de “estimular o cumprimento da obrigação de emissão de faturas em todas as operações económicas, e sem prejuízo do sancionamento da violação deste dever, foi instituído um conjunto de deduções à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS)” (Autoridade Tributária Aduaneira, 2016).

A partir de 1 de janeiro de 2015, todos os contribuintes que solicitarem a emissão de fatura com a inclusão do seu Número de Identificação Fiscal (NIF) podem beneficiar das seguintes deduções à coleta:

- a. Despesas gerais familiares,
- b. Dedução pela exigência de fatura;
- c. Despesas de saúde;
- d. Despesas de formação e educação;
- e. Encargos com habitações;
- f. Encargos com lares.

Ao indicar o Número de Identificação Fiscal nas faturas, os contribuintes ficam habilitados a ganhar semanalmente Certificados do Tesouro no valor de 35 mil euros. Com este incentivo monetário, o Estado Português, pretende combater a economia paralela e a evasão fiscal, promovendo, assim, a cidadania fiscal. Estas medidas entraram em vigor a 7 de abril de 2016 e os sorteios são transmitidos todas as quintas-feiras pelas 18:50 horas, na RTP1. Complementarmente, há ainda três sorteios extraordinários, nos meses de junho e dezembro de 2016, no valor de 50.000€ em Certificados do Tesouro.

FATURAS EMITIDAS E COMUNICADAS

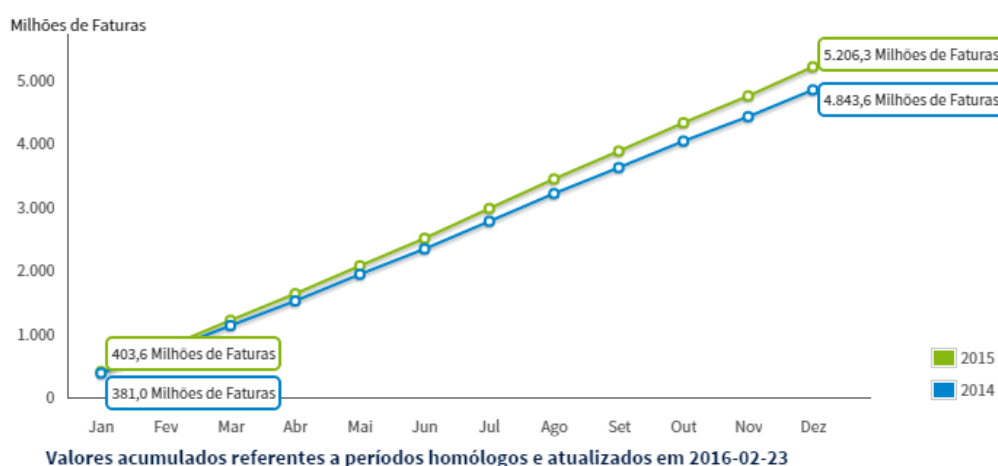


Figura 5 - Número total de faturas emitidas e comunicadas em 2014 e 2015 (Autoridade Tributária Aduaneira, 2016)

Durante o ano transato (2015), foram emitidas e comunicadas 5.206,3 milhões de faturas, o que originou um crescimento de 7,5% relativamente ao ano de 2014. Esta evolução pode evidenciar o sucesso da medida (Figura 5).

Como referido anteriormente, apenas as faturas com Número de Identificação Fiscal (NIF) podem ser deduzidas no IRS. Para poder verificar os valores correspondentes às despesas efetuadas, o contribuinte deve consultar a sua área pessoal no Portal E-Fatura (<https://faturas.portaldasfinancas.gov.pt/>) e introduzir o seu número de contribuinte (NIF) e respetiva senha de acesso.

Para verificar as faturas no Portal E-Fatura, o contribuinte deve aceder à área “SR. Consumidor” e preencher os campos apresentados (NIF e respetiva senha de acesso). Após a autenticação, o contribuinte é dirigido para uma página onde poderá aceder às informações das faturas e complementar as informações. Para cada uma das faturas deverá selecionar a atividade conexas com a aquisição clicando no ícone correspondente

— despesas gerais familiares, saúde, educação, habitação, lares, reparação de automóveis, reparação de motociclos, restauração e alojamento ou cabeleireiros (E-Fatura, 2016). Para finalizar as alterações deve clicar na opção “Guardar”. No caso de exercer uma atividade, deverá assinalar se a prestação de serviços ou aquisição de bens, foi efetuada dentro ou fora do âmbito profissional.

No sector da Saúde poderão existir faturas com despesas à taxa normal de IVA, ou seja 23% no continente, 22% na Madeira e 18% nos Açores. Para efeitos de dedução dessas despesas é indispensável a associação de uma receita médica. Assim, se tiver uma receita médica, deverá clicar na opção “Sim” e indicar o valor presente na respetiva receita.

O valor das taxas moderadoras pagas durante o ano 2015, bem como o valor das propinas ou outros valores pagos nos estabelecimentos de ensino público, Instituições de Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou encargos com lares, devem ser comunicados pelos prestadores do serviço até ao fim do mês de janeiro de cada ano.

4.2. Carta por pontos

A 1 de junho de 2016, entrou em vigor o sistema de carta por pontos. Apesar de ser novidade em Portugal, este sistema já é aplicado na maioria dos países da União Europeia, como é o caso de Espanha, França, Itália, Reino Unido, Alemanha, Malta, Polónia, Áustria e Dinamarca. O sistema de carta por pontos pretende aumentar o grau de perceção dos condutores, face aos seus comportamentos. Neste sentido foi criado um Portal das Contraordenações (<https://portalcontraordenacoes.ansr.pt/>) que permite a consulta rápida, eficaz e transparente dos processos contraordenacionais.

A cada condutor são atribuídos 12 pontos iniciais que são descontados por cada contraordenação ou crime rodoviário cometido. Este novo sistema apenas é aplicado às contraordenações cometidas a partir de 1 de junho. As restantes infrações continuam a ser punidas ao abrigo da lei anterior.

4.3. Funcionamento

À medida que cometem contraordenações, os condutores vão perdendo pontos. Assim, as contraordenações classificam-se como graves, muito graves e crimes rodoviários são sancionadas da seguinte forma:

- Menos 2 pontos para contraordenações graves (exemplo: excesso do limite de velocidade em 30 km/h fora das localidades ou em 20 km/h dentro das localidades);

- Menos 4 pontos para contraordenações muito graves (exemplo: circular em contramão ou exceder o limite de velocidade em 60 km/h fora das localidades ou em 40 km/h dentro das localidades);
- Menos 6 pontos para crimes rodoviários.

Caso o condutor se encontre sob a influencia de álcool e/ou estupefacientes, a penalização será mais elevada:

- Menos 3 pontos para contraordenações graves (exemplo: taxa de alcoolemia igual ou superior a 0,5 g/l e inferior a 0,8 g/l);
- Menos 5 pontos para contraordenações muito graves (exemplo: taxa de alcoolemia igual ou superior a 0,5 g/l e inferior a 1,2 g/l ou condução sob efeito de drogas);
- Menos 6 pontos para crimes rodoviários (exemplo: taxa de alcoolemia igual ou superior a 1,2 g/l).

De seguida, será apresentado uma tabela síntese (Tabela 4) das contraordenações e respetivas penalizações:

	Grave	Muito grave
Condução sob influência de álcool ou substâncias psicotrópicas	-3	-5
Excesso de velocidade dentro das zonas de coexistência	-3	-5
Restantes contraordenações	-2	-4
Ultrapassagem imediatamente antes e nas passagens para peões ou velocípedes	-3	-
Crimes rodoviários	-6	-

Tabela 4 – Quadro síntese de contraordenações

4.4. Subtração de pontos e consequências

À medida que se cometem contraordenações, os condutores vão perdendo pontos. A constante subtração de pontos tem as seguintes consequências:

- Quando tem apenas 4 pontos, o condutor, tem de frequentar **ação de formação** de segurança rodoviária. A falta não justificada à ação de formação de segurança rodoviária tem como efeito a cassação do título de condução do condutor;

- Quando tem apenas 2 pontos, o condutor, tem de realizar **prova teórica do exame de condução**. A falta não justificada à prova teórica do exame de condução, bem como a sua reprovação tem como efeito necessário a cassação do título de condução do condutor;
- Quando perde todos os pontos procede-se à **cassação do título de condução**. O condutor fica impedido de obter uma nova carta de condução no prazo de 2 anos.

No final de cada período de três anos, sem que exista registo de contraordenações graves ou muito graves ou crimes de natureza rodoviária no registo de infrações, são atribuídos 3 pontos, até ao máximo de 15 pontos (mais 3 do que os 12 pontos iniciais). Por outro lado, os condutores profissionais recuperam pontos no final de cada período de dois anos. Este regime de recuperação de pontos permite premiar o bom comportamento, penalizar os condutores reincidentes e distinguir os condutores profissionais.

4.5. Síntese de capítulo

Após abordar os diferentes vértices teóricos que suportam toda a investigação, capítulo 2, 3 e 4, foi altura de eleger dois serviços sociais que cumpram os seguintes requisitos: i) sejam atuais e relevantes; ii) que estejam integrados nos interesses do sénior; iii) e que suscitem dúvidas. Assim sendo, e tendo em conta os requisitos mencionados, os temas escolhidos foram:

1. A validação de faturas através do “Portal E-Fatura”;
2. O novo ‘Sistema da Carta por Pontos’.

Cada tema terá dois vídeos distintos que serão exibidos e avaliados individualmente. Após a avaliação, será possível elencar um conjunto de princípios orientadores para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais sobre serviços sociais. Estas normas serão fruto de toda a investigação desenvolvida e serão apresentadas nos próximos capítulos 6 e 7.

Ainda neste capítulo, foram explicados, pormenorizadamente, os dois serviços sociais, anteriormente referidos, com o intuito de conhecer os principais pontos da problemática.

5. ESTUDO EXPERIMENTAL

No capítulo anterior foi efetuada uma explicação e justificação da escolha dos temas a explorar, bem como o seu enquadramento no desenvolvimento do trabalho. Neste capítulo apresentam-se, analisam-se e discutem-se os resultados do estudo exploratório realizado. Este estudo ajudou a conhecer melhor o público-alvo e, conseqüentemente, melhorar o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais para que estejam devidamente adaptados às suas necessidades.

Este capítulo está organizado da seguinte forma: relato do estudo do caso – realização de questionários e análise de dados; relato da realização de entrevistas exploratórias; clarificação do processo de avaliação dos conteúdos audiovisuais; caracterização da amostra; apresentação e análise dos vídeos em avaliação; análise e discussão de dados. O capítulo finda com uma síntese do mesmo.

5.1. Estudo do caso

Para Yin (2005), um estudo de caso é “uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos”. Para o autor há três tipos de “estudo de caso” que variam consoante o propósito do estudo: o exploratório, o descritivo ou o explanatório. Neste caso, o estudo de caso exploratório é o mais indicado, uma vez que a investigação inicial tenta encontrar padrões para descrever e visualizar os dados recolhidos.

Uma vez que os utilizadores seniores são “um grupo muito heterógeno e que tende a viver em ambientes muito dispares, influenciados por estruturas sociais que interferem na forma como encaram a vida” (Silva, 2014), foi necessário realizar um conjunto de entrevistas exploratórias. Este tipo de entrevistas permitiu ao entrevistado uma maior liberdade para desenvolver as respostas, explorando de uma forma flexível e aprofundada os aspetos considerados mais relevantes. Para Quivy *et al.* (2005), este tipo de entrevistas tem como objetivo “encontrar pistas de reflexão, ideias e hipóteses de trabalho, e descarta a possibilidade de verificar hipóteses preestabelecidas”.

Posteriormente, convidou-se um conjunto de dezasseis seniores, com idades compreendidas entre os 55 e os 75 anos, a participar na avaliação dos conteúdos audiovisuais. Para esta avaliação todos os detalhes foram minuciosamente pensados de forma a não influenciar a qualidade dos dados recolhidos. No primeiro capítulo, na secção da “Metodologia”, esses detalhes foram evidenciados através da descrição da metodologia *Field Trial*. Relembra-se, em forma de resumo, alguns dos aspetos mais importantes: i) integração em contexto real de utilização, libertando dos constrangimentos do laboratório; ii) menos invasivo para os utilizadores, proporcionando um ambiente relaxado; iii) e é um processo mais natural o que evita a sensação de que o sénior está a ser avaliado.

Posto isto, e definidas todas as condições para o sucesso da investigação, iniciou-se a avaliação dos conteúdos audiovisuais que, posteriormente, será descrita no decorrer deste documento.

5.2. Entrevistas exploratórias

De acordo com o plano inicial de investigação, foi imperativo realizar um conjunto de entrevistas exploratórias com os seniores para consolidar o desenho da investigação. A heterogeneidade deste segmento da população poderá interferir na recolha de dados, durante o processo de avaliação, pondo em causa a eficiência do mesmo. Dada esta heterogeneidade, o investigador decidiu simplificar o processo e, através de uma conversa informal com os seniores, debater os propósitos desta investigação. Este método ajudou, não só a consolidar a relação do investigador com o entrevistado, mas também a criar um ambiente relaxado e descontraído. Estas entrevistas foram essenciais para aproximar o investigador da problemática, para conhecer melhor o público-alvo e para afinar as técnicas de recolha de dados. Esta aprendizagem foi muito importante para concretizar as próximas fases desta investigação.

Em abril de 2016, foi selecionado conjunto de cinco pessoas, do concelho de Matosinhos, próximo da zona de residência do investigador, para proceder às entrevistas exploratórias. Os entrevistados tinham uma média de idades de 58 anos, cuja faixa etária é, normalmente, designada de pré-seniores (Silva, 2014).

Neste conjunto de entrevistas foi possível verificar que:

- neste grupo de entrevistados a utilização de computadores e da Internet é muito reduzida;
- o consumo de conteúdos televisivos é superior a 3 horas/dia;
- os seniores sentem a necessidade de falar sobre as suas experiências de vida;

- menosprezam as suas capacidades para aprender algo novo;
- sentem dificuldades em perceber a utilidade das diversas tecnologias disponíveis;
- alterações no serviço de saúde, na idade da reforma, nas penalizações pelo pedido de reforma antecipada, no IRS e no IMI, são os principais temas sobre serviços sociais que interessam aos entrevistados;
- neste grupo são os filhos que tratam dos assuntos relacionados com os serviços sociais;
- criar um ambiente relaxado e amigável é fundamental para a cooperação dos seniores;
- as conversas informais são um ótimo ponto de partida.

Este conjunto de entrevistas foram decisivas para o desenvolvimento deste trabalho pois possibilitaram ao investigador afinar o seu discurso, tornando-o mais simples e sem palavras complexas, mas também para direcionar e aperfeiçoar a investigação.

5.3. Processo de avaliação

Face aos objetivos anteriormente enunciados, é oportuno que os conteúdos audiovisuais sejam avaliados em contexto real e que haja uma reflexão sobre o seu contributo em termos de aprendizagem. Neste caso, as avaliações ocorreram em casa do investigador para minimizar a complexidade associada à instalação dos equipamentos. Em caso de aparecimento de algum problema, a familiaridade com os equipamentos e o espaço ajudaria a resolver mais rapidamente o problema.

A avaliação do produto deve “estender-se à análise do produto em contexto real de utilização e à reflexão sobre o seu contributo em termos de aprendizagem” (Costa, 1999). Como se pode observar na Figura 6, toma-se como referência uma avaliação que permita “refletir sobre as condições da utilização e forneça informação diferenciada relativamente às características e potencial de cada produto” (Costa, 1999).

Apesar da imagem estar associada a um “Modelo de Avaliação de Produtos Multimédia Centrado na Participação dos Professores”, pode ser completamente ajustada ao contexto desta investigação, uma vez que se pretende avaliar a potencialidade do produto audiovisual qualificando a sua eficiência para o utilizador e a sua eficácia, tendo em conta os resultados da aprendizagem.



Figura 6 – Objetos de avaliação (Costa, 1999)

Em maio de 2016, após a realização das entrevistas exploratórias, dá-se início ao processo de avaliação. De seguida, serão apresentadas todas as etapas adotadas no momento realizado com os seniores para a avaliação dos conteúdos (Figura 7):

1. O investigador apresenta-se;
2. Convida à participação do entrevistado, recorrendo a uma breve explicação do projeto;
3. Explica em que consiste a avaliação;
4. Após o entrevistado ter concordado em participar e serem apresentados os objetivos e os procedimentos, inicia-se a avaliação dos conteúdos, pela seguinte ordem:
 - 4.1. Preencher, com a ajuda do investigador, o questionário de caracterização da amostra (Anexos – “Questionário 1 – Caracterização da Amostra”);
 - 4.2. Apresentar e visualizar o vídeo 1;
 - 4.3. Preencher, com a ajuda do investigador, o questionário sobre a eficiência do vídeo 1;
 - 4.4. Aplicar a escala SAM para vídeo 1;
 - 4.5. Visualizar o vídeo 2;
 - 4.6. Preencher, com a ajuda do investigador, o questionário sobre a eficiência do vídeo 2;
 - 4.7. Aplicar a escala SAM para vídeo 2;
 - 4.8. Eleguer um dos vídeos apresentados (1 ou 2) e justificar escolha;

5. Ao terminar a avaliação, numa conversa informal, perguntar ao sénior se tinha alguma sugestão a fazer;
6. Por fim, agradecer a colaboração.

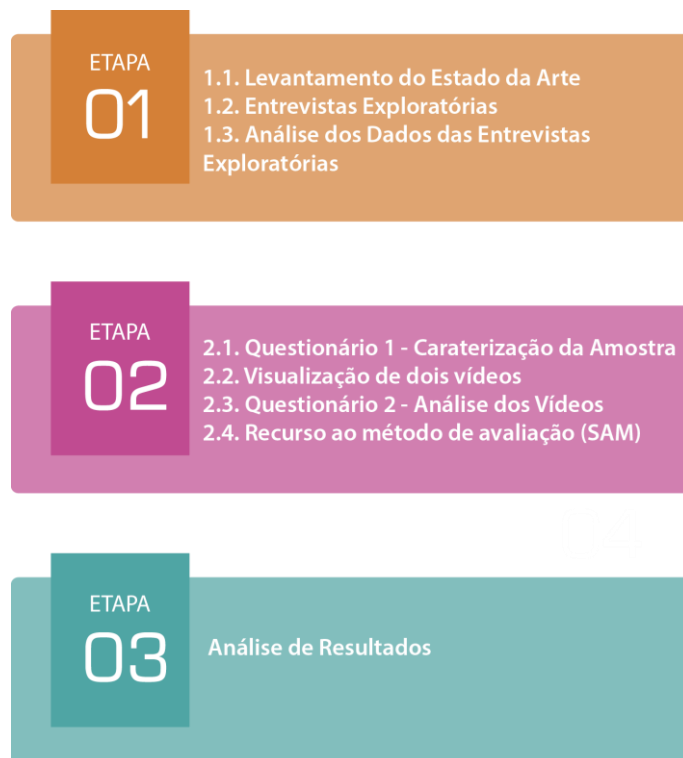


Figura 7 - Etapas do processo de investigação

Todo o processo de instalação e verificação da instalação dos equipamentos demorou cerca de 7-10 minutos. Este processo era efetuado antes dos participantes chegarem a casa do investigador que, atempadamente, agendou um horário conveniente às duas partes. As fotografias apresentadas nas Figura 7 e Figura 8 representam os dois cenários possíveis para a avaliação de conteúdos. Salienta-se a necessidade de aproximar a experiência a um cenário real para criar um ambiente relaxado e informal. Esta tipologia de avaliação “facilita a participação dos seniores no projeto e mantê-los motivados para responder com maior confiança” (Silva, 2014).

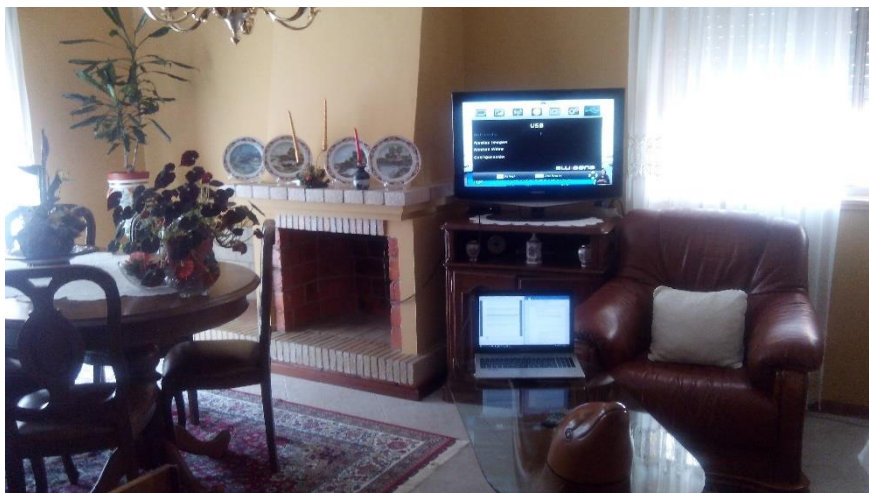


Figura 8 – Cenário de avaliação (exemplo 1)



Figura 9 – Cenário de avaliação (exemplo 2)

No primeiro caso, foi utilizada uma TV da marca Samsung de 32”, enquanto, no segundo caso, foi utilizada uma TV Led de 22” (Full HD) da marca Kunft. Em ambos os casos foram cumpridos os requisitos de distância entre a TV e o espectador. Por exemplo, uma TV de 32”, tem como distância máxima, entre a televisão e o sofá, de 2,3 metros. Segundo a DECO (n.d.), a distância ideal entre o sofá e a televisão varia consoante o número de polegadas. De seguida, são apresentadas as soluções ideais:

- Uma TV de 32 polegadas (81 cm): distância de 1,5 a 2,3 metros;
- Uma TV de 40 e 43 polegadas (102 a 109 cm): distância de 2 a 2,8 metros;
- Uma TV de 46 a 49 polegadas (117 a 124 cm): distância de 2,4 e 3,2 metros;
- Uma TV de 50 ou 51 polegadas (127 a 130 cm): distância de 2,5 a 3,3 metros;
- Uma TV de 55 polegadas (140 cm): distância de 2,8 a 3,6 metros;
- Uma TV de 65 polegadas (165cm): distância de 3,4 a 4,2 metros.

Apesar de todos os detalhes que o investigador tinha que gerir convenientemente (em termos de tempo, motivação e participação dos seniores), foi reconfortante a disponibilidade dos seniores para participar no estudo e a constante motivação para o sucesso do mesmo. Apesar de ser um processo cansativo, visto que cada entrevista tinha a duração mínima de 45 minutos, todos os participantes manifestaram disponibilidade para continuarem a participar neste tipo de estudo.

5.4. Amostra

Para este estudo optou-se por uma amostra por conveniência, ou seja, participaram no estudo amigos e amigos de amigos do investigador. Esta técnica de amostragem, não probabilística, “não garante que a amostra seja representativa, pelo que os resultados do processo apenas se aplicam a ela própria” (Silva, 2014). Churchill (1995) afirma que “a amostra por conveniência pode ser usada nos estudos exploratórios e que a ênfase está em gerar ideias e não generalizações”. Além disso, este método tem a vantagem de “ser rápido e de fácil implementação e garante um aspeto muito importante, quando o público-alvo são os seniores: a empatia entre o investigador e o participante” (Silva, 2014).

A amostra teve a participação de 16 sujeitos, divididos em dois grupos de 8 pessoas, dos quais 10 são próximos do investigador e os restantes 6 foram sugeridos pelos primeiros 10. Importa ainda referir que apenas 3 sujeitos deste grupo, participaram igualmente na entrevista exploratória. Os elementos da amostra têm idades compreendidas entre os 55 e os 75 anos com a distribuição de idades representada na Figura 9. A amostra engloba nove participantes do sexo feminino e sete participantes do sexo masculino e a média de idades dos participantes é de, aproximadamente, 60 anos. Em Portugal, a população com idades compreendidas entre os 55 e os 59 anos ainda não é considerada sénior, mas atendendo a que, num futuro relativamente próximo, farão parte desse grupo e poderão trazer inúmeras mais-valias para este estudo. É inquestionável que os mais jovens estão mais habituados a lidar com as tecnologias atuais do que os mais velhos e este pode ser um fator diferenciador para que, informacionalmente, não fiquem dependentes de terceiros. Para que, os seniores e pré-seniores não fiquem dependentes das novas tecnologias, como é o caso dos dispositivos móveis (portáteis, *tablets* e *smartphones*), este projeto tem como objetivo reduzir a distância entre o utilizador e as alterações nos serviços sociais, apostando na televisão como um importante aliado informacional.

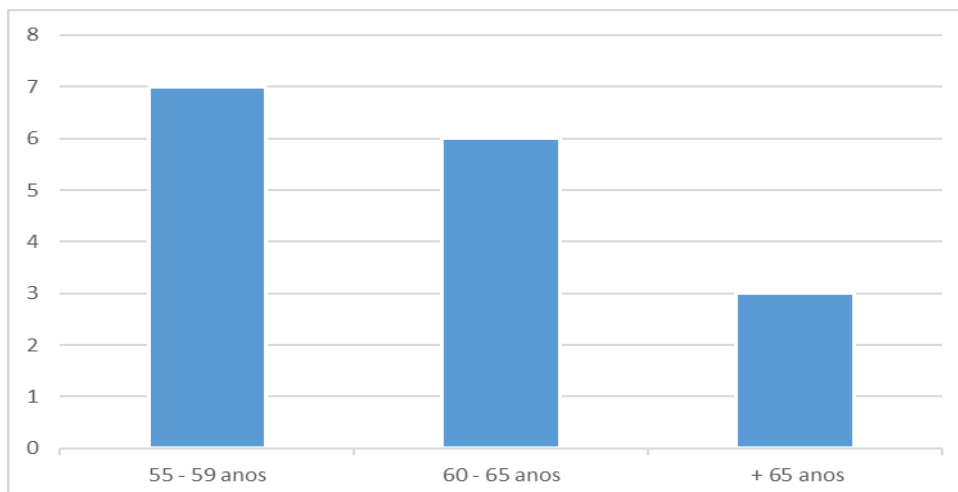


Figura 10 - Distribuição de idades dos participantes

Em termos profissionais, apenas 5 pessoas estão reformadas, sendo que os restantes 11 ainda se encontram no ativo. Estes dados podem ser explicados com o aumento, em 2016, da reforma para os 67 anos e 2 meses e com as diversas penalizações que o pedido de reforma antecipada acarreta.

Quando questionados sobre a composição do seu agregado familiar, onze elementos da amostra afirmaram que viviam com outros adultos, enquanto os restantes cinco elementos viviam com adultos e crianças (Figura 10). Segundo o INE, em 2012, cerca de “21% da população portuguesa vivia sozinha”, mas esta amostra não espelha esta realidade e por isso, também, não deve ser considerada representativa.

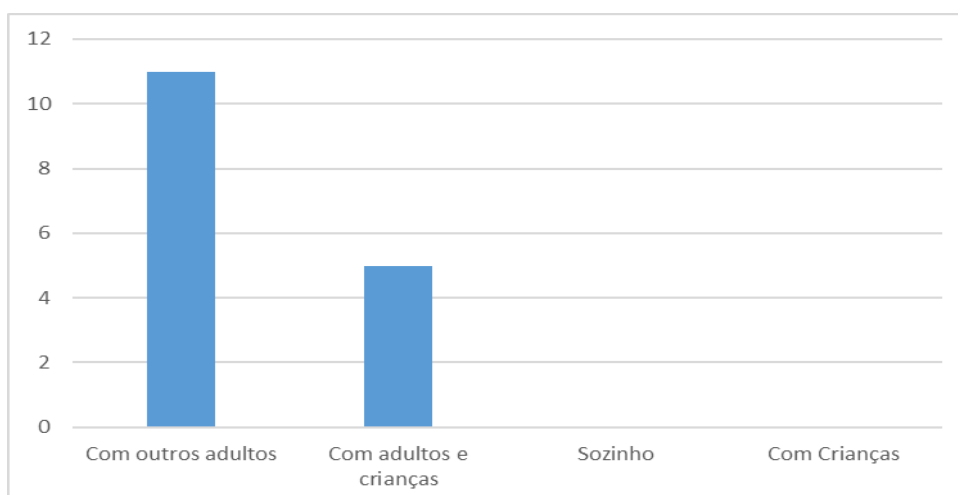


Figura 11 - Constituição do agregado familiar

Como referido anteriormente, a televisão “apresenta-se como um meio de comunicação de massas que pode dinamizar as relações interpessoais e gerar coesão

social” (Abreu, 2007). A televisão “promove o diálogo e a conversação interpessoal, desencadeados e mediados pelo conteúdo televisivo” (Abreu, 2007). Este é o principal “meio de comunicação na vida dos portugueses e que está presente em 99,7% das casas” (Torres, 2011). Sendo que “79% dos lares têm mais de um aparelho, isto significa que, em Portugal, haverá cerca de 6,5 milhões de televisores nas casas habitadas, excluindo assim, sem contar com os cafés, restaurantes, associações, consultórios, empresas, escolas, hospitais, transportes, etc.” (Torres, 2011). Em relação ao tempo de consumo televisivo, “cada português consome, em média, 3h e meia por dia, ou seja 1/5 do tempo em que não está a dormir” (Torres, 2011). Neste caso, a amostra em estudo corrobora com os dados anteriormente referidos, como é visível na Figura 11.

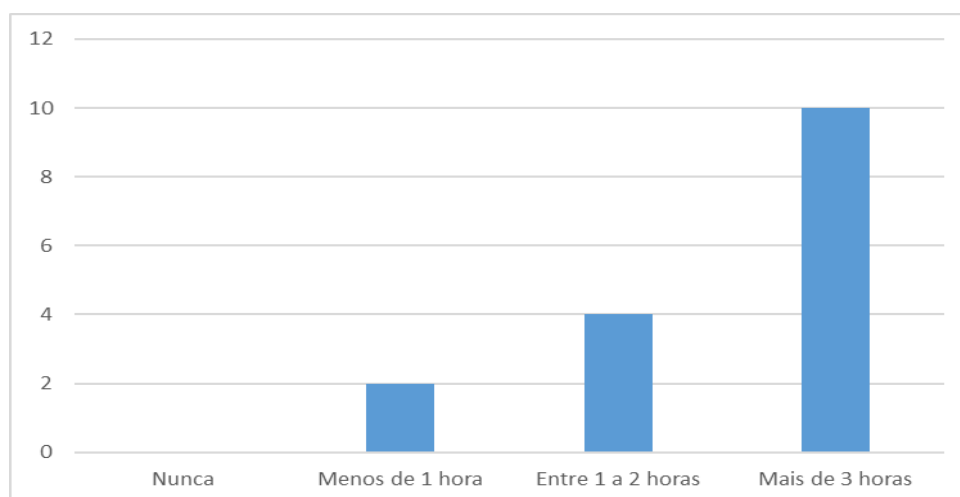


Figura 12 - Número de horas diárias que cada participante vê televisão

Por norma, e contrariamente ao estudo realizado anteriormente, os participantes afirmam que raramente veem televisão sozinhos e que maioritariamente veem em família e/ou com amigos.

Apesar do grupo em estudo ser uma pequena percentagem do total de idosos que residem em Portugal, não se verifica que algum dos participantes viva sozinho e/ou isolado. Pequenos hábitos, como ver televisão acompanhado, podem ser indispensáveis para atenuar o sentimento de solidão e contribuir para o estreitamento de laços entre as pessoas (Figura 12).

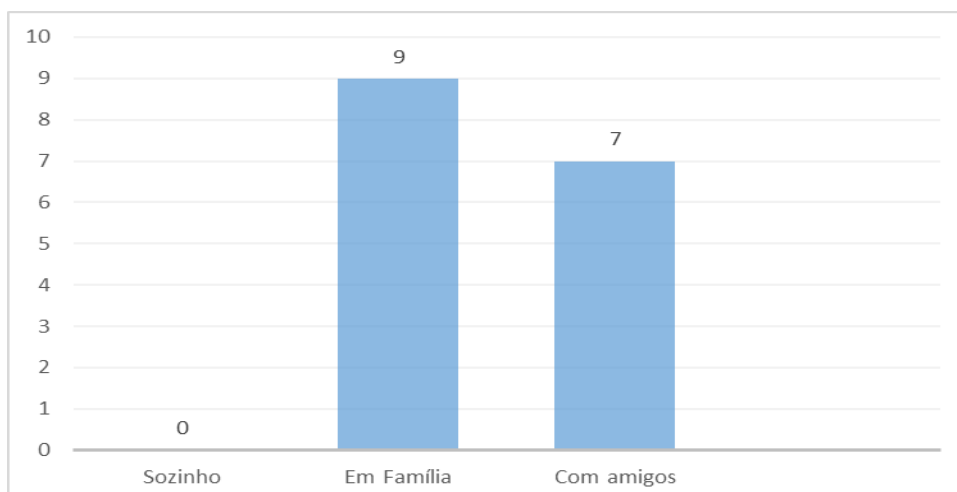


Figura 13 - Principal companhia a ver TV

Em relação à utilização de computadores e dispositivos móveis com acesso à Internet, nomeadamente *tablets* e *smartphones*, verifica-se que 14 participantes têm acesso a estes equipamentos, porém apenas sete os utilizam (Figura 13). Uma vez que apenas sete pessoas utilizam computadores e dispositivos móveis com acesso à Internet, foi necessário perceber com que frequência utilizam estes equipamentos e as respostas variam da seguinte forma:

- 2 participantes utilizam raramente;
- 3 participantes utilizam regularmente;
- 2 participantes utilizam muito regularmente.

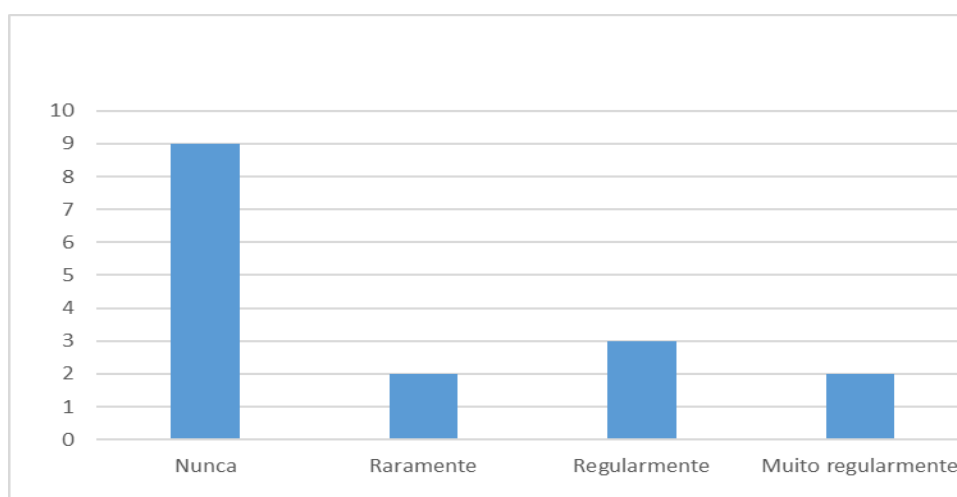


Figura 14 - Utilização de computadores e dispositivos móveis

Considerando os dados anteriormente expostos, é inevitável classificar o nível de literacia tecnológica dos participantes. Para tal, recorreu-se as métricas definidas em *Digital*

Literacy European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert Group (European Commission, 2008), para perguntar ao sénior se é capaz de realizar as seguintes tarefas:

- a. Copiar ou mover um ficheiro ou um diretório;
- b. Utilizar ferramentas de copiar e colar para copiar ou mover informação dentro de um documento;
- c. Utilizar fórmulas aritméticas numa folha de cálculo;
- d. Comprimir ficheiros;
- e. Ligar e instalar novos dispositivos (por exemplo: uma impressora);
- f. Utilizar um motor de busca;
- g. Enviar correio eletrónico com ficheiros anexados;
- h. Colocar mensagens em grupos de discussão, fóruns e chats;
- i. Utilizar a Internet para fazer chamadas telefónicas;
- j. Partilhar ficheiros de filmes e músicas com outros utilizadores;
- k. Criar uma página web;
- l. Desenvolver uma aplicação de *software* utilizando uma linguagem de programação.

Para determinar o nível de literacia tecnológica foi necessário contabilizar as tarefas que o sénior diz ser capaz de realizar e estabelecer as seguintes premissas: i) se o sénior conseguir executar cinco ou mais destas tarefas tem elevada literacia digital; ii) se cumprir três ou quatro tarefas tem literacia digital média; iii) se executar até duas delas tem baixa literacia.

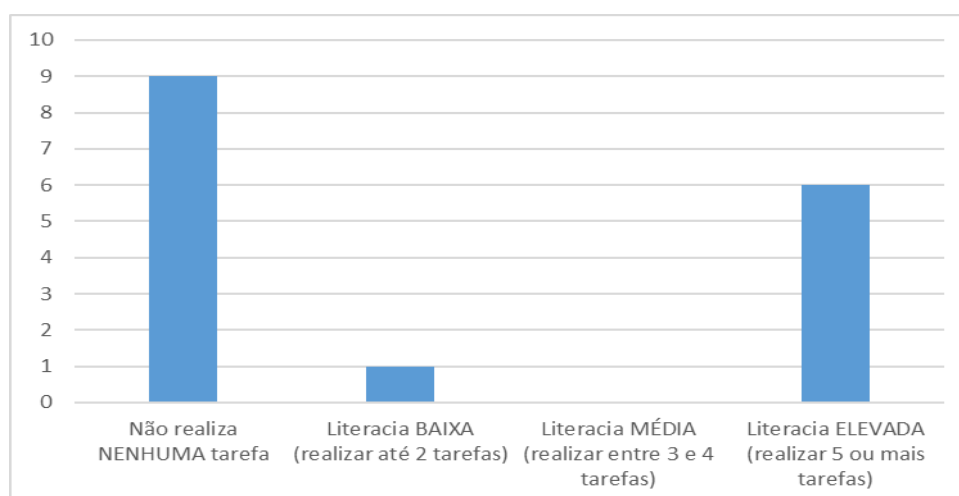


Figura 15 - Nível de literacia tecnológica

No presente estudo é inegável que 56,3% da amostra, ou seja, 9 participantes não têm qualquer tipo de competências tecnológicas, enquanto 37,5% da amostra têm elevadas habilitações (Figura 14). Estes dados vão ao encontro do que foi defendido no segundo capítulo sobre “O cidadão sénior”. Segundo o INE (2010), houve “um aumento dos agregados que dispõem de acesso ao computador (60%) e à Internet (54%) em casa, mas a sua utilização ainda é diferente consoante os escalões etários” (Dias, 2012). O grupo dos mais velhos (65-74 anos) é o que utiliza menos as referidas tecnologias, embora se observe uma tendência crescente para o seu uso em 2010 e 2011 (Figura 15).

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

Figura 16 - Utilização do computador e da internet em % do total de indivíduos por grupo etário (Dias, 2012)

Para finalizar a caracterização da amostra é necessário avaliar as limitações físicas e cognitivas do sénior. Para tal, é necessário que indique o grau de dificuldade que diariamente na realização de algumas atividades devido a problemas de saúde ou decorrentes da idade (envelhecimento). Para este estudo é indispensável avaliar o desenvolvimento cognitivo, visual e auditivo uma vez que, é necessário recorrer a esses aspetos para avaliar corretamente os conteúdos audiovisuais. Posto isto, apenas 12,5% têm dificuldades em ouvir, 68,8% têm dificuldades em ver e 18,8% têm dificuldades de concentração ou memória. É importante realçar que as dificuldades visuais referidas anteriormente referem-se à perceção de imagem sem recurso a dispositivos óticos, esta limitação deixa de existir se utilizarem instrumentos oftalmológicos (óculos ou lentes) adaptados às suas necessidades.

5.5. Apresentação e análise dos vídeos

Como referido anteriormente, a amostra é constituída por 16 seniores com idades compreendidas entre os 55 e os 75 anos. Todos os participantes eram fisicamente autónomos e independentes face a terceiros, como previsto e descrito no Capítulo 1. Lembra-se que os pré-seniores e seniores têm uma maior dificuldade em aceder e

compreender as informações disponibilizadas pelos diversos serviços, o que compromete a possibilidade de beneficiarem de descontos (medicamentos, consultas medicas, etc.) e existido, assim, uma grande dependência informacional da sua rede de cuidadores. Neste sentido, a televisão pode posicionar-se como um importante aliado tecnológico uma vez que, é o principal difusor de conteúdos para este segmento da população.

Para este estudo, os 16 seniores, foram divididos em dois grupos de 8 elementos e cada grupo ficou encarregue de um tema. O tema escolhido para o “Grupo 1” foi a validação de faturas através do portal *E-Fatura*. Assim, cada sénior do “Grupo 1” teve que visualizar dois conteúdos audiovisuais sobre o tema escolhido e responder a um conjunto de perguntas (Anexos – “Questionário 2 - Validação de faturas através do Portal e-Fatura). É importante realçar que os conteúdos apresentados, apesar de retratarem o mesmo tema, utilizam abordagens distintas.

O primeiro vídeo apresentado foi desenvolvido pela Autoridade Tributária e Aduaneira, abreviadamente designada por AT, que integra o Ministério das Finanças de Portugal (Figura 16). Este organismo tem como missão administrar os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos, bem como exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia e do território aduaneiro nacional, para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia (Autoridade Tributária e Aduaneira, n.d.). Em 2010, a AT aderiu à plataforma Youtube com o objetivo de informar e esclarecer os utilizadores sobre um determinado assunto fiscal. Por norma, os vídeos apresentados são em forma de tutorial, o que auxilia no processo de aprendizagem uma vez que explica passo a passo o funcionamento de um determinado serviço. Atualmente, este canal tem 66 vídeos, 1339 subscritores e 66483 visualizações.



Figura 17 - Vídeo 1: “Confirmar, registar e consultar faturas no Portal das Finanças”
(URL: <http://bit.ly/2hRp9Lo>)

O segundo vídeo foi desenvolvido por uma empresa de contabilidade denominada de “UWU Solutions” (Figura 17). Em 2014, a empresa criou um canal na plataforma Youtube com o intuito de reforçar a notoriedade da marca “UWU” junto dos atuais clientes. Com esta aposta, a empresa pretende tornar-se numa referência na área da consultoria, para pequenas e médias empresas (PME), através de um posicionamento de comunicação inovador e de permanente interação com o seu mercado-alvo (UWU, 2014). Atualmente, o canal tem 111 subscritores e 27449 visualizações.



Figura 18 - Vídeo 2: “Como confirmar faturas no portal e-fatura”
(URL: <https://www.youtube.com/watch?v=VNrE3kpUHk0>)

Na perspetiva do investigador, é importante salientar algumas das principais características dos vídeos apresentados:

- O primeiro vídeo foi desenvolvido por um organismo público enquanto o segundo vídeo foi desenvolvido por uma empresa privada;
- Os dois conteúdos inserem-se na categoria: vídeo tutorial;
- O segundo vídeo tem uma imagem mais cuidada e apelativa;
- O segundo vídeo recorre a um personagem/apresentador que, de certa forma, interage com o conteúdo apresentado;
- Enquanto no segundo vídeo recorre apenas a uma voz masculina, no primeiro vídeo intercalam uma voz masculina e uma voz feminina para narrar a ação;
- Nos dois casos, o texto apresentado é de difícil leitura devido ao tamanho reduzido;
- Tanto um como o outro, utilizam um vocabulário simples e de fácil compreensão.
-

O “Grupo 2”, composto por 8 novos participantes, participou neste estudo com um novo tema: o Sistema da Carta por Pontos (Anexos – “Questionário 3 – Sistema da Carta

por Pontos). O primeiro vídeo apresentado foi desenvolvido pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), também conhecida por ANSR (Figura 18). Este organismo tem como missão o planeamento e coordenação a nível nacional de apoio à política do Governo em matéria de segurança rodoviária, bem como a aplicação do direito contraordenacional rodoviário. Por norma, e como forma de promover a realização de ações de informação e sensibilização que fomentem uma cultura de segurança rodoviária e de boas práticas de condução, a ANRS atua, no âmbito escolar, através de parcerias com entidades públicas e privadas (ANRS, 2014). Pretende alcançar o público-alvo através de folhetos informativos, cartazes e vídeos promocionais. Desde 2015, aposta na sensibilização dos condutores para a prática de comportamentos de condução segura, através da plataforma Youtube. O vídeo utilizado, para este estudo, arrecadou 107968 visualizações em apenas 5 meses.



Figura 19 - Vídeo 1: “Carta por pontos”

(URL: <https://www.youtube.com/watch?v=B6lq00AbeV4>)

O segundo vídeo apresentado ao “Grupo 2” era um segmento do “Primeiro Jornal”, transmitido no dia 1 de junho de 2016, na SIC (Figura 19). Lembra-se que o Sistema da Carta por pontos entrou em vigor nesse mesmo dia, reforçando o primeiro critério para a escolha de um tema: ser atual e relevante.



Figura 20 - Vídeo 2: “Ganhar e perder pontos na carta de condução”

(URL: <http://sicnoticias.sapo.pt/pais/2016-06-01-Ganhar-e-perder-pontos-na-carta-de-conducao>)

Uma vez mais, é necessário salientar algumas das principais características deste novo conjunto de vídeos. A opinião do investigador não é relevante para este momento da pesquisa, contudo como está inserido numa faixa etária diferente (18 – 24 anos) poderá ser interessante confrontar a experiência pessoal do investigador com os resultados desta investigação. Esta análise pessoal ajudará a compreender melhor a questão da idade e das suas consequências, mas também para considerar algumas soluções que atenuem as limitações inerentes à idade. Desta forma, e tendo em conta o novo conjunto de conteúdos audiovisuais, é de salientar as seguintes características:

- A tipologia dos vídeos apresentados é diferente. No primeiro caso trata-se de uma animação enquanto no segundo caso é uma junção de animação com reportagem;
- O primeiro vídeo é sistemático, apelativo, interessante e bem concretizado, mas quando comparado com o segundo vídeo percebe-se que há conteúdo em falta (exemplo: contraordenações);
- O segundo vídeo tem a mais-valia de ter um apresentador que desperta o sentimento de familiaridade, uma vez que é uma cara conhecida do público em geral.
- Há uma maior interação com o público no segundo vídeo, o que pode ajudar a compreender melhor a informação apresentada.

5.6. Análise e discussão de resultados

Antes de proceder à análise e discussão de dados é fundamental referir que a escala de SAM, referida anteriormente, não foi considerada neste estudo. Apesar das potencialidades verificadas, neste contexto, a escala revelou-se ineficaz para a análise pretendida uma vez que, cada participante elegia o mesmo elemento pictográfico nas diferentes etapas da avaliação. Deste modo, desconsiderou-se o uso deste método apesar das inúmeras vantagens.

Anteriormente, foram apresentados e analisados os 4 vídeos utilizados neste estudo. Lembra-se que foram constituídos dois grupos de 8 elementos e cada grupo ficou incumbido de visualizar, classificar e comparar dois vídeos sobre um dado tema. Importa ainda referir que parte do questionário realizado era semelhante nos dois grupos, como veremos mais à frente neste documento. Seguidamente, serão apresentados e discutidos os resultados desta avaliação.

Entre os 16 participantes no estudo foram encontrados 5 perfis de desempenho diferentes:

- a. 7 pessoas com alguns problemas de visão e sem problemas auditivos, de memória e de discurso;
- b. 5 pessoas sem problemas de audição, de visão, de memória e de discurso;
- c. 2 pessoas com alguns problemas de audição e de discurso e sem problemas visuais e de memória;
- d. 1 pessoa com alguns problemas de audição, de visão e de memória e sem problemas no discurso;
- e. 1 pessoa com alguns problemas de audição e de visão e sem problemas de memória e de discurso.

Primeiramente, serão analisados os resultados obtidos do “Grupo 1” que, como anteriormente foi referido, ficaram incumbidos de avaliar os dois conteúdos referentes à validação de faturas através do portal *E-Fatura*. A primeira conclusão que foi possível retirar desta primeira avaliação foi o descontentamento, generalizado, do tamanho de letra utilizado nos vídeos. Apesar de 7 dos 8 participantes considerarem que o primeiro vídeo apresentado tinha uma boa qualidade da imagem, o tamanho reduzido da letra dificultou a perceção correta dos blocos de texto apresentados. Já no segundo vídeo houve uma maior facilidade de leitura comparativamente com o primeiro. Relativamente à qualidade do áudio, os participantes elegeram o segundo vídeo como o predileto nesta categoria. Para

além das questões relacionadas com a qualidade do áudio e o tamanho do texto, levantaram-se as seguintes questões:

- No primeiro vídeo: texto demasiado rápido e demasiada informação apresentada;
- No segundo vídeo: som/narrador demasiado rápido e, também, demasiada informação apresentada.

Em relação ao excesso de conteúdo apresentado, neste caso, é impossível reduzir uma vez que, os vídeos retratam passo-a-passo o processo de validação de faturas. Este é um processo complexo para quem não está familiarizado com a plataforma.

Em suma, após a visualização dos dois vídeos sobre a validação de faturas através do portal *E-Fatura*, apenas uma das oito pessoas que participaram neste primeiro estudo é que conseguiram descrever, sumariamente, o processo de validação de faturas, apesar de nunca o ter feito antes. Ainda que, três participantes do “Grupo 1” tenham elevada literacia tecnológica, apenas dois se sentiam capazes, no futuro, de reproduzir os passos apresentados nos vídeos. Considera-se, assim, que a validação de faturas é um processo muito difícil para este tipo de público, arrecadando 75% das pessoas com essa opinião. Por norma, nenhum dos participantes valida as suas faturas, deixando esse processo para os familiares (75%), amigos (12,5%) ou profissionais da área (12,5%). Se tivessem que escolher entre o primeiro e o segundo vídeo, seis participantes elegeriam o 2º vídeo como sendo o mais esclarecedor, o mais fácil de ler e perceber. Atribuiriam ao apresentador um papel importante na compreensão da informação apresentada.

Em relação ao “Grupo 2”, que visualizou dois vídeos sobre o sistema da carta por pontos, existem 6 perfis diferentes:

1. 2 pessoas não têm carta de condução, mas sabem quando entrou em vigor o sistema da carta por pontos, o número de pontos que foram atribuídos a cada condutor e como consultá-los;
2. 2 pessoas não têm carta de condução, não sabem como consultar os pontos atribuídos e número de pontos que foram atribuídos a cada condutor, mas sabem quando entrou em vigor o sistema da carta por pontos;
3. 1 pessoa não tem carta de condução e não sabe como consultar os pontos atribuídos a cada condutor, mas sabe quando entrou em vigor o sistema da carta por pontos e número de pontos que foram atribuídos a cada condutor;
4. 1 pessoa tem carta de condução e sabe quando entrou em vigor o sistema da carta por pontos, o número de pontos que foram atribuídos a cada condutor e como consultá-los;

5. 1 pessoa tem carta de condução e sabe quando entrou em vigor o sistema da carta por pontos, mas não sabe número de pontos que foram atribuídos a cada condutor e como consultá-los;
6. 1 pessoa tem carta de condução e sabe quando entrou em vigor o sistema da carta por pontos e número de pontos que foram atribuídos a cada condutor, mas não sabe como consultá-los.

Tendo em conta os diferentes perfis mencionados, estes são, resumidamente, os dados mais pertinentes para este estudo:

- 3 pessoas têm carta de condução apenas 1 sabe consultar os pontos;
- 5 pessoas não têm carta de condução e duas delas estão completamente informadas sobre a atribuição de pontos e de como consultá-los;
- 8 sabem que, a 1 de julho de 2016, entrou em vigor o sistema da carta por pontos, mas apenas 5 sabem quantos pontos foram atribuídos.

Ainda dentro deste assunto é importante realça-se que há mais pessoas sem carta de condução que estão corretamente informadas sobre as alterações neste serviço social do que, pessoas com carta de condução. Estes dados demonstram que há uma preocupação, por parte dos seniores, em se manterem informados sobre um dado assunto mesmo que essas informações não interfiram, diretamente, no seu dia-a-dia.

Em relação à avaliação dos conteúdos, os 8 participantes mencionam que, tanto o primeiro vídeo como o segundo, a facilidade de leitura, a qualidade de imagem e a qualidade de áudio são bastante semelhantes, atribuindo escalas que variam entre o bom e o muito bom. Neste caso, não identificam qualquer problema a nível visual nos vídeos apresentados. Contudo, e para perceber qual o vídeo que melhor se adapta as suas necessidades, o investigador pediu aos participantes para elegerem entre as duas opções qual o vídeo que escolheriam. Todos os participantes, de forma consensual, elegeram o segundo vídeo como o predileto, justificando que o mesmo é mais explícito, esclarecedor e acresce novas informações, como por exemplo as contraordenações. Em relação ao apresentador, referem que este ajuda a compreender melhor a informação apresentada e que o sentimento de familiaridade descarta a necessidade de ler a informação, focando-se apenas na interação do apresentador com o público.

Numa lista de oito opções, os participantes tiveram que eleger os três principais elementos que consideram fundamentais num vídeo. De seguida, serão apresentados os resultados pela ordem de preferência dos participantes:

1. Utilização de palavras simples e fáceis de compreender (14 respostas);
2. Tamanho do texto (12 respostas);
3. Qualidade do Som (10 respostas) | Qualidade de Imagem (10 respostas);
4. Dicção do narrador/ apresentador (4 respostas);
5. Tamanho das Imagens (1 resposta) | Contraste entre o fundo e o objeto (1 resposta).

Quando questionados sobre o papel do pivot/apresentador, as respostas foram unânimes, ou seja, os 16 participantes afirmaram que a presença de um pivot ajuda a compreender a informação apresentada. Lembra-se que, apesar dos dois grupos terem temas diferentes, um dos dois vídeos apresentados em cada grupo tinha a presença de um personagem/apresentador. Seguidamente, o investigador questionou os 16 participantes se gostavam do pivot e se o trocavam por um personagem animado. Em relação à primeira pergunta, todos os participantes gostavam do pivot, contudo apenas um participante não sabia se o trocava por um personagem animado ou não. De seguida é apresentada uma tabela síntese (Tabela 5) com a análise dos vídeos por parte do investigador e dos seniores que participaram neste estudo.

	Dados			Análise do Investigador					Análise dos Seniores	
	Temas	Nome + URL	Entidade	Tipo de Letra		Narrador (Voz)		Apresentador / Pivot	Vantagens	Desvantagens
				Títulos / Separadores	Restante Texto	F	M			
Grupo 1	Validação Faturas	Vídeo 1	Autoridade Tributária e Aduaneira	44 – 60 px Regular Minúsculas	30 px * Regular Minúsculas	Sim	Sim	Não	- Qualidade imagem: boa; - Qualidade som: bom.	- Texto demasiado pequeno; - Demasiada informação apresentada.
		Vídeo 2	UWU Solutions	46 px Negrito Minúsculas	*	Não	Sim	Sim	- Qualidade imagem: boa; - Qualidade som: muito bom; - Mais esclarecedor; - Apresentador ajuda a compreender melhor a informação.	- Apresentador, por vezes, fala demasiado rápido; - Texto demasiado pequeno; - Demasiada informação apresentada.
Grupo 2	Carta por Pontos	Vídeo 3	ANSR	90 px Negrito Maiúsculas	18 – 42 px Regular Minúsculas	Não	Sim	Não	- Qualidade imagem: muito boa; - Qualidade som: muito bom; - Percebe-se claramente a informação apresentada;	-
		Vídeo 4	"Primeiro Jornal" - SIC	36 – 60 px Negrito Maiúsculas	36 px Regular Minúsculas	Não	Sim	Sim	- Qualidade imagem: boa; - Qualidade som: muito bom; - Percebe-se claramente a informação apresentada; - Contém mais informações (Ex: contraordenações) - Apresentador ajuda a compreender melhor a informação; - Familiaridade do apresentador é uma mais-valia.	-

* - Contém vista do *site* (Portal das Finanças).

Tabela 5 – Resumo da análise dos vídeos apresentados

5.7. Síntese do capítulo

A primeira parte deste capítulo unifica o processo adotado nas entrevistas exploratórias, bem como os seus resultados. Relembra-se que as entrevistas exploratórias serviram, exclusivamente, para aproximar o investigador da problemática e para perceber

qual a técnica de recolha de dados que melhor se adequa a este público. Todo este processo decorreu através de uma conversa informal, proporcionando um ambiente relaxado e descontraído.

A segunda parte deste capítulo relata todo o processo de avaliação dos conteúdos audiovisuais, desde o convite à participação no estudo até ao término do mesmo. Lembra-se, também, que os 16 participantes foram divididos em dois grupos e que cada grupo avaliou dois conteúdos audiovisuais distintos. A avaliação decorreu, por uma questão ergonómica, na residência do investigador. Esta decisão, por parte do investigador, possibilitou que a investigação decorresse em contexto real de utilização. Definida e caracterizada a amostra, foi altura de explorar as principais características técnicas e visuais dos conteúdos audiovisuais. Por fim, na parte final deste capítulo, foram especificados e discutidos os resultados alcançados com os questionários efetuados.

No próximo capítulo, serão elencados um conjunto de princípios orientadores para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais sobre serviços sociais e clarificar o contributo desta investigação para esta área científica. No final, serão mencionados os principais constrangimentos do trabalho desenvolvido e orientações para futuras investigações nesta área.

6. CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO

O trabalho relatado neste documento debruça-se sobre a seguinte pergunta de investigação: “No contexto iTV, o que se deve considerar no desenvolvimento de um vídeo sobre serviços sociais dirigido aos seniores portugueses?”. A procura de respostas para esta pergunta foi o principal objetivo da investigação aqui descrita. Contudo, surgiu a necessidade de complementar a pergunta de investigação com duas novas perguntas que serão apresentadas prontamente: 1. “Atualmente, na construção de conteúdos audiovisuais, por parte organismos públicos e privados, são consideradas as limitações associadas ao envelhecimento?” e 2. “Estarão os seniores portugueses informados sobre as alterações que ocorrem, frequentemente, nos serviços sociais de apoio?”.

Em primeiro lugar, a análise da literatura e dos estudos exploratórios permitiram perceber toda a envolvente teórica da investigação que, posteriormente, se tornou uma mais-valia para o processo de avaliação.

Em resposta à primeira pergunta de investigação definem-se as características para a construção de conteúdos audiovisuais sobre serviços sociais, direcionados aos seniores portugueses:

- Utilização de palavras simples e fáceis de compreender;
- Usar vozes masculinas para anúncios e femininas para chamar a atenção;
- Evitar vozes computadorizadas;
- Utilizar, sempre que possível, um pivot para facilitar a compressão da informação;
- O pivot/apresentador deverá transmitir confiança, segurança e determinação. Recomenda-se um pivot que seja familiar a todos os espectadores e que cumpra os requisitos, anteriormente, referidos;
- Evitar tipos de fontes decorativas, o ideal será utilizar fontes como: *Arial*, *Calibri*, *Helvetica* e *Verdana*;
- O tamanho dos caracteres varia consoante a sua tipologia:
 - a. Quando o texto é escrito em MAIÚSCULAS deve-se utilizar, no mínimo, uma fonte serifada com 16px;
 - b. Quando o texto é escrito em minúscula deve-se utilizar, no mínimo, uma fonte serifada com 20px;

- Recomenda-se que sejam utilizadas fontes serifada de 26px para textos e de 30px para títulos;
- Evitar animações/ efeitos de movimento no texto;
- O ritmo da informação visual deve estar em coerência com a narração;
- Evitar música de fundo durante o discurso.

As restantes perguntas de investigação podem ser respondidas simultaneamente. Atualmente, ainda não há sensibilização para as limitações associadas ao envelhecimento e isso reflete-se nos conteúdos televisivos diários. Por norma, utilizam tamanho de textos que são inadequados para este público, animações excessivas (textos e imagens), palavras complexas e de difícil compreensão, entre outros aspetos. Uma vez que, a televisão, é o principal meio de comunicação e informação para os seniores portugueses, e tendo em conta a baixa literacia digital a nível nacional deste público, dificilmente estarão atualizados sobre as alterações que ocorrem, frequentemente, nos serviços sociais de apoio.

Futuramente seria interessante construir de raiz os conteúdos audiovisuais, tendo em conta as normas sugeridas, e perceber se os seniores conseguiriam executar autonomamente os passos demonstrados. Este ponto seria aplicado, por exemplo, a um vídeo tutorial sobre um determinado serviço social que obrigasse o sénior a preencher documentação *online*. É incontestável que este tipo de tarefa implica ter competências tecnológicas e que, atualmente, o índice tecnológico dos seniores é relativamente baixo. Contudo, num futuro relativamente próximo, e lembrando que estamos na “Era Digital”, o público mais jovem e com competências tecnológicas, envelhecerá e tornar-se-á utilizador deste tipo de tecnologia.

Seria igualmente interessante que, as instituições públicas e privadas, considerassem as normas para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais para os seniores, anteriormente referidas, e integrassem esses conteúdos nas dinâmicas televisivas diárias. Caso isto não fosse possível, a alternativa seria criar uma aplicação que disponibilizasse um conjunto de vídeos, atuais e pertinentes, sobre serviços sociais, onde o sénior, através da sua televisão, conseguisse visualizar e interagir com os demais utilizadores.

Estão, desta forma, em aberto as várias áreas de prosseguimento desta investigação. Para o investigador, continuar a trabalhar nesta área científica é sinónimo de minimizar as limitações provenientes da idade e ao acesso à informação.

6.1. Contributo para a área científica

Analisadas as principais conclusões, importa esclarecer os aspetos em que esta investigação contribui para a evolução desta área científica. O primeiro aspecto relaciona-se com o cenário de empregabilidade das normas para o desenvolvimento de conteúdos audiovisuais, sobre serviços sociais, destinados aos seniores portugueses. Estas podem ser utilizadas:

- pelas instituições públicas e privadas, que queiram direccionar os conteúdos televisivos para a camada sénior, podem adotar estas normas no desenvolvimento de conteúdos. Esta iniciativa pode ajudar a minimizar as limitações provenientes da idade, bem como informar os seniores e pré seniores sobre as eventuais alterações que ocorram nos diferentes serviços sociais;
- para promover evoluções tecnológicas aliadas à cooperação entre os prestadores de serviços e os utilizadores, potenciando o aparecimento de novos serviços, como por exemplo os de apoio à vida, de comunicação e da informação;
- na integração de conteúdos nas dinâmicas televisivas diárias, amenizando a dependência informacional da sua rede de cuidadores.

Um dos contributos do estudo relaciona-se com o facto dos seniores que se encontrem numa posição desfavorecida, por desconhecerem a forma de aceder a serviços públicos e os benefícios que podem usufruir (por exemplo: descontos em medicamentos, consultas médicas e taxas moderadoras), vejam a televisão como um importante aliado tecnológico e informacional. A difusão de informação relativa a serviços públicos relacionados com a sociedade poderá chegar até aos seniores enquanto estes veem televisão, possibilitando a sua emancipação face a terceiros. Estes são apenas alguns exemplos de aplicações/sistemas que os seniores podem beneficiar.

Finalmente, importa referir que o processo e a metodologia de avaliação utilizados neste trabalho podem ser uteis para os demais investigadores que pretendam desenvolver conteúdos audiovisuais direccionados aos seniores portugueses.

BIBLIOGRAFIA

Abreu, J. (2007). *Design de Serviços e Interfaces num Contexto de Televisão Interactiva*. Tese de Doutoramento. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro, from <http://ria.ua.pt/handle/10773/1259>.

Abreu, J., & Almeida, P. (2014). Avaliação in-situ de uma aplicação de televisão interativa de apoio à saúde para pessoas seniores, *In Prisma – Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC.MEDIA*, ISSN 16463153, n. 23 (2014).

Abreu, J., Almeida, P., & Silva, T. (2013). iNeighbour TV: A Social TV Application to Promote Wellness of Senior Citizens. *Information Systems and Technologies for Enhancing Health and Social Care*, IGI Global: 1-19.

Abreu, J., Almeida, P., & Silva, T. (2014). Os tele-cuidados e a televisão interactiva. *Envelhecimento, saúde e doença: novos desafios para a prestação de cuidados a idosos*. E. C. d. ler. Lisboa, Coisas de ler.

Abreu, J., & Branco, V. (1998). *Os rumos e as faces da Televisão Interactiva*. *bocc.uff.br.*, from http://www.bocc.uff.br/pag/abreu-ferraz-rumos-faces-TV_I_final.pdf.

Adriane, D., & Zacharias, S. (2001). Refletindo sobre a Terceira Idade. *Direitos humanos no cotidiano: manual*. Goiânia, Ministério da Justiça, Secretaria Nacional dos Direitos Humanos: 216-224.

Abreu, J., Almeida, P., & Monteiro, N. (2012). iNeighbour TV: a Televisão Interativa na promoção da interação social entre seniores, *In Prisma – Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC.MEDIA*, ISSN 1646-3153, n. 19 Junho/12.

Autoridade Tributária e Aduaneira. (n.d.). *Portal das Finanças*, Retrieved 20 março 2016 from: <https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action>.

Berger, L. (1995). *Pessoas idosas: uma abordagem geral*. Lisboa: Lusodidacta, p.1-9: Contexto dos cuidados gerontológicos.

Bernardo, N. (2002). *O guia prático da produção de televisão interactiva*. Lisboa: Centro Atlântico.

Blackburn, S., Brownsell, & S., Hawley, M. (2011). A systematic review of digital interactive television systems and their applications in the health and social care fields. *Journal of Telemedicine and Telecare*; 17, 168–176.

Caldas, A. (2014). *Tutoriais Audiovisuais para o Uso das TIC pelo Cidadão Sénior*. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro.

Capucha, L. (2005). *Envelhecimento e políticas sociais: novos desafios aos sistemas de proteção, Proteção contra o “risco de velhice”: que risco?*. ISCTE, from <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/5307>

Cardoso, A. (2009). *Particularidades dos idosos: uma revisão sobre a fisiologia do envelhecimento*, from <http://www.efdeportes.com/efd130/idosos-uma-revisao-sobre-a-fisiologia-do-envelhecimento.htm>

Castells, M. (2003). *A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Churchill, G. (1995). *Marketing Research, Methodological Foundations*, 6th ed., Chicago: The Dryden Press.

Correia, C. (1998). *Televisão interactiva – a convergência dos média*. Lisboa. 1ª ed. Notícias editorial.

Costa, F. (1999). *Contributos para um Modelo de Avaliação de Produtos Multimédia Centrado na Participação dos Professores*. In Actas do 1º Simpósio Ibérico de Informática Educativa. Aveiro.

Coutinho, C., & Lisbôa, E. (2011). Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem: Desafios para Educação no Século XXI. *Revista de Educação*, 1, 5-22.

Correio da Manhã. (2015). *Portugueses líderes no envelhecimento*, Retrieved 5 janeiro 2016, from http://www.cmjornal.xl.pt/nacional/sociedade/detalhe/portugueses_lideres_no_envelhecimento.html

Deco Proteste. (n.d.) *Televisão: qual a diagonal de ecrã certa para a minha sala?*. Retrieved 3 outubro 2016, from: <https://www.deco.proteste.pt/>.

Dias, I. (2012). O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 68 | 2012. Retrieved 7 outubro 2016, from: <http://spp.revues.org/686>.

European Commission (2008). *Digital Literacy European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert Group*. Retrieved 20 junho 2016, from <http://www.ifap.ru/library/book386.pdf>.

Ferreira, S. (2010). *Estudo Qualitativo e Comparativo do Uso das TIC'S pelo Cidadão Sénior*. Tese de Mestrado. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro.

Ferreira, S. (2013). *Tecnologias de Informação e Comunicação e o Cidadão Sénior*. Tese de Doutoramento. Universidade de Aveiro e Universidade do Porto.

Hargreaves, Andy (2003). *O Ensino na Sociedade do Conhecimento: a educação na era da insegurança*. Coleção Currículo, Políticas e Práticas. Porto: Porto Editora.

Hoeman, Shirley P. (2000). *Enfermagem de Reabilitação: Aplicação e Processo esperados*. Loures: Lusociência, 2000. ISBN 972-8383-13-44.

Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu. (n.d.). *Sociedade de Informação*, from <http://www.igfse.pt/content.asp?startAt=1&categoryID=264&newsID=1865>.

Instituto Nacional de Estatística. (2002). *Censos 2001: Resultados Definitivos*. Retrieved 21 dezembro 2015, from www.ine.pt.

Instituto Nacional de Estatística. (2009). *Projeções de População Residente em Portugal, 2008 – 2060*. ISSN 1645-7633. ISBN 978-989-25-0037-9. Retrieved 21 dezembro 2015, from www.ine.pt.

Instituto Nacional de Estatística. (2011). *População residente por Local de residência, Sexo e Grupo etário*. Retrieved 21 dezembro 2015, from http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0000611&contexto=pi&selTab=tab0.

Instituto Nacional de Estatística. (2012). *Destaque: Informação à Comunicação Social- Censos 2011*. Retrieved 21 dezembro 2015, from www.ine.pt.

Instituto Nacional de Estatística. (2014a). INE divulga dados da Cultura. Retrieved 21 dezembro 2015, from www.ine.pt.

Instituto Nacional de Estatística. (2014b). *População residente em Portugal com tendência para diminuição e envelhecimento*, Retrieved 21 dezembro 2015, from www.ine.pt.

Instituto Nacional de Estatística. (2015). *Envelhecimento da população residente em Portugal e na União Europeia*, Retrieved 21 dezembro 2015 from www.ine.pt.

Instituto Segurança Social. (2015). *Guia Prático: Apoios Sociais, Família e Comunidade em Geral*. Instituto da Segurança Social, I.P.

Jornal de Negócios. (2014). *Portugal tem a quarta maior percentagem de idosos na União Europeia*. Retrieved 3 dezembro 2015, from http://www.jornaldenegocios.pt/economia/detalhe/o_retrato_dos_idosos_em_portugal_que_ja_sao_mais_de_dois_milhoes.html.

Lang, P. (1980). Behavioral treatment and bio-behavioral assessment: computer applications. In J. B. Sidowski, J. H. Johnson, & T. A. Williams (Eds.), *Technology in mental health care delivery systems*. p. 119-137. Norwood, NJ: Ablex.

Leão, L., & Ribeiro, I. (2012). *Indução da emoção através de estímulos emocionógenos gerados por computador*. Instituto Superior de Ciências da Saúde, from <http://www.psicologianaactualidade.com/upload/Indu%C3%A7%C3%A3o%20da%20emo%C3%A7%C3%A3o%20atrav%C3%A9s%20de%20est%C3%ADmulos%20emocion%C3%B3genos%20gerados%20por%20computador.pdf>

Letra, M., & Martín, I. (2010). *Estatísticas de equipamentos sociais de apoio à Terceira Idade em Portugal*. Porto: UNIFAI, from http://www.ideg.pt/wp-content/uploads/Estatisticas_Equipamentos_Sociais_Apoio_Terceiraldade_Portugal_-2010_Ebook_Final-2.pdf.

Lévy, P. (1994). *As Tecnologias da Inteligência - O Futuro do Pensamento na Era da Informática*.

Lima, L. (2010). Ageism in Portugal: A comparative view. *O Envelhecimento Populacional: Portugal em Perspectiva Comparada*. Lisbon.

Lopes, M. C. & Pereira, H. (2011). *Literacia, comunicação e cidadania: a televisão como parte da solução, o caso do canal K SIC*. In 1º Congresso Nacional Literacia Media e Cidadania – Universidade do Minho (Actas), Braga, pp. 335-346, Editor: Sara Pereira, ISBN: 978-989-97244-1-9, URL: www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/lmc/article/download/474/445.

Martins, R. (2003). *Envelhecimento e saúde: um problema social emergente*. Millenium, 27, from <http://www.ipv.pt/millenium/Millenium27/14.htm>.

Martins, R. (2005). *A relevância do apoio social na velhice*. Instituto Politécnico de Viseu, from <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/429/1/A%20relev%C3%A2ncia%20do%20apoio.pdf>

Martins, R. (2006). *Envelhecimento e políticas sociais*. Instituto Politécnico de Viseu, from http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/408/1/Envelhecimento_e_pol%C3%ADticas_sociais.pdf

Martins, R. (2008). *Ser idoso hoje*. Instituto Politécnico de Viseu, from <http://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/358>.

McLuhan, M. (1962). *The Gutenberg galaxy: the making of typographic man*. University of Toronto Press.

Mcquail, D. (1993). *Modelos de Comunicação para o estudo da comunicação de massas*. Edição portuguesa com o acordo de Pearson Education Limited, Lisboa: Editorial Notícias, 1993.

Montez, C., & Becker, V. (2005). *TV Digital Interativa: conceitos, desafios e perspectivas para o Brasil*. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2005. 2ª edição.

Oliveira, N. (2012). *O consumo televisivo na deteção de situações de emergência de seniores*. Tese de Mestrado. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro.

Oliveira, R. (2014). *Promoção da acessibilidade em iTV para públicos com défice visual*, from http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2896/pdf_15

Pereira, C. (2010). *O contributo das TIC para a Qualidade de Vida de pessoas idosas*. Tese de Mestrado. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro.

Pinho, A. (2011). *Publicidade Interativa: Modelos Aplicáveis em Televisão Digital*. Tese de Mestrado. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro, from <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/6353/1/5405.pdf>

Pordata. (2014). *População residente com 15 a 64 anos e 65 e mais anos: por nível de escolaridade completo mais elevado*. Retrieved 28 dezembro 2015, from http://www.pordata.pt/azap_runtime/?n=4.

Pordata. (2015). *Índice de envelhecimento na Europa: Que países têm mais e menos idosos por 100 jovens?*. Retrieved 28 dezembro 2015, from <http://www.pordata.pt/Europa/%C3%8Dndice+de+envelhecimento-1609>

Porto Editora. (n.d.). Televisão, from: [https://www.infopedia.pt/\\$televisao](https://www.infopedia.pt/$televisao)

Pozo, Juan Ignacio (2004). A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. In: *Revista Pátio*. Ano VIII – Nº 31- Educação ao Longo da Vida - Agosto à Outubro de 2004, from: http://www.revistapatio.com.br/sumario_conteudo.aspx?id=386.

Quaresma, Maria de Lurdes (1988). *Política de Velhice. Análise e Perspectivas*, Psicologia, Volume VI (2), Lisboa, 227-237.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (4ª ed.). Lisboa: Gradiva.

Rosa, M. J. (1993). *O desafio social do envelhecimento demográfico*. Análise Social. Vol. XXVIII. Lisboa.

Rosa, M. J. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. Relógio D'Água Editores.

Redish, J., & Chisnell, D. (2004). *Designing Web Sites for Older Adults: A Review of Recent Research*. Washington: The American Association of Retired Persons.

Richey, R., & Nelson, W. (1996). Developmental research. In D. H. Jonassen (Ed.), *Handbook of research for educational communications and technology*. 1213-1245. New York: Macmillan.

Santos, R. (2003). *Sobre Marshall Mcluhan*, from <http://industrias-culturais.blogspot.pt/2003/12/sobre-marshall-mcluhan-partir-de-em.html>.

Silva, A. (2002). *Televisão Interativa: Impacto e procura de um novo perfil de utilizador*. Universidade Fernando Pessoa, from <http://homepage.ufp.pt/lmbg/monografias/isabel.pdf>.

Silva, L. (2001). *Acção social na área da família*. Lisboa: Universidade Aberta.

Silva, T., Abreu, J., & Pacheco, O. (2013). *Identificação de utilizadores: a chave para a personalização de aplicações de TV interativa para seniores?*. *Communication Studies / Estudos em Comunicação* (14): 137-156.

Silva, T. (2014). *Identificação de utilizadores seniores em aplicações de iTV: uma matriz de decisão tecnológica*. Tese de Doutoramento. Departamento de Comunicação e Arte. Aveiro, Universidade de Aveiro.

Spiriduso, W., Francis, K., & MacRae, P. (2005). *Physical dimensions of aging* (2 ed.).

Teixeira, L. (2010). *Solidão, Depressão e Qualidade de Vida em Idosos: Um Estudo Avaliativo Exploratório e Implementação-Piloto de um Programa de Intervenção*. Universidade de Lisboa.

Torres, E. C. (2011). *A televisão e o serviço público*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Van den Akker, J. (1999). Principles and methods of development research. In J. van den Akker, R. Branch, K. Gustafson, N. Nieveen, & T. Plomp (Eds.), *Design approaches and tools in education and training*. 1-15. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.

Van der Maren, J.M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation*. (2e édition). Montréal/Bruxelles: PUM et de Boeck.

Violante *et al.* (2015). *Televisão Interativa*. Instituto Superior Técnico – Taguspark, from <http://web.ist.utl.pt/~ist172413/cmul/#autores>.

World Health Organization. (2002). *Active Ageing: A policy framework*. Organização Mundial de Saúde, from http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67215/1/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf

World Health Organization. (2004). *World Health Organization launches new initiative to address the health needs of a rapidly ageing population - World Health Organization*. Retrieved 29 novembro de 2015, from <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr60/en/>.

Wolton, D. (1996). *O elogio do grande público: uma teoria crítica da televisão*. São Paulo: Ática.

Yin, R. (2005). *Estudo de Caso. Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Zajicek, M. (2001). *Interface design for older adults*. Proceedings of the 2001 EC/NSF workshop on Universal accessibility of ubiquitous computing: providing for the elderly. Alcácer do Sal, Portugal, ACM: 60-65.

+TV4E: *A Televisão Interativa como veículo de difusão de serviços sociais para apoio aos seniores* [Projeto de Investigação], from <http://www.cetacmedia.org>

ANEXOS

QUESTIONÁRIO 1 – CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Amostra

Dados pessoais

1. Idade

Marcar apenas uma oval.

- 55 - 59 anos
 60 - 65 anos
 + 65 anos

2. Sexo

Marcar apenas uma oval.

- Masculino
 Feminino

3. Área profissional

4. Actualmente, com quem vive?

Marcar apenas uma oval.

- Sozinho
 Com outros adultos
 Com crianças
 Com outros adultos e crianças

Hábitos televisivos

5. Com que frequência vê televisão?

Marcar apenas uma oval.

- Nunca
 Menos de 1 hora por dia
 Entre 1 a 2 horas por dia
 Mais de 2 horas por dia

6. Em que locais costuma ver televisão?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Sala
 Quarto
 Cozinha
 Outra:

7. Normalmente, com quem costuma ver televisão?*Marcar apenas uma oval.*

- Sozinho
 Em família
 Com amigos

Computadores e Internet

8. Tem computador ou outro dispositivo móvel (smartphone/ tablet) em casa?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

9. Utiliza o computador no seu dia-a-dia?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

10. Com que frequência?*Marcar apenas uma oval.*

- 1 2 3 4
Não Utiliza Muito Frequente

11. Perguntar ao sénior se é capaz de:

Nível de Literacia Digital: 5 ou mais destas tarefas - elevada LD / 3 ou 4 tarefas - média LD / até 2 tarefas - baixa LD.

Marcar tudo o que for aplicável.

- Copiar ou mover um ficheiro ou de um diretório
 Utilizar as ferramentas de copiar e colar para copiar ou mover informação dentro de um documento
 Utilizar fórmulas aritméticas numa folha de cálculo
 Comprimir ficheiros
 Ligar e instalar novos dispositivos (por exemplo: impressora)
 Utilizar um motor de busca
 Enviar correio electrónico com ficheiros anexados (por exemplo: documentos, imagens, etc.)
 Colocar mensagens em grupos de discussão, fóruns e chats
 Utilizar a Internet para fazer chamadas telefónicas
 Partilhar ficheiros de filmes e músicas com outros utilizadores
 Criar uma página web
 NÃO É CAPAZ

Nas perguntas seguintes, indique o grau de dificuldade que sente diariamente na realização de algumas actividades devido

a problemas de saúde ou decorrentes da idade (envelhecimento)

12. Tem dificuldades em ouvir?

Marcar apenas uma oval.

- Não tem dificuldades ou tem poucas
- Tem muita dificuldade
- Não consegue ouvir

13. Tem dificuldades em ver?

Marcar apenas uma oval.

- Não tem dificuldades ou tem poucas
- Tem muitas dificuldades
- Não consegue ver

14. Tem dificuldade em compreender os outros ou fazer-se entender?

PERGUNTA INDIRETA - PERCEBER PELO DISCURSO

Marcar apenas uma oval.

- Não tem dificuldades ou tem poucas
- Tem muitas dificuldades
- Não consegue compreender ou fazer-se entender

15. Tem dificuldades de memória ou concentração?

PERGUNTA INDIRETA - PERCEBER PELO DISCURSO

Marcar apenas uma oval.

- Não tem dificuldades ou tem poucas
- Tem muitas dificuldades
- Não consegue memorizar ou concentrar-se

Serviços sociais

16. Gostaria de receber informações sobre:

Marcar tudo o que for aplicável.

- Alterações nos serviços
- Comparticipações (medicamentos, consultas, etc.)
- Apoios sociais (lares, centros de dia, centros de convívio, etc.)
- Taxas moderadoras
- Outra:

17. Normalmente, como tem conhecimento das alterações nos serviços sociais? (Ex: Em 2016, a idade da reforma subiu para os 66 anos e 2 meses.)

Marcar tudo o que for aplicável.

- Televisão
- Internet
- Rádio
- Jornais e Revistas
- Familiares e Amigos


18. Classifique o nível de dificuldade em aceder às informações sobre essas alterações:

Marcar apenas uma oval.

- Muito difícil
- Difícil
- Moderado
- Fácil
- Muito fácil

19. Em relação aos serviços sociais, quais são as suas principais dúvidas?

Com tecnologia

 Google Forms

ANEXOS

QUESTIONÁRIO 2 – VALIDAÇÃO DE FATURAS ATRAVÉS DO PORTAL E-FATURA

Validação de facturas

Portal efactura

Análise 1

V1_EFACTURA

1. Forma e tamanho das letras

Marcar apenas uma oval.

1 2 3

Fácil de ler Difícil de ler

2. Qualidade da imagem

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Muito boa Muito má

3. Qualidade do áudio

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Muito bom Muito má

4. O vídeo é apelativo?

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Muito apelativo Nada apelativo

5. Percebeu, claramente, a informação apresentada?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, a informação foi bastante clara
- Sim, a informação foi mais ou menos clara
- Não, a informação não foi clara

6. Se não percebeu claramente a informação apresentada, qual, no seu entender, foi/foram o(s) principal(ais) problema(s)?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Som demasiado baixo
- Som/ Narrador demasiado rápido
- Texto demasiado pequeno
- Texto demasiado rápido
- Palavras complexas (escritas e faladas)
- Demasiada informação apresentada
- Vídeo demasiado longo
- Outra:

7. Alterava alguma coisa no vídeo apresentado?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

8. Se sim, o quê?

.....

.....

.....

.....

Análise 2

V2_EFACTURA

9. Forma e tamanho das letras

Marcar apenas uma oval.

1 2 3

Fácil de ler Difícil de ler

10. Qualidade da imagem

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Muito boa Muito má

11. Qualidade do áudio

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Muito bom Muito má

12. O vídeo é apelativo?*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito apelativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nada apelativo

13. Percebeu, claramente, a informação apresentada?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, a informação foi bastante clara
- Sim, a informação foi mais ou menos clara
- Não, a informação não foi clara

14. Se não percebeu claramente a informação apresentada, qual, no seu entender, foi/foram o(s) principal(ais) problema(s)?*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Som demasiado baixo
- Som/ Narrador demasiado rápido
- Texto demasiado pequeno
- Texto demasiado rápido
- Palavras complexas (escritas e faladas)
- Demasiada informação apresentada
- Vídeo demasiado longo
- Outra:

15. Qual/quais o(s) elemento(S) que considera indispensável/indispensáveis num vídeo?*Seleccionar apenas 3 elementos**Marcar tudo o que for aplicável.*

- Qualidade do Áudio
- Qualidade de Imagem
- Tamanho do texto
- Tamanho das imagens
- Dicção do narrador/apresentador
- Utilização de palavras simples e fáceis de compreender
- Contraste entre o fundo e o objecto (ex: cor do fundo vs cor do texto; cor do fundo vs cor da imagem)
- Outra:

16. Alterava alguma coisa no vídeo apresentado?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Não sei

17. Se sim, o quê?

Pivot**18. O pivot ajuda a compreender a informação?***Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

19. Gosta do pivot?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não
 Não sei

20. Trocava o pivot por um boneco?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não
 Não sei

Gerais

Validação de facturas no portal efatura (Vídeo 1 e 2)

21. Descreva, sumariamente, o processo de validação de facturas.

22. Como classifica o processo de validação de facturas?*Marcar apenas uma oval.*

- Muito difícil
 Difícil
 Mais ou menos
 Fácil
 Muito fácil

23. Com que frequência (você) valida as suas facturas?*Marcar apenas uma oval.*

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente
- Muito frequentemente

24. Se não valida as suas facturas, quem é que as valida por si?*Marcar apenas uma oval.*

- Nunca validei nem nunca validaram as minhas facturas
- Amigos
- Familiares
- Profissional (ex: contabilista)
- Outra:

25. Depois de visualizar os vídeos, sente-se capaz de validar uma factura sozinho(a)?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Sim, mas com algumas dificuldades
- Não

26. Conseguiu esclarecer as suas dúvidas?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, todas as dúvidas foram esclarecidas
- Sim, a maioria das dúvidas foram esclarecidas
- Sim, algumas dúvidas foram esclarecidas
- Não, as minhas dúvidas não ficaram esclarecidas

27. Se tivesse que escolher entre o primeiro ou o segundo vídeo, qual escolheria? Porquê?

.....

.....

.....

ANEXOS
QUESTIONÁRIO 3 – SISTEMA DA CARTA POR PONTOS

Carta por pontos

Pré-análise

1. Tem carta de condução?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

2. Sabia que, a 1 de Junho de 2016, entrou em vigor a carta por pontos?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

3. Sabe quantos pontos lhe foram atribuídos?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, foram 12 pontos
 Sim, foram "X" pontos
 Não

4. Sabe como consultar os pontos que tem?

Registando-se no Portal de Contra-ordenações Rodoviárias

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

Análise 1

V3_carta_por_pontos

5. Forma e tamanho das letras

Marcar apenas uma oval.

- 1 2 3
- Fácil de ler Dificil de ler

6. Qualidade da imagem

Marcar apenas uma oval.

- 1 2 3 4 5
- Muito boa Muito má

7. Qualidade do áudio*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito bom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito má

8. O vídeo é apelativo?*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito apelativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nada apelativo

9. Percebeu, claramente, a informação apresentada?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, a informação foi bastante clara
- Sim, a informação foi mais ou menos clara
- Não, a informação não foi clara

10. Se não percebeu claramente a informação apresentada, qual, no seu entender, foi/foram o(s) principal(ais) problema(s)?*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Som demasiado baixo
- Som/ Narrador demasiado rápido
- Texto demasiado pequeno
- Texto demasiado rápido
- Palavras complexas (escritas e faladas)
- Demasiada informação apresentada
- Vídeo demasiado longo
- NÃO APLICÁVEL
- Outra:

11. Alterava alguma coisa no vídeo apresentado?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Não sei

12. Se sim, o quê?

.....

.....

.....

Análise 2

V4_carta_por_pontos

13. Forma e tamanho das letras*Marcar apenas uma oval.*

1 2 3

Fácil de ler Dificil de ler

14. Qualidade da imagem*Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Muito boa Muito má

15. Qualidade do áudio*Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Muito bom Muito má

16. O vídeo é apelativo?*Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Muito apelativo Nada apelativo

17. Percebeu, claramente, a informação apresentada?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, a informação foi bastante clara
- Sim, a informação foi mais ou menos clara
- Não, a informação não foi clara

18. Se não percebeu claramente a informação apresentada, qual, no seu entender, foi/foram o(s) principal(ais) problema(s)?*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Som demasiado baixo
- Som/ Narrador demasiado rápido
- Texto demasiado pequeno
- Texto demasiado rápido
- Palavras complexas (escritas e faladas)
- Demasiada informação apresentada
- Vídeo demasiado longo
- NÃO APLICÁVEL
- Outra: _____

19. Qual/quais o(s) elemento(s) que considera indispensável/indispensáveis num vídeo?

Seleccionar apenas 3 elementos
Marcar tudo o que for aplicável.

- Qualidade do Áudio
- Qualidade de Imagem
- Tamanho do texto
- Tamanho das imagens
- Dicção do narrador/apresentador
- Utilização de palavras simples e fáceis de compreender
- Contraste entre o fundo e o objecto (ex: cor do fundo vs cor do texto; cor do fundo vs cor da imagem)
- Outra:

20. Alterava alguma coisa no vídeo apresentado?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

21. Se sim, o quê?

.....

.....

.....

.....

Pivot**22. O pivot ajuda a compreender a informação?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

23. Gosta do pivot?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

24. Trocava o pivot por um boneco?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

Gerais

25. Conseguiu esclarecer as suas dúvidas?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, todas as dúvidas foram esclarecidas
- Sim, a maioria das dúvidas foram esclarecidas
- Sim, algumas dúvidas foram esclarecidas
- Não, as minhas dúvidas não ficaram esclarecidas

26. Se tivesse que escolher entre o primeiro ou o segundo vídeo, qual escolheria? Porquê?

.....

.....

.....

.....



Estes anexos só estão disponíveis para consulta através do CD-ROM.
Queira por favor dirigir-se ao balcão de atendimento da Biblioteca.

Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia
Universidade de Aveiro