



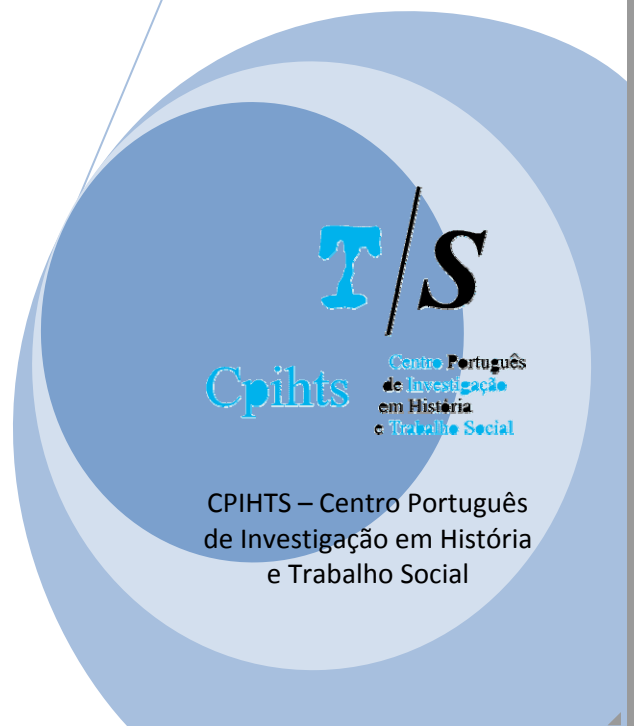
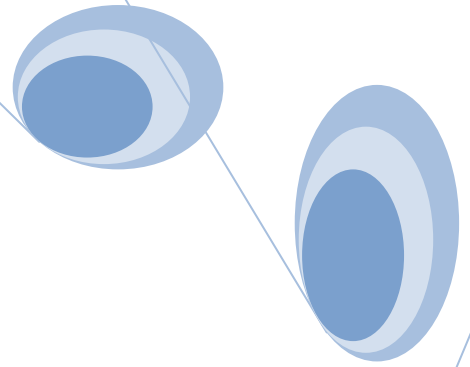
*Escola Superior de Educação
Serviço Social*

Inclusão Digital na Terceira Idade

Unidade Curricular Dissertação

Orientadora - Dra. Adelaide Malainho

Maria Antónia Afonso Pequeno n.º 3919
14-06-2010





Introdução

No âmbito da unidade curricular, do 3º ano do curso de Serviço Social, foi solicitada a realização de uma Dissertação. Esta traduz-se num trabalho de carácter académico e de natureza científica, individual, que comprove a aquisição de capacidades e conhecimentos no âmbito do Serviço Social correspondentes ao grau de licenciatura.

A dissertação de licenciatura consiste na exploração teórica de um tema à escolha do aluno. Tema este, circunscrito à análise de um problema específico no âmbito do Serviço Social e de preferência relacionado com um dos eixos do enquadramento teórico da Unidade Curricular Estágio II. (*In* “Enquadramento e Parâmetros de Avaliação da Unidade Curricular Dissertação”, ESEB, 2009/2010).

O tema desta dissertação é a “[Inclusão Digital na Terceira Idade](#)”.

A escolha desta temática prende-se com o facto de termos uma sociedade cada vez mais envelhecida na Europa, e Portugal lidera este ranking,

Neste sentido, o Serviço Social poderá contribuir para uma sociedade mais justa, humanizada e inclusiva, para que produtos e serviços inerentes às T.I.C. sejam acessíveis a toda a população.

Pretende-se ao longo desta Dissertação compreender o fenómeno do envelhecimento nas suas várias dimensões, conhecer o impacto da informática na terceira idade bem como os resultados das interações da pessoa idosa com as novas tecnologias, também denominadas por TIC.

Palavras-chave: Inclusão Digital; Exclusão Digital; Exclusão Social; Envelhecimento; Pessoa Idosa; Qualidade de Vida.

Abstract

As part of the curricular activities of the 3rd year of Social Service graduation, it is requested to prepare and present a Dissertation. This translates into an original academic and scientific document, authored by the student, certifying the skills and

knowledge acquired on the subject of Social Service, corresponding to this graduation level.

This undergraduate thesis consists of the theoretical exploration of a theme chosen by the student. This theme should be subscribed to the analysis of a specific problem within Social Service context, and preferably related to one of the theoretical axes included in the curricular unit Course Stage II. (*In "Framework and Assessment Parameters of the Essay Curricular Unit", ESEB, 2009/2010*).

The chosen theme of this dissertation is "Digital Inclusion for the Third Age". The choice of this theme relates to the fact that we live in a society that is increasingly aged in Europe, and Portugal is leading this ranking.

In this sense, Social Service should contribute to a fairer society, more humane and inclusive, where IT services are more accessible to the entire population.

It is intended throughout this dissertation to understand the aging phenomenon in its various dimensions, and to know the impact of information technology in the elderly as well as the results of interactions between the senior citizen and these new technologies, also known as IT.

Keywords: T.I.C., Digital Inclusion, Digital Divide, Social Exclusion, Aging, Elderly, Senior, Quality of Life.

Inclusão Digital na Terceira Idade

Escolha do Tema

O tema da Dissertação é a “Inclusão Digital na Terceira Idade”.

O objectivo deste trabalho é contribuir para o aprofundamento da formação científica adquirida ao longo do curso de Serviço Social, mediante a realização de uma investigação bibliográfica e documental sobre o impacto das novas tecnologias na vida da pessoa idosa.

Existem dois os factores que podem influenciar uma investigação:

- ☞ Motivações de ordem psicológica, ou seja, o interesse pessoal em conhecer a resposta para determinada pergunta ou problema.
- ☞ Motivações de ordem epistemológica, sendo a epistemologia a ciência do conhecimento, tem como finalidade dar resposta a uma área desconhecida ou sobre o qual pouco se sabe.

Assim, a escolha do tema de investigação surgiu de motivações de ordem pessoal e epistemológica, na medida em que se trata de um tema de grande actualidade que se reflecte na amplitude e algumas imprecisões próprias duma problemática recente e em elaboração.

Pretende-se aprofundar teoricamente esta nova realidade e compreender de que forma pode contribuir para a promoção do bem-estar das pessoas idosas, e bem como a sua relação com as novas tecnologias e de que forma estas podem potenciar a sua qualidade de vida, nomeadamente ao nível do isolamento.

O objecto empírico diz respeito ao fenómeno que se pretende estudar com as várias dimensões que o condicionam. Contribuir assim para o conhecimento de factores críticos, que facilitam ou dificultam o acesso e uso dos meios digitais por parte das pessoas idosas, e as consequências desta dinâmica. Até que ponto as novas tecnologias de informação são responsáveis pela dicotómica questão inclusão/exclusão social e as suas consequências para a qualidade de vida dos mais idosos, quer a nível de bem-estar físico, quer a nível da sua própria independência e autonomia. É neste âmbito que o Assistente Social tem o seu papel mais

interventivo, no sentido de criar e estabelecer pontes entre o idoso e este admirável mundo novo, contribuído de forma inequívoca para um empoderamento, capacitação e autonomia deste grupo etário tão vulnerável no puzzle social.

Nas sociedades com acesso às novas tecnologias discute-se o fosso digital entre gerações e entre grupos sociais majoritários e minoritários. Na sociedade contemporânea, este desafio apresenta características particulares, marcadas por diferenças culturais e educacionais e por níveis de literacia digital que distinguem o acesso e uso destes meios por parte de adultos de crianças e idosos: crianças e jovens menores de 18 anos estão à frente dos adultos no acesso e uso, ao contrário do que acontece na maioria dos países europeus, os idosos têm uma existência à margem desta realidade. (KACHAR, 2003).

Esta nova realidade merece ser tida em conta não só na definição de políticas de inclusão digital, mas também na sensibilização dos actores sociais para a promoção e integração dos grupos sociais mais frágeis, nomeadamente mais alheios a esta nova realidade. As pessoas idosas. *“É plausível destacar a divergência entre o jovem e o velho, em que um é proveniente de uma geração nascido no universo de ícones, imagens, botões, teclas, e, conseqüentemente apresenta operacionalização e desenvoltura ante esses recursos, e o outro é oriundo de tempos de relativa estabilidade, convivendo conflituosamente com as rápidas e complexas mudanças tecnológicas que insistem em crescer em progressão geométrica”¹.*

É neste sentido que se pretende responder à pergunta de partida. Tendo em conta que uma *“investigação é, por definição, algo que se procura. É um caminhar para um melhor conhecimento (...)”* (Quivy; 1998:31) a *“pergunta de partida servirá de primeiro fio condutor”* (pág.44) a todo o processo de investigação. A pergunta de partida é o primeiro meio para se pôr em prática uma das dimensões essenciais deste processo científico – a ruptura com os preconceitos e as noções prévias, para isso é necessário que corresponda a critérios de clareza, exequibilidade e pertinência de modo a que destaque *“(...) os processos sociais, económicos,*

¹ Kashar, Vitória, “Terceira Idade & Informática – aprender, revelando potencialidades”, Cortez Editora. 2003:52

políticos ou culturais que permitem compreender melhor os fenómenos e os acontecimentos observáveis e interpretá-los mais acertadamente” (pág. 43). Face ao exposto, e tendo presente um espírito de descoberta, eis a Pergunta de Partida:

“De que forma a inclusão digital pode contribuir para a qualidade de vida das pessoas idosas?”

Para entender um pouco melhor o âmbito da pergunta de partida, apresentam-se alguns conceitos mais aprofundadamente.

T.I.C

Antes de definirmos as TIC, é melhor começar por explicar o significado de cada uma das 3 palavras que compõem a sigla, bem como a relação existente entre Tecnologias de Informação (TI) e as TIC:

Tecnologia - A letra T refere-se a “Tecnologia” e tem origem nas seguintes palavras gregas: techné e logia.

Técnicas são meios e processos de actuar sobre objectos reais, com base em conhecimentos adequados geralmente fundamentados na ciência. Daí resulta que tecnologia é o conhecimento voltado para a prática (saber fazer), conhecimento esse, adquirido e organizado em relação a uma determinada área de intervenção do ser humano na realidade que o cerca. Ou, por outras palavras, é a capacidade de solucionar problemas e de responder às necessidades. Por conseguinte, enquanto as técnicas são os meios e os processos de actuar na realidade, as tecnologias são os conhecimentos em que esses meios e processos de actuação se baseiam.

Informação - A letra I refere-se a “Informação”, que é uma das características mais marcantes da era em que vivemos. É também marcante a forma como ela é trabalhada, como circula e é difundida na imprensa, televisão, publicidade, meios informáticos, etc.

Ao longo dos últimos anos foi sendo correctamente sustentada a ideia que a Informação é um dos principais recursos que uma organização possui para fazer face às contínuas exigências do mercado e, em última análise, ao seu próprio

sucesso. De uma forma resumida, Informação é um conjunto de dados articulados entre si, com sentido ou significado.

Comunicação - A letra C refere-se a “Comunicação” de dados por meios electrónicos, normalmente a uma distância considerável.

É muitas vezes implementada por redes de equipamentos de envio e recepção de dados, com ou sem fios e ligações por satélite.

Tecnologias de Informação (e Comunicação)

Tecnologias de Informação são como a expressão indica, tecnologias que têm a ver com o tratamento da informação. Assentam em processos de tratamento, e controlo de informação alicerçados em meios electrónicos (computadores ou sistemas informáticos). Mas, informação implica comunicação. A relação entre informação e comunicação é importante. De tal forma que, actualmente, a tendência é utilizar-se a designação de TIC em vez de apenas TI, uma vez que o tratamento da informação cada vez mais se articula com os processos de transmissão ou comunicação dessa informação ou comunicação dessa informação de uns locais para outros, a pequenas ou grandes distâncias.

A combinação das tecnologias de informação com as tecnologias de comunicação torna possível o desempenho de certas actividades e da transmissão da informação em qualquer localização geográfica.

Para esses processos de transmissão normalmente usam-se redes de comunicação, compostas por canais através dos quais a informação viaja, podendo ser originada e dirigida a telefones, TV, satélites, sensores, alarmes, computadores de todos os géneros, caixas automáticas, etc.

Pessoa Idosa

Muitos são os autores que se têm debruçado sobre o significado do termo “idoso”, “velho”, “pessoa idosa”, ou ainda “terceira idade”, mas estes conceitos vão assumindo aspectos muito diversificados à medida que a longevidade do ser humano aumenta. *“Há 20 anos, uma pessoa de 65 anos podia ser vista como velha”* (Zimerman, 2000:21), actualmente uma pessoa com 65 anos possui menor desgaste e limitações que levam a que não se enquadre correctamente nesta “categoria”. Actualmente a “velhice” ocorre mais tardiamente devido à melhoria das condições de vida, e à preocupação e prevenir doenças, fazer exercício físico, cuidar da alimentação, entre outros. (Idem)

O termo “idoso”, “velho”, “pessoa idosa”, ou ainda “terceira idade” não é fácil de definir, pois estes conceitos vão se modificando à medida que a sociedade se transforma e que a longevidade do ser humano aumenta.

De acordo com o conceito de Zimerman: o *“Velho é aquele quem tem diversas idades: a idade do seu corpo, da sua história genética, da sua parte psicológica e da sua ligação com a sociedade”* (Zimerman, 2000:19), sendo que envelhecer deve ser encarado como uma *“(…) nova etapa da vida (…)”* (Zimerman, 2000:26).

A Organização Mundial de Saúde classifica cronologicamente como idosos as pessoas com mais de 65 anos de idade em países desenvolvidos e com mais de 60 anos de idade em países em desenvolvimento. As pessoas idosas têm habilidades regenerativas limitadas, mudanças físicas e emocionais que expõem a perigo a sua qualidade de vida. Podendo levar à Síndrome da Fragilidade, conjunto de manifestações físicas e psicológicas de um idoso onde poderá desenvolver muitas doenças.

A idade da reforma, que coincide com a definição institucional da velhice, os 65 anos na maior parte dos países europeus, tem sido objecto de grandes debates políticos entre as organizações sindicais de trabalhadores e os governos responsáveis pelos sistemas de segurança social, nomeadamente no que concerne ao eminente desequilíbrio entre quem desconta e quem beneficia e à necessidade de o minimizar adiando a idade limite de reforma. A idade da reforma e a idade da velhice deixaram

de ser coincidentes apesar de a reforma, na sua gênese, estar indissociavelmente incorporada à velhice enquanto fase da vida onde se manifestava incapacidade para o trabalho.

Desvinculada da idade da reforma, a velhice parece surgir agora, de forma mais nítida, associada às incapacidades físicas, psíquicas e mesmo materiais que surgem nas idades muito avançadas. São os "muito velhos" que absorvem cada vez mais os recursos humanos e materiais disponíveis. *“El juego que existe y existirá en la sociedad entre multiples factores de intereses sociales, como son los factores económicos e los de bienestar social, los fuertes câmbios sociodemográficos que se avecinan, junto com la ecolución de las economias nacionales e supranacionales, marcaran el destino de los viejos (...)”* (Majos, Angélica, 1995:7).

“Não se pode ignorar que a velhice é também uma construção sociocultural, isto é, sendo um dado da realidade de qualquer sociedade humana, está sujeita às acções e significações da cultura (atribuição de nome, classificação, significação, etc.); a noção de velhice depende, basicamente, do estabelecimento de demarcações socioculturais. Além disso, encontramos no envelhecimento aspectos universais (biológicos), conquanto seus ritmos variem por numerosas razões (biológicas e outras). De fato, pode-se dizer que o envelhecimento é a um tempo biológico e sociocultural. Assim, tal como a noção de corpo, a noção de envelhecimento também goza de uma dupla natureza: biológica e sociocultural. Essas duas dimensões se imbricam, dialogam e digladiam. Além disso, as realidades da velhice e do envelhecimento, embora submetidas às suas próprias lógicas, são de facto interdependentes.²”

² Villas Boas Concone, Maria Helena - Revista Kairós, São Paulo, 10(2), Dez. 2007, pp. 31

Inclusão Digital

Entende-se por Inclusão Digital ou Infoinclusão como a democratização do acesso às tecnologias da Informação, de forma a permitir a inserção de todos na sociedade da informação. Inclusão digital é também simplificar a sua rotina diária, maximizar o tempo e as suas potencialidades. Um incluído digitalmente não é aquele que apenas utiliza esta nova linguagem, mas aquele que usufrui deste suporte para melhorar as suas condições de vida.

A Inclusão Digital, para acontecer, precisa de três instrumentos básicos que são: computador, acesso à rede e o domínio dessas ferramentas, pois não basta apenas o indivíduo possuir um simples computador ligado à internet para ser considerado incluído digitalmente. Ele precisa saber utilizar essas ferramentas.

A inclusão digital volta-se também para o desenvolvimento de tecnologias que ampliem a acessibilidade para pessoas de mobilidade reduzida por exemplo.

Toda a sociedade pode ter acesso a informações disponíveis na Internet, e assim produzir e disseminar conhecimento. A inclusão digital insere-se num movimento maior, o da inclusão social³.

A exclusão digital é um conceito dos campos teóricos da Comunicação, Sociologia, Tecnologia da Informação, História e outras humanidades, que diz respeito às extensas camadas das sociedades que ficaram à margem do fenómeno da sociedade da informação e da expansão das redes digitais.

Contraste-se este conceito, por oposição, com a inclusão digital.

Exclusão Social

Segundo Alfredo Bruto da Costa (1998), a expressão “exclusão social” entrou no discurso político nacional há poucos anos. *“É hoje uma expressão de uso generalizado, embora não esteja seguro de que todos quantos a utilizam tenham ideia clara do que significa. Acresce que mesmo entre os especialistas, não existe unanimidade quanto ao sentido da expressão. A noção de “exclusão social” pertence*

³ www.wikipedia.com – Consulta online a 8 de Fevereiro de 2010

à perspectiva própria da tradição francesa na análise de pessoas e grupos desfavorecidos”. (Pág:9).

Em termos simplificados, Bruto da Costa, cita Robert Castel uma das principais referências nesta matéria que define:

“ (...) *Exclusão social como a fase extrema do processo de marginalização, entendido este como um percurso “descendente”, ao longo do qual se verificam sucessivas rupturas na relação do indivíduo com a sociedade*” (Bruto da Costa, 1998:9-10).

Pode haver pobreza sem exclusão social, como acontecia aos pobres do *ancién regime*, em que os servos eram pobres, mas encontravam-se integrados numa rede de relações de grupo ou comunidade. Pobreza e exclusão social são, portanto, na perspectiva exposta, realidades distintas e que nem sempre coexistem. Em princípios dos anos noventa, a Comissão Europeia, introduziu a expressão “exclusão social” no discurso comunitário europeu, designadamente em textos formalmente submetidos ao Conselho europeu, para aprovação ou adopção. Uma vez colocada no plano europeu, a noção de “exclusão social” passou a constituir um tema científico a nível europeu. (Pág.11).

Numa perspectiva científica, temos a noção expressa por Townsend, citado por Bruto da Costa, quando afirmou que, no estado de pobreza,

“...os seus recursos (dos pobres) ficam tão seriamente abaixo dos controlados pelo indivíduo ou famílias médias, que eles são de facto excluídos dos padrões de vida, costumes e actividades correntes”. (Bruto da Costa, 1998:12).

A noção de “exclusão” suscita, desde logo, a pergunta “excluído de quê?”, ou seja, implica a existência de um contexto de referência, do qual se é, ou se está, excluído.

A qualificação de “social” permite interpretá-la como estando relacionada com a sociedade. Neste entendimento, a exclusão tem a ver com a cidadania. Pode considerar-se que o exercício pleno da cidadania implica e traduz-se no acesso a um conjunto de sistemas sociais básicos, acesso que deve entender-se como uma forma de relação. Aquele conjunto de sistemas pode ser mais ou menos amplo,

consoante o conceito de cidadania que esteja subjacente. Parece possível agrupar os sistemas sociais básicos nos cinco seguintes domínios: o social, o económico, o institucional, o territorial e o das referências simbólicas. (Pág.13).

A Área social é caracterizada pelo conjunto de sistemas (grupos, comunidades e redes sociais) em que uma pessoa se encontra inserida, desde os mais imediatos e restritos, tais como a família, ou a vizinhança passando pelas intermédias de que são exemplo a pequena empresa, a associação desportiva e cultural, o grupo de amigos, ou a comunidade cultural, até às mais amplas como a comunidade local, o mercado de trabalho, ou a comunidade política (Pág.14).

Uma pessoa sem recursos suficientes não tem acesso ao mercado de bens e serviços, vê dificultado o seu acesso à saúde e vedado o acesso ao sistema de crédito. Um exemplo expressivo de sobreposição dos domínios é o do desemprego, que acarreta por um lado perda de rendimentos normais (domínio económico) por outro, ainda atinge o excluído na sua identidade social (domínio das referências), (Pág.16).

A exclusão social apresenta-se, na prática, como um fenómeno de tal modo complexo e heterogéneo, que pode, com razão, falar-se em diversos tipos de exclusão. Um dos critérios para essa classificação é o das causas imediatas por oposição às causas intermédias e às causas estruturais da situação.

Nesta perspectiva, segundo Bruto da Costa, podem identificar-se os seguintes tipos de exclusão social:

- ☞ De tipo **económico**. Trata-se fundamentalmente de “pobreza”, entendida, como uma situação de privação múltipla, por falta de recursos. Esta forma de exclusão é normalmente caracterizada por más condições de vida, baixos níveis de instrução e qualificação profissional, emprego precário (instável, sem contrato, mal remunerado e/ou más condições de trabalho). (Pág.21).
- ☞ De tipo **social**. Neste caso, a própria causa da exclusão situa-se no domínio dos laços sociais. É uma situação de privação de tipo relacional, caracterizado pelo isolamento, por vezes associada à falta de auto-suficiência e autonomia pessoal exemplo típico são os dos idosos que vivem na solidão,

dos deficientes que não têm quem os apoie, dos doentes crónicos ou acamados, que precisam de cuidados que lhe são negados. Este tipo de exclusão pode não ter qualquer relação com a falta de recursos, e resultar do estilo de vida de familiares e amigos, da falta de serviços de bem-estar (Wellfare), ou de uma cultura individualista e pouco sensível à solidariedade. (Pág.22).

- ☞ De tipo **cultural**. A exclusão social pode também dever-se a factores de ordem cultural, a fenómenos como o racismo, a xenofobia ou certas formas de nacionalismo podem, só por si, dar origem á exclusão social de minorias étnicas - culturais. Também podem ser de natureza cultural os motivos que levam a sociedade a dificultar a integração social de ex-reclusos, por exemplo. (Idem).
- ☞ De origem **patológica**. Um tipo de causas que pode estar subjacente a situações de exclusão social diz respeito a factores patológicos, designadamente de natureza psicológica ou mental. Por vezes as rupturas familiares são originadas por problemas psicológicos ou mentais. Uma das causas de certas situações de sem-abrigo na Europa está na mudança de política dos hospitais psiquiátricos, que passam a privilegiar o tratamento ambulatorio de doentes anteriormente tratados em regime de internamento. (Ibidem).
- ☞ Por **comportamentos auto-destrutivos**. Algumas pessoas encontram-se em situação de exclusão social ou auto-exclusão, em consequência de comportamentos auto-destrutivos. Trata-se de comportamentos relacionados com a toxicoddependência, o alcoolismo, a prostituição, etc. Também aqui, não raro, estas causas imediatas têm por detrás problemas da pobreza (Ibidem).

O problema social dos idosos, um dos mais graves problemas sociais da sociedade portuguesa, segundo a opinião de Bruto da Costa, a maior parte das soluções em vigor é insatisfatória e contribui para criar nas pessoas e na opinião pública a ilusão de que o problema vem sendo resolvido.

O problema da idade muitas vezes coexiste com o problema da pobreza. O quotidiano das pessoas e a sociedade estão organizados de tal modo que os idosos

não têm lugar nem papel na vida social. Nos casos extremos que infelizmente, não são raros, essa exclusão social pode tomar a forma de total solidão. É uma forma de exclusão social e de privação que pode não ter qualquer relação com a falta de recursos, portanto com a pobreza, embora possa coexistir com esta.

Esta exclusão, para B. da Costa verifica-se, antes do mais, ao nível familiar, o modelo de família alargada, em que conviviam coabitando pelo menos três gerações, passou-se para o da família nuclear (pais e filhos). O estilo de vida actualmente predominante fragmentou a família nuclear, tornando por vezes difícil a possibilidade diária de pais e filhos se encontrarem e conviverem. As soluções mais frequentes vão na linha dos “lares para idosos” e de algumas formas de ocupação do tempo, tais como os “centros de dia para idosos” (Pág.88).

Qualidade de Vida

Qualidade de vida é o método usado para medir as condições da vida de um ser humano. Envolve o bem físico, mental, psicológico e emocional, além de relacionamentos sociais, como família e amigos e também a saúde, educação, poder de compra e outras circunstâncias da vida⁴. Hoje em dia a noção de qualidade de vida também considera a perspectiva do indivíduo sobre a sua situação como um indicador.

“ (...) *Qualidade de vida significa muitas coisas. Diz respeito a como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu quotidiano*” (Giovanni,1998:57).

Envelhecimento

O conceito de **Envelhecimento** por sua vez, reveste-se de uma multiplicidade de abordagens que não cabem aprofundar exaustivamente nesta circunstância. “*Seria demasiado extenso assumir todas las referencias teóricas que suponen las actividades diversas en este campo tan amplio, al que se añaden cada vez mas*

⁴ www.wikipedia.com – Consulta online a 8 de Fevereiro de 2010

especialidades, todas ellas muy importantes para comprender y conocer a los ancianos” (Majos, Angélica, 1995:3).

De forma sintética o envelhecimento pode ser visto como a consequência da passagem do tempo ou como o processo cronológico pelo qual um indivíduo se torna mais velho. Esta definição tradicional tem sido desafiada pela sua simplicidade. Envelhecer é um processo natural, gradativo e contínuo, que começa no nascimento e se prolonga por todas as fases da vida.

Apesar de não haver um momento específico que defina uma pessoa como idosa, a idade de 65 anos tem sido tradicionalmente associada a essa fase da vida por sinalizar o momento em que, nas sociedades industrializadas, as pessoas geralmente deixam a força de trabalho. Ou deixavam, porque essa prática está a ser revista na maioria dos países. Em contraposição ao conceito de envelhecimento normal - o conjunto de doenças e limitações que afectam muitas pessoas idosas, tem-se discutido cada vez mais o conceito de envelhecimento saudável, e que se refere ao processo de envelhecimento que não vem acompanhado de incapacidades ou doenças debilitantes. *“La vejez es una etapa más en la vida del hombre y todo ser vivo se encuentra en un proceso de cambio. Este proceso de cambio se expresa en unas características determinadas que obedecen a unas leyes naturales que podemos decir que son comunes. Envejecemos, però el tiempo cronológico del envejecimiento y sus expresiones tiene matices individuales e intrínsecos. Sin embargo, lo que caracteriza esta etapa de la vida es el declive biológico: en definitiva, el deterioro físico”.* (Majos, Angélica, 1995:11).

Há autores que, entendem o processo de envelhecimento como mais uma fase da nossa existência que, não tem necessariamente que estar associada a aspectos negativos ou constituir a nova problemática das sociedades contemporâneas. Adequar contextos às circunstâncias do indivíduo, às suas particularidades e necessidades, parece ser a chave para um envelhecimento saudável, digno enriquecido e enriquecedor. *“ (...) O indivíduo seguindo os cuidados de uma velhice saudável, pode viver muito e fruir do gozo e prazer das suas funções e capacidades, acompanhando as transformações da sociedade. Algumas adaptações e adequações são necessárias de acordo com a condição de cada um, pois a velhice*

é heterogénea, diferente em cada pessoa. Nesta fase o indivíduo vive um despojamento maior, certa leveza em relação a algumas questões que aprisionam os jovens e adultos, há um sentimento de libertação, permitindo-se ser mais o que é, em busca do que lhe confere verdadeiro sentido para a sua existência. Os muitos anos já vividos lhe delegam a sabedoria e o tempo é maior para maturar com uma realização interior mais profunda e significativa” (Kachar, 2003:46).

Envelhecimento Demográfico

O envelhecimento da população é um fenómeno que se define pelo aumento de pessoas idosas na população total que ocorre da perda da população em idade activa. (INE)

Em Portugal no ano de 1960 a população idosa era de 8,0%, atingindo, por sua vez, os 15,2% em 1998, e espera-se que chegue aos 18,1% em 2020. (Pimentel, 2001). Destas percentagens retira-se a certeza que cada vez mais a população irá envelhecer, e as gerações que hoje não são renovadas estarão em risco no futuro.

O fenómeno do envelhecimento demográfico é um problema das sociedades actuais, podendo afirmar-se que a população mundial está a envelhecer, com efeito do rápido aumento da população com mais de 65 anos e uma diminuição crescente da taxa de fecundidade.

Por outro lado, o envelhecimento demográfico, também pode ser compreendido pelo declínio da mortalidade, consequência da melhoria das condições de vida, resultantes dos avanços médicos e tecnológicos. Porém, apenas este fenómeno não explica, totalmente, este envelhecimento demográfico.

“Aliado a estes factores, está ainda o surto emigratório nas décadas de 60 e 70, essencialmente de jovens, e o seu regresso já idosos, nos anos mais recentes”. (Pimentel, 2001:44).

De acordo com dados do INE, a estrutura demográfica portuguesa alterou-se bastante entre 1960 e 2000, traduzindo-se no decréscimo da proporção de jovens e no aumento do número de idosos.

O Impacto das Novas Tecnologias na Vida da Pessoa Idosa

Da pesquisa realizada, fica evidente a importância das relações de autonomia/dependência na construção do sujeito/indivíduo e de sua relação com o mundo e a tecnologia.

Nos estudos de Kachar (2003), são fortes os argumentos que corroboram a presença de potencial de constante aprendizagem em pessoas idosas e consequente inclusão digital, bem como nos trabalhos de pesquisa elaborados pelo Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre Concepção de Envelhecimento do Programa de Pós-Graduação em Gerontologia Biomédica do Instituto de Geriatria e Gerontologia, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Existe unanimidade na ideia de que por meio de conhecimentos informáticos, a actividade profissional pode ser retomada pela pessoa idosa, quando ela já se encontra reformada. “ (...) Ficam felizes com as suas descobertas e com a possibilidade de descobrir. O prazer de explorar o mundo e ser presenteado com as novidades”. (Kachar. 2003:117).

Para Pretto (1996) citado por Kachar, (2003), “*O analfabeto do futuro será o indivíduo que não souber ler as imagens geradas pelos meios de comunicação. E os adultos e idosos de hoje fazem parte de uma geração pré-icónica, por isso a dificuldade de fazer a leitura que os recursos tecnológicos exigem*”.

A utilização do computador pode ultrapassar a questão do trabalho, permitindo ou facilitando o acesso à cultura e entretenimento por meio de cursos ou bibliotecas virtuais, salas de debate e fóruns nos chats. Para Nunes (2002), a Internet vem para potencializar a interactividade, a disseminação e o acesso às informações.

Um dos serviços disponíveis na Internet, que apresenta maior expressão e utilização, é a Web, que notoriamente cresce a cada dia. Dentre as suas aplicações, poder-se-iam citar o comércio electrónico, as transacções comerciais e bancárias e

os serviços de informações públicas, as redes sociais, os motores de pesquisa e o e-mail. A constituição de espaços de sociabilidade que podem ocorrer no uso das ferramentas da Internet e da educação à distância já era apontada por pesquisadores como eficiente para “*oportunizar a democratização das informações, bem como a socialização das experiências humanas e o exercício da cidadania*” na reivindicação dos direitos civis dos idosos (Lopes e Alves, 2006:73).

A tecnologia surge, então, como forma de contribuição na redução do isolamento, na estimulação mental e, finalmente, no bem-estar da pessoa idosa, podendo também facilitar ou promover o processo de comunicação com a família ou amigos, estimulando e alimentando, desta maneira, as relações inter-pessoais ou mesmo promovendo encontros geracionais na Web. (Kachar, 2003).

Este meio de informação também pode conduzir à exclusão social, ou seja, gerar os denominados excluídos digitais ou infoexcluídos, caracterizados por pessoas que não têm acessibilidade à Internet, em virtude de razões financeiras, culturais ou físicas (Nunes, 2002).

No entanto um outro aspecto também é digno de relevância. Observa-se que muitos dos idosos evita a Internet. Por diferentes razões. O medo, falta de conhecimentos, escassez de recursos financeiros, inadequação do equipamento e ausência de conteúdos específicos podem estar na sua origem. “*O computador funciona como um espelho, que expõe o aluno às suas limitações, ao denunciar as suas dificuldades (...)*. (Kachar, 2003).

Para Cecília Raso o medo do novo e do que não é conhecido costuma fazer parte do indivíduo idoso. Do mesmo modo, aborda a importância do incentivo da família à pessoa da terceira idade. A mesma autora informa que o constrangimento ao acesso à tecnologia pelo idoso pode também estar relacionado à dimensão social e económica, pois a maioria dos idosos são reformados ou pensionistas. Para esta psicóloga e gerontóloga, membro da Federação Brasileira de Psicodrama, que desenvolve o projecto *Trilhando o Caminho da Terceira Idade*⁵, com enfoque para o envelhecimento preventivo, acredita que muitas vezes o que impede o idoso de ter acesso à tecnologia é a questão social e económica. *“Nossa sociedade é cruel com o cidadão sénior. A maioria se aposentou ou recebe uma pensão de no máximo três salários mínimos”,* constata. *“Ter um computador em casa, fazer um curso, manter uma linha telefónica para a internet é sinal de despesa”.*

Por outro lado, se a maioria das pessoas da terceira idade já está aposentada, é justamente por meio do conhecimento da informática que muitas retornam à actividade profissional. *“O espírito não envelhece. As pessoas acham que só os jovens têm projectos de vida. A informática estimula a sociabilização. Não substitui a presença humana, mas é um paliativo para a solidão”.* (Idem)

Para que a Internet esteja disponível e acessível a todos, são necessários equipamentos ajustados e específicos aos seus utilizadores com necessidades especiais, sejam elas fisiológicas ou cognitivas, ou devido a uma baixa coordenação motora; deve-se ressaltar que, dentre os utilizadores com necessidades especiais, estão incluídas as pessoas idosas, as quais podem apresentar diversas dificuldades no que tange ao uso de computadores (Nunes, 2002).

Num estudo realizado por Sales e Cybis (2003), foi desenvolvida uma *checklist* capaz de verificar a conformidade de páginas da Web às recomendações ergonómicas específicas para a acessibilidade por utentes idosos. Com a utilização dessa *checklist* no desenvolvimento de interfaces Web, observou-se uma maior facilidade no acesso e no uso por pessoas idosas ao interagirem com as mesmas, o

⁵ Raso, Cecília - Membro da Federação Brasileira de Psicodrama, responsável pelo projecto *“Trilhando o Caminho da Terceira Idade - envelhecimento preventivo”*. Consulta online a 12 de Junho de 2010.

que os conduziu a um estado de autonomia e independência, traduzindo-se em motivação e, sobretudo, em inclusão no mundo virtual.

Kachar (2003) complementa que a própria informática tem propiciado uma relação mais amigável, flexível e fácil entre os utilizadores leigos e a operacionalização da tecnologia da informação, a qual tem oferecido um maior número de conhecimentos técnicos básicos.

Em adição, as tão faladas redes sociais, decorrentes das tecnologias da comunicação e informação, potenciam os processos de socialização.

Resumindo, a Internet é uma ferramenta de extrema valia para a diminuição do fosso existente entre certos segmentos da sociedade e os cidadãos com necessidades especiais, destacando-se as pessoas idosas. (Nunes, 2002).

A partir da aquisição dos conhecimentos da Internet por pessoas idosas, observa-se a comunicação, a aprendizagem e a troca de conhecimentos entre diferentes indivíduos e, conseqüentemente, afasta-se o processo de exclusão social para estas pessoas. Portanto, é de suma importância a valorização do idoso no que concerne às suas experiências adquiridas ao longo da vida, em especial pela possibilidade de interação que os ambientes de educação permanente na Web proporcionam, despertando-o quanto ao seu valioso papel na sociedade em que está inserido, aspecto fundamental para a promoção da qualidade de vida da pessoa idosa. Kachar (2003) conclui ainda que a tecnologia da informação é a representação da era da modernidade e o idoso, ao “*adentrar*” nesse meio, vence apenas mais um dos elementos de exclusão, em termos sociais.

As capacidades sensoriais, as capacidades de descobrir os estímulos e a distinção dos mesmos, podem ser aperfeiçoadas com a prática, sendo essencial o processo de mudança nas percepções para a ocorrência da aprendizagem (Ballone, 2004). Os ambientes são, dessa forma, estimuladores e, possíveis auxílios no desenvolvimento do conhecimento, por meio da aprendizagem presencial ou mesmo pela aprendizagem virtual.

Piaget defendia a construção do conhecimento não apenas pelo acesso a informações, mas pelo processo activo de interacção, referenciando-se em termos do conhecedor e do conhecido.

Ballone, (2004) observa, ainda, a partir de outros autores, que a motivação vinda do próprio aluno é o caminho para o sucesso no processo de educação à distância, pois potencia a aprendizagem. Deve-se salientar que o processo educacional não é meramente solitário, porém inclui tanto as relações cognitivas quanto as relações sociais. Em complementaridade, a auto-estima e a tecnologia estão intimamente relacionadas. Com isto, o domínio de uma nova habilidade pode influenciar no crescimento da auto-estima, da mesma forma que esta pode conduzir à apropriação de novas tecnologias pelos idosos.

Finalmente, numa sociedade globalizada que entre outras características tem uma maior acessibilidade à informação, também revela que o indivíduo idoso tem ampliado o seu universo de oportunidades e consciencialização e, com isso, o sedentarismo, a acomodação, a fadiga, a tristeza, o isolamento e a depressão podem ser deixados de lado, “*ressignificando*” a sua existência por meio da aprendizagem, pela sua inserção na sociedade como cidadão detentor de direitos e garantias legais e, inclusive, no próprio processo de envelhecimento e de velhice, garantindo-lhes melhor saúde e bem-estar, assim como melhor qualidade de vida (Gáspari e Schwartz, 2005).

Pertinência do Tema para o Serviço Social

Para Ander-Egg “*A Acção Social é todo o esforço consciente, organizado e dirigido, individual ou colectivo (público ou privado), que de modo expresso tem por finalidade actuar sobre o meio social para manter uma situação, melhorá-la ou transformá-la*” (1995:50). Partilhando esta perspectiva de Ander-Egg, considera-se a inclusão digital na terceira idade um tema a merecer cada vez mais atenção por parte do Assistente Social, pois, é a estes profissionais que compete ajudar, informar e capacitar grupos ou indivíduos no sentido de responder às situações-problema. O Assistente Social deve colocar a sua experiência e sabedoria à disposição dos outros (indivíduo, grupos, comunidade e sociedade), sempre na perspectiva do

desenvolvimento enquanto pessoas/grupos e no sentido de contribuir para a resolução das dificuldades que de outra forma seriam mais difíceis de ultrapassar. O assistente social é um agente de inclusão social, promovendo uma sociedade mais justa e apta ao desenvolvimento, através de melhorias das condições de vida e relações sociais. Ainda no que se refere à importância do tema para o Serviço Social, Marilda Imamoto⁶, responde cabalmente a esta questão, se de facto o que é proposto estudar, investigar ou aprofundar com a Dissertação é pertinente para o Serviço Social.

“Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. [...] a questão social, cujas múltiplas expressões são o objecto do trabalho quotidiano do assistente social” (1997:14). O problema social que representa a velhice nas sociedades modernas é um exemplo paradigmático da forma como certas perspectivas, científicas e não científicas, podem contribuir para o deformar através da difusão de ideias e representações já construídas do que é a velhice. Os idosos — enquanto estereótipo socialmente produzido e facilmente reconhecível — enquadram uma categoria de indivíduos, cujas propriedades, relativamente homogêneas, são normalmente identificadas com isolamento, solidão, doença, pobreza e mesmo exclusão social. Nesta perspectiva comum, as pessoas idosas são consideradas como indivíduos isolados, permanecendo oculta a dimensão familiar da identidade, da existência. *“A lógica repousa na percepção da pessoa idosa enquanto agente de acção social apartado dos laços sociais inerentes à instituição familiar a que pertence e no quadro das relações tradicionais de amizade e de vizinhança. Esta avaliação, que decorre da posição que os agentes sociais ocupam relativamente às situações problemáticas — porque existem*

⁶ Imamoto, Marilda Vilela – “O Serviço Social na Contemporaneidade; Dimensões Históricas, Teóricas e Ético-Políticas”. Fortaleza, CRESS – CE, Debate n.º 6. 1997

situações problemáticas de isolamento, solidão, doença e carências afectivas e materiais —, impõe-se com maior visibilidade social e, desse modo, adquire as condições para se apresentar como propriedade comum e dominante da categoria dos indivíduos denominados idosos” (Fernandes, 2001).

Parece indiscutível a importância da intervenção do Serviço Social no âmbito das exclusões sociais, ou, mais amplamente, da questão social. Se pensarmos na abrangência da concepção de questão social, concluiremos que as mais diversas áreas têm suas actuações determinadas por ela. Marilda lamamoto, (à semelhança de José Paulo Netto) refere que a questão social pode ser definida como:

“O conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais colectiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade” (lamamoto, 1997: 27).

Maria Lúcia Barroco⁷ para responder e sintetizar a questão da pertinência do tema para o Serviço Social, sublinha *“Convém destacar que o reconhecimento do assistente social como interlocutor qualificado para dialogar com diferentes áreas do conhecimento e profissional competente para investigar e produzir conhecimentos sobre suas áreas de trabalho é parte de um conjunto de conquistas profissionais construídas pelo Serviço Social (no caso o brasileiro a partir dos anos 70).”*

⁷ http://www.apropucsp.org.br/revista/r27_r14.htm - “Considerações sobre a ética na pesquisa a partir do código de ética profissional do assistente social”. Maria Lúcia Silva Barroco – Consulta online

Conclusão

Depois de definida a questão de partida, este trabalho de investigação foi direccionado no sentido de sustentar teoricamente toda a problemática em termos conceptuais. Uma escolha criteriosa e coerente das bases teóricas foi uma preocupação permanente e presente ao longo de todo o trabalho apresentado. A Dissertação, pode apresenta-se como um alicerce de sustentação útil para o carácter investigativo e académico do Estágio Curricular. “ [...] *da mesma maneira que a educação, o serviço social configura uma intervenção sobre as questões que decorrem das relações sociais, portanto, a investigação científica que realiza, tem por objectivo adquirir conhecimentos sobre essas questões, como elas se expressam, como vão se construindo na história e sobre o modo de agir sobre elas. Este tipo de investigação voltada para uma acção sobre a realidade [...] o profissional assume como postulado para a sua intervenção a associação fundamental entre prática e teoria, vê-se desafiado a construir um caminho científico para a investigação da sua acção no processo de intervenção*” (Baptista, 2001:33).

Portugal, nos últimos anos, apresenta um envelhecimento crescente de sua população, ocasionado especialmente pela redução das taxas de fecundidade observadas. Tem-se percebido também uma valorização da informação, que se expande progressiva e intensamente na sociedade contemporânea, importando destacar a participação crescente (ainda que de forma lenta) da pessoa idosa no mundo cibernético.

“De que forma a inclusão digital pode contribuir para a qualidade de vida das pessoas idosas?”. Foi este o ponto de partida. Perante a análise dos autores seleccionados conclui-se que as tecnologias de informação e comunicação, em especial a Internet, possibilitam a inserção do idoso no mundo virtual potencializando a interactividade e o acesso à informação, o que amplia as oportunidades de se incluir novamente na sociedade. Ao entendermos o idoso em toda a sua complexidade, seja ela física, cognitiva e emocional, acabamos por compreender melhor a relação este e a informática, e o impacto que esta última pode ocasionar. Dessa forma, a pessoa idosa, ao deter conhecimentos de informática, confere um novo significado à sua vida, indo além das facilidades oferecidas, cultura, entretenimento ou actividade profissional que este meio

proporciona. O mundo cibernético e a informática possibilitam a interacção do idoso no mundo tecnológico, aumentando o domínio do idoso na operacionalização do computador, ampliando as relações interpessoais e inter-geracionais e, ao mesmo tempo, reduzindo o isolamento e estimulando a parte psíquica e mental.

As novas tecnologias também contribuem para a qualidade de vida da pessoa idosa pela satisfação, reforço da auto-estima, autonomia e oportunidades que lhes proporciona. O papel da transmissão do conhecimento pela aprendizagem virtual, implicando um processo de transformação na vida do idoso diante da descoberta que aprender é algo ainda possível. Como refere Litto (1996), o crescimento da auto-estima e a apropriação de uma nova habilidade tecnológica apresentam reciprocidade na vida do ser humano, a inclusão digital contribui para a capacitação das pessoas idosas na utilização de recursos informáticos (Word, PowerPoint, WWW/Internet), auxiliando na sua integração com a família e na actualização da linguagem e na comunicação com o mundo. A inclusão digital pode ser encarada como um dos factores impulsionadores de uma maior aproximação e comunicação com os pais, filhos e netos, principalmente pelo reconhecimento do potencial do idoso para a aprendizagem da tecnologia e de uma nova linguagem, até então concebidas como prerrogativas dos mais jovens. Promover a interacção social dos mais idosos com os mais jovens, numa dinâmica inter-geracional em que há uma permuta de aprendizagens e saberes, é um factor fundamental para quebrar o padrão civilizacional que as sociedades contemporâneas descrevem, em que com o passar dos tempos mais se acentua o fosso entre os mais jovens e os menos jovens.

Promove-se a auto estima, facultam-se novas ferramentas aos mais idosos e o resultado é uma geração que acumulou conhecimento e experiências ao longo de uma vida a sentir-se participante e parte integrante numa sociedade que devido aos seus avanços tecnológicos tendencialmente lhes começa a escapar. É preciso criar, oferecer espaços (escolas, universidades seniores, centros de convívio, estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia, programas sociais, entre outros) para que os idosos vivam experiências em ambientes permeados pela orientação e a criatividade, onde possam perceber-se e serem percebidos como seres produtivos intelectualmente. Incluídos numa sociedade que também é a deles. “ (...) as TIC são

um instrumento para a construção de outros conhecimentos pelo aluno, descobrir-se e desvelar-se com uma nova possibilidade de ser” (Kachar, 2003:18).

Penso que perante o exposto, o desafio que se nos coloca não parece pois ser o de apurar se a inclusão digital contribui para a qualidade de vida da pessoa idosa, pois ficou claro que a resposta é positiva. O desafio prende-se sim com o superar a exclusão digital, a desigualdade de acesso às tecnologias digitais e promover a criação de políticas sociais, ou uma vez já criadas assegurar que são de facto implementadas, operacionalizadas e que efectivamente contribuam para a expansão do acesso e a utilização das novas tecnologias junto da pessoa idosa.

“O tempo do velho neste século deve ser reinventado. A longevidade humana é um novo desafio.”⁸

⁸ (MEDEIROS, *in* Kachar, 2003:9)

Bibliografia

- ✚ Ander-Egg, Ezequiel, *Introdução ao Trabalho Social* – Editora Vozes, Lda. 1995
- ✚ BALLONE, G. J. (2004). *Percepção e realidade*. Disponível em: <http://www.psiqweb.med.br>
- ✚ Barreto, J. (1984). *Envelhecimento e saúde mental*” Porto: Faculdade de Medicina
- ✚ Bruto da Costa, Alfredo – *Exclusões Sociais* – Edição Gradiva
- ✚ CPIHTS - *Considerações sobre a ética na pesquisa a partir do Código de Ética Profissional do Assistente Social*
- ✚ Fernandes, Ana – *Velhice, Solidariedades Familiares e Política Social*. Artigo Publicado pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. 1997 – Celta Editora
- ✚ GÁSPARI, J. C. e SCHWARTZ, G. M. (2005). O idoso e a ressignificação emocional do lazer. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 21, n. 1, pp. 69-76.
- ✚ lamamoto, Marilda Vilela – “ O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas”. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997
- ✚ LOPES, C. e ALVES, V. P. (2006). “As novas possibilidades de educação nas Universidades Abertas do Brasil (UAB) e da Terceira Idade (UnATI)”.
- ✚ LITTO, F. (1996). *Repensando a educação em função de mudanças sociais e tecnológicas recentes*. Informática em Psicopedagogia. São Paulo, Senac.
- ✚ KACHAR, Vitória. *Terceira Idade & Informática: Aprender revelando potencialidades*. São Paulo: Cortez, 2003.
- ✚ Kachar 2001 *In* “O impacto da informática na vida do idoso” de Rosalina Kreis, Vicente Alves, Carmen Cárdenas e Margô Gomes Karnikowski – Revista Kairós, São Paulo, 10(2), Dez. 2007:159.
- ✚ Majos, Angélica, “*Manual de Prácticas de Trabajo Social en la Tercera Edad*”. Siglo XXI de España Editores. 1995

- ✚ NUNES, S. S. (2002). A acessibilidade na Internet no contexto da sociedade da informação. Dissertação de mestrado em Gestão de Informação. Porto, Universidade do Porto/Faculdade de Engenharia, FEUP.
- ✚ REAPN - Pobreza e Exclusão Social. Edição SerSilicito – Maia. 2009
- ✚ SALES, M. B. e CYBIS, W. A. (2003). Checklist para avaliação de acessibilidade de interfaces web para usuários idosos. II Seminário ATIID - Acessibilidade, TI e Inclusão Digital, de 23 a 24/09/2003. acessibilidade.
- ✚ Veras Baptista, Myriam – “A Investigação em Serviço Social” CPIHTS. Lisboa – SP. 2001
- ✚ Villas Boas Concone, Maria Helena - Revista Kairós, São Paulo, 10(2), Dez. 2007, pp. 31
- ✚ Zimerman, Guite (2000). *Velhice – aspectos biopsicossociais*. Brasil: ARTMED

Webgrafia

- ✚ <http://www.advita.pt/index.php?id=3,242,0,0,1,0>
- ✚ http://www.apropucsp.org.br/revista/r27_r14.htm - “Considerações sobre a ética na pesquisa a partir do código de ética profissional do assistente social”.
Maria Lúcia Silva Barroco – Consulta online a 8 de Fevereiro de 2010
- ✚ www.wikipedia.com – Consulta online a 8 de Fevereiro de 2010
- ✚ www.wikipedia.com – Consulta online a 8 de Fevereiro de 2010
- ✚ www.futurosobmedida.com Consulta online a 8 de Fevereiro de 2010
- ✚ Raso, Cecília - Membro da Federação Brasileira de Psicodrama, que desenvolve o projecto “Trilhando o Caminho da Terceira Idade - envelhecimento preventivo”. Consulta online em 12 de Junho de 2010.