

**ISCTE**  **IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

Departamento de Sociologia

**Literacia dos Novos Media: Os Seniores e o Acesso ao Portal  
Online das Finanças em Portugal**

**Francisco José Martins Garcia**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora: Doutora Rita Maria Espanha Pires Torrado da Silva, Professora Auxiliar,  
Departamento de Sociologia

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Maio de 2018

## **Agradecimentos**

Nesta secção gostaria de deixar os meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que me acompanharam durante este percurso.

Em primeiro lugar, à Professora Doutora Rita Espanha que me apoiou incondicionalmente e me concedeu muito do seu estimado tempo para me ajudar a organizar este projeto académico. Para além de apoio, orientou-me sempre na luz daquilo que achava ser o melhor para mim e por isso ficar-lhe-ei eternamente grato.

Quero agradecer à minha família pela paciência nos momentos mais difíceis e por todo o apoio que me deram quando mais precisei.

Gostaria de agradecer aos meus amigos, por me incentivarem e me proporcionarem momentos verdadeiramente divertidos que alegraram muito este percurso, que por vezes foi exaustivo, tanto intelectual como emocionalmente.

Por fim, a todas as pessoas que se disponibilizaram para serem entrevistadas no âmbito da minha dissertação, pois sem elas não teria sido possível ter realizado uma análise detalhada da realidade dos seniores portugueses, no que concerne à utilização das TIC como meio de cumprimento de deveres fiscais.

## **Resumo**

A presente investigação tem como objetivo fazer uma análise aprofundada sobre as dificuldades que os seniores portugueses podem sentir ao aceder ao Portal Online das Finanças em Portugal. Para esta análise foram tidos em conta fatores como a adaptação das gerações mais velhas às Tecnologias da Informação e da Comunicação, os processos de aquisição de competências, a inclusão social e, por fim, a inclusão digital como um vetor do processo de cidadania.

Procurou-se também apurar a natureza das dificuldades que os seniores sentem, tanto da perspetiva dos contribuintes seniores, como da perspetiva da organização e disposição da informação a nível do website do Portal das Finanças em Portugal.

Para esta investigação foram entrevistados 16 seniores, 8 mulheres e 8 homens, nas faixas etárias entre os 55 e os 80 anos, com o objetivo de compreender as causas do problema em estudo e demonstrar que a inclusão e emancipação dos seniores neste tipo de tarefas e obrigações cívicas cada vez mais estão informatizadas, podem ser benéficas para o aumento dos níveis de literacia digital e para o processo de construção e afirmação da cidadania.

## **Palavras chave**

Cidadania; TIC; Competências Digitais; Inclusão Digital

## **Abstract**

This research aims to make an in-depth analysis on the difficulties that portuguese seniors can feel when accessing the Online Finance Portal in Portugal. For this analysis, factors such as the adaptation of the older generations to Information and Communication Technologies, the processes of acquisition of competences, social inclusion and, finally, digital inclusion as a vector of the citizenship process were taken into account.

It was also sought to ascertain the nature of the difficulties that seniors feel, both from the perspective of senior taxpayers, and from the perspective of the organization and provision of information at the website of the Finance Portal in Portugal.

For this research, 16 seniors, 8 women and 8 men were interviewed in the age groups between 55 and 80 years old, in order to understand the causes of the problem under study and to demonstrate that the inclusion and emancipation of the seniors in this type of tasks, which are increasingly computerized, can be beneficial for increasing levels of digital literacy and for the process of building and affirming citizenship.

## **Key-Words**

Citizenship; ICT; Digital Competencies; Digital inclusion

## Índice

Índice de Tabelas.....	vi
Índice de Gráficos .....	vii
Glossário de Siglas e Acrónimos .....	viii
Introdução.....	1
<b>I - Literacia Digital e Inclusão dos Seniores em Portugal.....</b>	<b>3</b>
1.1. Literacia .....	3
1.2. Literacia em Portugal .....	4
1.3. Literacia Digital.....	8
1.4. Uso Geracional dos Novos media .....	10
1.5. Uma Sociedade Inclusiva na Era da Informação .....	11
1.6. E-Inclusion e Cidadania.....	12
<b>II – Proposta Metodológica .....</b>	<b>15</b>
2.1. Problemática e Modelo de Análise.....	15
<b>III – Seniores, TIC e Portal das Finanças: a Literacia Digital e a construção da cidadania</b> <b>.....</b>	<b>19</b>
3.1. O Acesso e a Utilização das TIC Pelos Seniores em Portugal .....	19
3.1.1. Indivíduos Aderentes dos Métodos de Preenchimento de Formulários Online.	19
<b>IV- Os Seniores e a sua relação com as TIC: Resultados do trabalho empírico.....</b>	<b>29</b>
4.1. Os Seniores e a sua Relação com as TIC.....	29
4.2. Análise das Entrevistas .....	29
4.3. A Aprendizagem e Adaptação às TIC .....	32
4.4. Cidadania, participação social e envelhecimento ativo.....	37
4.5. Exercício Prático - Observação Não-Participante.....	40
<b>V - Notas Finais .....</b>	<b>43</b>
<b>Referências Bibliográficas:.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>I</b>

## **Índice de Tabelas**

<b>Tabela nº1</b> - Proporção de indivíduos que preencheram e enviaram pela Internet .....	20
<b>Tabela 2</b> – Individuals' level of digital skills.....	23
<b>Tabela nº3</b> – distribuição de casos por grupo etário.....	25
<b>Tabela nº4</b> – Caracterização Sociodemográfica.....	26
<b>Tabela nº 5</b> – Dimensão Profissional/Qualificações.....	27
<b>Tabela nº6</b> – A Aprendizagem e Adaptação às TIC.....	29/30
<b>Tabela nº7</b> – Acessibilidade do Design do Portal das Finanças.....	31
<b>Tabela nº8</b> – Situações de Dificuldades com as TIC.....	33

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> .....	18
<b>Gráfico 2</b> .....	19
<b>Gráfico 3</b> .....	20
<b>Gráfico 4</b> .....	21
<b>Gráfico 5</b> .....	22
<b>Gráfico 6</b> .....	23

## **Glossário de Siglas e Acrónimos**

**IALS – International Adult Literacy Survey**

**INE – Instituto Nacional de Estatística**

**NUTS – Nomenclatura de Unidade Territorial para Fins Estatísticos**

**RUTIS – Rede de Universidades da Terceira Idade**

**UE – União Europeia**



## Introdução

Numa sociedade em que a informatização e digitalização de todos os setores é uma realidade cada vez mais proeminente, aceder ao Portal Online das Finanças tem-se vindo a tornar uma prática imperativa para o cumprimento das obrigações fiscais de todos os cidadãos em Portugal e na Europa.

A literacia digital pode representar uma importante lacuna para o desenrolar deste processo, pois determina o nível de competências que cada indivíduo tem relativamente às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e se este é, ou não, autónomo na execução de tarefas, nomeadamente na realização dos seus deveres fiscais.

Tendo como foco de estudo as camadas da população que se incluem no estatuto de sénior, foram escolhidos 16 indivíduos para serem entrevistados, dos quais 8 mulheres e os restantes 8 homens, de forma a compreender a sua relação com as TIC e, mais concretamente, com o processo de utilização do Portal Online das Finanças português.

Além disso, a presente análise procura averiguar se os problemas de acesso ao Portal das Finanças partem apenas dos indivíduos, ou se o *layout* da página influencia, nalguma medida, a forma como os cidadãos interagem com o *site* quando necessitam de aceder a este.

A análise contempla ainda em que medida o grau académico ou qualificações de um indivíduo podem, ou não, influenciar os seus níveis de literacia digital, confrontando com a importância da aquisição de um conhecimento especializado, ou seja, de ‘competências’, para a execução das suas obrigações enquanto cidadão.

Neste estudo é também analisada a forma como a integração digital daqueles que são considerados infoexcluídos, nomeadamente as populações seniores que sofrem consequências por padecer deste problema por razões de diferentes naturezas (emocional, informacional, educacional, persuasivo ou existencial), pode ser determinante para a consolidação do processo de cidadania, para o aumento dos índices de participação social e para a promoção do envelhecimento ativo.

As motivações para realização do presente trabalho prendem-se com o facto de este ser um tema ainda pouco explorado, bem como por ser um problema vivido de perto por muitas pessoas em Portugal, sendo transversal a todas as faixas etárias, mas que tem um nível de incidência maior nos níveis etários superiores, considerando também o elevado nível de envelhecimento da população portuguesa.

Nessa medida, este estudo poderá representar um contributo para o entendimento de um problema estrutural da nossa sociedade para o qual é necessário encontrar soluções que não se cinjam à reposição natural das gerações, mas sim a uma ação que venha colmatar eficazmente o problema a curto/médio prazo.

Esta dissertação encontra-se dividida em cinco secções: a primeira, dedicada à revisão e discussão da literatura; a segunda, dedicada à explicação da proposta metodológica utilizada; a terceira e quarta secções, nas quais se encontram os resultados das análises quantitativa e qualitativa; por fim, a última parte que é dedicada às considerações finais, concluindo o relatório.



## I - Literacia Digital e Inclusão dos Seniores em Portugal

### 1.1. Literacia

Na sociedade pós-industrial, da informação e do conhecimento, as qualificações, as competências e a aprendizagem são cada vez mais valorizadas nos indivíduos. A importância do conhecimento e da informação tornaram-se fatores estruturantes da vida em sociedade, levando a que as suas esferas mais importantes estejam em constante mudança, em particular a esfera económica.

Segundo Patrícia Ávila, «*A tese da emergência da sociedade da informação encontra-se claramente associada à ideia de que a economia está a sofrer uma alteração radical, na qual o processamento e manuseamento da informação, recorrendo às novas tecnologias de microelectrónica, teriam passado a desempenhar um papel fundamental.*» (Ávila, 2008:13).

A autora acrescenta que «*(...) a reflexão no âmbito da economia tem vindo a incorporar progressivamente, embora não sem dificuldades conceptuais e metodológicas, o conhecimento, e também as transformações ocorridas no âmbito das tecnologias da informação e da comunicação, enquanto dimensões fundamentais (...)*» (Ibidem:21), levando a crer que a transformação estrutural das sociedades acompanha passo a passo a mudança «*(...) das características fundamentais dos protagonistas sociais, enquanto sujeitos a condições e dinâmicas estruturais e processos sociais (...)*» (Ibidem).

Porém, literacia é um conceito associado ao desenvolvimento humano, sendo concebido como um recurso de estudo científico desde os anos 70 do século XX e é representante dos meios através dos quais o Ser Humano interpreta e age perante os fluxos de informação.

De acordo com o estudo de Carl F. Keastle, Anne Campbell, Jeremy D. Finn, Sylvia T. Johnson e Larry J. Mikulecky, de nome *Adult Literacy and Education in America*, literacia define-se por: «*Using printed and written information to function in society, to achieve one's goals, and to develop one's knowledge and potential.*» (Keastle et al, 2001:2)

Os autores deste estudo, acrescentam ainda que uma definição de literacia não se deve apenas cingir à mera descodificação e compreensão de informação escrita. A sua definição está compassada de acordo com as capacidades que os indivíduos utilizam para realizar diferentes tipos de tarefas relacionadas com literacia em diferentes contextos: de trabalho, domésticos e em sociedade.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> «*Unlike traditional definitions of literacy, which focused on decoding and comprehension, this definition encompasses a broad range of skills that adults use in accomplishing the many different types of literacy tasks associated with work, home, and community contexts (...) an individual's ability to read, write, and speak (...) and compute and solve problems at levels of proficiency necessary to function on the job and in society, to achieve one's goals, and to develop one's knowledge and potential (...)*» - (Keastle et al, 2001: 2 e 3)

Não se pode entender o conceito de literacia, se apenas a considerarmos como o resultado do processo de aprendizagem individual de cada indivíduo. Para compreendê-la, é necessário considerar também a forma como cada pessoa a põe em prática e tira partido do conhecimento que adquire após o processo de aprendizagem.

A literacia tem, convencionalmente, como seus três pilares de suporte a leitura, a escrita e o cálculo, que simultaneamente representam os vetores do processamento de informação escrita nas mais variadas situações do dia-à-dia.

Contudo, o nível de literacia é determinante para a vida em sociedade pois quanto maior for o nível de literacia de uma população, melhor esta estará preparada para estar em contacto com a esfera pública e, em última instância, ter a possibilidade de participar no processo democrático.

Embora nalguns casos o nível de literacia possa ser influenciado pelo nível de escolaridade de um indivíduo, nem sempre se verifica uma relação de causalidade entre os dois indicadores, pois podem haver indivíduos com grau de escolaridade avançado, cujo nível de literacia possa ser baixo.

Paula Lopes avança que «(...) a posse de um diploma não reflete necessariamente o perfil de literacia do seu detentor (...)» (Lopes, 2013:82), concluindo que o grau de instrução académica e o nível de literacia não são uma e a mesma coisa.

Na sua opinião, as competências são um elemento integrante do discurso no contexto de trabalho, de formação e de educação, uma vez que categorizam as capacidades e/ou qualificações de um indivíduo de forma incisiva e discriminatória.

Contudo, salienta que o conceito de competência nem sempre espelha de forma precisa aquilo que um indivíduo pode realmente estar apto para fazer, pois «(...) ser competente é ser capaz de ativar e utilizar conhecimentos relevantes para enfrentar determinadas situações e problemas (...) o conceito não é redutível a um conjunto de comportamentos ou de práticas (...)» (Lopes, 2013:82).

É importante referir que elementos como os «(...) conhecimentos, capacidades cognitivas, capacidades práticas, atitudes, emoções, valores, ética e motivação (...)» (Ibidem: 84) podem ser determinantes para definir o nível de literacia de um indivíduo em particular, aumentando o número de variáveis que são precisas ter em conta para compreender o conceito de literacia.

## **1.2. Literacia em Portugal**

No panorama europeu, o caso português é apresentado como uma das situações em que se verifica uma baixa taxa de alfabetização comparativamente a outros países do centro e norte da Europa.

Embora uma preocupação centenária, as medidas do Estado para combater o analfabetismo começaram a surtir efeitos mais significativos apenas em meados do século XX, ainda que houvesse uma grande percentagem da população que permanecia analfabeta em Portugal.<sup>2</sup>

Do ponto de vista de Paula Lopes, «*A certificação escolar da população continua a incidir, de forma evidente, nos níveis mais baixos de qualificação.*» (*Ibidem*: 90), pois por consequência ainda se verificam atualmente níveis bastante reduzidos de escolarização em Portugal, comparativamente aos dados estatísticos apresentados pela União Europeia.

Em Portugal, a população entre os 25 e os 64 anos que completou o ensino secundário encontra-se na ordem dos 31,9%, enquanto que a média europeia, por contraste, encontra-se na ordem dos 72,4%.<sup>3</sup>

De certo modo, pode-se concluir que existe um fosso entre os países europeus do Sul e os periféricos, relativamente aos países da Europa do Norte e central. Não obstante uma alfabetização tardia, os países como Portugal, têm tentado acompanhar as metas estabelecidas pela UE através de políticas e de reformas que procuram solucionar a questão da educação e da alfabetização.

Segundo o estudo coordenado por Ana Benavente, de nome *A Literacia em Portugal: Resultados de uma pesquisa extensiva e monográfica*, «*Um aspeto decisivo de se considerar é o das relações entre níveis de literacia e graus de ensino formal das populações.*» (Benavente, 1996: 128).

No seu estudo, Ana Benavente concluiu que a maioria dos indivíduos inquiridos se encontram entre os níveis 1 e 2 de literacia, sendo que os níveis variam do 0 até ao 4 e o número que lhes é atribuído será tanto maior, quanto maior o nível de literacia.

A autora analisa também indicadores como a idade, concluindo que as competências de literacia têm tendência a melhorar gradualmente com o avançar das gerações: «*O grupo etário compreendido entre os 55 e os 64 anos é o que apresenta a maior percentagem de indivíduos com nível 0 de literacia: cerca de 30%, comparativamente com 9,7%, 5,3% e 4,4%, respetivamente, nos grupos dos 40-54 anos, 25-39 anos e 15-24 anos. Correlativamente, é ainda naquele grupo que se verificam as maiores quebras nos níveis de literacia mais elevados.*» (*Ibidem*: 130).

Por outro lado, Patrícia Ávila aborda e aprofunda as questões das desigualdades escolares e da mudança geracional, afirmando que «*A participação de Portugal no estudo internacional de literacia (IALS) tornou possível, pela primeira vez, a comparação do perfil de literacia da população portuguesa com o de outros países.*» (Ávila, 2008: 165). Com o apoio dos dados

---

<sup>2</sup> «*Só em meados do século XX, concretamente na década de 50, é que pouco mais de metade (58%) da população com idade igual ou superior a 10 anos é alfabetizada [por género: sexo masculino, 67%; sexo feminino, 51% (...)] A curva da alfabetização da população portuguesa (com pelo menos 10 anos) é traduzida num percurso ascendente: 67% em 1960; 79% em 1981; 89% em 1991; 91% em 2001 (...)*» - (Lopes, 2013: 89)

<sup>3</sup> «*Reflexo disso é o facto de, em 2010, Portugal ainda deter níveis bastante baixos de escolarização no contexto da UE: 31,9% da população entre os 25 e os 64 anos havia completado pelo menos o ensino secundário quando a média da UE é de 72,4% (...)] À escala europeia, de forma geral, os países do Sul e os periféricos (como a Irlanda) são menos escolarizados do que os do centro e norte da Europa (...)*» - (*Ibidem*: 90)

estatísticos do IALS, Patrícia Ávila apresenta uma análise com o que expõe claramente a situação de Portugal no que concerne às três escalas de literacia, num ponto de vista internacional.

A segunda parte da sua análise teve como foco a relação entre literacia e antecedentes escolares, tanto individuais como familiares, bem como as dimensões etárias, educacionais e de formação ao longo da vida, procurando sempre dar ênfase ao contexto português.

Tal como Ana Benavente, também Patrícia Ávila afirma que o perfil de literacia da grande maioria da população portuguesa se enquadra no nível 1. Este é o nível «(...) onde se incluem as pessoas cujas competências são de tal forma escassas que, quando muito, lhes permitem resolver apenas tarefas elementares de leitura, escrita e cálculo (...)» (Ibidem: 165)

Os perfis de literacia estão divididos em três secções, (quantitativa, documental e prosa), não havendo grande diferença entre elas no caso português, Ávila conclui, porém, que a literacia documental aparenta ser o domínio no qual os portugueses revelam piores resultados e por oposição, a literacia quantitativa, aquele em que se verificam os melhores resultados.

A autora faz uma análise comparativa entre os níveis de literacia da Suécia e de Portugal, para demonstrar a polaridade que separa as duas sociedades, afirmando que «(...) enquanto a Suécia concentra praticamente três quartos da população nos níveis intermédio e elevado de literacia, em Portugal passa-se precisamente o contrário. O contraste entre estas duas sociedades, estabelecido a partir deste indicador, não poderia, assim, ser mais gritante.» (Ibidem: 167).

Acrescenta ainda que a polarização de Portugal em relação à Suécia não é único caso, pois relativamente a outros países nórdicos como a Dinamarca ou a Noruega, verificam-se resultados semelhantes, uma vez que Portugal ocupa o penúltimo lugar nas escalas de literacia quantitativa e documental e antepenúltimo lugar na literacia em prosa<sup>4</sup>.

É importante referir também o valor da formação escolar relativamente ao nível de literacia, pois esta é uma dimensão crucial para a análise da distribuição da literacia num país. Embora a relação entre literacia e escolaridade não seja unidirecional, a escolaridade ocupa um lugar central nas sociedades contemporâneas por influenciar em larga medida a aprendizagem de competências como o cálculo, a escrita e a leitura.

Quanto à escolaridade em Portugal, Ávila recorre novamente à comparação com a realidade internacional, para poder atribuir a Portugal uma classificação mais assertiva. Afirma que «O baixo perfil da literacia da população portuguesa parece ser, antes de mais, uma consequência da tardia, e insuficiente, expansão da escola.» (Ibidem: 171).

A autora reforça a ideia de que por razões históricas, nomeadamente o atraso na difusão da alfabetização, levou a que Portugal permanecesse um passo atrás relativamente aos países do norte e centro da Europa. Salienta que apesar dos esforços por parte dos governos do século XIX

---

<sup>4</sup> «(...) Portugal relativamente aos restantes países: não só tem uma das distribuições de literacia mais baixas, como, simultaneamente, apresenta um dos maiores níveis de desigualdade interna.» - (Ibidem: 171)

e XX, o atraso no domínio da educação sempre foi um problema nacional, comparativamente a outras realidades mediterrânicas, do leste da Europa e até alguns países industrializados na Ásia que tiveram melhores progressos.

A autora considera ainda como um fator importante a escolaridade dos pais e a forma como os recursos escolares estão disponíveis nos meios sociais dos quais os indivíduos provêm, afirmando que estas são duas dimensões incontornáveis para se compreender o perfil de literacia e de escolaridade da população.

No caso português, «*A grande maioria dos pais dos inquiridos tem níveis de escolaridade muitíssimo baixos. Quase 30% não frequentaram sequer a escola e cerca de 60% não foram além do básico 2 (...). O retrato das famílias de origem, em cerca de 90% dos casos, não podia, assim, ser mais esclarecedor: o quadro familiar em que os indivíduos foram socializados caracterizou-se por uma enorme carência no que concerne às habilitações literárias.*» (Ibidem: 175, 176), concluindo que a escolaridade e o facto de esta ser um valor importante em ambiente familiar pode ser um vetor positivo relativamente ao progresso do nível de literacia de uma população.

É importante destacar que a expansão do parque escolar e aumento generalizado da escolarização dos indivíduos em Portugal tem vindo a trazer largas melhorias nas últimas décadas, comparativamente à realidade que as anteriores gerações experienciaram. A formação escolar avoca então um papel paulatinamente preponderante no que concerne à aquisição e utilização da literacia.

Contudo, também a idade é um fator de relevo para a análise do nível de literacia, pois permite compreender transformações geracionais e as repercussões que estas podem ter eventualmente a nível do desenvolvimento de competências.

Segundo Patrícia Ávila, «*(...) a análise da composição etária dos vários níveis de literacia revela diferenças significativas entre eles, com os mais jovens a serem majoritários nos níveis de competências mais altos e os mais velhos a predominarem nos níveis mais baixos. (...) Se a análise for efetuada confrontando as competências de literacia (em termos médios) obtidas em cada escalão etário (...), a relação entre literacia e idade torna-se ainda mais nítida: à medida que aumenta a idade, diminuem regularmente as competências de literacia.*» (Ibidem: 183).

No caso português, a estreita relação entre literacia e idade dá-se pela transformação profunda que tem vindo progressivamente a ocorrer na sociedade portuguesa, dado o aumento dos níveis de escolaridade que se tem verificado ao longo das gerações. Dessa forma, pode-se atribuir ao progresso escolar geracional, a razão para o escrutínio dos diferentes níveis de literacia nos vários escalões etários, «*(...) enquanto os mais jovens são mais escolarizados e têm, simultaneamente, níveis de literacia mais elevados (em termos médios), os mais velhos caracterizam-se, em simultâneo, por uma menor escolarização e por níveis de competências mais baixos.*» (Ibidem: 184).

### 1.3. Literacia Digital

O conceito de literacia tem-se tornado cada vez mais dinâmico, uma vez que o leque de ofertas de formas de comunicação se tornou, também, mais amplo nas últimas décadas. Formas de comunicação audiovisuais, digitais e eletrónicas integram a sociedade da informação, na qual o acesso ao conhecimento é verdadeiramente determinante, «*Em especial, o conhecimento altamente formalizado e codificado, com elevado coeficiente e reflexividade (...) Esta ampliação conceptual, ao espelhar múltiplas dimensões das competências básicas da literacia, (leitura, escrita e cálculo), traduz o dinamismo e a pluralidade que caracterizam os rich literate environments (...)*» (Lopes, 2013: 92, 93).

Atualmente, o conceito de literacia mediática remete para novas dinâmicas, na medida em que passa a englobar esferas de natureza tecnológica, política e económica, tendo como centro gravitacional os órgãos de comunicação social.

Segundo Manuel Castells, nas sociedades ditas multimediáticas, a divulgação e o intercâmbio de informação são essenciais, pois «*Comunicar é distribuir significados mediante o intercâmbio de informação. O processo de comunicação define-se pela tecnologia de comunicação, as características dos emissores e os recetores da informação, os seus códigos culturais de referência, os seus protocolos de comunicação e o âmbito do processo.*» (Castells, 2013: 97).

Manuel Castells, defende que a comunicação em massa é uma característica fundamental das sociedades multimediáticas, pois esta caracteriza-se tradicionalmente por ser unidirecional, sendo enviada para muitos através dos órgãos de comunicação social. «*Obviamente, algumas formas de interatividade podem incorporar-se na comunicação de massas através de outros media (...) No entanto, com a difusão da internet, surgiu uma nova forma de comunicação interativa caracterizada pela capacidade para enviar mensagens de muitos para muitos, em tempo real ou num momento concreto, e com a possibilidade de usar a comunicação ponto-a-ponto, sendo a amplitude da sua difusão em função das características práticas de comunicação exercidas.*» (Ibidem: 97, 98).

A *network literacy* é um conceito que surge na realidade contemporânea e que determina a capacidade dos indivíduos que estão ligados à internet para realizar grande parte das suas atividades diárias numa lógica em rede. Estes indivíduos, apesar de forma individualizada, podem ligar-se e interagir com todos os outros que estiverem ligados à rede de internet, ao partilharem os mesmos espaços on-line, partilhando informação e conteúdos, acedendo a redes sociais, entre outras situações.

Segundo o estudo de Mark Pegrum (2010), “*I Link, Therefore I Am: network literacy as a core digital literacy*”, a importância da comunicação em rede foca-se em três grandes eixos:



Em primeiro lugar, deve-se ao emergir da interdisciplinaridade da ciência de redes, que veio expor a importância dos ecossistemas digitais gerados pela internet, pelos seus utilizadores e pelos resultados das suas complexas e diversas atividades em rede.<sup>5</sup>;

Em segundo lugar, a emergência das estruturas em rede que atualmente representam um fator dominante da lógica cultural da contemporaneidade, pois embora os grupos sociais tradicionais não tenham desaparecido, atualmente atravessa-se uma mudança na génese da organização da sociedade, em torno das tecnologias e da digitalização.<sup>6</sup>;

Por último, o facto de que a Internet possibilitou a expansão de múltiplas redes, que em última instância levaram à consagração da sociedade em rede e das suas lógicas.<sup>7</sup>

Desta forma, pode-se concluir que a literacia mediática possui uma importância acrescida, na medida em que as instituições europeias têm vindo a reforçar o valor da autonomia das populações dos estados membros da União Europeia, em aceder aos media e compreendê-los, avaliar e seleccionar a informação que estes lhes fornecem, de forma seletiva.

Sendo a rede um espaço comum, ao qual a grande maioria dos cidadãos tem acesso, é também importante que estes a usem de forma responsável e de modo a promover boas práticas de cidadania.

Paula Lopes, acrescenta que nos nossos dias, «(...) é necessário que todos os cidadãos adquiram novas qualificações como comunicadores ativos e criadores de conteúdos (...) Todos (velhos e novos) necessitam de acompanhar o novo mundo digital em que vivemos.» (Lopes, 2013: 95, 96).

A literacia mediática incrementa a consciencialização da população relativamente às mensagens mediáticas, tornando-se numa forma de inclusão social e de cidadania por ser uma vertente essencial para a participação ativa dos cidadãos na vida cultural, económica e democrática das sociedades mediáticas. Em suma, é através da participação e proatividade dos cidadãos, com o auxílio das novas tecnologias para a descodificação de mensagens ou conteúdos media, que se consagra a essência da esfera pública (Lopes, 2013: 97).

---

<sup>5</sup> «Such networks, with their signature mathematical power laws, are found in ecosystems and living cells; human social and sexual networks; and both the internet and world wide web. Network science has effectively given us new lenses for looking at the world, with networks becoming 'the X-ray machines of our connectedness.» - (Pegrum, 2010: 346)

<sup>6</sup> «In the developed world, we increasingly live in a network society structured around digital communications (...) We operate in a networked information economy based on the distributed production and circulation of information in market and nonmarket forms (...) And thanks to the growing individualization of society since the 1960s (...), we interact as networked individuals whose social networks are based more on choice and interest than geography or tradition (...)» - (Ibidem: 346)

<sup>7</sup> «We now see networked selves emerging on the internet, where the self and social networks are becoming mutually constitutive (...) These selves participate in overlapping networked publics, digitally networked spaces where 'audiences' no longer restricted to passive consumption can express themselves, interact, and engage in the public construction of meaning (...)» - (Ibidem: 347)

#### 1.4. Uso Geracional dos Novos media

Na atualidade, a individualização é uma experiência omnipresente que tem vindo a mudar a realidade tradicional familiar. Em vez de à frente de um televisor, as famílias atuais, em particular as gerações mais novas, sentem uma propensão para o uso das novas tecnologias, isolando-se e alterando as formas de socialização intrafamiliar.

Autores como Beck (1992) e Giddens (1991), estudam a fundo a questão da individualização, vendo-a como algo necessário e incontornável para: em primeiro lugar, causar rutura relativamente às instituições da sociedade industrial, (por exemplo a quebra do modelo patriarcal do homem ganha-pão como modelo familiar a seguir); Em segundo lugar, para o erguer de novas formas de socialização, em particular entre membros de família, querendo com isto dizer que novas formas de relacionamento entre pais e filhos têm emergido como resultado da mudança dos seus hábitos, em direção a uma progressiva digitalização.

O novo tipo de relações familiares pode ser sinónimo de que pais e filhos, tenham a oportunidade, ou mesmo sejam forçados, a viver biografias, cujos padrões são diferentes dos tradicionais <sup>8</sup>.

Segundo Rita Espanha, Gustavo Cardoso e Tiago Lapa (2012), no seu artigo “*Family Dynamics and Mediation: Children, Autonomy and Control*”, a noção de individualização prolonga-se às novas formas de interação digitais, agora, nas redes sociais, este efeito reflete-se no modo como os criadores projetam as suas biografias on-line.

Contudo, os autores advertem para como é na infância que se definem os padrões de consumo e hábitos futuros, bem como o nível de literacia dos média que cada indivíduo pode ter, ao dizerem que: «*The younger generations have grown up amidst changes in the field of communication interactivity and in the context of a system of multiple producers and distributors.*» (Ibidem: 49).

Neste sentido, embora com maior foco no estudo das gerações mais jovens, através deste estudo pode concluir-se que por estas terem crescido em ambientes ricos em formas de comunicação, entretenimento e informação, também elas são a prova viva da mudança efetiva entre gerações.

A apropriação que as gerações mais jovens, apelidadas de *digital natives*, têm vindo a fazer um uso dos media e da tecnologia que sugere uma paulatina mutação dos hábitos familiares e das dinâmicas de relacionamento e socialização entre membros de um mesmo seio familiar como anteriormente referido<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> «(...) they experience ‘do-it-yourself biographies’ or ‘reflexive biographies’ (...)» - (Cardoso et al, 2012: 49)

<sup>9</sup> «(...) nowadays, the typical household in western northern hemisphere is constructed by families as an alternative leisure space for young people.» - (Ibidem: 50)

## 1.5. Uma Sociedade Inclusiva na Era da Informação

É no contraste entre as gerações mais novas, altamente ligadas à tecnologia, com as gerações mais velhas, em transição ou afastadas dela, que surge o debate sobre as novas desigualdades na sociedade da informação.

A infoexclusão é uma realidade presente nas sociedades multimidiáticas, sendo o resultado da inadaptação de determinados segmentos da população às novas tecnologias da informação e da comunicação<sup>10</sup>.

Para David Herold (2012), em *Digital Natives: Discourses of Exclusion in an Inclusive Society*, para além dos seniores, os desafios para adquirir as *skills* tecnológicas estendem-se um pouco por todas as gerações. Sublinha que, apesar das gerações mais velhas terem um maior percurso a fazer para se adaptarem à digitalização, determinar o quão um indivíduo está incluído ou não, passa pela sua atitude e motivação perante a tecnologia e não apenas pelo fator da idade<sup>11</sup>.

Mas Herold (2012) questiona ainda a eficácia do modelo de categorização de inclusão ou exclusão. Debate se, se devem categorizar indivíduos desta forma, uma vez que se a grande maioria não preencher os requisitos para ser incluída na sociedade em rede, também não fará sentido questionar quem está ou não incluído.

Por fim, questiona se numa sociedade tecnológica ‘inclusiva’, o acolhimento dos indivíduos foca-se puramente no maior número de denominadores comuns relativamente às capacidades tecnológicas dos mesmos, ou se faz sentido na ‘sociedade inclusiva’ ser definido um grau de inclusão através do nível de certificações que os indivíduos apresentem.

Por outro lado, Jan-Erik Hagberg (2012) refere no seu artigo, *Being the Oldest Old in a Shifting Technology Landscape*, que as populações octogenárias, nonagenárias e até as centenárias, são aquelas que experienciaram mais transformações tecnológicas, embora as suas aprendizagens

---

<sup>10</sup> «É na infoexclusão que se verifica o surgimento de novas desigualdades no quadro da sociedade em rede? Poderemos considerar que um certo idadismo digital face aos mais velhos configura uma nova ideologia da exclusão? (...) E os “imigrantes digitais” (...), adultos mais velhos que realizam um esforço para lidar com as TIC, alguns “analfabetos digitais” na prática, vivem uma desigualdade social “invisível”? (...) É precisamente numa corrente de eventuais idadismos dos seniores e de riscos da infoexclusão que (...) é chamada a atenção para importância das literacias digitais e/ou mediáticas.» - (Luís, 2016: 4, 5)

<sup>11</sup> « Older people are supposedly no longer able to acquire the technological skills necessary in today’s world (...) Young people, however, seems to use technology as a natural part of their lives, while no being interested in actually mastering the tools they are using, and which are made available to them (...) The available data from both sides suggest very strongly that there are serious problems with current approaches to inclusive society based on the amount of usage of computers (...) Instead of there being two distinct groups of people, the ‘digital immigrants’ and the ‘digital natives’ (...) though, it seems more appropriate to talk about different levels of technological expertise combined with specific attitudes towards technology (and a measure of one’s disposable and spare time) that determine how ‘included’ and individual is in today’s ‘inclusive society’ (...)» - (Herold et al, 2012: 83)

sobre tecnologia tenham sido feitas noutras épocas, não tendo aplicabilidade nos dias de hoje, pelo ritmo trepidante de mudança<sup>12</sup>.

Na sua opinião, a resistência que os seniores oferecem à tecnologia deve ser interpretada como uma consequência da sua pouca experiência com as inovações digitais, dado que estas são feitas tendencialmente por e para jovens. À luz da anterior questão, o autor afirma que a solução para infoexclusão pode passar pelo reforço nas ações de educação, de informação e de persuasão das populações idosas, para serem incluídas na realidade digital<sup>13</sup>.

## 1.6. E-Inclusion e Cidadania

O envelhecimento ativo é um termo que é definido pelo conjunto de políticas públicas que procuram promover o bem-estar, o empoderamento, a participação dos mais velhos e a sua inclusão social. Nos dias de hoje, a *E-inclusion* dos seniores é uma constante nas políticas comunitárias, pois é através dela que se podem preparar as gerações mais antigas para a realidade atual<sup>14</sup>.

Segundo o relatório da União Europeia de 2006 dedicado ao envelhecimento ativo, à solidariedade e à cidadania, de nome *The Demographic Future of Europe – From Challenge to Opportunity*, há cinco grandes indicações deixadas para a promoção de um envelhecimento ativo com sucesso:

Em primeiro lugar, a promoção de uma renovação demográfica na população europeia, havendo maiores incentivos às famílias; Em segundo lugar, a promoção do emprego na Europa e da sua longevidade; Em terceiro lugar, a promoção de uma Europa mais dinâmica e competitiva; Em quarto lugar, o acolhimento e integração de imigrantes em solo Europeu; Por último, a garantia de uma segurança social adequada e equidade intergeracional<sup>15</sup>.

Importa referir que são as ações que visam ensinar sobre as Tecnologias de Informação e de Comunicação, (TIC), que vêm ter um peso acrescido na integração social dos seniores na sociedade da informação.

---

<sup>12</sup> «The skills and abilities that the old people have developed since those times are exclusively connected to the generation to which they belong.» - (Hagberg, 2012: 98)

<sup>13</sup> «In the light of the above interpretation, the issue of old people lagging behind becomes a question of information, education and persuasion. (...) However, it is also possible to interpret the resistance as a consequence of emotional and existential reasons linked to high age » - (Ibidem: 98)

<sup>14</sup> «(...) o processo de envelhecimento está abandonando gradualmente velhos estereótipos, para adquirir um novo valor social, que permite olhar para as pessoas mais velhas com um potencial humano e importante recurso para a sociedade. (...)» - (Petrella et al, s/d: 151)

<sup>15</sup> «The ageing of European populations is the inevitable consequence of developments that are fundamentally positive: increased life expectancy, often in good health, and easier choice over whether and when to have children, in particular by increasingly educated women who enjoy easier access to the labor market. However, these far-reaching demographic and socioeconomic changes compel us to reform existing institutions, for reasons of both economic efficiency and social equity.» - (The Demographic Future of Europe – From Challenge to Opportunity, 2006: 12)

Em Portugal, pode-se observar o caso da rede RUTIS, (Rede de Universidades de Terceira Idade), cujos objetivos de resposta social são criar e dinamizar atividades educativas para cidadãos seniores, promovendo um bom envelhecimento ativo e a participação social.

Segundo o estudo de Simone Petrella, Manuel Pinto e Sara Pereira (s/d), da Universidade do Minho, é referido que apesar dos esforços em tentar aproximar os idosos das TIC e dos espaços de acesso à Internet através das políticas de inclusão digital, não foram gerados «(...) *ambientes informais que favoreçam a aquisição de competências informacionais e comunicacionais (...)*» (Petrella *et al*, s/d: 152), revelando resultados pouco ambiciosos.

No entanto e em tom de conclusão é importante frisar que o aproveitamento deste tipo de oportunidades, em muitos casos, pode estar condicionado por fatores de diferentes naturezas como por exemplo, o estado de saúde, fatores sociodemográficos, económicos e comportamentais do cidadão sénior, que em última instância, vão ser decisivos para o seu processo de integração na sociedade da informação.



## II – Proposta Metodológica

### 2.1. Problemática e Modelo de Análise

O tema desta dissertação é Literacia dos Novos Media na População Sénior em Portugal e a questão de partida que motivou a sua realização foi: “Sentem os seniores portugueses dificuldade no momento em que têm de aceder ao Portal online das Finanças para cumprir os seus deveres cívicos?”

O estudo foi conduzido a partir de uma metodologia mista que se desenvolveu em duas vertentes: uma de natureza quantitativa e outra de natureza qualitativa.

Quantitativa, uma vez que este estudo inclui uma análise de informação estatística que vem comprovar os dados empíricos já apresentados e discutidos na pesquisa bibliográfica<sup>16</sup>. Neste caso, a análise de dados secundários obtidos através de bases de dados como do INE, da PORDATA e do Eurostat, são cruciais para compreender a realidade da população portuguesa no que concerne à aprendizagem das TIC, pois segundo Raymond Quivy *«É frequente o trabalho de um investigador necessitar de dados macrosociais, que apenas organismos oficiais poderosos, como os institutos nacionais de estatística, têm condições para recolher.»* (Quivy, 1998: 201).

Qualitativa, por serem utilizadas técnicas de recolha de informação tais como a entrevista semi-diretiva, que segundo Judith Bell *«Não se usa nenhum questionário ou lista, mas, ao serem selecionados os tópicos sobre os quais a entrevista será conduzida, estabelece-se já uma determinada estrutura.»* (Bell, 1997: 141), e a observação não participante cujo *«(...) papel consiste em observar e registar da forma mais objectiva possível e em interpretar depois os dados recolhidos.»* (Ibidem: 164).

Este estudo não pretende ser exaustivo nem extrapolável, uma vez que utiliza a técnica de entrevista a informadores selecionados por conveniência, e a amostra escolhida, de 8 homens e 8 mulheres na zona da Grande Lisboa pertencentes ao grupo etário<sup>17</sup> compreendido entre os 55 e os 80 anos, foi feita de forma a definir *«(...) uma unidade de análise ou grupo de pessoas, sobre o qual deverão ser recolhidos dados, sem que necessariamente seja representativo do universo ou da população que se estuda.»* (Quivy, 1998: 251).

Considerou-se também como critério de seleção a acessibilidade, o contexto geográfico e o grau de escolarização dos indivíduos da amostra, sendo que para aqueles que demonstraram ter maiores

---

<sup>16</sup> *«O enfoque quantitativo utiliza a coleta e análise de dados para responder às questões de pesquisa e testar as hipóteses estabelecidas previamente, e confia na medição numérica, na contagem e frequentemente no uso de estatística para estabelecer com exatidão os padrões de comportamento de uma população.»* - (Sampieri et al, 2006: 5)

<sup>17</sup> *«O enfoque qualitativo, em geral, é utilizado sobretudo para descobrir e refinar as questões de pesquisa. (...) Com frequência esse enfoque está baseado em métodos de coleta de dados sem medição numérica, como as descrições ou observações. (...) Seu propósito consiste em “reconstruir” a realidade, tal como é observada pelos atores de um sistema social predefinido.»* - (Sampieri et al: 5)

competências relativamente às TIC, foi-lhes apresentado um exercício prático com o objetivo de simular um acesso ao portal on-line das Finanças através de um computador.

Intimamente associados à pergunta de partida, surgiram os objetivos principais desta pesquisa que são os seguintes:

Em primeiro lugar, confrontar a possibilidade de que os níveis de educação da população possam ser um fator determinante para o nível de literacia que esta tem relativamente às tecnologias.

Em segundo lugar, identificar se as políticas que são utilizadas para promover a inclusão digital e o envelhecimento ativo são eficazes.

Em terceiro lugar, perceber em que medida os cidadãos seniores estão aptos para lidar com as novas tecnologias, nomeadamente no que diz respeito ao cumprimento de deveres fiscais via online.

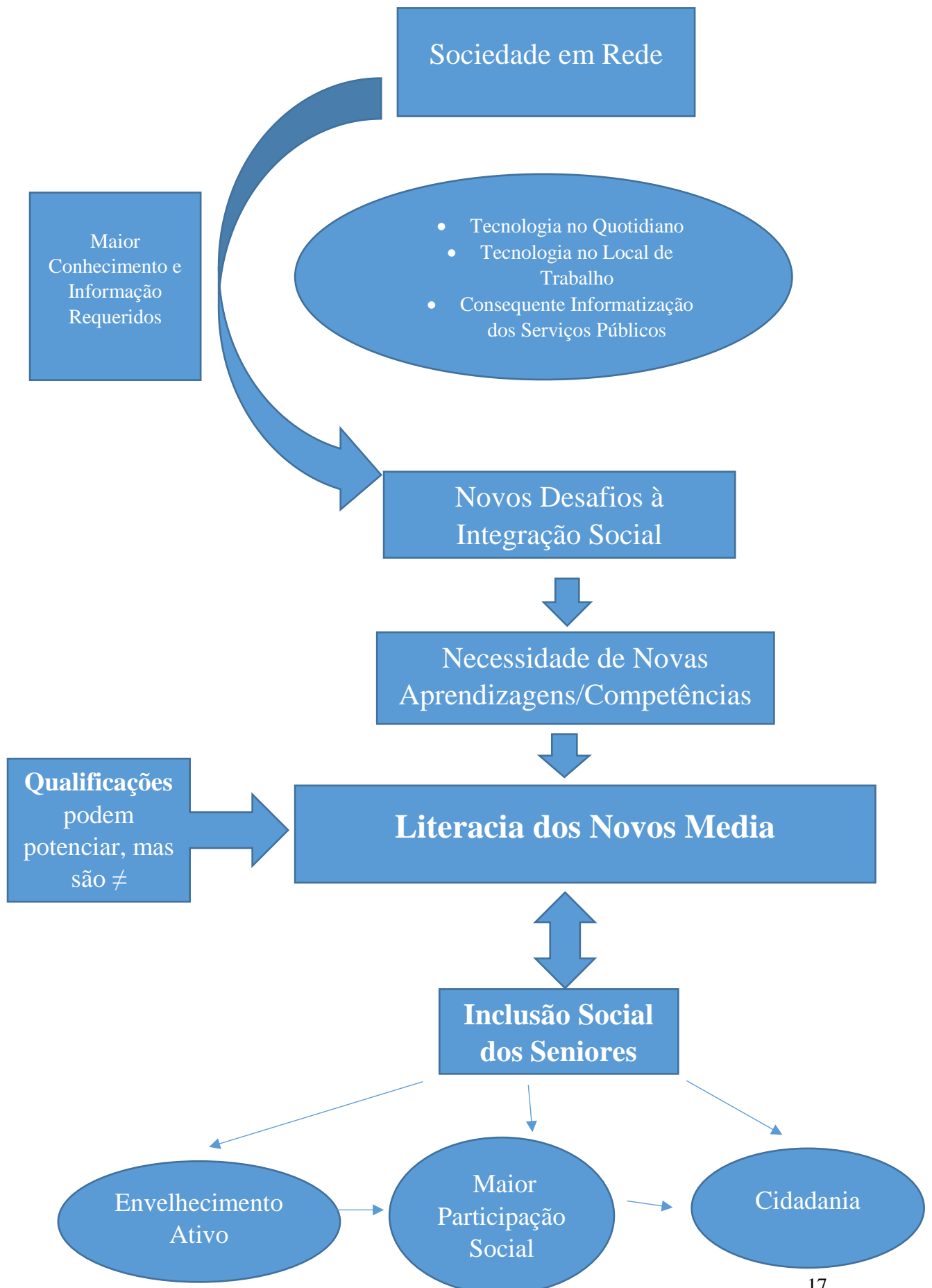
Quanto às hipóteses colocadas na pesquisa, fruto da reflexão sobre o tema e aprofundamento do conhecimento da realidade, sobressaíram três:

- A primeira hipótese é colocada de forma a perceber se os programas de aprendizagem das TIC estão, de facto, a produzir resultados positivos no que concerne ao ensino de técnicas necessárias para os cidadãos seniores terem autonomia na realização das suas tarefas online.
- A segunda hipótese relaciona-se com o entendimento das barreiras que o cidadão sénior pode, ou não, sentir quando acede ao portal online das finanças, sejam elas de cariz emocional, informacional, educacional, persuasivo ou existencial.
- A terceira hipótese, fulcral para entender se o problema parte realmente apenas das barreiras às quais o sénior pode estar exposto, pretende expor em que medida o website do portal das finanças foi concebido, de forma a contemplar a heterogeneidade dos cidadãos portugueses utilizadores de internet.

Na figura 1, que representa o modelo de análise, está esquematizada a linha de pensamento deste projeto cuja génese reporta ao conceito de Sociedade em Rede e às alterações que nesse tipo de sociedade se têm vindo a assistir, mais concretamente na esfera económica e social, em Portugal. A tecnologia inunda o nosso dia à dia, bem como os nossos locais de trabalho e tem-se consolidado paulatinamente como um fator proeminente para a realização dos nossos deveres enquanto cidadãos, dado que também os governos optam cada vez mais por utilizar técnicas de *E-governance*, neste caso, por exemplo, o cumprimento de deveres fiscais ser feito on-line, em Portugal.



**Figura 1) – Modelo de Análise**



Embora caminhando para uma realidade em que são privilegiados o conhecimento e a informação, o compasso acelerado em que a tecnologia chegou até às nossas vidas fez surgir nalguns setores da sociedade dificuldades de diferentes ordens, em particular nas populações seniores.

Com os desafios decorrentes do surgimento das novas tecnologias, surgiu, também, uma necessidade de resposta à baixa taxa de literacia dos novos media no que concerne às populações seniores, que atualmente representam uma elevada percentagem da população tanto no contexto português como no europeu.

Para a análise da literacia, é importante ter em conta as qualificações de um indivíduo, que embora não determinem o seu grau de literacia, podem influenciar tanto a abertura para aprendizagem das novas tecnologias, como a predisposição para a sua utilização na sua vida pessoal e profissional. Importa sublinhar que no processo de educação dos seniores para o uso das novas tecnologias não se está apenas a promover a sua cidadania, a sua participação social e o envelhecimento ativo. Neste processo bidirecional promove-se igualmente um aumento do número de indivíduos com autonomia, refletindo-se igualmente num aumento da taxa de literacia de um país.

### **III – Seniores, TIC e Portal das Finanças: a Literacia Digital e a construção da cidadania**

#### **3.1. O Acesso e a Utilização das TIC Pelos Seniores em Portugal**

O presente capítulo é dedicado à análise de dados secundários sobre a utilização das TIC nos agregados familiares portugueses, tendo por objetivo focar a análise no comportamento e nos progressos que os segmentos mais envelhecidos da população têm vindo a fazer relativamente à incorporação das tecnologias no seu quotidiano.

Deste modo, o tratamento dos indicadores estatísticos foi feito tendo por base o auxílio dos dados fornecidos por repositórios como o Instituto Nacional de Estatística, a PORDATA e o Eurostat de forma a tornar análise mais completa e rica, uma vez que foram recolhidos indicadores tanto nacionais como internacionais.

Contudo, com a seguinte análise quantitativa, para além de esta significar um complemento do corpo teórico da dissertação, apresentada no primeiro capítulo, pretende demonstrar:

1. a evolução do acesso aos websites do Estado para o cumprimento dos deveres cívicos;
2. se há uma aderência crescente aos programas educativos para as TIC;
3. analisar a diferença no acesso às TIC tendo em conta os diferentes escalões etários;
4. E por último, compreender a influência do grau de escolarização no acesso às TIC.

##### **3.1.1. Indivíduos Aderentes dos Métodos de Preenchimento de Formulários Online**

Como já referido no primeiro capítulo, a literacia digital é um importante elemento da vida em sociedade nos dias de hoje. Desde as tarefas mais simples, às mais complexas, a tecnologia penetrou no nosso quotidiano e influencia a forma como interagimos e nos relacionamos com o mundo.

A informação e o conhecimento, cada vez mais valorizados na atualidade, tornaram-se vetores do progresso social na Era da Informação em que vivemos, influenciando todas as esferas da vida em sociedade como por exemplo na economia, na cultura e na política.<sup>18</sup>

Segundo a primeira tabela, podemos concluir que do ano de 2010 para o ano de 2011 houve um aumento considerável, na ordem dos 8,7%, da proporção dos indivíduos em Portugal que aderiu aos métodos de preenchimento e envio on-line de formulários oficiais para organismos da administração pública para fins privados, embora paralelamente se possa verificar que após 2011

---

<sup>18</sup> «*In a world of networks, the ability to exercise control over others depends on two basic mechanisms: (a) the ability to constitute network(s) and to program/reprogram the network(s) in terms of the goals assigned to the network; and (b) the ability to connect and ensure the cooperation of different networks by sharing common goals and combining resources while fending off competition from other networks by setting up strategic cooperation.*» - (Castells, 2011: 776)

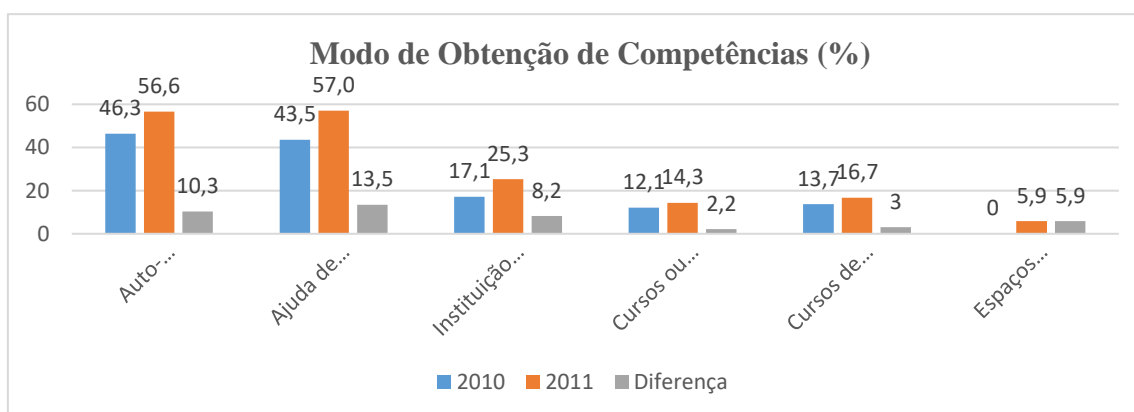
tenham havido ligeiras oscilações, com um salto positivo de 1,7%, tendo atingido os 29,4% no ano de 2016.

Portugal	Período de referência dos dados						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	19,00%	27,70%	27,40%	26,80%	28,60%	28,40%	29,40%

**Tabela 1** - Proporção de indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que preencheram e enviaram pela Internet formulários oficiais para organismos da administração pública para fins privados nos últimos 12 meses (%) por Local de residência (NUTS - 2013); Anual – Fonte: Adaptado a partir de dados recolhidos no site oficial do Instituto Nacional de Estatística

Contudo, da mesma forma que se assiste um significativo progresso da ciência e da digitalização, assiste-se simultaneamente ao emergir de problemas a si associados como, a infoexclusão que afeta os segmentos da sociedade menos aptos para lidar com a tecnologia, em particular as populações envelhecidas, cujo grau de escolaridade seja reduzido.

Mas importa referir que o ensino na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação tem um papel fundamental para a prevenção da infoexclusão ou promoção da infoinclusão, pois é através destas ações que a população adquire as competências necessárias para utilizar a tecnologia e usufruir positivamente dela<sup>19</sup>.



**Gráfico 1** - Fonte: adaptado a partir de dados recolhidos no site oficial do Instituto Nacional de Estatística

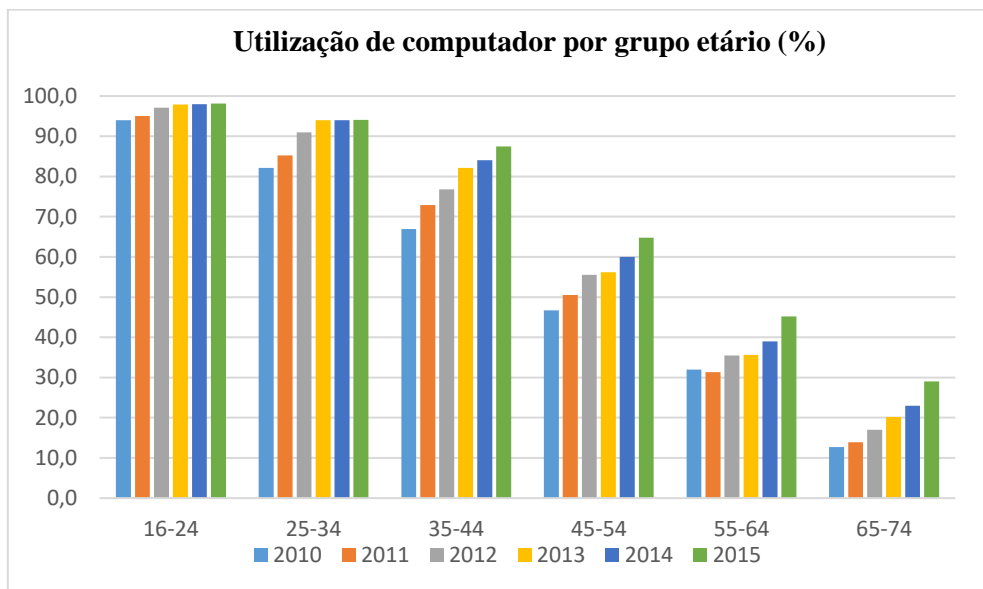
Da análise ao gráfico nº 1, verificamos que, entre os anos de 2010 e 2011, houve um aumento significativo da proporção de indivíduos entre os 16 e os 74 anos que adquiriram competências para utilizarem o computador e a internet, em todas as instâncias consideradas, a saber:

<sup>19</sup> «Para os seniores, aproveitar ao máximo o potencial das novas TIC requer aquisição de novas competências e aprendizagem ao longo da vida. A promoção da literacia digital entre esse grupo é importante para diminuir o risco de exclusão e a desigualdade geracional e para proporcionar-lhes o direito de exercer a sua cidadania e de participar ativa e plenamente na sociedade em rede. Embora as gerações mais velhas, especialmente os indivíduos menos qualificados, se encontrem em desvantagem no que toca à adoção de tecnologias digitais como a internet em Portugal, a sua adesão às novas TIC tem sido crescente nos últimos anos.» - (Coelho, 2017: 2)

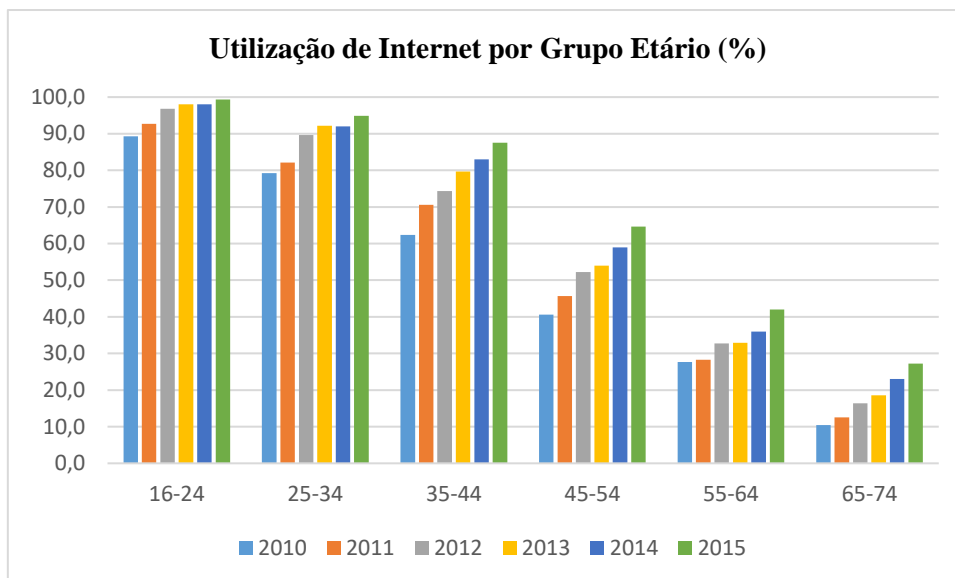
- Os aumentos foram na ordem dos 10,3% no caso da “autoaprendizagem”;
- Dos 13,5%, no caso de uma aprendizagem através de “Ajuda de colegas, familiares e amigos”;
- Dos 8,2%, no caso da aprendizagem feita por via de uma “instituição de educação formal”;
- Dos 2,2%, no caso dos “cursos ou ações de formação profissional”;
- Dos 3%, no caso dos “cursos de educação e formação para adultos”;
- Por fim de 5,9%, no caso dos “espaços internet com apoio de pessoal especializado”;

Contudo, deve sublinhar-se que a adesão à aprendizagem das TIC está a revelar-se cada vez maior nas gerações sénior, pelo aprofundamento dos seus conhecimentos em matérias relacionadas com a internet.

Nos gráficos seguintes, é feita uma análise da proporção de indivíduos com mais de 16 anos que utilizam o computador e a internet no seu dia a dia em Portugal, no intervalo temporal compreendido entre 2010 e 2015. Sendo o objeto de estudo desta dissertação a população sénior, a análise incidirá especificamente nas faixas etárias dos 55-64 e dos 65-74.



**Gráfico 2** - Fonte: Adaptado a partir do PORDATA com base em dados do INE



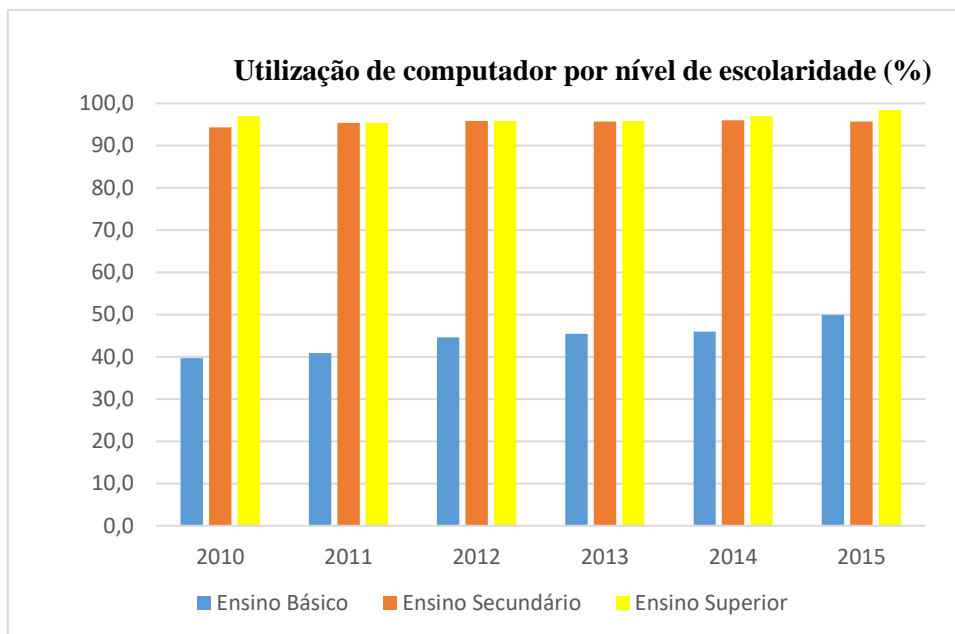
**Gráfico 3** - Fonte: Adaptado a partir do PORDATA com base em dados do INE

Na faixa etária dos 55 aos 64 anos, embora com uma ligeira descida do ano de 2010 (32%) para o ano de 2011 (31,3%), registou-se, mesmo assim, uma subida de 13,2% dos utilizadores de computador até ao ano de 2015 (45,2%). No caso dos utilizadores de internet, registou-se uma subida na ordem dos 14,3%.

Na faixa etária dos 65 aos 74 anos regista-se um aumento na ordem dos 16,3% na utilização de computador. No caso do uso de internet, embora com crescimento percentual inferior a outras faixas etárias o número de utilizadores em 2015 quase que triplicou relativamente ao número de 2010, passando de 10,4% para 27,2% o que representa um acréscimo de 262%.

Todavia, é importante referir o peso que o grau de qualificações de um indivíduo pode ter relativamente ao nível de literacia de uma população, pois embora não seja uma relação unidirecional, a natureza da educação de um indivíduo pode influenciar a aprendizagem de competências que este faz relativamente à área das TIC.

Como já mencionado no primeiro capítulo da dissertação, a escolarização tem sido um problema recorrente na agenda da política portuguesa que pode ter vindo a influenciar o nível de literacia dos indivíduos, embora elementos como a escolaridade dos pais e a disponibilidade e existência de recursos escolares no meio onde os indivíduos crescem possam também ser cruciais para o desenvolvimento de competências.



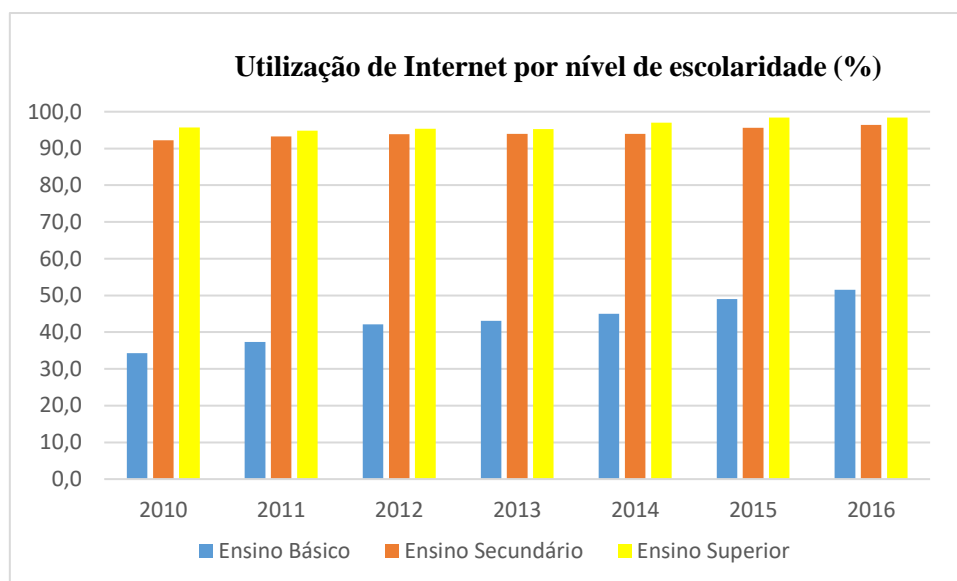
**Gráfico 4** - Fonte: Adaptado a partir do PORDATA com base em dados do INE

No gráfico anterior, é feita uma avaliação da evolução do uso de computador segundo o grau de escolaridade dos indivíduos, sendo considerados os níveis de educação desde o básico, ao secundário, até ao nível superior.

Neste gráfico podemos verificar que, no período compreendido entre 2010 e 2015, houve um aumento da proporção percentual dos indivíduos para os três níveis de escolaridade considerados, embora o aumento com maior expressão se verifique nos indivíduos cujo nível de escolaridade é o básico, tendo aumentado cerca de 10,2%.

No que diz respeito aos indivíduos cujo nível de educação é o ensino secundário, embora as taxas de uso de computador fossem já elevadas, sentiram-se algumas ligeiras oscilações, tendo-se verificado pequenos aumentos e reduções da taxa de utilização desde 2010, cujo valor era 94,3%, até atingir o valor de 95,7% no ano de 2015.

Uma situação semelhante verifica-se no caso dos indivíduos com nível de educação superior, havendo uma proporção de utilizadores de computador na ordem 97% em 2010. Com exceção do ano 2011 em que foi registado um decréscimo de 1,6%, nos anos seguintes o valor percentual subiu até atingir os 98,4% no ano de 2015.



**Gráfico 5** - Fonte: Adaptado a partir do PORDATA com base em dados do INE

No gráfico anterior, é feita uma avaliação da evolução do uso de internet segundo o grau de escolaridade dos indivíduos, sendo novamente considerados os níveis de educação desde o básico, ao secundário, até ao nível superior.

No caso dos indivíduos com uma educação básica, verifica-se um aumento considerável da proporção de utilizadores da internet, no período entre 2010 (34,3%) e 2016 (51,5%), tendo havido um aumento na ordem dos 17,2%.

No caso dos indivíduos com uma educação secundária verifica-se novamente um aumento, embora menos acentuado. Em 2010 os valores encontravam-se na casa dos 92,2%, tendo aumentado progressivamente até aos 96,4%, em 2016.

Por fim, tal como se verificou na situação anterior, no caso dos indivíduos cujo nível de ensino é superior, embora com pequenas oscilações, pode-se observar uma consolidação do uso da internet, sendo que a variação ocorreu dos 95,7%, em 2010, para atingir os 98,4% em 2016.

Porém, o facto de vivermos numa realidade que nos obriga progressivamente a adotar hábitos que nos conduzem a utilizar a internet, levou ao aparecimento do conceito de *network literacy*<sup>20</sup>, ou literacia em rede, que representa a capacidade que os indivíduos que estão ligados à internet têm para executar grande parte das suas atividades através de uma lógica de rede.

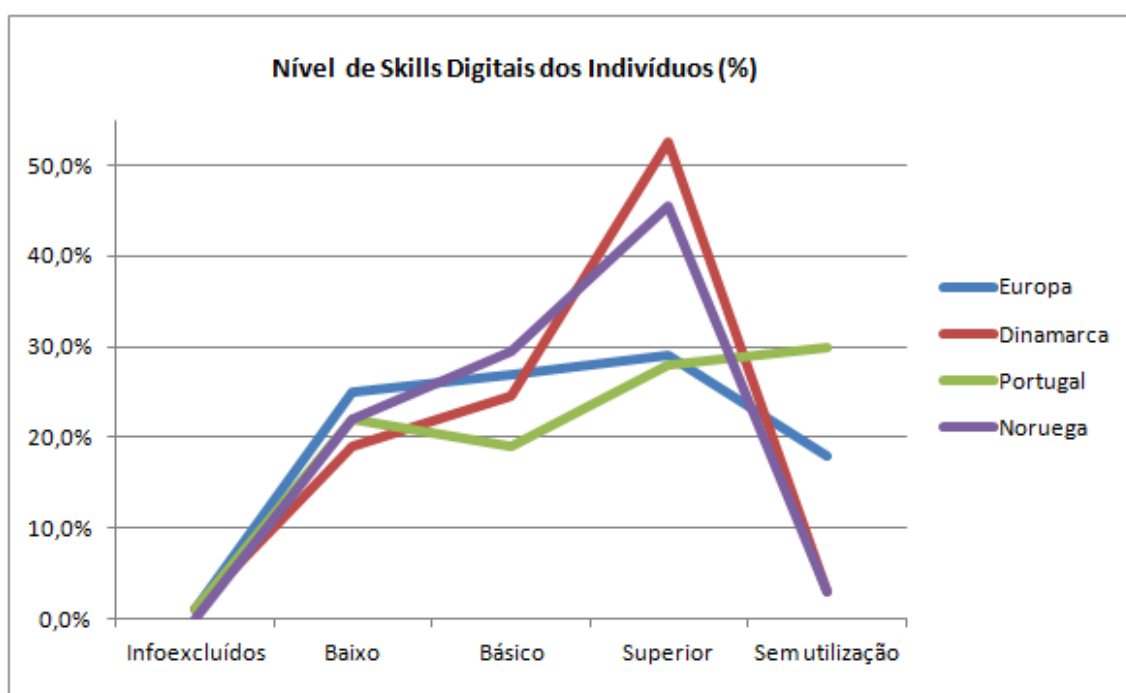
<sup>20</sup> «(...) a broad concept with its emphasis on knowledge assembly from diverse sources and on critical thinking—some have still equated it with computer literacy, focusing on IT skills, as part of a wider information literacy (...), while others have equated it with network literacy, focusing on effective use of internet and other networked resources (...) a concept very much focused on the “critical thinking” aspect, including: the critical and tactful use of language; the critical evaluation of websites; the analysis of visual content on the web; the analysis of digital information for credibility, logic and embedded emotional content; and the practice of good ethics and etiquette on the internet.» - (Bawden, 2008: 24)



No panorama europeu, Portugal representa um dos casos cuja taxa de literacia é drasticamente baixa quando comparada à de outros países do Norte, como por exemplo a Noruega e a Dinamarca.

	Infoexcluídos	Baixo	Básico	Superior	Sem utilização
Europa	1,0%	25,0%	27,0%	29,0%	18,0%
Dinamarca	1,0%	19,0%	24,5%	52,5%	3,0%
Portugal	1,0%	22,0%	19,0%	28,0%	30,0%
Noruega	0,0%	22,0%	29,5%	45,5%	3,0%

**Tabela 2** – Individuals' level of digital skills – Fonte: Adaptado a partir de dados provenientes do site oficial do Eurostat



**Gráfico 6** - Fonte: Adaptado a partir de dados provenientes do site oficial do Eurostat

O gráfico e a tabela anteriores contêm e expõem os resultados percentuais dos indivíduos com diferentes níveis de competências digitais, para o ano de 2016 comparando a média europeia com os valores de países como a Dinamarca, Noruega e Portugal.

Da observação das diferentes componentes podemos concluir que:

Relativamente à Infoexclusão, o valor dos países analisados é semelhante ao valor da média europeia;

Em termos de baixa literacia digital, todos os países se encontram abaixo da média europeia (25%), apresentando Portugal um valor de 22%;

No nível de literacia básica, Portugal (19%) encontra-se abaixo dos valores dos restantes países analisados bem como da média europeia (27%);

Quanto ao nível de literacia superior, Portugal (28%) encontra-se sensivelmente ao nível da média europeia (29%), mas distante da Dinamarca (52,5%) e da Noruega (45,5%);

Por fim, verifica-se que em Portugal (30%) existiu uma elevada percentagem de pessoas que ao não acederem à Internet nos últimos três meses do ano, não permitiram validar os seus conhecimentos e/ou competências digitais.

Embora uma prática individualizada, estes atores ao acederem à internet podem conectar-se com muitos outros utilizadores que também estejam em rede, interagindo e partilhando espaços online, conteúdos e informação, podendo ainda realizar os seus deveres cívicos, mais especificamente o tratamento de assuntos fiscais através do portal online das finanças.

Neste âmbito, é fulcral ter-se em conta as necessidades dos cidadãos sénior que pertencem às gerações que mais necessitam de apoio para se integrarem nas realidades digitais como forma de assegurar a sua inclusão social e cidadania. Estes ao frequentarem programas de aprendizagem das TIC podem aprender as ferramentas básicas para navegar na internet e trabalhar com computadores sendo, atualmente, estas componentes decisivas no processo de promoção do envelhecimento ativo.

Por fim pode concluir-se que, sumariamente:

- O número de portugueses que preenchem e entregam formulários de organismos da administração pública através da internet está a aumentar de ano para ano;
- Tem havido uma tendência para que os indivíduos procurem adquirir mais competências digitais, seja através de autoaprendizagem, de amigos, familiares ou colegas, de uma instituição de educação que frequentem, de cursos ou ações de formação profissional, de cursos de formação para adultos ou através de apoio de pessoal especializado que trabalhe em espaços de internet.
- No que diz respeito à utilização de computador e internet, tendo em conta a faixa etária, verifica-se que: por um lado, nas gerações mais novas há um aumento da proporção de indivíduos, embora este aumento seja representativo de uma consolidação do uso destas ferramentas, dado que as taxas de utilização já eram inicialmente elevadas. Por outro lado, nota-se uma crescente adesão às TIC, por parte das gerações envelhecidas, fruto dos incentivos de profissionais e de instituições que materializam as políticas da promoção do envelhecimento ativo.
- O grau de escolaridade pode influenciar em larga medida a presença das TIC na vida de um indivíduo, sendo que quanto maior for o seu grau de escolaridade maior será a tendência para se envolver com as TIC e práticas a si relacionadas.
- Ao comparar Portugal com outras realidades europeias podemos concluir que Portugal se encontra numa fase de transição no que diz respeito ao grau de literacia digital dos seus

cidadãos. Pode-se ainda concluir que há ainda um longo trajeto a percorrer, no que concerne à prática e aplicação de políticas de e-inclusion, para que haja uma integração efetiva das gerações sénior.



## **IV- Os Seniores e a sua relação com as TIC: Resultados do trabalho empírico**

### **4.1. Os Seniores e a sua Relação com as TIC**

Este capítulo tem como foco realizar a análise da relação entre os seniores e as TIC para o cumprimento dos seus deveres cívicos e obrigações administrativas. Serão discutidos e analisados os resultados obtidos em função das cinco dimensões consideradas no guião da entrevista (ver Anexos): A caracterização sociodemográfica; a dimensão profissional/qualificações; a aprendizagem e adaptação às TIC; o acesso ao Portal Online das Finanças e por último a cidadania, participação social e envelhecimento ativo.

Num segundo momento são apresentados os resultados e interpretação do exercício de observação não participante aquando da realização das entrevistas. O critério de seleção para este exercício foi feito, tendo por base os resultados que os entrevistados foram apresentando ao longo das entrevistas, significando que o exercício foi aplicado apenas aos que mostravam algum conhecimento, interesse ou domínio dos novos media e do processo de aceder ao Portal Online das Finanças. Contudo, não foi aplicado o exercício àqueles que demonstravam níveis de iliteracia dos novos media, bem como aqueles que se recusaram a participar.

Com o exercício de observação não-participante realizado pretendeu-se testar o grau de autonomia dos entrevistados numa situação do dia a dia em que tivessem de aceder ao Portal Online das Finanças.

### **4.2. Análise das Entrevistas**

As entrevistas realizadas aos dezasseis indivíduos, embora compondo uma amostra não-representativa da população portuguesa de contribuintes seniores, procuraram encontrar algumas respostas através da partilha das experiências que cada indivíduo teve ao aceder ao Portal Online das Finanças.

Porém, o facto de o guião da entrevista estar dividido em cinco grupos de perguntas, teve como finalidade procurar responder tanto aos objetivos como às hipóteses estipuladas neste estudo.

**Tabela nº3 – distribuição de casos por grupo etário**

<b>Grupo Etário</b>	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>	<b>TOTAL</b>
55-64 Anos	3	3	6
65-74 Anos	3	4	7
75-80 Anos	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

Fonte: elaboração própria a partir dos dados recolhidos nas entrevistas

Como se pode observar na tabela nº 3, é feita uma distribuição dos casos por grupo etário. Pode também observar-se que a amostra estudada se encontra entre os cinquenta e cinco e os oitenta anos de idade, tendo sido entrevistados oito mulheres e oito homens.

Das oito mulheres, três encontravam-se entre os cinquenta e cinco e os sessenta e quatro anos, três entrevistadas entre os sessenta e cinco e os setenta e quatro e as restantes duas entre os setenta e cinco e os oitenta anos de idade.

No que diz respeito aos homens, três deles estavam entre os cinquenta e cinco e os sessenta e quatro, quatro dos entrevistados entre os sessenta e cinco e os setenta e quatro e por fim apenas um entre os setenta e cinco e os oitenta anos de idade.

**Tabela nº4 – Caracterização Sociodemográfica**

Entrevistados	Sexo	Idade	Estado Civil	Naturalidade	Área de Residência	Situação Profissional
E1	M	76	Casado	Lisboa	Lisboa	Reformado
E2	F	69	Casada	Lisboa	Lisboa	Reformada
E3	F	64	Divorciada	Oeiras	Oeiras	Empregada
E4	F	57	Casada	Oleiros	Carcavelos	Empregada
E5	M	73	Divorciado	Viana do Castelo	Estoril	Reformado
E6	F	68	Divorciada	Lisboa	Lisboa	Reformada
E7	F	77	Viúva	Lisboa	Almada	Reformada
E8	F	77	Divorciada	Lisboa	Cascais	Reformada
E9	F	72	Divorciada	Lisboa	Carcavelos	Reformada
E10	F	58	Divorciada	Évora	Carcavelos	Empregada
E11	M	68	Casado	Santarém	Parede	Reformado
E12	M	62	Casado	Lisboa	Carcavelos	Empregado
E13	M	62	Casado	Oleiros	Sintra	Empregado
E14	M	65	Casado	Oleiros	Carcavelos	Reformado
E15	M	70	Casado	Cascais	Cascais	Reformado
E16	M	63	Casado	Porto	Parede	Empregado

Fonte: elaboração própria a partir dos dados recolhidos nas entrevistas

No que diz respeito à primeira dimensão analisada, como apresentado na tabela nº 4, os dezasseis entrevistados vivem na área do distrito de Lisboa exceto um indivíduo, que vive em Almada.

Nove são casados, seis divorciados e apenas um se encontra na situação de viuvez.

Quanto à Naturalidade sete são de Lisboa, três de Oleiros, um do Porto, um de Cascais, um de Viana do Castelo, um de Évora, um de Oeiras e, por fim, um de Santarém.

Carcavelos é a Área de Residência de cinco dos entrevistados, Lisboa a de três, Parede a de dois bem como Cascais e por fim Almada, Oeiras, Estoril e Sintra são a área de residência dos restantes.

Por fim, no que diz respeito à situação profissional dos dezasseis indivíduos, dez são reformados e seis mantêm atividade profissional.

**Tabela nº 5 – Dimensão Profissional/Qualificações**

Entrevistados	Grau de Escolaridade	Idade com que Começou a Trabalhar	Área Profissional	Função	1ª Experiência c/ as TIC no local de trabalho
E1	Curso Geral de Comércio	19	Mediação Imobiliária	Sócio Gerente	1995
E2	Licenciada	18	Contabilidade	Chefe de Departamento	Década de 90
E3	Licenciada	18	Várias	Secretária	Década de 90
E4	Doutorada	18	Várias	Várias	Década de 90
E5	Curso Geral de Comércio	13	Bancário	Técnico de 2º Grau	Década de 80
E6	Licenciada	21	Contabilidade	Contabilista	1998
E7	4ª Classe (1º Ciclo)	10	Hotelaria	Auxiliar de Alimentação	2005
E8	4ª Classe (1º Ciclo)	16	Cinema	Bilheteira	N/ teve
E9	12º Ano	18	Seguros	Contabilidade	N/ teve
E10	12º Ano	18	Funcionária Pública	Escrivã	1993
E11	12º Ano	11	Várias	Várias	Década de 80
E12	Licenciado	23	Bancário	Coordenador de Desenvolvimento	1984
E13	12º Ano	18	Hotelaria	Barman	2000
E14	12º Ano	16	Topografia	Topógrafo	1985
E15	4ª Classe (1º Ciclo)	11	Várias	Várias	Década de 80
E16	12º Ano	19	Informática	Responsável de Departamento	Década de 80

Fonte: elaboração própria a partir dos dados recolhidos nas entrevistas

Na tabela nº5 são apresentados os resultados que dizem respeito à caracterização da dimensão profissional e das qualificações de cada entrevistado, analisando-se subcategorias como: O grau de escolaridade; a idade com que entraram no mercado de trabalho; a área profissional em que desenvolveram a sua atividade; a função ou funções que desempenharam e, por último, o ano ou década em que tiveram o primeiro contacto com as TIC em contexto laboral.

É importante salientar que esta última dimensão é fundamental para a compreensão do problema a ser estudado, pois mais do que o fator da educação, que pode influenciar o nível de literacia, é

a aprendizagem de competências por parte de cada indivíduo e o facto de ter lidado com as TIC em contexto laboral, anos antes da informatização total dos serviços, que vai determinar o seu conhecimento e desempenho em matérias relacionadas com as TIC atualmente.

O que vem confirmar Ana Rita Coelho afirmando que « (...) *as competências digitais podem ser identificadas: pela capacidade em utilizar as tecnologias digitais; pela capacidade em utilizá-las de uma forma concreta para trabalhar, estudar e para as várias atividades que compõem a vida quotidiana; pela capacidade em avaliar criticamente as tecnologias digitais; e pela motivação em participar na cultura digital (...) a literacia digital é definida como a capacidade de aceder aos meios digitais e às TIC, para compreender e avaliar criticamente conteúdos, bem como comunicar eficazmente.*» (Coelho, 2017, p. 6).

Dos entrevistados, seis detêm o décimo segundo ano completo, quatro têm uma licenciatura, três têm a quarta classe, dois o curso geral de comércio e uma é doutorada.

Na segunda subcategoria, relacionada com a idade com que iniciaram a sua vida no mercado de trabalho, as idades variam entre os dez e os vinte e três anos de idade.

Na terceira subcategoria, os entrevistados revelaram trabalhar em diferentes áreas profissionais desde a Hotelaria, setor Bancário, Topografia, Informática, Mediação Imobiliária, Cinema, Função Pública, Seguros e Contabilidade, entre outros.

Na subcategoria seguinte é importante destacar que, tal como a anterior, também se verificou uma tendência para que os entrevistados tivessem desempenhado funções muito variadas durante os seus percursos no mercado de trabalho, embora alguns tenham chegado a patamares como “Responsável de Departamento” (E16) ou “Chefe de Departamento” (E2), mostrando que foram progredindo ao longo das suas carreiras, nas quais desempenharam diferentes funções.

Por último na subcategoria relacionada com a primeira experiência com as TIC no local de trabalho, seis dos entrevistados tiveram a sua primeira experiência com as TIC durante a década de noventa, seis durante a década de oitenta, dois no início dos anos dois mil e por fim dois que não tiveram contacto com as TIC no seu local de trabalho.

### **4.3. A Aprendizagem e Adaptação às TIC**

Na tabela nº6, que reporta à terceira dimensão da entrevista, foram consideradas subcategorias como: ter acesso a um computador; o ano em que tiveram o primeiro computador; com que frequência utilizam o computador; com que frequência utilizam a internet; para que finalidade lhes dão uso e, por fim, se acedem à internet via telemóvel e/ou tablet.

Na primeira subcategoria, quatorze dos entrevistados responderam positivamente a terem acesso a um computador pessoal, ao passo que apenas dois dos entrevistados responderam que não têm acesso a um computador.



Na segunda subcategoria, dos dezasseis entrevistados, sete tiveram computador a partir dos anos dois mil, enquanto que seis deles tiveram-no na década de noventa. Por fim, apenas um teve o seu primeiro computador na década de oitenta e os restantes dois nunca chegaram a obter.

Quanto à frequência com que vão ao computador, nove dos dezasseis entrevistados utilizam “diariamente”, três “não utilizam”, três utilizam “pouco” e apenas um utiliza “por vezes”.

Na quarta subcategoria, relativa à frequência de uso da internet, dos dezasseis entrevistados, dois “não utilizam” a Internet, nove usam “diariamente”, dois responderam “por vezes”, um respondeu “pouco”, um respondeu “frequentemente” e, por fim, um respondeu “uma vez por semana”.

Na quinta subcategoria, relacionada com a finalidade para que os entrevistados dão uso tanto a computador como à Internet, convém salientar que a grande maioria dos entrevistados referiu mais do que uma finalidade para o uso destas tecnologias: apenas um respondeu que “não utiliza” para qualquer fim, dois responderam que os usam para “consultas”, quatro responderam para “pesquisas”, nove responderam que utilizam para “comunicar”, dois responderam “jogar”, seis responderam “lazer”, seis responderam “trabalho”, três responderam “email” e, por último, dois responderam “redes sociais”.

Na última subcategoria desta dimensão, que diz respeito ao acesso à internet via telemóvel ou tablet, três dos entrevistados não utilizam, nove usam o telemóvel, três usam ambos e apenas um usa só o *tablet*.

**Tabela nº6 – A Aprendizagem e Adaptação às TIC**

Entrevistado	Teve/Tem acesso a Computador	Quando teve o seu 1º Computador	Com que frequência vai ao Computador	Com que frequência vai à Internet	Com que finalidade lhes dá uso	Acede à internet via Telemóvel e/ou Tablet
E1	Sim	2000	N/ Utiliza	N/ Utiliza	N/utiliza	N/ Utiliza
E2	Sim	2012	Diariamente	Diariamente	Consultas; Comunicar; Jogar	Sim, Telemóvel
E3	Sim	1998	Diariamente	Diariamente	Lazer; Comunicar	Sim, Telemóvel
E4	Sim	1996	Diariamente	Diariamente	Trabalho; Comunicar	Sim, Telemóvel
E5	Sim	2003	Por vezes	Por vezes	Trabalho; Pesquisas	Sim, Telemóvel
E6	Sim	2005	Pouco	Diariamente	Pesquisas; Email; Redes Sociais; Lazer	Sim, Telemóvel
E7	Não	Não Tem	N/ Utiliza	Pouco	Redes Sociais	Sim, Telemóvel
E8	Sim	2006	Diariamente	N/ Utiliza	Jogar	N/ Utiliza
E9	Sim	2011	Pouco	Frequentemente	Emails; Consultas	Sim, Telemóvel

E10	Sim	2000	Todos os Dias	Diariamente	Trabalho; Lazer; Informação	Sim, Telemóvel
E11	Sim	1997	Pouco	Uma vez por semana	Pesquisas; Comunicar	N/ Utiliza
E12	Sim	1990	Diariamente	Diariamente	Pesquisas; Email; Comunicar	Sim, Telemóvel
E13	Sim	1996	Diariamente	Diariamente	Lazer; Informação; Comunicar; Trabalho	Sim, ambos
E14	Sim	1998	Diariamente	Diariamente	Trabalho; Informação; Comunicar	Sim, ambos
E15	Não	Não tem	N/ Utiliza	Por vezes	Lazer; Informação; Comunicar	Sim, Tablet
E16	Sim	1988	Diariamente	Diariamente	Lazer; Informação; Comunicar; Trabalho	Sim, ambos

Fonte: elaboração própria a partir dos dados recolhidos nas entrevistas

A quarta dimensão da entrevista foi dedicada a um conjunto de perguntas que procurou apurar informação sobre a autonomia e problemas que os contribuintes seniores sentem ao acederem ao Portal Online das Finanças.

Na P12, que procurava apurar a opinião dos entrevistados relativamente à importância da Internet para o cumprimento de deveres fiscais, verificou-se uma resposta unânime, pois todos reconheceram que a Internet é um instrumento de grande utilidade no que diz respeito ao cumprimento de deveres cívicos de diferentes naturezas. Contudo alguns dos entrevistados reconheceram que «(...) a Internet pode representar uma barreira técnica para muitos cidadãos que tenham menos posses ou menos conhecimento para utilizarem esta ferramenta (...)», como foi o caso da E10.

Na P13, que pretendia apurar o grau de autonomia no acesso ao Portal das Finanças, verificou-se que metade dos entrevistados já tinham acedido autonomamente ao Portal Online das Finanças, ao passo que a restante metade ou não tinha acedido de forma autónoma, recorrendo à ajuda de alguém, ou em alguns casos não tinham ainda tomado qualquer contacto com a página de internet. Na P14, que no seguimento da P13 pretende expor a que meios os entrevistados recorrem para aceder ao Portal, verificou-se que oito dos entrevistados conseguem executar o processo de forma autónoma, três recorrem à ajuda de um profissional, três recorrem à ajuda de familiares, um desloca-se a uma repartição das finanças e, por fim, apenas um recorre à ajuda de um vizinho.

No caso da P15, onde se pretendia aferir uma comparação entre o uso dos métodos tradicionais e os atuais, é importante realçar que onze dos dezasseis entrevistados reconheceram «Uma maior rapidez no que concerne ao cumprimento dos deveres fiscais através dos serviços online», sete

reconheceram «*uma maior comodidade*» e oito consideraram ser um «*processo difícil para si e para outros cidadãos*».

Contudo, cada entrevista teve as suas nuances e embora em determinados casos os entrevistados reconhecessem uma maior rapidez e comodidade na realização do processo, alguns também referiram que por si, o processo tornara-se mais complexo de realizar por não o dominarem inteiramente.

As respostas refletiram cinco tendências:

- 1) No caso da E1, o entrevistado está convicto de que o método atual de cumprimento dos deveres fiscais «*(...) Isto está feito de forma a tornar o processo mais rápido e comodo, embora sinta que o processo é difícil para mim e para muitos outros cidadãos na mesma condição que eu (...) quem deve ainda sentir-se pior nesta situação devem ser as pessoas que vivem em meios profundamente rurais por estarem mais afastados da tecnologia comparativamente a quem viva num meio urbano (...)*»;
- 2) No caso da E2, E9 e E15, os entrevistados consideraram que “*o processo embora mais rápido, continua a ser um processo difícil*”;
- 3) À semelhança do caso anterior, verificaram-se os casos da E3 e da E4 que consideraram “*o processo mais comodo embora difícil*”;
- 4) Por outro lado, ocorreu o caso da E7 e da E8, cujas entrevistadas consideraram ser um processo totalmente fora do seu conhecimento e, por tal desconhecimento, consideraram-no algo que veio complexificar o processo de cumprimento dos seus deveres fiscais. Na E8, a entrevistada refere que «*(...) a informatização dos serviços veio complexificar o processo de cumprimento deste tipo de matérias. Por vezes sinto-me confusa e recorro à ajuda de outras pessoas (...)*».
- 5) Por último, os casos das entrevistas E5, E6, E10, E11, E12, E13, E14 e E16, que afirmaram dominar o processo online e que consideram “*os métodos atuais são bastante mais rápidos e cómodos, comparativamente à anterior realidade*”, antes da informatização dos serviços.

Relativamente à P16, relacionada com a acessibilidade do design escolhido para o Portal das Finanças, as respostas dadas revelaram haver cinco subcategorias de maior relevância, sendo elas: “não tem perceção”; “não é acessível”; “muita informação”; “acessível/fácil/autonomia” e, por último, “informação difusa”.

**Tabela nº7 – Acessibilidade do Design do Portal das Finanças**

<b>Características</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Registos</b>
Não tem perceção	E1, E2, E7, E8, E9	5
Não é acessível	E3, E4, E12, E13, E14; E15	6

Muita informação	E3, E4, E5, E10, E12, E13, E14, E15, E16	9
Acessível/Fácil/Autonomia	E6, E10, E11	3
Informação difusa	E3, E5, E10, E12, E13, E14, E15, E16	8

Fonte: elaboração própria a partir dos dados recolhidos nas entrevistas

Numa apresentação mais descritiva, pode-se dizer que:

- Nos casos da E1, E2, E7, E8 e E9, verificou-se que não têm perceção do design por nunca o terem visto ou utilizado.
- Nos casos da E3, E12, E13, E14, E15, pode-se constatar que consideram que não é acessível pelo facto do portal ter muita informação e de essa informação ser difusa.
- Nos casos da E5 e da E16, os entrevistados consideraram que o Portal tem muita informação e que essa informação está difusa.
- No caso da E4, o entrevistado considera que o design do website não é acessível, bem como há muita informação.
- O caso da E6, considerou o design acessível e que tal tornava o site fácil de consultar de forma autónoma.

Igualmente ao anterior caso, o E10 achou o design acessível bem como considerou que a abundancia de informação era um fator positivo que facilitava a realização de tarefas.

Por fim, na E11 foi considerado haver um design acessível embora a informação fosse difusa.

No que diz respeito à P17, mais uma vez veio-se a confirmar que:

O caso da E1, E2, E7, E8 e E9 por não utilizarem o site também não sentem dificuldades.

O caso da E11, afirma não sentir dificuldades pelo facto de recorrer a ajuda de um profissional que lhe trata dos seus assuntos fiscais.

Na E3, o entrevistado refere que sente dificuldades no que toca às declarações de IRS on-line.

Os casos da E4, E5 e E6, os entrevistados referiram não sentir grande dificuldade

No caso da E10, o entrevistado embora não tenha sentido dificuldades considera que há muitos procedimentos que devem ser melhorados para facilitar o acesso e a realização de tarefas fiscais no portal.

Os casos da E12, E13, E14 e E16, sentiram dificuldades ao acederem ao portal pelo facto de a informação estar muito dispersa e difusa.

Por fim, o caso da E15, cujo entrevistado afirma não sentir dificuldades por ter um familiar que o ajuda.

#### 4.4. Cidadania, participação social e envelhecimento ativo

Chegando à última fase da entrevista, as questões procuram abranger as dimensões da “inclusão social, cidadania e envelhecimento ativo”, de modo a apurar em que medida as tecnologias estão a mudar os hábitos sociais bem como a incluir efetivamente todos os cidadãos, seniores e jovens. Para David Herold (2012) esta é uma questão fundamentalmente e estrutural, pois, como referido na revisão da literatura, questiona se uma ‘sociedade inclusiva’ se pode definir como aquela que agrega o maior número de denominadores comuns a nível de competências tecnológicas, ou se uma ‘sociedade inclusiva’ pode ser definida pelos conjuntos de certificações que cada indivíduo apresenta no contexto social em que se insere.<sup>21</sup>

É então que na P18, é abordada a possibilidade de os entrevistados sentirem dificuldades quando usam as TIC no seu dia a dia. Os resultados das respostas revelaram haver sete entrevistados que sentem dificuldades, seis que responderam “não”, e os restantes três responderam que sentem dificuldades “por vezes”.

Na P19, relacionada com a P18 por pretender apurar as situações em que os entrevistados responderam afirmativamente, surgiram respostas que revelaram dificuldades de várias naturezas, por parte dos entrevistados, no que concerne a utilização das TIC no dia a dia, tais como:

**Tabela nº8 – Situações de Dificuldades com as TIC**

Características	Entrevistas	Registos
Não sente atração por Tecnologia	E1, E7	2
Por ser requerido conhecimento	E2, E8, E9	3
Instalação de atualizações	E3	1
Programas de computador	E4	1
Não sente qualquer dificuldade	E5, E12, E13, E16	4
Compras online	E6	1
Por ser requerido um elevado conhecimento	E10	1
Dificuldades no geral	E11, E15	2
Procura de informação	E14	1

Fonte: elaboração própria a partir dos dados recolhidos nas entrevistas

<sup>21</sup> «Is an ‘inclusive society’ simply a society that collects the highest common denominators in technological skills, so as to include the largest number or people? Or, is an ‘inclusive society’ merely definable through the creation of a set of certifications of skill levels that determine the level of one’s inclusion in society?» - (Herold, 2012, p. 84)

O caso da E1 e da E7, que não se sentem atraídos por tecnologia em geral.

O caso da E2, E8 e E9, que dizem sentir dificuldades em situações que requeiram conhecimento de determinadas tecnologias.

O caso da E3, que sente dificuldades no processo de instalação de atualizações nos seus dispositivos eletrónicos.

O caso da E4, que afirma que a utilização de programas como o Microsoft Excel é uma das suas fraquezas.

A E5, E12, E13 e E16, afirmam não sentir dificuldades relativamente às TIC.

A E6, diz senti-las quando faz compras online.

Na situação da E10, apenas sente dificuldades quando se vê numa situação que requeira um elevado conhecimento técnico para ser resolvida.

Os casos da E11 e da E15, revelaram sentir dificuldades no que toca a generalidade das TIC.

Por fim, a E14, que afirmou sentir dificuldade no processo de procura de informação on-line.

Na P20, a totalidade dos entrevistados responderam de forma positiva à questão, sublinhando alguns benefícios que as TIC podem ter relativamente ao processo de cidadania. Foi inclusive referido pela E1 que: *«Sim, pelo facto de facilitar à grande maioria da população o acesso a informação delegada pelas instituições governamentais. Há uma maior facilidade de acesso à informação para os mais jovens relativamente aos mais velhos, pois estes estão habituados desde muito cedo a lidar com a tecnologia (...).»*

Na P21, que procurava aferir se os entrevistados tinham conhecimento da existência de programas de ensino das TIC para cidadãos seniores, verificou-se um total de onze respostas negativas. Quanto aos que responderam positivamente, três tomaram conhecimento através de juntas de freguesia, um tomou através da televisão e da rádio e uma das entrevistadas tomou conhecimento por trabalhar na área e contactar com a realidade dos seniores portugueses.

Na P22, que pretendia saber o grau de envolvimento dos entrevistados com os programas de ensino das TIC para cidadãos seniores, seis das entrevistas revelaram que os entrevistados ainda não frequentaram nenhuma ação de formação na área das TIC e que os dez entrevistados restantes já frequentaram ações de formação em contexto laboral. Contudo dois dos dez que responderam positivamente também frequentaram ações de formação fora do contexto profissional, sendo os casos da E13 e da E16.

Na P23, cujo objetivo era aferir se os entrevistados experienciavam as dificuldades com as TIC como um desafio ou como uma barreira, nove dos participantes consideraram que as tecnologias representam uma barreira para si, ao passo que os sete restantes as consideraram como um desafio à sua aprendizagem.

Os que responderam que consideravam as tecnologias uma barreira, frequentemente mencionaram que tinham medo de estragar a tecnologia por mexer nela, que sentiam que

pertenciam a outra geração, ou que tinham de investir muito do seu tempo para dominarem a tecnologia em causa.

No caso daqueles que responderam que a tecnologia representava um desafio, apontaram, sem exceção que por teimosia e persistência não desistiam de aprender os procedimentos necessários para serem autónomos. Referiram ainda que o fator da aprendizagem das tecnologias da informação e da comunicação tinha um especial peso na sua adaptação em contexto social.

Na P24, que procurava compreender a quem os entrevistados recorriam para obter ajuda, foi revelado que nove dos entrevistados responderam que recorrem à família em caso de dificuldades, dois recorrem a familiares e vizinhos, um recorre a familiares e a ajuda técnica, um recorre a amigos, um recorre a ajuda técnica e, por último, apenas um que resolve as possíveis dificuldades autonomamente.

Na P25, que pretendia apurar a forma como as TIC alteraram a relação dos entrevistados com os seus pares, onze dos entrevistados responderam que as TIC mudaram a dinâmica das suas relações, ao passo que os restantes os cinco consideram não ter mudado.

Dentro do grupo de entrevistados que responderam positivamente, oito referiram que havia de facto uma melhoria na comunicação com o seu grupo de conhecimentos, um referiu que sentia melhorias a nível da comunicação e da procura de informação, um referiu que as melhorias era claras a nível da comunicação e da integração social e, por fim, na E3 a entrevistada apontou que *«(...) se por um lado houveram melhorias a nível da comunicação simultaneamente se passou a verificar problema sério no que diz respeito à comunicação entre pessoas (...) todos se isolam nas suas tecnologias.»*.

Dos cinco que responderam negativamente à questão, quatro dos entrevistados reconheceram que embora as TIC não tivessem alterado a sua forma de relacionar com os outros, traziam melhorias efetivas no que diz respeito à comunicação. No último caso registado, o entrevistado referiu que para além de melhorias na comunicação também sentia melhorias no acesso a informação.

Para concluir, e relacionando com o pensamento de Jan-Erik Hagberg (2012) anteriormente referido, é presumível que os seniores se conformem com o processo de envelhecimento e desenvolvam um comportamento que naturalmente se enquadre no da sua faixa etária. Contudo, há que salientar que cada caso difere entre si e que nem todos os indivíduos seniores agem de igual forma pois são as características, singularidades e condições de cada indivíduo que vão determinar a sua capacidade de se adaptar à ‘paisagem tecnológica’.

Por fim, importa referir que, segundo o ponto de vista de Hagberg, o problema da adaptação ser causado pela diferença geracional, será um problema que virá a ser resolvido com a reposição

natural das gerações uma vez que as gerações mais jovens já usam as TIC numa base diária, pressupondo-se que as venham a usar quando atingirem senioridade<sup>22</sup>.

#### 4.5. Exercício Prático - Observação Não-Participante

Através das respostas dadas nas entrevistas e recorrendo ao pensamento de Paula Lopes, como apresentado no capítulo de revisão bibliográfica, pode-se deduzir que a capacidade dos indivíduos acederem ao Portal das Finanças está correlacionada com a aprendizagem de competências na área das TIC, concluindo que «*Fala-se em competências como sinónimo de “habilidades”, de “qualificações” ou “características particulares” de indivíduos, muito especialmente em contextos de trabalho, educação ou formação. (...) traduz a capacidade de responder a exigências complexas num determinado contexto através da mobilização de pré-requisitos psicossociais (...) Ser competente é ser capaz de ativar e utilizar conhecimentos relevantes para enfrentar determinadas situações e problemas (...)*» (Lopes, 2013, p. 83).

Contudo, deve ser feita uma ressalva. Embora todos os entrevistados tenham sido avisados que haveria um exercício desta natureza, seis dos entrevistados não o fizeram por duas razões: Uns por terem apresentado desinteresse e desconexão das TIC e não terem o perfil indicado para o realizar, enquanto outros simplesmente não desejaram participar nesta parte da entrevista, tendo apenas respondido às questões.

Como cada caso teve as suas particularidades, será feita uma análise detalhada de cada situação: No caso da E1, o entrevistado recusou-se a fazer o exercício por sentir que não estava pronto. Afirmou «*Não estou à vontade para fazer este exercício. Como referi, tenho alguém que trata destes assuntos por mim e uso o computador o menos possível, não me fascina (...)*».

No caso da E2, embora tenha sido a primeira vez que a entrevistada aceitou o portal, comprovou que conseguiu superar as suas dificuldades tendo explorado o website por tentativa erro.

Na E3, a participante mostrou algumas dificuldades na realização do exercício, embora tenha feito uma consulta autónoma do portal.

Na E4, embora a participante aceda regularmente com ajuda do seu cônjuge mostrou conseguir ter alguma autonomia ao consultar o portal, uma vez que interiorizou a mecânica dos procedimentos por observar o processo quando o seu marido o fazia por si. Referiu que para si, «*(...) a abundância de informação pode resultar num entrave à compreensão do portal por não se encontrar organizada devidamente.*»

---

<sup>22</sup> «*Many that debate the problems of the coming ageing society tone down the ways in which old people are excluded from new technology in the belief that the exclusion is a consequence of the generation to which they belong. The next generation of old people, one supposes, will see things differently. (...) Many more in the coming generations will use ICTs in the form we know today.*» - (Hagberg, 2012, p. 102)



No caso da E5, o entrevistado aceitou com grande facilidade ao Portal e está familiarizado com os procedimentos que deve tomar para cumprir as suas tarefas fiscais com autonomia.

No caso da E6, a entrevistada demonstra um elevado nível de autonomia e à vontade na consulta do Portal.

O caso da E7, é dos casos de recusa em realizar o exercício uma vez que a entrevistada se sentia totalmente dissociada das TIC, usando-as o menos possível.

No caso da E8, a entrevistada não realizou o exercício uma vez que não se sentiu à vontade para tal.

No caso da E9, a entrevistada não revelou ter interesse pelas TIC não se encaixando, por isso, no perfil indicado para realizar o exercício.

Na E10, a entrevistada navegou com grande facilidade no Portal, embora tenha confessado que *«(...) foi apenas por ter investido muito tempo pessoal a navegar no portal que consegui estar tão à vontade (...)»*.

Na E11, o entrevistado não fez pois teve receio de não ser capaz de realizar autonomamente o exercício.

Na E12, o entrevistado teve facilidade em cumprir o exercício mostrando ser capaz de consultar qualquer secção do website.

Na E13, verificou-se que o entrevistado tinha um grande à vontade em navegar no Portal embora tenha referido que *«Quando a informatização chegou aos serviços foi difícil fazer a transição (...) após ter usado o Portal das Finanças algumas vezes, habituei-me.»*

Na E14, o entrevistado apresentou ter uma grande facilidade em navegar no Portal pelo hábito de uso e por ter aprendido através do método de tentativa erro.

Na E15, o entrevistado por apresentar grandes dificuldades em matérias relacionadas com as TIC optou por não fazer o exercício, tendo apenas respondido às questões.

Por fim, na E16, o entrevistado demonstrou estar totalmente à vontade para navegar no Portal sendo totalmente autónomo.

Assim, a vertente qualitativa deste projeto veio realçar características fundamentais para se compreender o problema da literacia mediática nas camadas seniores da população:

- 1) Como verificado no quadro nº1, a amostra da população considerada neste estudo situava-se na faixa etária compreendida entre os cinquenta e cinco e os oitenta anos de idade tendo revelado que nem o fator da idade, nem o género, são preponderantes no acesso ao Portal Online das Finanças, mas sim, a aquisição de competências por parte dos indivíduos ao longo da sua trajetória de vida.
- 2) Os seniores que tiveram experiência com as TIC durante o seu percurso profissional revelaram uma maior apetência para lidar com elas num contexto pessoal, nomeadamente

no acesso ao Portal Online das Finanças. Tal pode-se explicar pelo facto de terem de alguma forma empenhado esforço e tempo pessoal na aprendizagem das novas tecnologias e desse modo terem acompanhado a mudança de paradigma de cumprimento de deveres fiscais.

- 3) Na amostra estudada, a maioria dos seniores ainda não tomou conhecimento de programas de ensino das TIC por uma de três razões: por conseguirem realizar as suas tarefas fiscais de forma autónoma e não sentirem necessidade de os procurar; por terem familiares, vizinhos ou amigos que os ajudem a aceder ao Portal Online das Finanças; por não se terem deparado com algum anúncio que faça alusão a programas de ensino das TIC para seniores nos meios de comunicação social, em juntas de freguesia ou em iniciativas de instituições sociais direccionadas para a população sénior.
  
- 4) Da análise aos discursos dos entrevistados e à observação do exercício prático, sobressaíram quatro perfis de entrevistados: os indivíduos que não apresentam dificuldades no acesso ao Portal Online das Finanças; os que conseguem aceder ao Portal embora não estejam inteiramente à vontade, uma vez que sentem dificuldades na execução de tarefas; os que reconhecem não ter os conhecimentos necessários para realizarem tarefas de natureza fiscal autonomamente, embora demonstrem vontade de aprender; por fim, os que por não saberem e por sentirem dificuldades em adaptar-se ao paradigma vigente, não conseguem realizar este tipo de tarefas de forma autónoma, podendo inserir-se no conjunto de pessoas infoexcluídas.

## V - Notas Finais

É importante destacar, do conjunto do trabalho desenvolvido e aqui apresentado, alguns aspetos que realçam da pesquisa realizada:

Os graus académicos e as competências não são uma e a mesma coisa, pois um indivíduo com um elevado grau académico, como analisado na E4, não significa que tenha o leque de competências necessário que lhe permita dominar as TIC por inteiro. E a situação contrária também se verifica, o sujeito(a) cujo grau académico seja baixo pode ter já aprendido as competências necessárias que lhe permitam dominar as TIC de forma autónoma, sendo o caso da E16. Dessa forma, é comprovado que o primeiro objetivo não se confirma, uma vez que não há obrigatoriamente uma relação de proporcionalidade direta entre o grau académico e o nível de literacia, nomeadamente na área das TIC.

Na amostra recolhida onze dos dezasseis participantes da entrevista ainda não tomaram conhecimento dos programas de ensino das TIC para cidadãos seniores. Contudo, pode-se deduzir que a falta de conhecimento de programas desta natureza estará relacionada com o facto de que os seniores que compõem a amostra se encontrarem numa das três seguintes situações: terem total autonomia; terem conhecidos ou familiares por perto que os ajudem; ou que não se tenham deparado com anúncios relacionados com este tipo de programas de ensino especializado. Postos estes termos, conclui-se que a promoção de programas de ensino das tecnologias da informação e da comunicação são essenciais embora sejam mais divulgados em círculos circunscritos, tais como nos lares, centros de dia, universidades seniores ou juntas de freguesia. Dessa forma, e respondendo ao segundo objetivo, as políticas de inclusão digital e de envelhecimento ativo são eficazes, embora não estejam divulgadas e acessíveis o suficiente para todos os cidadãos seniores.

Nos entrevistados destacam-se quatro tipos de perfis: (1) em primeiro lugar, aqueles que ao realizarem o exercício o fizeram de forma orgânica não apresentando dificuldades na execução; (2) em segundo lugar, aqueles que fizeram o exercício de acesso ao Portal Online das Finanças embora tenham apontado fragilidades, tanto da sua parte como da estruturação e organização da informação contida no website; (3) em terceiro lugar, aqueles que quiseram por iniciativa própria fazer o exercício mesmo nunca tendo acedido ao website das Finanças, mostrando que tinham vontade de aprender as competências para se tornar autónomos; (4) e por fim, aqueles que não quiseram fazer o exercício por não se sentirem à vontade para tal.

Desta forma, respondendo ao terceiro objetivo do trabalho, deve-se sublinhar que na maioria dos casos parte de cada indivíduo a vontade de querer, ou não, aprender as competências necessárias para ser autónomo no cumprimento dos seus deveres fiscais via internet. Também o interesse das

populações seniores pelas TIC está intimamente ligado às suas motivações, antecedentes laborais e experiências tecnológicas, que os farão aproximar-se ou afastar-se das TIC.

Os programas que visam ensinar as competências necessárias para dominar as TIC estão a ter resultados positivos, embora na grande maioria dos casos os seniores que estão preparados para aceder ao Portal Online das Finanças tenham tido durante o seu percurso de vida vários momentos de aprendizagem prévia, tanto a nível pessoal como profissional, que lhes permitiu tornarem-se autónomos. Desta forma, comprova-se o que foi estipulado na hipótese número um, pois por associação de ideias as ações de aprendizagem das TIC para cidadãos seniores podem ser fundamentais para nuns casos ensinar as ferramentas essenciais para a utilização de computadores e da internet, e noutros casos vêm consolidar o conhecimento e/ou competências que o sénior pode já ter.

A segunda hipótese estipulada na pesquisa, relacionada com a natureza das barreiras pessoais que os seniores sentem ao acederem ao Portal Online das Finanças, confirmou-se uma vez que nas respostas recolhidas da P19, que procurava escrutinar as situações em que os entrevistados sentiam dificuldades com as TIC, foram revelados três tipos de barreiras: em primeiro lugar, de cariz informacional pelo excesso de informação, sendo o caso do E3, E4, E5, E10, E12, E13, E14, E15, E16; em segundo lugar, de cariz educacional por sentirem ter falta de conhecimento sobre matérias relacionadas com as TIC, sendo o caso do E2, E8, E9; de cariz emocional, por não sentirem apatia, frustração ou repúdio das TIC, sendo o caso do E1 e do E7.

Embora o problema comece nas barreiras que cada indivíduo sente em relação às TIC e no percurso de aprendizagem de competências que este faz para as conseguir dominar, ou não, o problema também pode estar relacionado com a forma como a informação está disposta no website do Portal das Finanças. Dessa forma as respostas obtidas nas entrevistas, relativamente ao excesso e à dispersão de informação no website, são sintoma de um problema estrutural que poderá vir a ser colmatado com uma maior monitorização do Portal, por parte do Ministério das Finanças.

Conclui-se deste trabalho, que o baixo nível de literacia na população sénior portuguesa traz implicações para o cumprimento dos seus deveres cívicos e para a consolidação da sua cidadania. Apesar do caminho percorrido nas últimas décadas, Portugal continua ainda a necessitar de intervenção por parte do Estado no reforço de políticas de inclusão social e digital de modo a torná-las mais acessíveis a um maior número de seniores.

Neste sentido, considera-se relevante deixar algumas indicações para futuras investigações nesta área, designadamente:

- i) Aprofundar o tema em estudo, realizando uma pesquisa de carácter longitudinal que retrate de forma mais pormenorizada a realidade dos seniores e a sua relação com as TIC.
- ii) Realizar um estudo onde se evidenciem os princípios que estão subjacentes à construção das políticas de inclusão digital para população sénior, onde sejam ouvidos os decisores políticos.

Embora uma investigação científica pretenda dar resposta a interrogações, ele desencadeia sempre novas questões. Os resultados obtidos no presente estudo, permitiram conhecer a realidade de dezasseis seniores portugueses e a sua relação com as tecnologias da informação e da comunicação, no que concerne ao cumprimento de deveres fiscais, abrindo, assim, espaço para novas pesquisas, mais aprofundadas e diversificadas sobre uma temática de grande impacto na sociedade portuguesa.

## Referências Bibliográficas:

ÁVILA, Patrícia (2008), *A Literacia dos Adultos – Competências-Chave na Sociedade do Conhecimento*, (Lisboa, CELTA)

BAWDEN, David (2008), “Origins and Concepts of Digital Literacy” in *Digital Literacies – Concepts, Policies and Practices*, (Shear&Knobel.Indd)

BECK, Ulrich (1992), *Risk Society: Towards a New Modernity*, (London, Sage)

BELL, Judith (1997), *Como Realizar Um Projecto de Investigação – Trajectos*, (Gradiva)

BENAVENTE, Ana (1996), *A Literacia em Portugal: Resultados de uma pesquisa extensiva e monográfica*, (Lisboa, Fundação Caloust Gulbenkian)

CARDOSO, Gustavo, ESPANHA, Rita, LAPA, Tiago (2012), *Family Dynamics and Mediation: Children, Autonomy and Control*, in *Generational Use of New Media*, (Ashgate)

CASTELLS, Manuel (2011), *A Network Theory of Power*, *International Journal of Communication*

CASTELLS, Manuel (2013), *O Poder da Comunicação*, (Lisboa, Funfação Calouste Gulbenkian)

COELHO, Ana Rita (2017), *Os seniores na sociedade em rede: dinâmicas da promoção da inclusão e da literacia digitais em Portugal*, CIES-IUL

GIDDENS, Anthony (1991), *Modernity and Self-Identity* (Cambridge: Polity Press)

HAGBERG, Jan-Erik (2012), *Being the Oldest Old in a Shifting Technology Landscape*, in *Generational Use of New Media*, (Ashgate)

HEROLD, David (2012), *Digital Natives: Discourses of Exclusion in an Inclusive Society*, in *Generational Use of New Media*, (Ashgate)

KAESTLE, Carl F.; CAMPBELL, Anne; FINN, Jeremy D.; JOHNSON, Sylvia T.; MIKULECKI, Larry J. (2001); *Adult Literacy and Education in America*, National Center for Education Statistics

LOPES, Paula (2013), *Literacia Mediática e Cidadania – Práticas e competências de adultos em formação na Grande Lisboa*

LUÍS, Carlos Tiago Levezinho (2016), *Avós digitais: Os usos sociais da videochamada na comunicação intergeracional familiar*, Lisboa

PEGRUM, Mark (2010), *I Link, Therefore I Am: network literacy as a core digital literacy*, E-learning and Digital Media, Volume 7, Nº 4, Austrália

PETRELLA, Simone; PINTO, Manuel; PEREIRA, Sara (s/d); *O Idoso e a Educação para os Media. Novos Desafios entre Envelhecimento e Exclusão Social*, Universidade do Minho

QUIVY, Raymond (1998), *Manual de Investigação em Ciências Sociais – Trajectos*, (Gradiva)

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista (2006); *Metodologia de Pesquisa*, (McGraw Hill)

*The Demographic Future of Europe – From Challenge to Opportunity* (2006)

#### **Webgrafia:**

#### **Links Consultados – (Acedidos em Novembro de 2017)**

#### **INE:**

**Website:** [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine\\_main&xpid=INE&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE&xlang=pt)

- 1) [“Proporção de indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que preencheram e enviaram pela Internet formulários oficiais para organismos da administração pública para fins privados nos últimos 12 meses \(%\) por Local de residência \(NUTS - 2013\); Anual”](#)
  
- 2) [“Proporção de indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que adquiriram competências para utilização de computador ou Internet \(%\) por Modo de obtenção de competências \(actividades no computador/ Internet\); Anual”](#)

**PORDATA:**

**Website:** <https://www.pordata.pt/>

- 3) “[Indivíduos que utilizam computador e internet em %: por grupo etário](#)”
- 4) “[Indivíduos que utilizam computador e internet em %: por nível de escolaridade](#)”

**Eurostat:**

**Website:** <http://ec.europa.eu/eurostat>

- 5) “[Individuals’ level of digital skills](#)”



## **Anexos**

## **Anexo A**

### **Guião da Entrevista**

#### **1) Caracterização Sociodemográfica**

I – Sexo

II – Idade

III – Estado Civil

IV – Naturalidade

V – Área de Residência

VI – Situação Profissional

#### **2) Dimensão Profissional/Qualificações**

P1 – Qual o seu grau de escolaridade?

P2 – Se trabalhou ou trabalha, com que idade começou a trabalhar?

P3 – Em que área desenvolveu a sua atividade profissional?

P4 – Que funções desempenha/desempenhou?

P5 – No contexto de trabalho quando e qual foi a sua primeira experiência com as tecnologias da informação e da comunicação? (computador/Internet)

### **3) A aprendizagem e adaptação às TIC**

P6 – Teve ou tem acesso a um computador?

P7 – Quando teve o seu primeiro computador?

P8 – Com que frequência utiliza o seu computador?

P9 – Com que frequência utiliza a Internet?

P10 – Para que fins utiliza o seu computador e a Internet?

P11 – Tem por hábito aceder à Internet via telemóvel ou tablet?

### **4) No acesso ao Portal online das Finanças**

P12 – Considera que a Internet (pode ser) é útil para o cumprimento dos seus deveres fiscais?

P13 – Alguma vez acedeu ao Portal Online das Finanças sozinho/a?

P14 – Caso não tenha acedido, de que forma cumpre os seus deveres fiscais?

P15 – Como avalia a forma mais recente de cumprimento dos seus deveres fiscais, em relação aos métodos tradicionais que existiam antes da informatização dos serviços?

P16 – Sente que o design/aspecto deste portal foi concebido tendo em vista os diferentes perfis (tipo) de utilizadores de Internet?

P17 – Como utilizador do portal sentiu alguma dificuldade ao navegar nele? Qual/Quais?

### **5) Inclusão Social, Cidadania, Envelhecimento Ativo**

P18 – Sente dificuldades quando tem de utilizar as TIC no seu dia-à-dia?

P19 – Se sim, em que situações?

P20 – Considera que a aprendizagem das TIC pode ser importante para o pleno exercício da sua cidadania?

P21 – Já tomou conhecimento de algum programa de ensino das TIC para cidadãos seniores?

P22 – Alguma vez participou numa ação de aprendizagem das TIC?

P23 – Relativamente às tecnologias, quando sente alguma/s dificuldade/s, como a/s encara?

P24 – A quem recorre quando tem dificuldades? (familiares, vizinhos, amigos)

P25 – Sente que a utilização e aprendizagem das TIC mudou as suas relações com a família, amigos, profissionais e/ou conhecidos?

## **Anexo B**

### **Declaração**

#### **Consentimento Informado, Livre e Esclarecido**

Eu, abaixo assinado, \_\_\_\_\_, declaro que compreendi a informação que me foi fornecida acerca do estudo em que irei participar, tendo-me sido dada a oportunidade de fazer as perguntas que considere necessárias.

A informação e a explicação que me foi dada incidiu nos objetivos, nos procedimentos e nos benefícios do estudo, sendo-me garantido o anonimato e confidencialidade da informação.

Foi-me comunicado que tenho o direito a recusar em qualquer momento a minha participação neste estudo.

Por isso, aceito participar livremente neste estudo, compreendendo a necessidade de gravação áudio da entrevista e aceito responder às questões que me forem colocadas.

#### **Assinatura do Participante**

\_\_\_\_\_

#### **Assinatura do Investigador**

\_\_\_\_\_

#### **Data:**

\_\_\_\_\_