

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Literacia digital e cidadania: desigualdades no acesso e uso das plataformas digitais do Estado

Isabel Maria de Moura Portugal Norton Dias Adaixo

Mestrado em Sociologia

Orientadora:

Doutora Patrícia Ávila, Professora Associada com Agregação
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022

iscte

SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Sociologia

Literacia digital e cidadania: desigualdades no acesso e uso das plataformas digitais do Estado

Isabel Maria de Moura Portugal Norton Dias Adaixo

Mestrado em Sociologia

Orientadora:

Doutora Patrícia Ávila, Professora Associada com Agregação
ISCTE– Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022

Agradecimentos

Aos 56 anos de idade e após 33 anos de carreira no ramo empresarial decidir fazer um mestrado, foi um momento de feliz realização pessoal e um estímulo intelectual. Foram dois anos de muito trabalho e com necessários sacrifícios para a família e por isso, será à família que em primeiro lugar presto os meus agradecimentos pelas horas de privação da minha presença e companhia. Ao meu marido, aos meus filhos e à minha mãe que foram os alicerces fundamentais para ter conseguido chegar a esta etapa.

Quero agradecer à minha orientadora Professora Patrícia Ávila, por ter aceite este desafio sem hesitações, pelo seu exemplo, pela sua experiência e inspiração, pela sua sempre disponibilidade e amizade desde o primeiro dia.

À minha querida colega e amiga Bárbara Niderost, por ter estado sempre ao meu lado, nos momentos de reflexão, de discussão e trabalho que tão importantes foram durante estes dois anos.

Finalmente agradecer a todos os professores com quem me cruzei, todos sem exceção de grande qualidade, por tudo o que me ensinaram.

Em memória do meu pai, Alcides († 04/2001)
Semper in memoria mea

Resumo

O mundo vive hoje um processo de transformação social complexo onde a transformação digital tem um papel primordial. Desde cedo que houve uma preocupação do Estado em digitalizar os serviços públicos, apostar nos meios de acesso, em alguns casos complexos e de dificuldade de utilização por algumas faixas da população, comprometendo o seu direito pleno a uma cidadania ativa. O objeto desta pesquisa pretende contribuir para o conhecimento deste fenómeno, crucial para o bom desempenho das sociedades democráticas. Pretende-se conhecer a relação entre literacia digital e cidadania através da análise do impacto na vida de cada uma das dificuldades de acesso às plataformas digitais do Estado em pessoas adultas com escolaridade obrigatória. Como resultado foram identificadas situações de desigualdade social, diferentes perfis entre a população estudada na análise desse impacto. O objeto é enquadrado na realidade portuguesa e nas atuais políticas públicas da transformação digital onde a digitalização dos serviços públicos é uma prioridade.

Foi utilizada uma metodologia qualitativa através de entrevistas semiestruturadas realizadas a 17 indivíduos de ambos os sexos com idades compreendidas entre os 30 e os 69 anos com escolaridade até ao 12º ano.

Os resultados demonstram que apesar dos esforços públicos na promoção da capacitação da população para a literacia digital, a existência de desigualdades de acesso e uso das plataformas digitais do Estado patente nos diferentes perfis identificados nesta pesquisa, revela que a transformação digital não é acompanhada por resultados rápidos na mitigação das desigualdades. O problema é mais complexo e mais vasto.

Palavras-chave: Sociedade de informação, competências-digitais, literacia, cidadania, governo electrónico (e-governo).

Abstract

The world is currently experiencing a complex social transformation process on which digital transformation plays a key role. Early, the State was concerned with digitizing public services, in the provision of infrastructures of access, in some cases complex and difficult to use by some parts of the population, compromising the right to their active citizenship. This research wants to contribute to the knowledge of these phenomenon, crucial for the good performance of the democratic societies. It is intended to know the relationship between digital literacy and citizenship in an analysis of the impact on each one's life, of the difficulties of accessing the public's digital platforms in people with compulsory education. As a result, situations of social inequality were identified, different profiles among the population studied in the analysis of the impact. The object is framed in the Portuguese reality and in the current public policies of digital transformation where the digitalization of public services is a priority.

An intensive qualitative methodology was used through semistructured interviews carried out with 17 people of both sexes, aged between 30 and 69 years old, with compulsory education. The results show that despite public efforts to promote the empowerment of the population for digital literacy, the existence of inequalities in the use and access of public digital platforms, evident is different profiles identified in this research, reveals that the digital transformation is not accompanied by fast results in mitigating inequalities. The problem is more complex and broader.

Keywords: Information society, digital skills, literacy, citizenship, electronic government (e-government).

Lista de figuras

Figura 3.1 – Modelo de análise

Figura 4.1 – Perfis dos entrevistados – Impacto das dificuldades de acesso

Lista de Tabelas

Tabela 4.1 – Perfil sociodemográfico dos entrevistados

Lista de abreviaturas

IDES – Índice da Digitalização da Economia e da Sociedade

INCoDe – Iniciativa Nacional para as Competências Digitais

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

CIES – Centro de Investigação e Estudos de Sociologia

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PD – Plataformas digitais

TD – Tecnologias Digitais

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UE – União Europeia

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

ÍNDICE

Agradecimentos.....	V
Resumo.....	VII
Abstract	XIX
Lista de Figuras	XI
Lista de Tabelas.....	XIII
Lista de Abreviaturas.....	XV
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1 – Enquadramento teórico	5
1.1 A sociedade de informação e o fosso digital no caminho para as desigualdades sociais	5
1.1.1 A sociedade de informação.....	5
1.1.2 O fosso digital.....	6
1.1.3 O impacto do fosso digital nas desigualdades sociais	7
1.2 O papel das competências chave e da literacia digital na atual sociedade de informação.....	8
1.2.1 Competência digital: uma competência chave	9
1.2.2 Literacia digital e competência digital	9
1.2.3 Inclusão digital e cidadania	10
CAPÍTULO 2 – A evolução da sociedade de informação em Portugal.....	13
2.1 O Plano InCode 2030	13
2.2 O plano de ação para a transição digital	14
2.3 Os níveis de digitalização da sociedade portuguesa	15
2.4 O papel da literacia digital na transformação digital da administração pública.....	16
CAPÍTULO 3 – Metodologias da pesquisa.....	19
3.1 Objetivos da pesquisa.....	19
3.2 Modelo de análise.....	21
3.3 Metodologia qualitativa intensiva.....	24
3.4 Guião de entrevista	24
3.5 População alvo e amostra.....	25
3.6 Recolha de dados e tratamento da informação	25
CAPÍTULO 4. Análise de resultados.....	27
4.1 Caracterização dos entrevistados	27
4.2 Recursos e competências digitais: diferentes perfis	29
4.3 O acesso às plataformas digitais dos serviços públicos.....	32
4.4 O impacto nas diferentes esferas da vida.....	35
4.5 Reflexibilidade e motivação: a capacidade de adquirir mais competências digitais	37

CAPÍTULO 5. CONCLUSÃO	39
Referências bibliográficas.....	43
Anexos.....	48
Anexo 1 - Modelo de análise de Van Dijk (2020).....	48
Anexo 2 - Modelo de análise de Patrícia Ávila (2008).....	49
Anexo 3 - Guião da entrevista	50
Anexo 4 - Tabela 4.2. – Situação perante o trabalho e dimensão escolar e profissional da população entrevistada.....	53
Anexo 5 – Tabela 4.3. – Recursos tecnológicos dos entrevistados.....	54
Anexo 6 – Tabela 4.4. – Competências digitais dos entrevistados	55
Anexo 7a – Tabela 4.5a - Relação com o Estado. Utilização dos serviços públicos digitais e grau de confiança e satisfação dos entrevistados.....	56
Anexo 7b – Tabela 4.5b - Relação com o Estado. Utilização dos serviços públicos digitais e grau de7confiança e satisfação dos entrevistados.....	57

Introdução

A sociedade é cada vez mais digital, o dia a dia dos cidadãos depende cada vez mais de soluções digitais, desde pagar as despesas pessoais, ler notícias, entrar em contato com organismos públicos e empresas, escrever um e-mail, estar em contato com a família e amigos, exercer o direito de voto e até poder ter acesso a um certificado digital de vacinação à Covid-19. É crucial estar incluído na sociedade digital, isto significa que quem não tiver acesso à internet não terá acesso a uma série de atividades: serviços e informação, o que conseqüentemente implicaria perda de oportunidades.

Mas o que é que hoje significa “estar online”? O que é que significa hoje “ser digital”? É suficiente ter acesso à internet, ou é necessário saber como é que ela funciona? Fala-se de competências. As pessoas têm necessidades diferentes de competências em função do seu ciclo de vida? Devem os programas de apoio e aprendizagem para aquisição de competências digitais variar em função das condições de base de cada pessoa como a idade, género, educação, trabalho? Com a desinformação, a falta de informação presente nas sociedades, quais os desafios e novas abordagens para legisladores e educadores? Estas não são questões que irão ser respondidas nesta pesquisa, mas são estas questões que a motivaram, mais concretamente algumas questões-chave num processo de inclusão social, numa sociedade completamente dependente da tecnologia e na qual os cidadãos que não tenham qualquer relação com ela, ficam excluídos. A exclusão digital é uma realidade que tem sido amplamente estudada nos últimos 25 anos e tem sido alvo de preocupação dos Estados, particularmente os europeus, um tema que se agravou pelo recente contexto da pandemia Covid-19. Vive-se numa sociedade em verdadeira transformação digital onde a literacia digital é um fator de integração e que face a este contexto é um conceito em permanente evolução, que implica novas competências, novas práticas, novas formas de pensar e de estar (Jaeger et al., 2012).

A ausência destas competências condiciona o exercício dos direitos base dos indivíduos na sua condição enquanto cidadãos. A relação existente entre literacia digital e cidadania tem sido um tema estudado pela academia, essencialmente numa perspetiva de envolvimento e de participação política, social e cívica, para a ação coletiva. Será abordado este tema desde o nível mais básico da vida quotidiana, como a relação entre a população e o Estado através das plataformas digitais, nomeadamente analisar-se-á o impacto na vida das pessoas quando essa relação se faz com dificuldades de acesso a estas plataformas. Este é um tema menos investigado quer ao nível dos estudos sobre o fosso digital, “*digital divide*”, quer ao nível dos estudos sobre governo eletrónico, “*e-government*”. Contribuir para diminuir esta lacuna, é o propósito desta pesquisa.

Dados do Eurostat e estudos académicos, revelam que há uma relação entre escolaridade e diferentes níveis de competências digitais.

Os objetivos da pesquisa passam por (i) perceber quando os indivíduos têm que recorrer aos serviços públicos, como o fazem, se pela via do contato pessoal através dos balcões de atendimento ou se pela via digital, sites e aplicações de telemóvel. (ii) Quando a via digital é a única forma de aceder a esses serviços, que alternativas os indivíduos procuram? Entidades mediadoras, como as juntas de freguesia, ou a sua rede pessoal como filhos ou outras pessoas? E caso não consigam mesmo efetuar esses contatos, quais as consequências objetivas nas suas vidas? O que fica por fazer? Marcação de consultas médicas, pedidos de baixas médicas, acesso a certificados digitais de vacinação, entregas de IRS, regularização de faturas pessoais, usufruto do IVAucher¹, Autovoucher², marcação de atendimento em lojas do cidadão, acesso a serviços públicos promovidos pelo poder local como passeios, aulas de ginástica, aulas de informática, por exemplo? (iii) Pretende-se identificar os diferentes perfis que surgem na relação entre a população e o Estado via serviços públicos digitais. (iv) Fará parte ainda desta pesquisa perceber que representações têm as pessoas relativamente às dificuldades e como se posicionam face a essas representações? (v) Por fim, e de forma a melhor perceber o impacto das reduzidas competências digitais na vida de cada um, analisar-se-á como é que a consciência ou inconsciência individual desse fenómeno se traduziu em iniciativas pessoais para alterar essa situação.

Esta pesquisa está organizada em cinco capítulos: o primeiro, destinado ao enquadramento teórico, em resposta aos objetivos da pesquisa e subdivide-se em dois subcapítulos – a sociedade de informação e o fosso digital no caminho para as desigualdades sociais e o papel das competências-chave da literacia digital na atual sociedade de informação. Neste primeiro capítulo, serão apresentados os conceitos de *sociedade de informação e fosso digital* (“digital divide”), como suporte da análise de um contexto social de mudança e de um fenómeno que cada vez mais preocupa os analistas sociais: os impactos sociais da digitalização da sociedade. Apresentam-se ainda os conceitos de *literacia digital, competências-chave* na sociedade atual, como condições de partida dos indivíduos que poderão ser determinantes na busca das respostas aos objetivos da pesquisa. Por último, não poderiam deixar de ser mencionados os conceitos de *cidadania* e *e-government* (governo eletrónico) uma vez que as plataformas digitais do Estado são um canal através do qual os indivíduos poderão usufruir dos seus direitos enquanto cidadãos. No segundo capítulo efetua-se uma caracterização da

¹ IVAucher, medida extraordinária criada pelo Estado em 2021 para colmatar os efeitos da pandemia Covid 19 e promover o setor do turismo - permitia aos contribuintes de acumular o IVA gasto na restauração, alojamento e cultura para utilização posterior desse valor no trimestre seguinte. Para usufruir deste benefício o contribuinte tinha que se inscrever na plataforma digital do IVAucher.pt. <https://eco.sapo.pt/2020/10/12/ivaucher-saiba-como-vai-funcionar-o-desconto-do-iva-nos-restaurantes-turismo-e-cultura/>

² Autovoucher, foi um programa que surge na sequência do IVAucher em resposta ao aumento exponencial do preço dos combustíveis. De novembro de 2021 a Abril de 2022 o Estado devolvia no início cerca de 0,10 euros por litro, até ao máximo de 50 litros, o que se traduzia num valor máximo de 5 euros por mês, mas que a partir de Março passou para um valor máximo de 20 euros. Para usufruir deste benefício o contribuinte tinha que estar inscrito na plataforma digital IVAucher.pt. <https://www.cgd.pt/Site/Saldo-Positivo/casa-e-familia/Pages/aproveitar-autovaucher.aspx>

sociedade portuguesa relativamente aos indicadores disponíveis da sociedade de informação relacionados com o acesso e a utilização da internet e com o recurso aos serviços governamentais eletrónicos, uma realidade que ajudará a compreender os resultados da pesquisa e justificar a escolha da população que será objeto de estudo. Dar-se-á destaque ao plano InCode 2030, ao plano de ação para a transição digital e ao papel da literacia digital na transformação digital da administração pública. No terceiro capítulo apresentam-se as metodologias da pesquisa: os objetivos e a sua fundamentação em função do enquadramento teórico efetuado, o modelo de análise construído a partir dos modelos de Patrícia Ávila (2008) e de Jan Van Dijk (2020) utilizados nas suas respetivas pesquisas, a metodologia de recolha de dados, o método qualitativo intensivo com recurso a entrevistas semiestruturadas a 17 indivíduos, a definição e justificação da população a estudar e, por último, o tratamento das entrevistas. No quarto capítulo será efetuada uma análise aos dados recolhidos através das entrevistas realizadas e serão identificadas as respostas aos objetivos desta pesquisa. A pesquisa termina com uma conclusão (capítulo cinco) sobre os principais aspetos resultantes da análise. Espera-se, desta forma, contribuir para uma melhor compreensão deste tema em Portugal, num contexto cada vez mais exigente nas respostas que cada um tem de dar para acompanhar a evolução das sociedades no processo de aceleração digital.

CAPÍTULO I

Enquadramento teórico

1.1 A Sociedade de informação e o fosso digital no caminho para as desigualdades sociais

1.1.1 A Sociedade da informação

O mundo digital faz parte das nossas vidas e da sociedade, tendo deixado há muito de ser uma opção. Assistimos a uma transformação digital onde as tecnologias de informação moldam as relações entre pessoas, e entre pessoas e instituições. Vive-se hoje numa “sociedade em rede” na definição de Castells e Cardoso (2005, p. 20), uma sociedade desenvolvida a partir de um novo sistema tecnológico fundado na internet, na microeletrónica e comunicação digital que permitiu a formação de uma nova economia, de novas formas de organização das empresas, dos sistemas públicos, de uma nova cultura. Experimentam-se momentos de mudança e de transformação dos sistemas políticos, dos estados e das administrações, pela globalização e por um novo enquadramento tecnológico. Uma sociedade em rede que trouxe novos problemas sociais, novas formas de reivindicação e de mobilização, novas formas de exercer a cidadania. Uma nova economia que, de acordo com Castells e Cardoso (2005, p. 22), o conhecimento e a informação são fonte de riqueza, de poder e de qualidade de vida. Uma sociedade onde, mais do que nunca a educação é uma variável chave na inclusão social.

Esta é a sociedade em que vivemos, onde a internet comanda as nossas relações em rede, uma internet, transformada a partir da plataforma web 2.0³ (hoje já em 4.0), que permite aos seus utilizadores passarem de atores passivos de uma sociedade, para atores ativos, onde possam participar num espaço público acessível a todos. É condição desta nova sociedade que para fazer parte ativa dela, cada cidadão deverá ter conhecimentos e competências, nomeadamente de literacia digital, para aceder e saber utilizar a internet. Hoje vive-se a evolução para a plataforma web 4.0, como o uso massivo da inteligência artificial e a interação entre humanos e máquinas, a web dos algoritmos que rastreia tudo o que se passa na rede, onde os recursos de interação e a intensificação das funcionalidades são maiores, mas também onde as questões da segurança pessoal e de *cybersegurança* são tema de debate e de preocupação.

³ Web 2.0 – nova versão da internet, uma tecnologia inventada em 2004 que permite a interação em rede, partilhas e trocas de opinião, o que com a web 1.0 não era possível, apenas o envio e receção de e-mails.

1.1.2 O fosso digital

Foi na década de 1990 que surgiram na Europa as primeiras preocupações sobre a falta de competências digitais da população⁴ que seria incapaz de acompanhar a evolução social, política e económica das sociedades em plena transformação digital. Foi em 2000 que, pela primeira vez, a OCDE surgiu com uma definição de fosso digital: *“lacuna entre indivíduos, famílias, empresas e áreas geográficas em diferentes níveis socioeconómicos no que diz respeito às suas oportunidades de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs) e ao uso do Internet para uma ampla variedade de atividades”* (OCDE 2000, p. 5). O tema relaciona-se com a contribuição das TIC para o acentuar das divisões sociais já existentes como as diferenças sociais, étnicas, de género, de localização territorial entre o urbano e rural, sendo a reduzida literacia digital uma das mais importantes formas de exclusão social dos dias de hoje (OCDE, 2000, p. 5). Era preciso começar a medir o fenómeno, era preciso começar a perceber as causas e os efeitos desse fosso digital.

O fosso digital tem sido um tema prioritário num mundo cada vez mais globalizado, muito estudado pela academia e alvo de grande preocupação política e económica que foi reforçado pelo recente contexto pandémico. Os contornos do fosso digital vão mudando de acordo com o desenvolvimento e as exigências da transformação digital.

Tiago Lapa et al., (2018, p. 258), propõem introduzir a dimensão *offline* para analisar as causas deste processo, pois ainda que a vida passe cada vez mais pelo digital, *“as vidas digitais dos indivíduos têm muito pouco de virtual, dada a importância dos antecedentes offline no acesso e modalidades de uso das redes digitais.”* Defendem que para perceber os antecedentes *offline* é fundamental associar as características sócio demográficas dos indivíduos aos tipos e padrões de acesso e utilização das tecnologias digitais (TD). Não existe uma forma linear e mecanicista de analisar as consequências na sociedade e nos indivíduos da utilização da internet no processo de construção de relações sociais. Lapa et al. (2018, p. 259) vão mais longe e afirmam que nas ciências sociais não há um paradigma de referência que interprete o ciclo social que abrange os antecedentes *offline*, as práticas *online* e os seus impactos sociais. Cardoso (2013, p. 49) não deixa, no entanto, de assumir que alguma investigação já realizada revela o significado dos contextos culturais de base ao nível da família, amigos e colegas de trabalho, para a melhor utilização das novas tecnologias.

Perceber não apenas o impacto da estrutura social no desenvolvimento das competências digitais, mas também o impacto das TD e da internet na estrutura social, no nivelamento e no desnivelamento dessa estrutura, é um exercício complexo e ultrapassa as simples questões relacionadas com o

⁴ O Relatório Bangemann (1994), destinado a apresentar recomendações ao Conselho Europeu sobre as medidas a serem tomadas na União Europeia para a sociedade global da informação, revela as primeiras preocupações com a literacia digital na Europa. cit. por Gomes, Maria (2018).

acesso e utilização da internet (Cardoso, 2013). Na análise das diferenças sociais relativamente ao perímetro da instrumentalização das TD pelos indivíduos, efetuada por Lapa et al.⁵ (2018), estes consideram que surgem várias camadas ou ordens quanto aos acessos e usos da internet:

- A primeira ordem diz respeito ao tipo de acesso e utilização da internet (Reisdorf 2011, in Lapa et al., 2018, p. 260);
- A segunda ordem vai mais longe e considera as modalidades de utilização e os tipos de competências e experiência dos utilizadores (DiMaggio et al., 2004, in Lapa et al., 2018, p. 260);
- A terceira ordem refere-se às modalidades de apropriação e incorporação das TD na vida das pessoas (Van Deursen e Helper, 2018, in Lapa et al., 2018, p. 260).

Neste trabalho, os autores (Lapa et al., 2018) referem que, nas de primeira ordem, (tipo de acesso e utilização da internet) nos países com maiores percentagens de utilizadores a relação entre a exclusão digital e a exclusão social é menor. Nos casos de segunda ordem (modalidades de utilização e tipos de competências) a relevância prende-se com a importância da domesticação das TD na vida do quotidiano, e é aqui que as questões da literacia digital assumem maior importância já que as competências necessárias, o conhecimento para a utilização dos media digitais são mais exigente do que em relação aos media tradicionais (Van Dijk, 2005). De acordo com Cardoso e Neto (2009), cidadãos com maiores recursos socioeconómicos, e capital humano, conseguem ter mais competências digitais e por isso terem uma utilização mais dirigida ao conhecimento em vez de apenas entretenimento e laços sociais. No que diz respeito às questões de terceira ordem, os autores referem-se às vantagens das atividades *online*, no que diz respeito à esfera pública, económica, social e cultural. Esta classificação possibilita aos cientistas sociais realizarem uma análise da relação entre os conceitos de literacia digital e inclusão social num determinado contexto.

1.1.3 O impacto do fosso digital nas desigualdades sociais

O impacto social da exclusão digital foi agravado pelo atual contexto pandémico e de confinamento e exigiu dos cidadãos e das empresas uma rápida resposta através das plataformas digitais, que em muitos casos foram a única forma de poderem trabalhar, estudar ou até mesmo estabelecer contato com a família e os amigos. A relação com os serviços públicos durante este período, passou a ser quase totalmente através das plataformas digitais. Os atores sociais que não tiveram possibilidade e/ou

⁵ Esta análise utiliza uma divisão de 3 ordens no que diz respeito ao fosso digital, divisão essa utilizada por uma boa parte dos investigadores que estudam hoje este tema.

capacidade para aceder a essas plataformas ficaram imediatamente em desvantagem relativamente aos outros. Um contexto que reforçou a pertinência do tema desta pesquisa no momento atual.

Jan Van Dijk, professor na Universidade de Twente, nos Países Baixos, tem dedicado os últimos 25 anos a estudar a relação entre desigualdades digitais e desigualdades sociais. Editou recentemente (2020) o seu livro *“The Digital Divide”* (uma versão atualizada da sua obra, *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, publicada em 2005), onde reforça esta teoria: partindo destas diferentes camadas (primeira, segunda e terceira ordem) que designa de *“formas de apropriação da media digital”*, conclui que *“a desigualdade digital reflete e reforça a desigualdade social existente”* (Dijk, 2020, p. 116). Estudos e pesquisas académicas têm alertado para a importância deste tema ser um objeto prioritário das políticas públicas, das entidades reguladoras, das empresas, e, particularmente no *desenvolvimento de novas competências pessoais, sociais e cognitivas* (Jenkins et al., 2009, in Lapa et al., 2018 p. 257), considerando a *relação interdependente entre as novas tecnologias e a educação a vários níveis, família, escola, a relação entre literacia digital e cidadania* (Jenkins et al., 2009; Lopes 2005, in Lapa et al., 2018 p. 257), *os riscos resultantes da utilização dos media por diferentes perfis de literacia* (Nash 2004, in Lapa et al., 2018 p. 257) e ainda *as diferenças digitais que resultam da situação de classe, etnia, idade, sexo, etc.* (Livingstone et Helper 2007; Hargaittai et Hsieh 2013, in Lapa et al., 2018, p. 257). Portugal tem disposto também de uma boa representação de estudos académicos e investigadores dedicados a este tema, dos quais se destaca Silva. A., (2008), Cardoso, Costa, Coelho e Pereira (2014), Sanches (2016), Lapa (2018), Vieira, Azevedo e Cardoso (2018, 2019), Lapa e Espanha (org. 2019) entre muitos outros (referências in Lapa, et al., 2018).

1.2 O papel das competências-chave e da literacia digital na atual sociedade de informação

Estamos hoje perante uma sociedade que vive complexos desafios, relacionados com o conhecimento e com as competências dos seus atores sociais. Referindo Peter Drucker (1993, p. 210, in, Ávila, 2008, p. 20), nos livros e nas bases de dados está a informação, enquanto o conhecimento está nas pessoas. As economias reconhecem a importância dos *recursos humanos* e das suas competências e dão cada vez mais destaque ao *capital humano* atribuindo-lhe um carácter decisivo.

Com o desenvolvimento tecnológico os desafios tornaram-se mais complexos e exigiram outro tipo de competências que condicionam ainda mais as necessidades prementes ao nível dos recursos humanos. É preciso mais do que nunca dotar os indivíduos de competências não só de carácter técnico, mas competências que lhes permitam uma adaptação rápida a esta sociedade complexa e em constante mudança. Competências fundamentais para a vida que permitam a cada um saber, saber ser, saber resolver as questões e as dificuldades e encarar de forma reflexiva os desafios com os quais

estão constantemente confrontados (Alonso, 2000, in Sá e Paixão 2015). Aqueles que não estiverem dotados dessas competências estarão claramente em desvantagem. Com facilidade perderão oportunidades da vida, com impactos que condicionarão o seu exercício de direitos básicos enquanto cidadãos. As desigualdades sociais são agravadas pela falta de competências, algo ao qual sociólogos, politólogos e educadores têm-se dedicado a estudar. Uma prioridade enquanto motor económico, mas com trabalho pela frente enquanto motor humano e de inclusão.

1.2.1 Competência digital, uma competência-chave

A competência digital assume, no contexto atual da sociedade de informação, um papel determinante no quadro geral de competências-chave e a sua carência na população adulta reforça o tema das desigualdades sociais (Van Dijk, 2020). Surge mesmo como uma competência-chave no Quadro de Referência Europeu sobre Competências-Chave para a aprendizagem ao longo da vida (Comissão Europeia, 2007). Isto coloca a literacia digital num patamar de extrema importância no leque das competências-chave, mas esta, por sua vez, está fortemente dependente das competências de literacia em geral. Citando Patrícia Ávila (2008, p. 426) “[...] *sem competências de literacia, não só a aprendizagem das tecnologias de informação fica comprometida, como fica seriamente limitada a utilização que delas é feita*”. Patrícia Ávila (*idem*) demonstra ainda a importância da literacia em geral na capacidade dos indivíduos exercerem uma reflexão sobre si próprios e de como isso é importante na sua capacidade para a ação. Este é um tema problemático e importante nesta pesquisa uma vez que será analisada a capacidade da população entrevistada em se posicionar face aos outros relativamente à avaliação que fazem de si próprios. Como se comparam e de que forma isso os leva a procurarem adquirir mais competências digitais de forma a diminuírem as suas limitações face ao contexto atual.

1.2.2 Literacia digital e competência digital

O significado de literacia digital e competência digital é definido de forma diferente entre alguns autores e instituições. A título de exemplo, para Martin (Martin, 2008, p. 169, in, Azevedo et al. 2016, p. 34), os conceitos de literacia digital e competência digital são distintos, indicando que ao passar da competência para a literacia assume-se a importância crucial da situação. A literacia digital implica necessariamente “*o uso com sucesso das competências digitais em várias situações da vida*”. Outra perspetiva é apresentada em 2011 no relatório da *Digital Agenda Scoreboard* (UE, 2011) onde “*a competência digital pode ser considerada como literacia digital no seu sentido mais amplo, engloba as competências digitais básicas do utilizador*”. Quer a União Europeia quer o Estado Português utilizam ambos os conceitos de forma indiscriminada nos seus documentos oficiais.

São várias as abordagens para definir literacia digital, como refere Azevedo et al., (2016, p. 41), são vários os conceitos que reclamam “*designar os conhecimentos, aptidões e atitudes considerados*

necessários para lidar com o ambiente digital e que estes têm sido alvo de atenção de políticas europeias e de grandes organizações. Entre estes incluem-se os conceitos de literacia mediática, literacia da informação⁶, literacia digital⁷ ou competência digital que, muito por influência dos interesses políticos e comerciais, vão ganhando maior ou menor destaque”. Para esta pesquisa optou-se pelo conceito de literacia digital, tal qual como definido pela Comissão Europeia, pela relação de dependência que estabelece entre competências digitais e um conjunto de ações indispensáveis para comunicar, partilhar, participar nas redes colaborativas via internet.

E em termos sociais? Qual a importância da literacia digital? Considera-se nesta vertente Livingstone et al. (2007) para quem no conceito de literacia a vertente social é determinante uma vez que permite a participação democrática e uma cidadania ativa, permite a cada um a aquisição de competências para o seu desempenho profissional, e dota o cidadão de meios para uma vida preenchida. Esta relação é válida para o conceito de literacia digital.

1.2.3 Inclusão digital e cidadania

No documento intitulado “*Media and Information literacy: Policy and strategy guidelines*”, a UNESCO, em 2013, aponta para a necessidade de dotar os indivíduos de competências necessárias para poderem usufruir dos benefícios dos direitos humanos e das suas liberdades fundamentais, nomeadamente a sua liberdade de expressão e de acesso à informação. É necessário proceder a uma alfabetização informacional e digital, configurando-a para as necessidades pessoais, educacionais, sociais e profissionais. Este será um processo de inclusão digital como faceta determinante da inclusão social. Como explica Assumpção e Mori (2006), “a inclusão digital torna-se fator predominante para o estabelecimento de uma nova cidadania que possibilite não apenas o aumento da empregabilidade, mas das condições para o desenvolvimento das comunidades e resolução de seus problemas, participação e autonomia crítica para mudanças nas práticas políticas, promovendo a inclusão social” (Assumpção & Mori, 2006).

O conceito de cidadania a utilizar privilegia a sua dimensão social que garante a vida do cidadão em sociedade, e neste caso em concreto a cidadania digital, na sua vertente de inclusão digital. Só se vive a cidadania digital em pleno se os indivíduos forem capazes de utilizar as TD para grande variedade de fins, tais como: socialização, informação política, trabalho, educação e entretenimento. (Sebastião, 2014, p. 115). Por outro lado, a cidadania digital acarreta deveres e responsabilidades de cada um

⁶ Literacia da informação - capacidade de aceder, produzir e utilizar criticamente a informação.

⁷ Literacia digital - habilidades necessárias para alcançar a competência digital, sustentadas por competências básicas em TIC e no uso de computadores, com o objetivo de recuperar, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informação, e de comunicar e participar em redes colaborativas via Internet” (definição da Comissão Europeia)”.

enquanto membro da comunidade virtual. Esse comportamento depende da literacia digital de cada indivíduo, do acesso, entendimento e utilização das tecnologias, de forma criativa e reflexiva (Buckingham, 2003, in Sebastião, 2014, p. 117). São vários os autores que têm estudado a cidadania digital: Mossberger, Tolbert e Stansbury (2003), Mossberger et al., (2008); Shane (2004), Howard e Jones (2004), Howard (2005), Chadwick (2006, 2009); Silva (2008), Morgado e Rosas (2010, in Sebastião, 2014, p. 6), e é unânime entre eles que é uma condição para uma cidadania digital que haja um acesso às TD de forma igualitária e inclusiva (*idem*).

O direito ao acesso às novas tecnologias é atualmente um tema dos direitos humanos que preocupa alguns juristas, Oliveira (2013) afirma mesmo que “[...] o direito ao acesso às novas tecnologias como a Internet e o ciberespaço constituem o cerne dos direitos humanos contemporâneos, pois é por meio deles que serão asseguradas as múltiplas dimensões da vida humana, tais como o acesso às informações e comunidades virtuais” (Oliveira, 2013, p. 24). A falta de acesso às novas tecnologias, a dificuldade de uso ou a incapacidade de usufruir das vantagens sociais enquanto cidadão, pode originar situações de exclusão social. Ao nível da União Europeia há mesmo um esforço recente (de 26 de janeiro de 2022) no sentido de definir e propor uma declaração solene intrainstitucional relativa à cidadania digital onde se definem os direitos e princípios digitais para os próximos 10 anos, são eles: atribuir prioridade às pessoas – “as tecnologias digitais devem proteger os direitos das pessoas, apoiar a democracia e assegurar que todos os intervenientes digitais agem de forma responsável e segura”, haver liberdade de escolha – “as pessoas devem beneficiar de um ambiente online justo, estar a salvo de conteúdos ilegais e prejudiciais, e ter capacidade para interagir com novas tecnologias em evolução, como a inteligência artificial”, solidariedade e inclusão – “a tecnologia deve unir e não dividir as pessoas. Todos devem ter acesso à Internet, às competências digitais, aos serviços públicos digitais e a condições de trabalho justas.”, a participação – “os cidadãos devem poder participar do processo democrático em todos os níveis e ter controle sobre seus próprios dados”, e a sustentabilidade – “Os dispositivos digitais devem apoiar a sustentabilidade e a transição verde. As pessoas precisam saber sobre o impacto ambiental e o consumo de energia de seus dispositivos.”⁸

Atualmente, a relação dos cidadãos com o Estado faz-se fundamentalmente por via das plataformas digitais. A digitalização da administração pública (*e-government*) atua em três grandes áreas de intervenção (Soares, 2009): e- administração, com vista à melhoria do funcionamento dos

⁸ UE, Cidadania digital: direitos e princípios para os europeus, 26 de janeiro de 2022 https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

processos do poder político e da Administração Pública; e-cidadãos e e-serviços, na promoção do relacionamento entre cidadãos e empresas; e sociedade mais abrangente, que se destina à participação pública e à cidadania. Em 2016 a Comissão Europeia reconheceu a importância da transformação digital dos estados e criou um Plano de Ação de Governo Eletrónico da UE 2016–2020 (UE, 2016) que “visava *eliminar as barreiras digitais ao Mercado Único Digital e impedir uma maior fragmentação que surge no contexto da modernização das administrações públicas*”⁹.

Tal como a universalização no acesso a competências digitais na sociedade, os processos de governo eletrónico não são lineares; se por um lado a procura de soluções de poupança dos recursos humanos públicos, e ainda uma universalização mal conseguida, pelo nível de competências digitais da população, pode provocar falta de confiança dos cidadãos para com o Estado, por outro lado, pode aumentar a qualidade do serviço de resposta, ser mais transparente e mais adequado às necessidades de cada um, fomentando uma relação mais positiva com os cidadãos (Morote et al., 2020). O sucesso do governo eletrónico passa pelo combate à iliteracia digital e faz parte do seu objetivo procurar estratégias e formas de contribuir para mitigar a desigualdade social no acesso aos serviços públicos. É uma condição para que qualquer cidadão tenha uma relação de confiança e de satisfação com as instituições públicas e garantir uma participação mais ativa na sociedade.

⁹ UE, Plano de ação de governo eletrónico, 2016.2020
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN>

CAPÍTULO 2

A evolução da sociedade de informação em Portugal

A sociedade de informação coloca hoje desafios aos quais as políticas públicas têm um papel fundamental como garantia dos valores das sociedades democráticas.

O desenvolvimento e proliferação das tecnologias digitais traz inevitavelmente oportunidades de comunicação, de partilha do saber como nunca existiu. Já em 1999 Cádima (1999, p. 11) se mostrava otimista quanto a este novo paradigma de sociedade, afirmando que o fluxo comunicacional permitia uma autêntica revolução nos procedimentos societários com impacto numa cidadania partilhada, participada, “como jamais a história viu”.

2.1 O Plano INCoDe 2030

É difícil avaliar os paradoxos, as incongruências, do impacto das tecnologias digitais na sociedade e por isso os desafios que se colocam aos países, aos Estados e às instituições, sejam elas públicas ou privadas, são complexos. Um é o combate à info-exclusão, a “alfabetização informacional”. Já Bell (1999) e Castells (1998) reforçavam a importância da educação e da formação dos indivíduos e não é por acaso que esta é e deverá ser a grande prioridade dos governos, em particular da Europa, um objetivo claro no que diz respeito às orientações políticas para a Europa entre 2021 e 2024¹⁰ onde Portugal não é exceção. As políticas para a criação de infraestruturas técnicas e territoriais que permitam o acesso à internet, a promoção da literaciadigital, a literacia para a interpretação, processamento e produção da informação, são a grandeprioridade, e Portugal mais uma vez acompanha esta tendência no que diz respeito ao perímetro das suas políticas públicas, de onde se destaca o plano INCoDe 2030.

Portugal desenvolve, desde 2017, um programa integrado de políticas públicas (a partir dos projetos da UE), o *INCoDe 2030, Iniciativa Nacional para as Competências Digitais*¹¹ que promove um conjunto de ações a partir de cinco eixos de intervenção; o primeiro de Inclusão “*focado nos cidadãos fora dos percursos educativos formais e da formação profissional, desempregados, jovens em risco, migrantes e minorias, sénior ou com necessidades especiais*”, o segundo de Educação que “*pretende instruir as camadas mais jovens da população através do estímulo e reforço nos domínios da literacia digital e das competências digitais em todos os ciclos de ensino e de aprendizagem ao longo da vida*”, o terceiro de Qualificação, que “*procura combater as elevadas taxas de desemprego jovem com*

¹⁰ In Orientações Políticas da Comissão para o período 2019-2024, pp. 16.

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/political-guidelines-next-commission_pt.pdf

¹¹ *INCoDe 2030, Iniciativa Nacional para as Competências Digitais*. <https://www.incode2030.gov.pt/>

formação de técnicos intermédios para setores económicos específicos, com oferta de estágio, formação conjunta e criação de redes”, o quarto de Especialização, “foca-se na formação de competências TIC no ensino superior, com o objetivo de promover uma aproximação entre as instituições de ensino superior e as empresas”, e o quinto de Investigação, “propõe garantir as condições para a produção de novos conhecimentos e a participação ativa em redes e programas internacionais de I&D”. Com esta iniciativa foi criado um Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital que abrange, a literacia da informação, comunicação e cidadania, criação de conteúdos, segurança e privacidade e desenvolvimento de soluções.

2.2 O plano de ação para a transição digital

Em março de 2020, foi lançado o *Plano de Ação para a Transição Digital*¹² para Portugal que procura intervir em três eixos, à semelhança de planos anteriores: a atribuição de competências para a inclusão digital, o investimento na transformação do tecido empresarial, a digitalização dos serviços públicos. Em março de 2022, foi publicado o primeiro balanço¹³ deste plano onde é reforçado que se trata não apenas de um desafio tecnológico, mas sobretudo implica mudanças de atitude, comportamentos e alterações na forma como todos os parceiros sociais se organizam e relacionam. Como uma das iniciativas deste plano, destaca-se a “Capacitação e inclusão digital das pessoas”, sob o nome *Eu sou digital*¹⁴, um programa de inclusão digital de um milhão de adultos infoexcluídos. Este programa assenta numa rede nacional de 30 000 voluntários espalhados por 1 500 centros por todo o país, com recursos digitais e acesso gratuito que visa fornecer algumas competências como criação e gestão de conta de correio eletrónico, a capacidade de pesquisar online, a consulta e utilização de serviços públicos digitais, o acesso a serviços como *homebanking* ou o acesso a redes sociais. Até à data foi lançada toda uma campanha de comunicação e divulgação do programa, assegurado pelo financiamento do Fundo Social Europeu e tem como próximas etapas as entidades que aderiram ao programa, o desenvolvimento de contatos em todos os municípios, estabelecer ligação com as regiões autónomas e a promoção de parcerias e disponibilização de recursos para as pessoas poderem evoluir.

¹² Plano de Ação para a Transição Digital. <https://www.dgae.gov.pt/comunicacao/destaques/plano-de-acao-para-a-transicao-digital.aspx>

¹³ Portugal, Nação Digital, 2 anos de Transição Digital, INCode 2020. <https://portugaldigital.gov.pt/wp-content/uploads/2022/02/livro-portugal-nacao-digital-2-anos-de-transicao-digital.pdf>

¹⁴ Eu Sou Digital – Programa governamental que visa promover a literacia digital e um milhão de portugueses até fim de 2023. <https://eusoudigital.pt/pt/apoios/>

2.3. Os níveis de digitalização da sociedade portuguesa

Fazendo uma revisão dos indicadores europeus a partir dos dados do Eurostat, recorre-se a indicadores para a medição dos níveis de digitalização das sociedades que resultam de um Inquérito sobre a utilização das TIC pelos agregados familiares e pelos cidadãos, “*um inquérito anual realizado desde 2002 que recolhe dados sobre a utilização de tecnologias de informação e comunicação (TIC), Internet, governo eletrónico e competências eletrónicas em famílias e por indivíduos.*”¹⁵. Os indicadores estão agrupados por quatro grandes grupos:

- Uso das TIC por residências e por indivíduos - agrega nesta categoria cinco subgrupos (conexão com internet e uso de computador, uso da internet, comércio eletrónico, governo eletrónico, estatísticas regionais de TIC);
- Uso de TIC nas empresas - agrega três subgrupos (comércio eletrónico, conexão com internet, e-business);
- Competências digitais (com utilizadores de TIC);
- Setor de TIC.

Para efeitos de suporte desta pesquisa, apenas serão utilizados os indicadores de uso das TIC por residências e por indivíduos, analisados por sexo, idade e níveis de escolaridade. Importa referir que Portugal, ao nível da digitalização da economia e dos níveis de literacia digital, ainda se encontra abaixo da média dos países da UE. De acordo com o Índice de Digitalização da Economia e da Sociedade (IDES)¹⁶ 2021, 48% da população portuguesa não apresenta ainda competências digitais básicas, face a 44% da média da União Europeia. A questão é que já não basta ter acesso à internet, é preciso saber como ela funciona, é preciso saber utilizar os dispositivos tecnológicos que lhe dão acesso.

Os dados do Eurostat de 2021 relativamente aos indicadores de acesso à internet revelam que Portugal, apesar de ter um indicador elevado de 87%, ainda é um país que se mantém na cauda da Europa face a uma média europeia de 92%. Relativamente à percentagem de indivíduos que usam a internet, a média europeia desce relativamente aos níveis de acesso (89%) e também aqui Portugal reduz o seu resultado para 82%.

¹⁵Eurostat,

https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Glossary:Community_survey_on_ICT_usage_in_households_and_by_individuals

¹⁶ Índice de Digitalização da Economia e da Sociedade, Relatório Portugal, 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-portugal>

Analisando os indicadores de uso de computador por sexo, verifica-se mais uma vez que Portugal, em 2021, surge com os valores mais baixos da Europa, com 78% para homens e 75% para mulheres, apenas à frente da Bulgária.

Os níveis de escolaridade¹⁷ revelam que o ensino básico apresenta níveis de utilização da internet em 2021 abaixo dos 64% e os níveis secundário e superior com percentagens de 96,9% e 98,7% respetivamente. Os dados relativos à utilização de um computador só estão disponíveis até 2017. Também neste caso existe uma grande diferença entre os ensinos básico e secundário e superior com percentagens de 45,6%, 91,3% e 98,3% respetivamente.

De acordo com um inquérito realizado pelo Instituto de Ciências Sociais em 2020 sobre as práticas culturais dos portugueses, as faixas etárias entre 25 e 34, 99% acede à internet, dos 35 aos 44, 95%, dos 45 aos 54, 83%, entre os 55 e 64, 61% e acima dos 65 apenas 26%.

O Plano de Ação para a Transição Digital, apresentado pelo Estado Português, define a digitalização do Estado como o terceiro pilar estratégico para a transição digital do país e tem como objetivo *“a facilitação do acesso dos cidadãos aos serviços públicos e a simplificação e desmaterialização dos procedimentos administrativos continuam a ser identificados como formas de o Estado melhor servir os cidadãos”*. Este plano é monitorizado a partir de um conjunto de indicadores relacionados com os cidadãos e empresas dos quais se destacam e por serem prioritários no plano, os seguintes:

- *Percentagem de pessoas que utilizaram a Internet para aceder a serviços públicos online;*
- *Percentagem de serviços públicos para empresas disponibilizados online*

Nos últimos 12 meses de 2020, 49% das pessoas declarou ter utilizado a internet para aceder a organismos da administração pública. Esta percentagem apesar de superior à de 2019 (mais 8 pp.), continua abaixo da média da UE-27 de 2019 com 58%, de acordo com os dados do Eurostat¹⁸.

2.4 O papel da literacia digital na transformação digital da administração pública

A transformação digital da administração pública implica acima de tudo uma coordenação e envolvimento de todas as partes interessadas e o seu sucesso depende muito do seu grau de utilização pelos cidadãos. Esse grau de utilização está muito relacionado com as condições de acesso, (recursos e competências), com os níveis de satisfação com a digitalização geral dos serviços públicos. Infelizmente não foram encontradas fontes oficiais sobre a confiança e a satisfação com a utilização

¹⁷ INE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias, 2021.

¹⁸ Eurostat - Indivíduos que usam a internet para interação com autoridades públicas, 2021.

dos serviços públicos digitais, apenas estudos de carácter privado como é o caso do estudo realizado pela empresa Accenture em 2019¹⁹ em alguns países, em que Portugal não foi contemplado, e que revela que *“a maioria (61%) dos cidadãos que acede a serviços públicos por via digital está satisfeita com a experiência. No entanto, quase um terço (31%) dos cidadãos que participaram no estudo afirmou não utilizar ou não saber aceder a qualquer funcionalidade digital disponibilizada pelo Estado”*. O estudo revelou ainda que *“mais de metade (56%) dos cidadãos afirmou que a sua confiança no Estado aumentaria se este comunicasse melhor o impacto da implementação das inovações tecnológicas na qualidade de vida dos cidadãos”*.

De acordo com Gomes (2018), a literacia digital é uma competência a desenvolver cada vez mais na população e, no caso do governo eletrónico, tem um papel fundamental na efetiva difusão das políticas públicas, influenciando a sua disseminação. A Administração Pública, contrariamente ao setor privado, tem o dever e a responsabilidade de difundir as suas informações e serviços que presta à população em geral e por isso deve garantir práticas que mitiguem o fosso digital entre os que recorrem aos seus serviços e aqueles que por dificuldades ou falta de competências digitais têm mais dificuldade de o fazer (Gomes, 2018, p. 34). A inclusão digital é uma condição do presente para uma inclusão social. Fazer a transição dos serviços públicos para um ambiente digital focado apenas nas necessidades da Administração Pública, sem ter em conta as necessidades do cidadão comum quando recorre a esses serviços, poderia ter como consequência, *“uma má prestação de serviços, o desempenho insuficiente dos gastos, a violação de privacidade e segurança e a perda da confiança do cidadão (OCDE, 2014)”* (idem, p. 35). Dados do Eurostat e estudos académicos revelam que cada vez existem menos pessoas sem acesso à internet e sem recurso a dispositivos eletrónicos nas sociedades desenvolvidas, pelo que a ausência de acesso e as condições socioeconómicas serão menos importantes que as competências digitais na participação cívica dos cidadãos. Apesar desta evolução, há uma manutenção do fosso digital, ancorado nas competências e neste sentido terá que ser perspetivada a partir dos usos e práticas efetivas. Esta é aliás a proposta de Lapa (2018) e de Van Dijk (2020) que reforçam a necessidade de perspetivar o tema do fosso digital cada vez mais a partir dos usos e práticas efetivas dos cidadãos.

¹⁹ *“A Accenture entrevistou 5010 cidadãos, com 18 ou mais anos, na Austrália, Alemanha, Singapura, Reino Unido e Estados Unidos da América, sobre várias questões e tópicos relacionados com a administração pública. O estudo online, realizado em parceria com o Market Strategy Group, foi conduzido em abril de 2019. Os resultados da amostra total global são estatisticamente significativos, com um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de +/- 1,3 pontos percentuais.”* <https://www.accenture.com/pt-pt/company-news-release-digital-services-governmen>

CAPÍTULO 3

Metodologias da pesquisa

3.1 Objetivos da pesquisa

Vários estudos foram feitos em Portugal sobre literacia Patrícia Ávila, (1996, 2007, 2008), literacia digital, Gustavo Cardoso (2016), Tiago Lapa (2016, 2018, 2019), Jorge Vieira (2018), Rita Espanha (2019), Amália Carvalho (2015), entre outros, quer relacionados com as práticas de cidadania ativa (Carolina Lopes, 2014), quer relacionados com os temas do e-governo (Neuza Ferreira, 2010, Luís Marques, 2015, Maria do Rosário Gomes, 2018, Francisco Garcia 2018). Relativamente ao tema do fosso digital, muitas análises procuram perceber qual a relação entre este tema e as desigualdades sociais, o impacto na participação dos cidadãos ativos na sociedade, dos quais se destacam os estudos de Van Dijk (2020) e estudos sobre a sociedade portuguesa de Tiago Lapa (2019), Rita Espanha (2019), Gustavo Cardoso (2019) e Jorge Vieira (2018), identificando-se apenas o trabalho de Maria do Rosário Gomes de 2018 como o único que se foca no tema do e-government e a sua relação com a literacia digital. Perceber de que forma diferentes perfis de literacia digital influenciam as práticas de cidadania, em concreto no acesso aos serviços públicos digitais é o principal objetivo desta pesquisa.

O tema da literacia digital e da sua relação com as práticas de cidadania, nomeadamente a partir da capacidade de acesso dos cidadãos às plataformas digitais do Estado era um problema social (Gomes, 2018) antes da pandemia. Com a chegada do Covid-19 em março de 2020 passou a ser um tema de grande preocupação social. Qualquer questão relacionada com a saúde, com as finanças, com a segurança social, com o serviço de estrangeiros e fronteiras, por exemplo passou a ter que ser tratada, durante o período do confinamento em 2020, quase exclusivamente pela via digital. O confinamento tornou obrigatório o teletrabalho e consequentemente assistiu-se a uma redução de funcionários para atender, e alguns serviços públicos tiveram mesmo de encerrar por um determinado período²⁰. Cidadãos sem possibilidade ou com dificuldades de acesso a estas plataformas viram os seus direitos e deveres enquanto cidadãos comprometidos. Atualmente e de acordo com o portal Portugal digital.gov²¹ existem 25 serviços públicos digitais. Procuraram-se estatísticas de acesso a esses portais, mas não se encontram disponíveis ao público. Analisaram-se apenas os acessos aos portais a aplicações mais importantes no cumprimento de direitos e deveres dos cidadãos portugueses. São

²⁰ Como é o caso de alguns serviços camarários e juntas de freguesia por exemplo, in Jornal Público, 10 de março de 2020

<https://www.publico.pt/2020/03/10/sociedade/noticia/covid19-lista-servicos-espacos-encerrados-condicionados-portugal-1907064>

²¹ portugaldigital.gov

<https://portugaldigital.gov.pt/promover-servicos-publicos-mais-digitais/aumentar-oferta-de-servicos-publicos-para-cidadaos-e-empresas/digitalizacao-dos-25-servicos-publicos>

eles:

- Portal do cidadão (eportugal.gov.pt) ²²;
- Portal da segurança social, (seg-social.pt) ²³;
- Portal das finanças (portaldasfinancas.pt) ²⁴;
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (sef.pt) ²⁵;
- Aplicações móveis (SNS24; Igov, eFatura).

Algumas questões iniciais sustentaram a exploração da informação e a articulação da informação recolhida com o enquadramento teórico.

- 1- Quando cidadãos com reduzidas competências de literacia e digitais precisam de tratar de assuntos relacionados com a segurança social, finanças, saúde, por exemplo, como o fazem (pela via do contato pessoal/atendimento presencial, ou pela via digital)?
- 2- Quando a via digital é a única, mas não é uma escolha do cidadão que alternativas procuram? Entidades mediadoras, como o núcleo familiar mais próximo (filhos e amigos), juntas de freguesia, bibliotecas, paróquias, associações de imigrantes, e outras organizações de carácter social;
- 3- Caso não consigam mesmo efetuar esses contatos, qual o impacto nas suas vidas? O que fica por fazer? Marcação de consultas médicas, pedidos de baixas médicas, acesso a certificados digitais de vacinação, entregas de IRS, regularização de faturas pessoais, usufruto do IVAucher, Autovoucher, marcação de atendimento em lojas do cidadão, acesso a serviços públicos promovidos pelo poder local, como passeios, aulas de ginástica, aulas de informática, por exemplo;
- 4- Que representações têm os cidadãos relativamente às dificuldades que encontram? Desde as mediações que procuram até à possibilidade de elas próprias adquirem competências que as ajudem a ultrapassar estas dificuldades nas suas vidas;

²² Serviços do portal do cidadão - renovação/atualização do cartão de cidadão, solicitação de chave móvel digital, pedidos de documentos e vistos de permanência em Portugal, efetuar registos de nascimento, pedidos de certificados de registo criminal.

²³ Serviços do portal do serviço nacional de saúde - pedidos de subsídios de assistência a filhos e netos, pedidos de emissão de documentos de pagamentos à segurança social, atualização de dados pessoais, pedidos de declaração de situações contributivas à segurança social, operações relacionadas com subsídio parental, abono de família, pensão de velhice, pensão de invalidez, reembolsos e despesas de funeral.

²⁴ Serviços do portal das finanças - entregar e consultar declaração de IRS, pedir o número de identificação fiscal, consultar dívidas fiscais, consultar caderneta predial, consultar e emitir recibos de renda.

²⁵ Serviços de estrangeiros e fronteiras – documentos relacionados com a imigração.

- 5- Que diferentes perfis surgem dos diferentes impactos que as dificuldades de acesso e usufruto dos serviços públicos digitais têm nas suas vidas?
- 6- Até que ponto esta população recorre(u) a iniciativas relacionadas com o desenvolvimento das suas competências de literacia digital, como o recurso a ações de formação e educação para adultos, ações de formação profissional, ações de formação em bibliotecas ou outros centros de recursos de aprendizagem.

A revisão da literatura sobre os temas das sociedades da informação, do fosso digital, literacia, competências-chave, cidadania e e-governo, deram suporte aos objetivos da pesquisa assim como ao seu enquadramento conceptual. Será preciso ainda perceber os fatores *offline* da vida dos indivíduos, as condições de partida socioeconómicas, os seus recursos materiais e cognitivos, e caracterizar os tipos de acesso e uso das plataformas digitais do Estado.

3.2 Modelo de análise

Efetuada o enquadramento teórico que sustenta a problemática da pesquisa e definidos os seus objetivos, importa agora partir para o modelo de análise utilizado na interpretação e análise dos dados empíricos recolhidos.

Tendo como foco da pesquisa o impacto das dificuldades de acesso às plataformas digitais do Estado na vida dos cidadãos, sustentado na problemática das competências e da literacia digital e a sua influência em práticas de cidadania, utilizou-se como referência para análise da informação recolhida, os modelos conceptuais de estudos relacionados com o fosso digital e literacia, de Jan Van Dijk e Patrícia Ávila respetivamente.

Jan Van Dijk propõe um modelo teórico - *modelo causal da teoria dos recursos e da apropriação* (Van Dijk 2020, p. 36, anexo 1) que enfatiza quatro dimensões determinantes no aparecimento das desigualdades de informação e de comunicação acentuadas pela utilização das tecnologias digitais. (Furtado, 2007, p. 101):

- As desigualdades em termos de *categorias pessoais e posicionais*;
- A distribuição dos recursos relevantes para este tipo de desigualdades;
- Tipos de acesso às tecnologias, computadores e conexões Internet;
- Participação na sociedade.

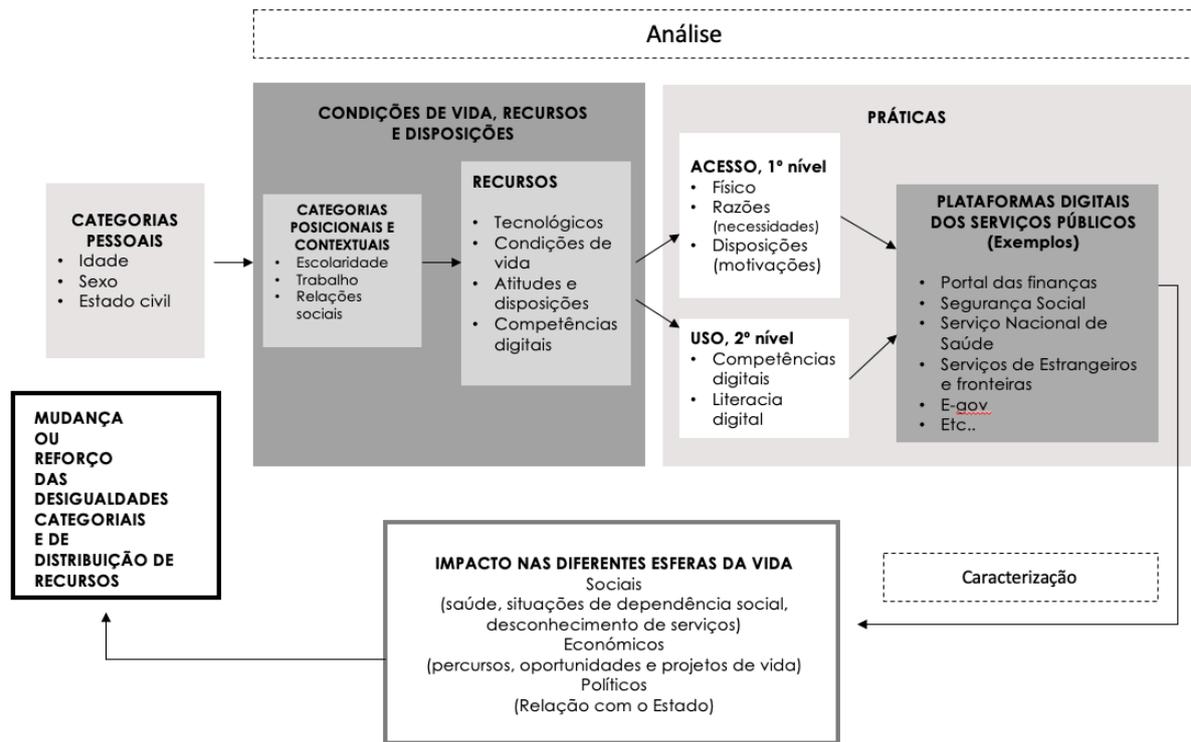
Este modelo que resulta de estudos e de análises do tema em vários países da Europa, nomeadamente Reino Unido e Países Baixos, propõe que “[...] *as desigualdades categoriais na sociedade produzem uma desigual distribuição de recursos* (os recursos não são só materiais, mas mentais, sociais e culturais); *uma desigual distribuição de recursos leva a um acesso desigual às*

tecnologias digitais; um acesso desigual às tecnologias digitais depende também das características dessas tecnologias; um acesso desigual às tecnologias digitais provoca uma desigual participação na sociedade; por fim, uma desigual participação na sociedade reforça as desigualdades categoriais e uma desigual distribuição de recursos” (idem, pp. 101-102). O modelo parte de uma perspectiva materialista, que remete para as características pessoais e posicionais dos indivíduos e para a posse de recursos, mas introduz o tema das disposições (*motivações*), dos recursos sociais e culturais, para os utilizadores adotarem, adquirirem e aprenderem a usar as tecnologias digitais.

Alinhado com Lapa et al., (2018) que apela para a importância dos fatores *offline* para perceber as características *online* dos indivíduos, este modelo distingue as desigualdades categoriais, a distribuição de recursos e o seu impacto nos modelos de acesso, uso e consequentemente, nas desigualdades de acesso às tecnologias digitais com vista a identificar situações de participação ou exclusão dos indivíduos da sociedade (*idem*, p. 102). O modelo de Van Dijk considera ainda as diferentes vertentes de acesso à internet, prevendo o acesso físico - técnico - e ainda o acesso cognitivo e motivacional, dando uma vertente menos tecnicista à interpretação do tema fosso digital, integrando desta forma as barreiras mentais, negligenciadas por alguns investigadores do tema. De acordo com Van Dijk, “*sem motivação suficiente e uma atitude positiva, os indivíduos não desenvolverão habilidades ou competências digitais” (idem, p. 36).* As motivações podem ser materiais (compras), cognitivas (notícias), afetivas (autoconfiança), pessoais (status), sociais (interação com outros), entretenimento (jogo). Isto torna o objeto mais complexo, do fosso digital quando não se limita a ter ou não ter acesso. O *modelo causal* de Jan Van Dijk servirá de base e inspiração para o modelo de análise da pesquisa no que diz respeito ao enfoque dado aos *recursos e sua apropriação*.

Esta pesquisa recorrerá ainda ao modelo de análise de Patrícia Ávila (2008, p. 313, anexo 2) elaborado como suporte de estudo dos percursos e modos de vida na sua investigação sobre o tema da *Literacia dos adultos - Competências - chave na sociedade do conhecimento de 2008*. O modelo parte das competências-chave dos indivíduos, dando centralidade às práticas e ações, dada a importância destas duas componentes na definição de competências e literacia. Ávila (2008), relaciona as práticas e as condições que as favorecem a partir das disposições, dos recursos e dos contextos em que essas práticas têm lugar, não descurando os impactos nas diferentes esferas da vida. Esta proposta do modelo de Patrícia Ávila complementa o modelo de Jan Van Dijk uma vez que introduz uma perspectiva ainda mais humanista - considerando os percursos, contextos e os impactos da falta de competências e literacia na vida quotidiana - nesta pesquisa focado no exercício pleno dos direitos dos indivíduos enquanto cidadãos. Estes dois modelos complementam-se e como tal servirão de base da proposta de modelo desta pesquisa, um modelo simplificado e que dará suporte ao guião das entrevistas a efetuar assim como da análise dos seus resultados.

Figura 3.1 Modelo de análise



Em resposta ao enquadramento teórico e objetivos da pesquisa, o modelo de análise agora proposto (Figura 3.1) parte das condições de base dos indivíduos (categorias pessoais) que influenciam as condições de vida e recursos, focados nesta pesquisa apenas ao nível da escolaridade, trabalho, relações sociais por um lado e recursos tecnológicos, atitudes e disposições, competências digitais por outro. Analisam-se os contextos que possibilitam a aquisição de recursos e que podem explicar as práticas ao nível dos tipos de acesso e uso das plataformas digitais dos serviços públicos por parte dos indivíduos. A análise das práticas permitirá caracterizar o respetivo impacto na vida quotidiana de cada um, a nível social, económico e político no que diz respeito à sua relação com o Estado e ainda perceber como é que os indivíduos se posicionam face a esse impacto, que atitudes têm face ao seu futuro. Em que é que este modelo se distingue dos modelos que lhes serviram de referência? É um modelo mais simples que não explora, mas apenas usa como referência, a relação entre as condições *off-line* e as características *online* da população ao nível das suas práticas. Parte das categorias pessoais e posicionais, relacionando-as com os recursos materiais (posse de dispositivos de acesso à internet), digitais (competências digitais) e mentais (disposições) para contextualizar os tipos de acessos e usos das plataformas digitais do Estado, as práticas que permitirão perceber posteriormente o impacto nas suas práticas de cidadania enquanto utilizadores dos serviços públicos a partir das plataformas digitais do Estado. Nesta fase será possível identificar os diferentes tipos de divisões de primeiro, segundo e terceiro nível do fosso digital que caracterizaram as práticas da população a analisar. Da aplicação do

modelo de análise ao conteúdo das entrevistas, resultará a definição de diferentes perfis relativos aos impactos das dificuldades de acesso na vida de cada um.

3.3 Metodologia qualitativa intensiva

De forma a operacionalizar o modelo conceptual proposto, desenvolveu-se uma estratégia metodológica qualitativa intensiva que permitiu um aprofundamento e compreensão do objeto de estudo. É de salientar que para a resposta direta de informação ao objeto de estudo não existem dados quantitativos sendo neste caso necessário perceber primeiro o fenómeno, recorrendo a entrevistas a fim de identificar situações de relevância sociológica, contextualizando o conhecimento e levantando pistas de reflexão para futuras pesquisas (Bryman, 2014, p. 380). Recorreu-se, à técnica de entrevista semiestruturada e a uma amostra de indivíduos adultos com escolaridade até ao 12º ano. A informação recolhida pelas entrevistas procurou seguir os objetivos da pesquisa e apreender os aspetos específicos da realidade social estudada.

3.4 Guião da entrevista

O guião da entrevista (anexo 3) foi construído para responder ao modelo de análise cobrindo assim todas as temáticas da pesquisa em resposta aos seus objetivos. O guião divide-se em seis partes: i - caracterização sócio demográfica – sexo, idade, naturalidade, agregado familiar, remuneração, ii – dimensão profissional/qualificações – escolaridade, situação profissional profissão, formação pós - escolar, iii - posse de recursos digitais – internet em casa, posse de telemóvel, tablet e computador, iv – caracterização de competências básicas digitais – conhecimento sobre o que é um smartphone, ter mail, enviar mails, fazer download de ficheiros, enviar ficheiros, fazer pesquisas na internet, aceder às plataformas digitais, preencher formulários nessas plataformas, valorizar a segurança na internet, como adquiriram competências digitais, v – relação com o Estado português (física ou digital) – meios utilizados (físico ou digital), preferência por meios, razões de preferência, satisfação com os serviços públicos, vantagens e desvantagens dos serviços públicos digitais, influência dos serviços públicos digitais na sua relação com o Estado, vi – impacto no dia a dia - quando não se utilizam as plataformas que alternativas, o que fica por fazer, sentimento de ficar prejudicado, conhecimento e usufruto do IVAucher e Autovaucher, vii - reflexividade face a outros e motivação para a aquisição de novas competências - como se posiciona face às suas competências, face a quem tem mais competências, ações para adquirir mais competências, reconhecimento das vantagens. O guião apenas serviu de fio condutor de uma conversa que se quis exploratória dos diferentes temas inerentes aos objetivos da pesquisa.

3.5 População alvo e amostra

Para a escolha da população utilizou-se como critério o objeto da pesquisa: população adulta com idades entre 30 anos e 69 anos, com escolaridade até ao 12º ano. Foi possível chegar a esta população através da rede pessoal de conhecimentos e de conhecidos de alguns entrevistados. Apesar da diversidade da amostra, não foi possível contemplar indivíduos com escolaridade abaixo do 8º ano de escolaridade. Na distribuição por faixas etárias procurou-se respeitar o peso ponderado desta população na pirâmide etária portuguesa (INE, 2021, 30 % entre os 30 e os 39 anos, 35% entre os 40 e os 54 anos e 35% entre os 55 e os 69 anos), tendo resultado em 17 indivíduos, 6 homens e 11 mulheres. Cerca de metade dos entrevistados tem apenas o ensino básico e os restantes o ensino secundário. De acordo com os dados do Eurostat, a população com o ensino superior é a que revela menor dificuldade de acesso e utilização das TD, apesar de ser essencialmente a população com ensino básico a que tem mais problemas de acesso e uso. Procurou-se ainda obter uma amostra por conveniência com alguma diversidade quer do ponto de vista do rendimento, quer do ponto de vista da ocupação profissional, na área da grande Lisboa, a fim de obter mais riqueza na informação recolhida.

3.6 Recolha de dados e tratamento da informação

A recolha de dados foi efetuada através da técnica de entrevista semiestruturada, deixando alguma liberdade nas respostas aos entrevistados, seguindo o guião de questões previamente definidas. A liberdade na condução das entrevistas traduziu-se em respostas desenvolvidas, possibilitando assim uma interpretação dos resultados em função da diversidade da população que se traduziu em diferentes perfis relativamente ao objeto da pesquisa. Com o método qualitativo intensivo procurou-se contextualizar as práticas de acesso e uso aos portais digitais dos serviços públicos de um grupo social específico e perceber que impacto tem nas suas vidas e as possíveis barreiras aí existentes. O carácter exploratório das entrevistas semiestruturadas permitiu identificar dimensões importantes a ter em conta na análise, algumas não previstas na fase de revisão da literatura. Como afirmam Campenhoudt e Quivy, (1998) as "*leituras dão um enquadramento às entrevistas exploratórias e estas esclarecem-nos quanto à pertinência desse enquadramento*".

As entrevistas foram realizadas em espaços públicos, em locais de trabalho e via aplicação digital Zoom, durante os meses de abril e maio de 2022. Toda a recolha de informação foi gravada e as entrevistas integralmente transcritas para word. A análise assentou essencialmente numa base temática que seguiu a organização das respostas a partir da estrutura das questões do guião - os temas que respondem aos objetivos da pesquisa.

CAPÍTULO 4

A análise de resultados

4.1 Caracterização dos entrevistados

Procurou-se com a amostra obter alguma diversidade de perfis sociodemográficos (Tabela 4.1.). Analisaram-se fases diferentes em termos de ciclos de vida e várias situações familiares relativamente aos estado civil e número de pessoas do agregado familiar. Do ponto de vista etário, a amostra contemplou 5 indivíduos entre os 30 e os 39 anos, 6 para o grupo entre os 40 e 54 e 6 indivíduos entre os 55 e 69 anos. Os nomes aqui registados, são nomes fictícios pelo respeito pelas normas de confidencialidade da informação.

Tabela 4.1 - Caracterização sociodemográfica da população entrevistada

Entrevistado	Sexo	Idade	Naturalidade	Área de Residencia (distrito)	Estado Civil	Agregado Familiar	Rendimento entrevistado(€)	Nº pessoas agregado a trabalhar
António	Masculino	35	Portuguesa	Lisboa	Solteiro	4	750	4
Manuel	Masculino	30	Portuguesa	Lisboa	Solteiro	2	850	2
Joana	Feminino	31	Portuguesa	Lisboa	Solteira	3	850	3
Raquel	Feminino	39	Portuguesa	Lisboa	Casada	4	1100	2
Maria	Feminino	32	Brasileira	Lisboa	Solteira	3	0	1
Teresa	Feminino	41	Cabo Verdiana	Lisboa	Solteira	5	700	3
Sandra	Feminino	54	Portuguesa	Lisboa	Casada	3	830	2
Rosa	Feminino	44	Portuguesa	Lisboa	Casada	4	ND	2
Tiago	Masculino	49	Portuguesa	Lisboa	Divorciado	3	950	1
Carmo	Feminino	55	Brasileira	Lisboa	Divorciada	2	700	2
Carolina	Feminino	42	Portuguesa	Lisboa	Viuva	3	750	2
Madalena	Feminino	57	Portuguesa	Lisboa	Divorciada	1	750	1
Ricardo	Masculino	54	Portuguesa	Lisboa	Casado	4	1100	4
Inês	Feminino	69	Portuguesa	Lisboa	Viuva	1	1350	0
Fátima	Feminino	58	Portuguesa	Lisboa	Divorciada	2	1750	1
Diogo	Masculino	63	Portuguesa	Lisboa	Casado	3	ND	2
Pedro	Masculino	58	Portuguesa	Lisboa	Casado	4	ND	3
TOTAL	Feminino - 11	30-39 - 5	Portuguesa. - 15	Lisboa -- 17	Solteiro. - 5	1 elemento - 2	700 €- 850 € - 8	0 elemento - 1
	Masculino - 6	40- 54 - 6	Brasileira. - 2		Casado. - 6	2 elementos - 3	900€ - 1100€ - 3	1 elemento - 4
		55-69 - 6	Cabo-verdiana. - 1		Divorciado - 4	3 elementos - 6	1350€ - 1750€ - 2	2 elementos - 7
		Total - 17			Viuvo. - 2	4 elementos. - 4		3 elementos - 3
						5.elementos - 1		4 elementos - 2

Maioritariamente composta por portugueses (14 entrevistados), a amostra contempla também três indivíduos de outras nacionalidades, duas de nacionalidade brasileira (Maria e Carmo) e uma cabo-verdiana (Teresa). Relativamente ao estado civil há um equilíbrio no grupo: 6 casados, 5 solteiros, 4 divorciados e 2 viúvos. Com agregados familiares diversos, entre 1 a 5 pessoas a viver no mesmo lar, a grande maioria (12 entrevistados) tem mais do que uma pessoa a trabalhar no agregado familiar. Os entrevistados apresentam baixos níveis de rendimento (tendo como referência nesta pesquisa a remuneração do próprio e não do agregado familiar) mas, apesar de tudo, acima do ordenado mínimo

nacional (705 euros em 2022). Mesmo a entrevistada de nacionalidade cabo-verdiana que aufer 700 euros, tem um rendimento acima do ordenado mínimo se se considerar que apenas trabalha 4 horas diárias. Dos três entrevistados que apresentam rendimentos individuais acima dos 1000 euros, uma é pensionista (Inês) e os outros três desempenham atividades profissionais diferenciadas - responsável técnica administrativa (Fátima) e dois empresários (Rosa e Pedro).

Na condição perante o trabalho (anexo 4, tabela 4.2), a amostra é diversificada: uma pensionista (Inês), uma desempregada (Maria), dois empresários (Rosa e Pedro), apresentando os restantes, funções na área administrativa (Paulo, Raquel e Fátima), operador no setor do retalho (Joana, Tiago), assistente de educação (Sandra), empregada de cozinha (Carolina), segurança (Ricardo), desenhador (Diogo), uma esteticista (Carmo), uma empregada doméstica (Teresa) e dois empregados de balcão (António e Madalena).

A qualificação da amostra em termos de escolaridade também é diversa: desde o 8º e 9ºs anos – 9 entrevistados - até ao 12º - 8 entrevistados. Não existe uma relação direta entre os entrevistados com menos escolaridade e os que auferem menores remunerações. Sendo atualmente o 12º ano a escolaridade obrigatória, são essencialmente os mais jovens os que o concluíram, sendo que um entrevistado (Manuel) o fez através da Iniciativa Novas Oportunidades²⁶ e dois iniciaram este programa, mas desistiram (António e Fátima). A formação e educação pós-escolar revela-se importante para a maioria dos entrevistados, essencialmente proporcionada pela componente profissional não deixando, no entanto, de destacar que outros 5 dos entrevistados frequentaram processos de educação sem ser no âmbito profissional (Teresa, Carmo, Inês, Fátima e Pedro). Mesmo assim existem seis entrevistados (António, Manuel, Maria, Carolina, Madalena e Diogo) que após o período escolar não fizeram qualquer tipo de formação, uma delas justificando mesmo pela sua condição de vida situação difícil em que vivia, “[...] *nunca fiz mais nada, mas gostava, comecei o 9º ano mas os meus pais não tinham possibilidades, a minha mãe não via, o meu pai já tinha uma certa idade, eu baldava-me às aulas e o meu pai tirou-me da escola e eu comecei a trabalhar. Na altura não me fez muita diferença, mas com o passar dos tempos já não pensamos assim. Tenho pensado várias vezes em acabar os estudos*”.

²⁶ A Iniciativa Novas Oportunidades foi uma iniciativa do XVII governo português surgiu “com o objetivo de fazer do 12.º ano o referencial mínimo de formação, apostando, no caso dos jovens, no reforço do ensino profissionalizante de dupla certificação, e, no caso dos adultos, na expansão da oferta de cursos de educação e formação de adultos (cursos EFA) e do sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC)”. A falta de qualificação da população portuguesa foi considerada por este governo um dos maiores entraves ao desenvolvimento social e económico do país., in Araújo, M. Luísa, Políticas de educação e formação de adultos em Portugal, 1974-2014, PhD, ISCTE, 2015.

4.2 Recursos e competências digitais: diferentes perfis

A posse de recursos tecnológicos (como dispositivos de acesso à internet), de competências e atitudes (literacia, e disposições) e recursos sociais (redes de relações sociais) ou culturais (capital cultural, ambiente onde se vive e se trabalha), (Van Dijk, 2020, pp. 40, 42) são dimensões importantes para perceber a componente digital nos percursos e práticas dos entrevistados.

O principal dispositivo utilizado é o smartphone. Sendo a amostra analisada apenas de 17 indivíduos, mesmo assim havia um elemento (António) que não tinha internet em casa. Quatro indivíduos (António, Maria, Tiago, Carolina), todos com o 9º ano, apenas possuíam o telemóvel para acederem à internet, uma situação que os limitava do ponto de vista do desenvolvimento de novas competências. A maioria não tinha tablet e computador (apenas 6 e 7 respetivamente, anexo 5, tabela 4.3), mas nenhum dos entrevistados manifestou incapacidade de acesso e uso da internet por falta de recursos tecnológicos.

No âmbito das atitudes e disposições, os seis entrevistados que revelaram não fazer qualquer formação pós-escolar, não o fizeram por falta de iniciativa, uma delas assumindo mesmo considerar não necessitar de qualquer formação para exercerem a sua profissão, neste caso pouco qualificada como empregada de balcão do setor da restauração “...*não fiz mais nada. Sempre a trabalhar. Nunca precisei de mais estudos para trabalhar*” (Madalena). Ou falta de motivação como o Diogo, “*podia saber mais [...] podia ter a iniciativa de aprender ..., mas reconheço que me encosto*”.

A análise das competências digitais, foi efetuada a partir das declarações dos entrevistados sobre um conjunto de práticas e da autoavaliação de competências, como: se tem e usa email, se sabe pesquisar na internet e o quê, se sabe fazer download e envio de ficheiros, se usa as plataformas digitais do Estado para aceder aos seus serviços e cumprir com os seus deveres enquanto cidadãos e se tem consciência dos temas da segurança na internet (*cybersegurança*²⁷), (anexo 6, Tabela 4.4). Sobre o uso, assiste-se a situações diferentes, desde o elementar, “*uso para ver o básico* (referindo-se que apenas vai à internet para ir às redes sociais), *ver as publicações dos amigos e família*” (Madalena), até a quem utiliza para quase tudo, “*para trabalhar, para andar nas redes sociais, para consultar informação no Google, uso para tudo [...] ver o tempo, notícias, pontos de interesse de cultura geral, tudo isso, para viajar, marco as minhas viagens pela internet, para fazer compras e tratar de assuntos bancários e com o Estado*”, (Pedro). Neste caso são razões e disposições que permitem a este entrevistado ir mais longe nas suas capacidades e usufruto das vantagens da internet.

Todos os entrevistados tinham e-mail, apesar de três não o utilizarem normalmente.

²⁷ “*Cybersegurança é a prática que protege computadores, servidores, dispositivos móveis, sistemas electrónicos redes e dados contra ataques maliciosos*”, in <https://www.kaspersky.com.br/resource-center/definitions/what-is-cyber-security>

Considerando as disposições de pesquisa na internet, na análise das entrevistas surgem algumas das disposições previstas por Van Dijk (2020, pp. 40-41), nomeadamente materiais, cognitivas, sociais e de entretenimento. Dos quinze entrevistados que assumiram pesquisar na internet, apenas um o fazia por questões profissionais (Rosa), um para ver notícias (Fátima), seis por questões de entretenimento - filmes, música (António, Maria, Sandra, Ricardo, Diogo, Pedro) e quatro para tudo o que precisavam (Manuel, Raquel, Carmo, Pedro). Todos estes quatro entrevistados revelaram terem feito ações de formação em programas de utilização como o *Office*. Quanto a tarefas como fazer download de ficheiros e enviar ficheiros, nem todos sabiam fazer. Aqui incluem-se os entrevistados mais velhos (Inês e Diogo), e dois dos que não fizeram qualquer formação pós-escolar (Carolina e Madalena).

À medida que as tarefas digitais exigem mais competências, há menos entrevistados a assumir que as fazem. Na análise do acesso às plataformas digitais do Estado, nomeadamente se sabem preencher e enviar formulários, a situação passa a ser diferente. Apenas nove, dos dezassete entrevistados dizem que o sabem fazer, recorrendo os restantes essencialmente a amigos e família. Nenhum entrevistado revelou recorrer a organismos públicos e outras instituições para pedir ajuda como juntas de freguesia ou mesmo a loja do cidadão que possui este serviço. Quando se coloca a questão sobre a preocupação com o tema da segurança (*cybersegurança*), oito dos entrevistados revelaram muito pouca ou nenhuma preocupação, mas mesmo assim sete consideram um tema relevante ou a considerar “[...] nunca pensei muito sobre isso, mas o mundo digital tem essa vertente da segurança que é uma situação agri-doce. A internet tem isso. A nossa vida está toda aqui. Mas temos que confiar senão deixamos de usar estas novas tecnologias [...]” (Manuel), “[...] ficamos sempre de pé atrás, na internet há de tudo e temos que saber se é um site seguro, mas se é .gov à partida é seguro, ficamos mais descansados” (Tiago).

Por último observa-se que a grande maioria dos entrevistados assume adquirir de forma informal, na vida pessoal, as suas competências digitais básicas. Apenas três as desenvolveram no trabalho, duas em formação efetuada, e uma na escola. Nesta amostra, a Carmo, o Ricardo e o Tiago revelaram uma atitude positiva face à vontade em aprender: “[...] sou muito ambiciosa, gosto de saber, gosto de aprender e esse é o caminho, estar atualizado e também me rodeio de pessoas informadas por isso preciso também de saber” (Carmo), “[...] através da persistência e tenho interesse. Tudo o que é digital, tenho interesse, em números também” (Ricardo), “[...] sou um curioso e sou um autodidata, gosto, tenho aprendido gradualmente com situações que tenho encarado no quotidiano, tenho aprendido muito com os erros, estou sempre a aprender cada vez mais” (Tiago). Apenas a entrevistada de maior idade (Inês), com 69 anos, assume que é algo que “não gosta” e por isso recorre às filhas.

Há mesmo quem reconheça que para evoluir tem que adquirir mais competências pois cada vez é tudo mais digital, “claro que sim (sobre se reconhece que tem que evoluir nas suas competências digitais), neste momento estou a trabalhar num café. Gosto muito do que faço, mas não é tudo. Não é

para sempre. É claro que estou a acabar o 12º ano para ver se consigo evoluir nas minhas capacidades. [...] Pois hoje em dia é tudo digital, tudo. Uma pessoa quer preencher os documentos via smartphone ou via computador, e uma pessoa não sabe. E lá está, se adquirir mais competências, já tem mais facilidade [...]” (António).

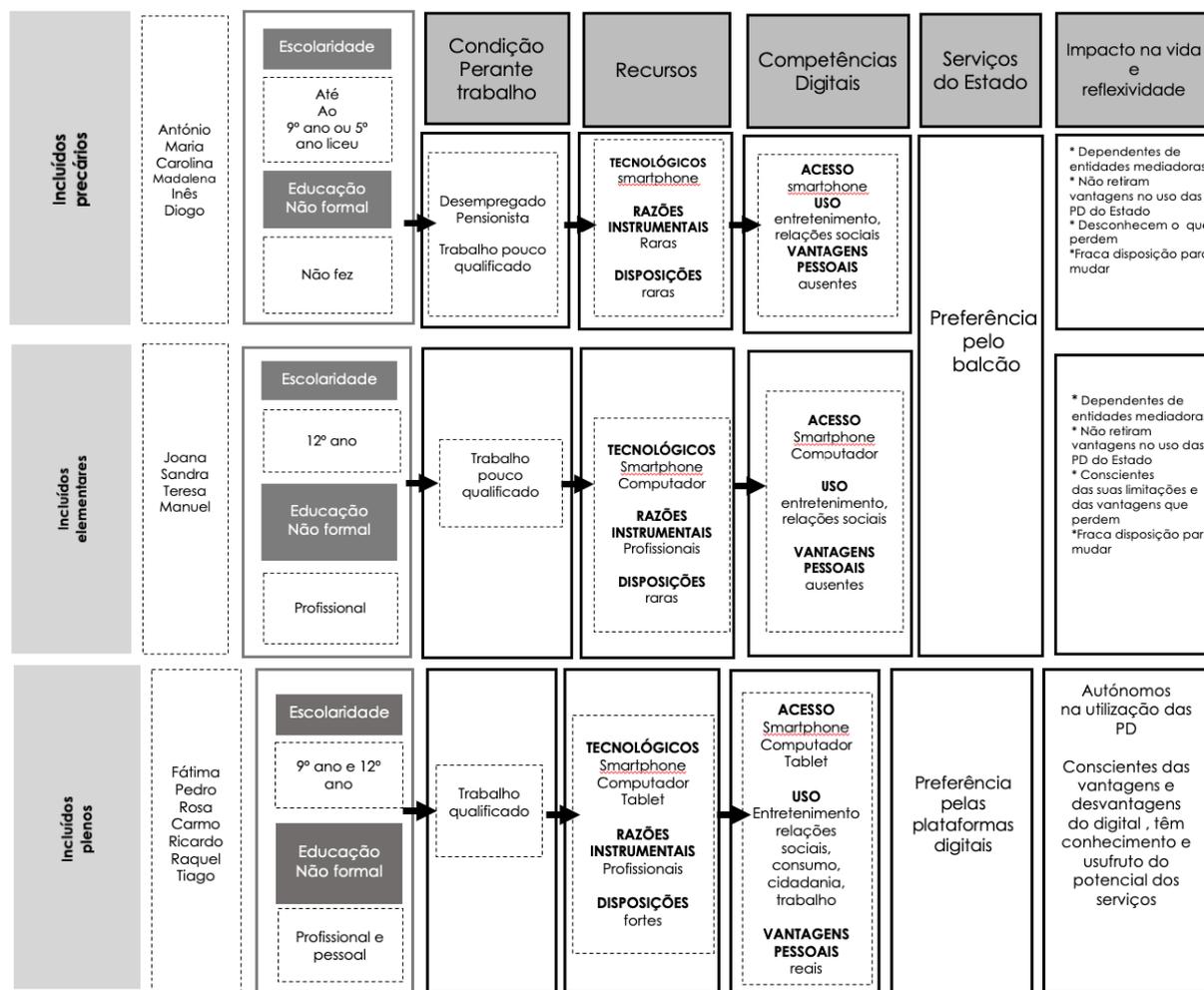
É nos países mais desenvolvidos, em que a população tem mais recursos materiais, sociais e culturais, que os níveis de motivação são maiores e os níveis de competências básicas também (Van Dijk, 2020, p. 36). Sociologicamente há uma relação entre condições de vida, recursos, competências digitais, razões e disposições.

Ávila (2008) estabelece uma relação muito clara entre níveis de literacia e competências digitais, uma relação confirmada por Van Dijk (2020, p. 36) que considera que a exclusão digital é mais evidente em indivíduos com falta de recursos sejam eles tecnológicos, de literacia e de disposições. De facto, nesta pesquisa não se assiste a casos de exclusão digital de primeiro ordem - acesso à internet, apesar dos níveis de uso (segundo nível) se ficarem pelo que é mais básico, já que maioritariamente é o entretenimento e as relações sociais que os atrai. Quando se fala de formas de apropriação das TD, divisões de terceira ordem²⁸, é onde se assiste a maiores situações de exclusão digital.

A pesquisa permite identificar 3 perfis na população entrevistada (figura 4.1). Um primeiro grupo, que se designou de incluídos precários, aqueles com recursos mínimos de acesso à internet, exclusivamente através do telemóvel, pior remunerados, com um percurso formativo pós-escolar quase ausente, (António, Maria, Tiago, Carolina, Madalena) e também os que têm mais idade (Inês, Diogo), apresentam maiores dificuldades ao nível de competências digitais de uso e são dependentes de terceiros. Não retiram vantagens do uso e desconhecem o que perdem por isso. Mas quando confrontados com o tema assumem que estão em desvantagem. Um segundo grupo (Joana, Sandra, Teresa e Manuel), os incluídos elementares que por razões de necessidade (profissional) e por terem tido efetuado formação profissional conseguem ter um acesso mais fácil, com menos limitações no uso das TD, mas não retiram grande vantagem para as suas vidas. Apesar de conscientes desta realidade estão satisfeitos com a sua situação. Finalmente existe um terceiro grupo, que concerne os incluídos plenos, (Raquel, Rosa, Tiago, Pedro, Carmo, Ricardo), tendo em conta as suas condições de vida, percursos profissionais, e respetivas formações na área das competências digitais, com recursos tecnológicos, boas disposições para aceder, usar, revelam maior capacidade de utilização da internet em seu próprio proveito. Isto reforça a importância dos diferentes percursos e contextos de vida (*condições off-line*) na análise do impacto da falta de literacia digital na vida dos cidadãos.

²⁸ Modalidades de apropriação e incorporação das TD na vida das pessoas (Van Deursen e Helper, 2018, n Lapa et al., 2018, p. 260

Figura 4.1 Perfis dos entrevistados – Impacto das dificuldades de aces



Em síntese, poder-se-á considerar que esta população alvo de estudo apresenta recursos para acederem à internet (daí a designação de incluídos) no entanto com níveis de utilização e impactos diferentes (precária, elementar e plena) nas suas vidas. As desigualdades acentuam-se quando estamos a falar de divisões de terceira ordem. Os pontos seguintes da pesquisa reforçam esta situação.

4.3 O acesso às plataformas digitais dos serviços públicos

É no acesso às plataformas digitais dos serviços públicos que são necessárias tarefas mais complexas e onde o nível de competências necessário é maior. Considerando o recurso aos serviços públicos, via plataformas digitais, um direito que assiste a qualquer cidadão, a dificuldade de o fazer tem um impacto nas suas vidas. As plataformas digitais do Estado são cada vez mais importantes e não são todas iguais; umas são mais fáceis de aceder do que outras e isso traduz-se em resultados diferentes, conforme o nível de competências digitais de quem acede. Tendo o Estado criado o acesso digital a muitos dos serviços que presta, é possível verificar que se para alguns indivíduos isso passou a ser um problema, para outros é algo que lhes traz benefícios, facilidade e poupança de tempo.

Nesta fase da pesquisa é possível identificar a importância social não só da literacia, mas também da literacia digital. Como já referido, importa reforçar a tese de Patrícia Ávila (2008, p. 426) segundo a qual sem competências de literacia o cidadão vê comprometida não só a sua aprendizagem de utilização das tecnologias de informação, como também a sua capacidade de reflexão sobre si próprio, o que condiciona claramente a sua capacidade de atuação.

Cada vez mais, com a digitalização dos serviços públicos o exercício pleno dos direitos e deveres de um cidadão passa a estar condicionado por saber utilizar as plataformas digitais desses serviços. Um saber que se, por um lado, cria vantagens para a vida em geral, em que a utilização dos serviços públicos em particular é um bom exemplo, com impacto na relação dos indivíduos com o Estado, por outro lado revela perda de oportunidades. Neste caso em concreto, refere-se, um exemplo, o não usufruir dos reembolsos do serviço de IVAucher e Autovaucher que o Estado português criou para compensar as perdas no setor do turismo devido à pandemia Covid 19 e para compensar a subida vertiginosa do valor dos combustíveis.

Entre os meios utilizados para aceder aos serviços públicos (plataforma digital ou balcão) o balcão é claramente o preferido pela maioria dos entrevistados (anexo 7a e b, tabelas 4.4a e b), nomeadamente para os temas da saúde e segurança social. De uma maneira geral há um sentimento de insegurança face ao digital – *“vou lá fisicamente sim, porque essas coisas online, nunca dá bom resultado, vou lá fisicamente, ao menos sei [...] Sim vou lá, tem-se mesmo que retirar senha para fazer marcações, online só fiz uma vez para a loja do cidadão. Porque às vezes há falhas no sistema e pode não correr muito bem, prefiro ir fisicamente”* (António). E ainda alguma desconfiança, *“submetemos e nunca temos a certeza se o processo entrou, se foi validado ou não, é sempre uma dor de cabeça ter de submeter coisas. Mandar um processo para um organismo público, parece-nos fácil, enviam-nos o link, mas depois nunca sabemos se o processo chegou ou não.”* (Fátima). Quatro entrevistados assumem mesmo não confiar nestas plataformas (António, Teresa, Sandra, Fátima). Estas pessoas foram mais afetadas pelo confinamento devido ao período do Covid 19 e ao fato de serem mais dependentes do acesso físico. Houve mesmo quem assumisse que *“[...] com o confinamento piorou bastante (o atendimento ao balcão), mais tempo de espera, tudo ficou mais difícil, a única coisa boa era que havia horário marcado.*

São uma minoria os entrevistados que preferem recorrer às plataformas digitais (Raquel, Rosa, Tiago, Carmo, Pedro), havendo entre estes quem afirme que há anos que faz tudo neste meio *“tento sempre fazer online, só quando me dizem que tenho mesmo que ir ao serviço é que lá vou, mas há muitos anos que não vou aos serviços”* (Rosa). Estes indivíduos assumem que é o meio que preferem – rápido, prático – *“uma questão de praticidade, não precisamos de despende do nosso tempo para deslocamentos, deixamos de estar horas e horas à espera”* (Raquel), *“facilita muito e poupa-se imenso tempo e dinheiro”* (Tiago).

Quando questionados sobre que aplicações das plataformas digitais do Estado tinham no seu telemóvel, apenas seis referiram ter a do SNS, dois a das Finanças, um do SIGA²⁹ e onze entrevistados referiram não ter qualquer aplicação do Estado. Das plataformas analisadas, claramente a das Finanças é a mais utilizada, também a que mais tem evoluído do ponto de vista da facilidade de utilização. Há mesmo quem diga que recorrer “[...] às Finanças sempre online [...] é fácil. O próprio site dá indicações, se há alguma coisa errada, por exemplo, e por isso é fácil (Raquel). Mas, apesar disso, ainda existem 5 indivíduos que preferem recorrer ao balcão destes serviços (Raquel, Rosa, Bruno, Carmo, Pedro).

As procura dos serviços de saúde (consultas médicas) e a procura dos serviços da segurança social, fazem-se maioritariamente pelo contato pessoal. Ninguém referiu ter feito consultas online, ou que esses serviços pudessem ter sido propostos pelos centros de saúde. Durante a pandemia, houve mesmo quem considerasse (Pedro) que “o site do SNS com a pandemia estava completamente entupido, não funcionava, tem uma série de funcionalidades que são ótimas, como marcar consultas, pedir receitas, ter respostas para alguma sintomatologia que possamos ter, contudo depois não obtemos respostas, portanto não funciona”. Uma ferramenta que o Estado criou para facilitar o lado burocrático dos temas relacionados com a saúde e que apesar de apresentar limitações técnicas, houve também quem desse boas referências à aplicação do SNS e um reconhecimento das suas reais vantagens, “para mim a melhor aplicação é a do SNS 24. [...] porque, aliás parece que sou vendedor da saúde 24, mostro a toda a gente. Aqui tenho o certificado covid de vacinação com a data de validade. Isto está sempre comigo, depois do boletim de vacinas, sei quando é que tenho que levar as próximas vacinas e depois as receitas. Todas as receitas que o médico da empresa me receita estão aqui, vou à farmácia, mostro o código e não preciso de mais nada e levanto o meu medicamento. Muito simples. Para mim foi das coisas mais impecáveis. Eu não utilizo a teleconsulta. Mas tenho medo de perder a médica de família em Alverca, porque venho ao médico da empresa [...] tenho aqui a receita e à medida que vou precisando dos medicamentos vou à farmácia. Não uso papel. Às vezes esquecia-me do papel ou perdia-o. Agora está tudo aqui.” (Ricardo).

Em síntese das dezassete pessoas entrevistadas, apesar da maioria ter uma imagem positiva sobre a tendência de digitalização dos serviços públicos, só uma minoria prefere o recurso digital aos serviços do Estado, os incluídos plenos (Raquel, Rosa, Tiago, Carmo, Ricardo, Pedro). Existe algum desconforto pelo sentimento provocado pela falta de controle pelo digital, por parte dos entrevistados e pela insegurança que daí advém. O balcão ainda é a grande opção de escolha no tratamento dos assuntos relacionados com o Estado, pelo contato pessoal e pela possibilidade de poderem ter uma resposta imediata sobre os seus direitos e deveres enquanto cidadãos.

Em resumo, a inclusão digital nesta população não é homogénea, assume também aqui diferentes

²⁹ SIGA é a aplicação do Estado para agendamento online de atendimento nos balcões dos serviços públicos.

perfis, no entanto quando se trata de competências digitais mais exigentes necessárias ao acesso às plataformas digitais do Estado, a exclusão digital é evidente nos grupos de incluídos precários e elementares, o que põe em causa a capacidade participativa e ativa destes indivíduos. Em 2018, Maria Gomes (p. 36) apontava para a necessidade do reforço do investimento do Estado em desenvolvimento de competências básicas da população adulta para uma melhor eficácia das estratégias do governo eletrónico (*idem*, p. 127). Com a pandemia, o governo português, através do programa “*Eu sou digital*” procurou algumas respostas a este problema. Acontece que este programa prevê a necessidade de uma proatividade da população na procura de soluções o que dificulta ou retarda o atingimento dos seus objetivos seguramente. São criados os serviços de apoio e formação em organismos públicos e parcerias com ONGs, são criados voluntários de apoio a estes cursos e serviços, mas são as pessoas que se inscrevem por iniciativa delas. Não havendo divulgação, com campanhas nos meios de comunicação, poucas pessoas saberão destas iniciativas.

4.4 O impacto nas diferentes esferas da vida

O impacto da reduzida utilização dos serviços públicos digitais na vida das pessoas é um tema sobre o qual os entrevistados revelam terem pouca consciência. Catorze nem falaram diretamente sobre o tema. A análise deste impacto foi feita com base na interpretação de outras respostas a outras perguntas do guião da entrevista: quando não usa os serviços digitais como faz? o que fica por fazer? Como avalia os serviços prestados aos balcões? Que vantagens existem na digitalização dos serviços públicos? Usou o IVAucher e Autovaucher? por exemplo. Sobre este último serviço, cerca de metade da amostra afirma ter usado, apesar de nem todos terem, como já aqui referido, uma imagem positiva, quer por desconfiança sobre os objetivos deste serviço, quer pelo seu mau funcionamento, “*foi o caso do Autovaucher que acionei via digital, não recebi parte do dinheiro e não tive forma de reclamar*” (Pedro).

Os entrevistados com menos competências digitais e que por necessidade têm que recorrer a familiares e amigos para acederem às plataformas do Estado, reconhecem, apenas quando confrontados com a questão que seria vantajoso evoluir neste âmbito, ou seja, adquirirem maior capacidade de aceder às plataformas pela autonomia que isso lhes proporciona: “[...] *sinto necessidade de saber mais porque cada vez mais temos que ser autónomos a fazer as nossas compras, autónomos a fazer IRS*” (Carolina), ou mesmo a entrevistada com mais idade da amostra que assume que ter mais competências digitais “*lhe dava uma certa independência*” (Inês).

Quem prefere os balcões, justifica-o pela confiança, apesar de em alguns casos terem consciência do elevado tempo de espera, do atendimento deficiente e da falta de homogeneidade na qualidade dos diferentes serviços – informação dada, e demasiado rápido. Uma das entrevistadas

(Fátima) refere que prefere “*ir aos balcões*”. [...]. *Dá-me mais segurança ir ao balcão. Lá está, pela via digital não sei se ficou bem ou não. A loja do cidadão reúne uma série de organismos oficiais, uma pessoa chega lá é atendida, resolve e vai-se embora. É vantajoso face a estar a saltitar de serviço em serviço.*”. Há ainda quem reconheça que recorre aos balcões também, por falta de competências digitais, “*Quando vamos a um serviço é porque não temos possibilidade de o fazer numa plataforma*” (Sandra). Por outro lado, mesmo quando recorrem a familiares para submissão do IRS, muitos entrevistados assumem que não fizeram, por exemplo, a regularização prévia de faturas, por desconhecimento. Para além da falta de competências digitais, a falta de conhecimento sobre o que é que estes serviços lhes possibilitam, é ainda outra razão que explica porque dezasseis dos elementos da amostra nunca terem usufruído de serviços públicos promovidos pelo poder local como passeios, aulas de ginástica, aulas de informática. Marcação de consultas, pedidos de baixas médicas, acesso a certificados digitais de vacinação são serviços que todos os entrevistados garantem pela via física através dos balcões.

Este contexto afeta a relação dos cidadãos com o Estado e condiciona as suas práticas de cidadania. Os entrevistados não apresentam um padrão comum relativamente à forma como a digitalização dos serviços públicos digitais afeta essa relação, uma relação aqui identificada do ponto de vista da confiança e segurança, e do ponto de vista instrumental de praticidade e facilidade de utilização dos serviços públicos. Na perspetiva instrumental as opiniões dividem-se: cerca de metade da amostra considera que esta tendência afeta positivamente a sua relação com o Estado, “*até facilita, impede que tantas pessoas se desloquem aos balcões e encham esses balcões, a informatização dos serviços é para isso mesmo, é para facilitar a vida de cada um*” (Carmo), “*acho que é o futuro, é determinante para as nossas vidas*” (Pedro). Mas também há quem revele as vantagens desse processo para o próprio Estado: “*Por exemplo o IVAucher e Autovaucher, acho que o Estado está a ter outro conhecimento das pessoas. Há sempre algo por trás, mas não vejo que isso esteja errado se isso permitir que se evite um crime por exemplo não acho mal. É uma mais-valia para o Estado e para nós por estamos a receber um incentivo*” (Carolina). Uma entrevistada (Raquel) reconheceu mesmo uma tendência tecnicista nos processos de digitalização, “*[...] eu tenho notado de algum tempo para cá que tem havido um esforço na informatização dos procedimentos e processos, mas sinto que da parte humana há pouca formação aos trabalhadores que estão no atendimento que muitas vezes têm dificuldade de resolver. Acho que tem haver formação na parte humana, são desenvolvimentos os procedimentos informáticos, mas depois as pessoas também não têm formação e mandam-nos ligar para um número e por aí a fora*”.

Globalmente, dezasseis entrevistados assumem que confiam no Estado, mas quatro consideram que a digitalização dos serviços públicos afeta negativamente esta relação (Manuel, Teresa, Sandra, Fátima). Manifestam receio quanto à proteção dos dados pessoais: “*[...] sendo coisas do Estado deve*

ser garantida a confidencialidade, apesar de haver casos em que foi o Estado o primeiro a divulgar informações, como foi o caso da Câmara Municipal de Lisboa à embaixada da Rússia e que acham que ninguém sabe” (Manuel), ou “[...] quem acede e mexe nos dados, sei que existe o RGPD, mas do outro lado não sei qual é o rigor, nem se se responsabiliza pelos dados que acedem e mexem” (Fátima), e ainda uma desconfiança sobre as verdadeiras motivações que o Estado possa ter como a referência ao Ivaucher e Autovaucher. Há mesmo quem vá mais longe e afirme sobretudo a maior distância e progressiva desumanização dos serviços do Estado, considerando que este “[...] tem vindo a inovar e a simplificar alguns processos mas não há grande acompanhamento no sentido de elucidar os cidadãos, ou seja, há a ferramenta, mas se tivermos uma dúvida ou um problema, não há quem explique, quem esclareça, além que é verdade há muita coisa que melhorou mas é complexo, as coisas não estão interligadas, temos que repetir a mesma informação nas várias plataformas onde nos registámos, não cruzam, mas reconheço que tem melhorado imenso. O que noto também é que há muitos balcões que foram fechados, como não há pessoas para o atendimento, eles vão inovando e as pessoas vão-se reformando e não metem mais pessoas. A tecnologia avança sim, mas a nível de acompanhamento do cidadão, uma pessoa paga impostos, tem direito a esclarecimentos e não há esse acompanhamento” (Fátima). Lembrar que de acordo com Gomes (2018) a digitalização dos serviços públicos teve essencialmente uma preocupação tecnicista, mais do que humanista. Aliás, em Portugal, e apesar do fosso digital, isso não foi impeditivo da difusão das políticas públicas do e-government (Gomes 2018, p. 183).

Em resumo, apesar de nem todos os entrevistados se terem expressado diretamente sobre o tema, a falta de competências digitais e a falta de confiança nas plataformas do Estado têm como impacto direto a perda de algumas oportunidades, nomeadamente para os perfis de incluídos precários e elementares, como poder usufruir de um rendimento proveniente da utilização do IVAucher e Autovaucher, a não regularização de faturas com impacto nos impostos a pagar, a não marcação de consultas ou outros serviços online, a aquisição de um certificado digital à vacina Covid 19, ou a perda de autonomia na capacidade de recorrer a estes serviços pela via digital, optando pelos balcões que muitas vezes prestam serviços qualitativamente muito divergentes na resolução das questões e necessidades dos cidadãos, quer no atendimento, quer nos tempos de espera.

4.5 Reflexividade e motivação: a capacidade de adquirir competências digitais

A população entrevistada revela ainda dificuldade de posicionar as suas competências digitais face a outros indivíduos melhor posicionados neste campo. É em geral algo que assumem não os afetar, contrariamente ao que acontece em estudos efetuados sobre literacia, onde os cidadãos tendem a reconhecer que têm até problemas de autoestima quando se comparam com pessoas com mais

escolaridade. (Ávila, 2008). O facto de possuírem competências digitais mínimas que lhes permitem operar um smartphone, cria-lhes a ilusão de proximidade com os que detêm competências mais elevadas. Afinal, usam o mesmo tipo de dispositivos e as práticas mais avançadas são, de algum modo, invisíveis àqueles que não as praticam. Talvez esta situação explique que para esta população, a literacia digital não seja tão valorizada como o tema da literacia em geral que é valorizado por outras populações como revelado por estudos anteriores. (Ávila, 2008). Há quase um alheamento ou passividade sobre este tema que se confirma quando questionados sobre o que pensam fazer no futuro onde a ausência de iniciativas para aumentarem as suas competências digitais é quase uma constante, *“eu talvez seja mais desprendida, não ligo. Cada vez há mais pessoas a saber, se comparar há 4 anos atrás. Há uma evolução nisso, eu é que nunca liguei nenhuma, mas todos os dias aprendo qualquer coisa...”* (Madalena). A falta de interesse, condiciona uma visão sobre o futuro no sentido de evoluírem nas suas competências digitais, alguma passividade e aceitação face ao que sabem hoje, nomeadamente os mais velhos, *“eu não tenho muito isso (referindo-se à vontade em aprender mais) porque tenho ajuda, mas reconheço que é importante ter essas competências”* (Diogo), ou *“é uma questão de opção, senão tenho mais é porque não quero, se as outras pessoas têm mais acho bem, é porque precisam”* (Inês). Por fim, houve mesmo seis entrevistados que não se manifestaram sobre o tema.

Sendo os incluídos precários e elementares, os que assumem ter menos interesse e motivação pelo tema, não revelam grande consciência do impacto nas suas vidas, o que contribui para manter e reforçar a situação de desigualdade em que se encontram face a outros. Por outro lado, (incluídos plenos), indivíduos com percursos e contextos de vida que promoveram a aquisição de recursos e maiores níveis de literacia digital, são os que fruto do seu conhecimento colhem mais vantagens na utilização das plataformas digitais do Estado nas suas vidas: poupam tempo e dinheiro em transportes e entidades mediadoras pagas (contabilistas por exemplo), são autónomos a tratar dos seus assuntos, têm um maior conhecimento dos serviços disponíveis digitalmente, usufruem sem constrangimentos das vantagens fiscais disponibilizadas por esse meio.

CAPÍTULO 5

CONCLUSÃO

Portugal integra os objetivos estratégicos da UE patente na declaração solene intrainstitucional relativa à cidadania digital onde são definidos os direitos e princípios digitais para os próximos 10 anos. O recente plano para a transição digital, traduz-se numa serie de diretrizes ao nível das políticas públicas com vista a capacitar a inclusão digital das pessoas, como é o caso do programa “Eu sou digital”. Uma procura de descentralização das soluções com envolvimento do poder local, mas que depende de 30 000 voluntários³⁰ e da iniciativa pessoal da população. Apesar de existir um esforço para recuperar o atraso em que Portugal está face à media europeia relativamente ao nível das competências digitais base da população, esta pesquisa revela que a disposição para a aprendizagem é fulcral para a aquisição de novas competências e ficou demonstrado que pessoas com baixos níveis de literacia digital revelaram terem pouca disposição para a aquisição de novas competências e pouco conhecimento da importância que isso pode ter no acesso a direitos base e oportunidades enquanto cidadãos.

Outro eixo do plano para a transição digital foi o reforço da digitalização dos serviços públicos a partir de plataformas próprias, o que a manter-se a realidade de dificuldades ao seu acesso e ao seu uso, tendem-se a manter as desigualdades relativamente aos diferentes impactos na vida de cada um como refletem os diferentes perfis de entrevistados.

Num país cada vez mais digital, a realidade social não acompanha o ritmo da transformação digital, o que reforça o fosso digital e o período da pandemia traduziu bem este contexto. Um tema urgente, cada vez mais presente na sociedade e por isso um tema prioritário para sociólogos.

Apesar do esforço das políticas públicas para a transição digital da sociedade portuguesa, em 2022 continua a verificar-se que baixos níveis de literacia digital prejudicam a inclusão social.

Com base nas questões da pesquisa e retomando o modelo de análise, o estudo confirma que as condições off-line dos cidadãos, influenciam as suas condições de vida e condicionam os recursos materiais e disposições na aquisição e desenvolvimento de competências digitais. Um processo que gera desigualdades nos diferentes perfis de acesso e uso às plataformas digitais do Estado, confirmadas quando analisado o impacto na vida de cada um. Procurou-se uma perspetiva humanista na análise dos acessos e usos das TD, considerando mais do que o acesso e uso técnico dos dispositivos, o acesso e uso do saber, onde as disposições assumem um papel preponderante. É por

³⁰ PortugalDigital.gov, <https://portugaldigital.gov.pt/formar-pessoas-para-o-digital/oferta-de-formacao-em-competencias-digitais/eu-sou-digital/>

essa razão que a análise sociológica dos fenómenos resultantes do fosso digital não se deve limitar ao acesso e uso puro, mas à capacidade de cada um tem de aproveitar as oportunidades que isso lhes proporciona. Cidadãos adultos, com escolaridade básica, ou com o 12º ano (incluídos precários e incluídos elementares), menos pró-ativos e menos motivados, muitos deles sem intenção para aumentar as suas competências digitais, são os mais prejudicados nas suas vidas, inconscientes das lacunas e iludidos que o pouco que sabem é suficiente. Recorrem pouco às PD ficando alguns assuntos por tratar (finanças, segurança social, serviços de estrangeiros e fronteiras, etc.), estornos fiscais que não se recebem por desconhecimento ou dificuldade de execução pela via digital (Ivaucher e Autovaucher, por exemplo). Confrontados com este impacto nas suas vidas, as entrevistas realizadas foram, em alguns casos, o suficiente para despertar uma vontade de evoluir nas suas competências digitais básicas. Cidadãos adultos apenas com o 12º ano, mas que pela via profissional ou por via das suas disposições adquiriram competências digitais (incluídos plenos) são os que tiram mais vantagens nas suas vidas dos serviços digitais do Estado. Nestes casos a pesquisa demonstra que são essencialmente os próprios indivíduos e ou as instituições onde trabalham que promovem a aquisição dessas competências e conseqüentemente uma maior inclusão desses cidadãos. Mantém-se o já referido por Ávila e Aníbal, (2019) “efeito Mateus” em que aqueles que têm condições favoráveis e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida mantêm uma distância cada vez maior face aos que por terem baixos níveis de literacia apresentam baixos níveis de motivação e disposição para a aquisição de novas competências. A exclusão e a desigualdade social acentuam-se.

Terminada a pesquisa foi possível identificar algumas limitações resultantes do trabalho efetuado. O modelo de análise proposto requer uma análise mais profunda dos percursos familiares dos entrevistados para melhor perceber as condições off-line dos indivíduos, os contextos e as práticas atuais, as disposições de cada um que condicionam a sua vontade de evoluir e de aprender ao longo da vida. Por outro lado, esta população pouco escolarizada teve dificuldade em mergulhar no tema, com pouca capacidade de reflexão com um discurso curto e pobre. Mitigar esta limitação da pesquisa implicaria um contacto mais próximo com os entrevistados e um maior acompanhamento do seu dia a dia.

A falta de dados públicos de acesso e uso às plataformas digitais do Estado português não permitiu uma análise evolutiva do impacto mais ou menos eficaz do *e-government* na população com a universalização do acesso às plataformas digitais o que contribuiria para um melhor conhecimento do objeto de estudo.

Finalmente e em termos metodológicos, verificou-se que para uma população com escolaridade até ao 12º ano, as entrevistas deviam ter sido mais dirigidas, uma vez que os temas questionados eram pouco conhecidos pelo que as respostas foram curtas e pouco reflexivas. Pode ainda ser relevante analisar este tema de forma mais completa, com um questionário à população o que pode implicar

escolher uma metodologia mista onde o qualitativo deve preceder a uma abordagem de carácter quantitativo extensivo. A exploração da informação através de metodologias qualitativas permitirá identificar de forma mais rigorosa as questões a utilizar num questionário por exemplo.

Nenhuma pesquisa é completa, mas desencadeia sempre novas questões. Os resultados obtidos permitiram verificar exemplos do impacto das dificuldades de acesso e uso das PD do Estado na vida de cada um, abrindo assim espaço a novos estudos mais aprofundados sobre esta temática tão importante na sociedade atual.

Referências bibliográficas

- ASSUMPÇÃO, R., Mori, C. (2006), Inclusão digital: discursos, práticas e um longo caminho a percorrer.
<http://www.inclusaodigital.gov.br/noticia/inclusao-digitaldiscursos-praticas-e-um-longo-caminho-a-percorrer>
- ÁVILA, P. (2008), A Literacia dos Adultos. Competências-chave na Sociedade do Conhecimento, Lisboa, Celta. https://www.academia.edu/25014356/A_Literacia_dos_Adultos
- ÁVILA, P. e Lopes, C. (2019), “Literacia mediática e cidadania”, in, *Literacia dos Novos Media*, ed, Mundos Sociais, CIES-ISCTE.
- ÁVILA, P. e Aníbal, A. (2019), “Adultos e aprendizagem em Portugal. Uma década de avanços e retrocessos no combate às desigualdades sociais educativas da população adulta”, ISCTE, in *A Participação Educativa dos Adultos: Realidades e Desafios*. (p. 15-39)
- AZEVEDO, J., Pedro, L., Santos, R. (2016), Literacia(s) digital(ais): definições, perspetivas e desafios, Revista Media & Jornalismo.
https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/2183-5462_27_1/2721
- BELL, D. (1999), *The Coming of Post-Industrial*, ed. Basic books
- CÁDIMA, F. R. (1999). *Desafios dos Novos Media: A nova ordem política e comunicacional* (2.ª ed.), Lisboa: Editorial Notícias.
- CAMPENHOUDT, L.V., Quivy, R. (1998), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Trajetos 17, ed. Gradiva. pp. 186-201.
- CARVALHO, A., T., (2015), *Avaliação dos Níveis de Literacia Mediática: Estudo exploratório com adultos no mercado de Trabalho*, Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho
- CARDOSO, G. (1998), *As causas das questões ou o Estado à beira da Sociedade da Informação*, <http://www.cocc.ubi.pt>
- CARDOSO, G. (2006). *The media in the network society* (1st ed.). Lisboa, Portugal: CIES, em: https://www.researchgate.net/publication/301788960_The_Media_in_the_Network_Society
- CARDOSO, G., (2013), “Para além da Internet e dos Mass media”, in *A Sociedade dos Écrans, Sociologia dos Écrans. Economia da mediação*. Tinta da China
- CARDOSO, G. e Castells M. (2005), *The media in the network society* (1st ed.). Lisboa, Portugal: CIES
- CARDOSO, G., Castells M. (Org.). (2005), *A Sociedade em Rede do Conhecimento à Ação Política*, Imp Nacional Casa da Moeda.
- CARDOSO, G., Castells, M., et al. (2005), *A Sociedade em rede em Portugal*, Campo das letras
- CARDOSO G., Neto, P. (2009), “Comunicação e Participação em Rede: a Participação em Sociedades em Transição”, in, *Democracia e Participação em Rede: Europa e América do Sul*, ed. Lulu.com e

- CIES-ISCTE,
https://www.researchgate.net/publication/301788785_DEMOCRACIA_E_PARTICIPACAO_EM_R EDE_EUROPA_E_AMERICA_DO_SUL
- CASTELLS, M. (1998), *The Information Age: Economy, Society and Culture*, Vols. I, II e III, Oxford, Blackwell Publishers.
- CASTELLS, M. (2011). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture* (Vol. 1). Wiley-Blackwell.
- CASTELLS, M. (2011). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture* (Vol. 1). Wiley-Blackwell.
https://urb.bme.hu/wpcontent/uploads/2014/05/manuel_castells_the_rise_of_the_network_societybookfi-org.compressed.pdf
- CASTELLS, M. (2017), *O Poder da comunicação*, São Paulo: Paz e Terra
- COMISSÃO EUROPEIA (2006), *Competências-Chave para Aprendizagem ao Longo da Vida – Quadro de Referência Europeu*,
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=LEGISSUM:c11090>
- COMISSÃO EUROPEIA (2007), *Uma abordagem europeia da literacia mediática no ambiente digital – Comunicação da Comissão do Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões*.
https://blx.cmlisboa.pt/wpcontent/uploads/2020/03/UE_Competicencias_Chave_Aprendizagem_Longo_Vida_por.pdf
- COMISSÃO DA UNIÃO EUROPEIA (2018). *Relatório do IDES (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade)*, Relatório por País - Portugal.
https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/pt-desi_2018-country-profile-lang_56575B16-9843-7EC0-B97F1F683093EBD9_52339.pdf
- COMISSÃO DA UNIÃO EUROPEIA (2022), *Cidadania digital: direitos e princípios para os europeus*, 26 de janeiro. https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en
- ESPAÑA, R. (2019), *Saúde e Comunicação, Política e Desigualdades*, in *Saúde para Todos? Combater as Desigualdades*, IHMT
- ESPAÑA, R., Lapa, T. (2019), *A Pesquisa da Literacia dos Novos Media*, in *Literacia dos Novos Media, Mundos Sociais*, Lisboa.
- ESPINET, E., Sevilla, D. & Bolívar, A. (2007). “La Alfabetización Digital”, In *los Procesos de Inclusión Social*. Editorial UOC.
- EUROPEAN UNION (2019), *Key Competences for Lifelong Learning*.
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/297a33c8-a1f3-11e9-9d01->

01aa75ed71a1/language-em

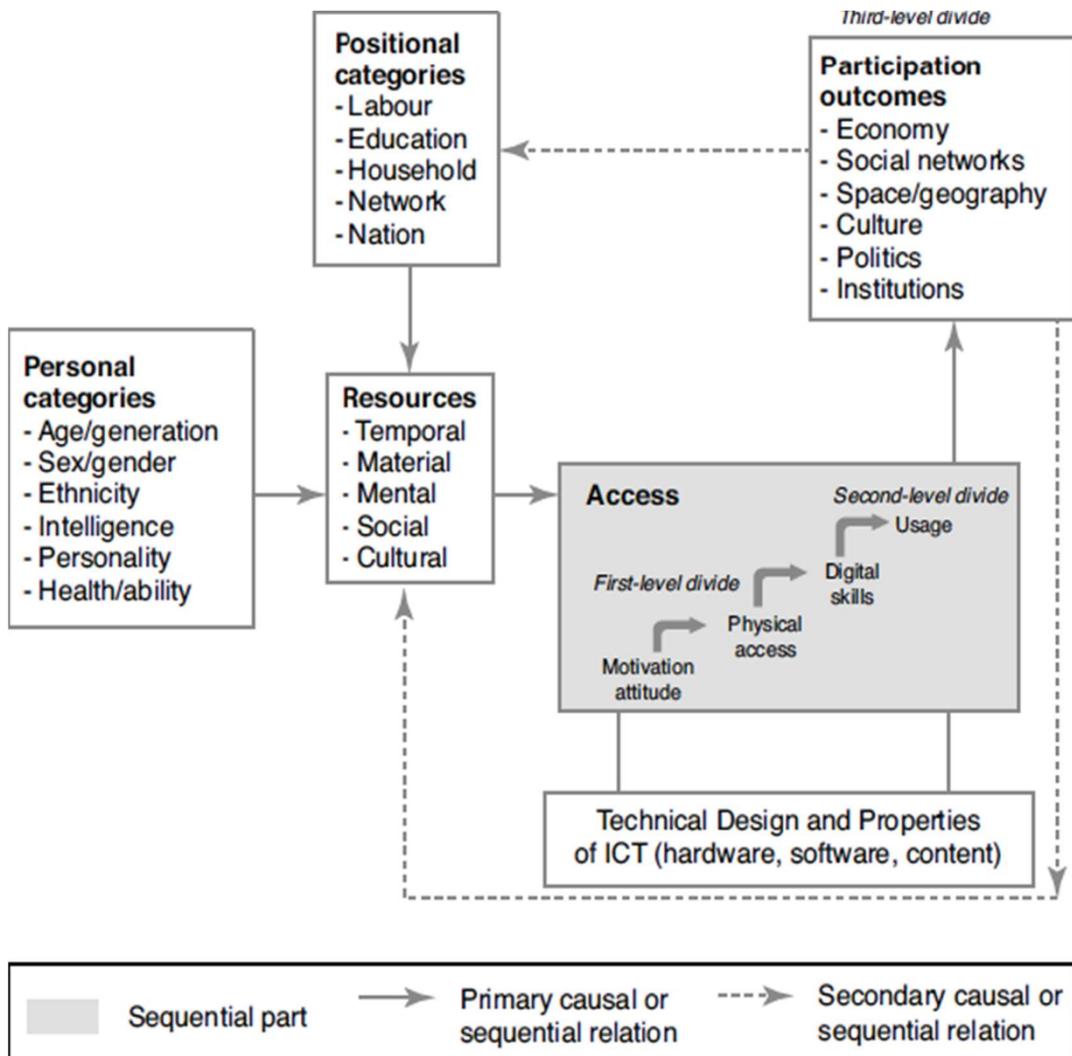
- FERREIRA, N., (2010), Desafios na Implementação de Iniciativas de E-government local: O caso. Do projeto ALO Digital, ISCTE.
- FURTADO, J.A. (2007), “Fratura digital e literacia: reequacionar as questões do acesso”, in *Comunicação e cultura*, nº3, p. 97-111.
- GARCIA, F., (2018), Literacia dos Novos media: Os seniores e o Acesso ao Portal Online das Finanças em Portugal, ISCTE
- GOMES, M. R. (2018), O e Government em Portugal: Literacia Digital e Dificuldades de Difusão de Políticas Públicas, ISCTE.
https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/19551/1/phd_maria_garcia_gomes.pdf
- GUIDDENS, A. (1984), *The constitution of society*, University of California Press.
- INE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias, 2021.
- INCoDe 2030,-Iniciativa Nacional para as Competências Digitais. <https://www.incode2030.gov.pt/>
- IDES, (2021), Índice de Digitalização da Economia e da Sociedade, Relatório Portugal, 2021.
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-portugal>
- JAEGGER, P. T., Bertot, J. C., Thompson, K. M., Katz, S. M., & DeCoster, E. J. (2012). The intersection of public policy and public access: Digital divides, digital literacy, digital inclusion, and public libraries. *Public library quarterly*, 31(1), 1–20.
- JENKINS, H. e al. (2009), “Confronting the Challenges ph Participatory Culture, Media Education for the 21 st Century”, The John D. And Catherine T. Mac.Arthur Foundation Reports on *Digital Media and Learning* Cambridge, Massachusetts, MIT Press.
- LAPA, T., Vieira, J., Azevedo, J., Cardoso, G. (2018), “As desigualdades digitais e a sociedade portuguesa, Divisão, continuidades e mudança”, in, *Desigualdades sociais, Portugal e a Europa*, Mundos Sociais, pp. 257-270.
- LAPA, T., Vieira, J. (2019), “Divisões digitais em Portugal e na Europa. Portugal ainda à procura do comboio Europeu”, *Revista APS - Sociologia Online*, nº 21, pp. 62-82.
- LAPA, T., Espanha, R. (2019), Literacia dos novos media, Mundos sociais, Lisboa.
- LIVINGSTONE, S. e Ellen H. (2007), “Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide”, *New Media & Society*, 9 (4), pp. 671-696.
- LOPES, P. C. (2013) Literacia mediática e cidadania, práticas e competências de adultos em formação na Grande Lisboa, ISCTE.
- MACEDO, L. (2012), Políticas para a sociedade da informação em Portugal: da conceção à implementação, in, *Comunicação e Sociedade*, Dezembro.
- MOROTE, R. et al. (2020), “The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries”, in *Technological Forecasting and Social*

- Change*, Volume 154, May 2020,
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>
- NIELSEN, A. (2008) "From questions of method to epistemological issues: the case of biographical research", in Alaasutari, P., et al., (eds) *Handbook of Social Research Methods* London: Sage
- OCDE, (2000), *Understanding the digital divide*, OCDE publications.
<https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>
- OCHÔA, P. & Pinto, L. G. (2017). "Transformação digital e competências digitais: estratégias de gestão e literacia". In S. Pereira & M. Pinto (Eds.), *Literacia, Media e Cidadania – Livro de Atas do 4.º Congresso* (pp. 386-398). Braga: CECS.
http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/2689/2597
- OLIVEIRA S. (2013). "A Teoria Geracional dos Direitos do Homem", *Theoria - Revista Eletrónica de Filosofia*, 10-23.
http://www.theoria.com.br/edicao0310/a_teorias_geracional_dos_direitos_do_homem.pdf
- PERRENOUD, Philippe (2003), *Porquê Construir Competências a Partir da Escola? Desenvolvimento da Autonomia e Luta contra as Desigualdades*, Porto, Edições Asa.
- PAIS, José et al. (2020), *Práticas Culturais dos Portugueses*, ICS, ed. Fundação Calouste, Gulbenkian
- PINTO, M., Pereira, S., Pereira, L. & Ferreira, T. D. (2011). *Educação para os Media em Portugal: experiências, atores e contextos*. Lisboa: Entidade Reguladora para a Comunicação Social.
<http://www.erc.pt>
- PIRES, F. L. O. (2003), *Educação/Formação e Trabalho: uma abordagem educativa sobre a problemática das competências*, in XIII Colóquio da Secção Portuguesa da AFIRSE, na FPCE, Lisboa pp.20-22.
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17279/1/Educa%C3%A7%C3%A3o-forma%C3%A7%C3%A3o%20e%20trabalho%20-%20pp.%20157-166.pdf>
- RYCHEN, D. S. (2003), "Key competencies: meeting important challenges in life", in Dominique Simone Rychen e Laura Hersh Salganik (orgs.), *Key Competencies for a Successful Life and a Well-Functioning Society*, Gottingen, Hogrefe & Huber Publishers.
- RYCHEN D.S. (2016), *E2030 Conceptual Framework: Key Competencies for 2030 (DeSeCo 2.0)*, working paper, OECD.
<https://www.oecd.org/education/2030/E2030-CONCEPTUAL-FRAMEWORK-KEY-COMPETENCIES-FOR-2030.pdf>
- SÁ, P. e Paixão, F. (2015), *Competências-Chave para todos no séc. XXI: orientações emergentes no contexto europeu*, *Rev. Interações*, nº 39, pp. 243-254.
<https://revistas.rcaap.pt/interaccoes/article/view/8735>
- SANCHES, T., (2016), *Políticas públicas para a literacia de informação em Portugal: reflexão sobre o*

- panorama atual e perspectivas de futuro, Univ. Lisboa.
- SEBASTIÃO, S.P. (2014), A literacia digital e a participação cívica, in Educação, Sociedade e Culturas, nº42, 111-132. Lisboa.
- SILVA, A. (2008), Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação, Univ. Porto
- SOARES, D. (2009), Interoperabilidade entre sistemas de informação na administração pública, PhD, Univ., Minho.
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/10539?mode=full>
- UE (2022), Cidadania digital: direitos e princípios para os europeus, 26 de janeiro
https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en
- UE (2021), Eurostat - Indivíduos que usam a internet para interação com autoridades públicas, 2021.
- UE (2016), Plano de ação de governo eletrónico, 2016.2020
[_https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN)
- UE (2016), Plano de ação europeu (2016-2020) para a administração pública em linha Acelerar a transformação digital da administração pública.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&rid=1>
- UE (2019), Orientações Políticas da Comissão para o período 2019-2024, pp. 16.
https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/political-guidelines-next-commission_pt.pdf
- UNESCO (2013), Media and Information Literacy Policy and Strategy Guidelines.
<https://milunesco.unaoc.org/wp-content/uploads/2012/05/mil-policyguidelines.pdf>
- VAN DEURSEN, A. e Helsper, E. (2015), “The third-level digital divide: Who benefits most from being online?”. Em L. Robinson, S. R. Cotton, J. Schulz, e T. Hale (Eds.), *Communication and information technologies annual: Digital distinctions and inequalities, studies in media and communications* (Book 10) (p. 29-52). Emerald Group Publishing Limited.
- VAN DEURSEN, A. J. A. M. e Helsper, E. J. (2018), “Collateral benefits of Internet use: Explaining the diverse outcomes of engaging with the Internet”. *New Media and Society*, 20(7), 2333-2351
- VAN DEURSEN, A. J. A. M. e van Dijk, J. A. G. M. (2019), “The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access”. *New Media and Society*, 21(2), 354-375
- VAN DIJK, J., & Hacker, K. (2003), “The digital divide as a complex and dynamic phenomenon”. *The information society*, 19(4), 315-326
- VAN DIJK, J. (2005), *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, Thousand Oaks, Sage.
- VAN DIJK, J. (2020), *The Digital Divide*, Cambridge, UK, Medford, MA.

Anexo 1

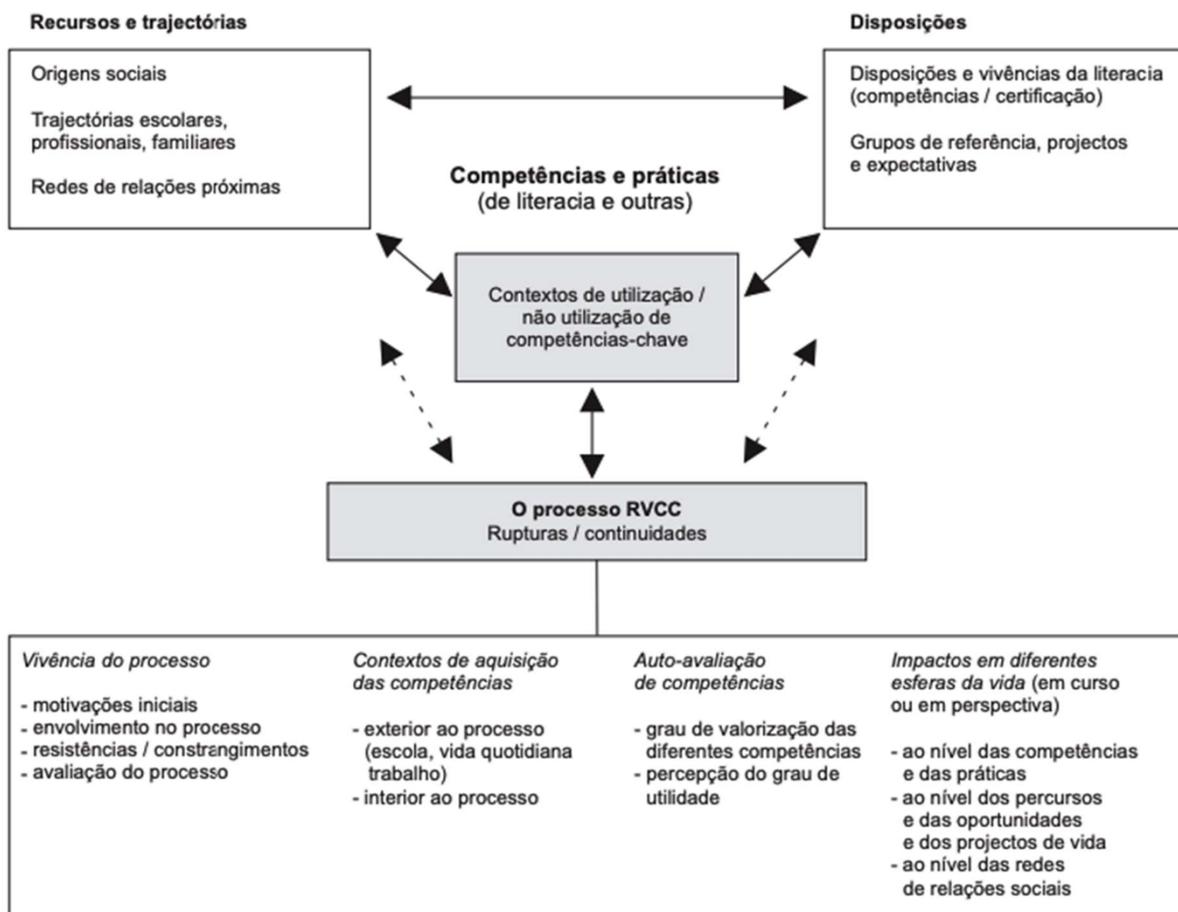
Modelo de análise de Jan Van Dijk (2020)



Fonte: Dijk, J.V. (2020). *The digital Divide*, Polity Press, p. 36.

Anexo 2

Modelo Patrícia Ávila (2008)



Fonte: Ávila, P. (2008). *A Literacia dos Adultos. Competências-chave na Sociedade do Conhecimento*, Celta, p. 313

Anexo 3

Guião da entrevista

Bom dia, boa tarde, o meu nome é Isabel Dias, sou estudante do 2º ano do mestrado de Sociologia e encontro-me atualmente a fazer a minha tese. Procuo perceber como é que hoje as pessoas tratam os seus assuntos relacionados com as finanças, com a segurança social, com o sistema nacional de saúde, com os serviços de estrangeiros e fronteiras e outros serviços públicos.

Preciso que esta entrevista seja gravada para depois conseguir analisar convenientemente cada entrevista e por isso a informação que vou recolher só serve mesmo para a minha tese. Caso queira, esta entrevista pode ser confidencial e por isso não referirei nunca o seu nome.

Autoriza a gravação?

1. Caracterização sociodemográfica

1.1 Que idade tem?

1.2 Qual a sua nacionalidade?

1.3 Vive com alguém? Qual o seu agregado familiar?

1.4 Qual o rendimento do seu agregado? (a confirmar)

1.5 Qual a sua profissão? Está reformado? Está desempregado? (se está desempregado perceber porquê, competências, escolaridade, saúde, [...] e os outros elementos do seu agregado? (tentar perceber se existem outros rendimentos, se tem filhos em idade escolar)

1.7 Até que ano frequentou a escola? (perceber porquê)

1.8 Depois desse ano fez mais alguma ação de formação específica para adultos?

1.9 Por iniciativa própria ou por via profissional? (no caso de ser por iniciativa própria perceber porquê)

2. Recursos Digitais (posse de dispositivos)

2.1 Tem telemóvel? Se sim é um smartphone?

2.2 Tem internet em casa?

2.3 Tem computador?

2.4 Tem tablete?

3. Competências digitais (uso e acesso)

3.1 Utiliza a internet? Como? (wi-fi, 5G)

3.2 Tem conta de email?

3.3 Caso tenha computador, para que fins utiliza o seu computador?

3.4 Faz pesquisas na internet? Usa por exemplo o google?

3.5 Sabe fazer downloads de ficheiros?

3.6 Caso tenha email, sabe enviar e receber ficheiros?

3.7 Como utiliza o seu telemóvel? Atender e fazer chamadas, enviar mensagens e receber mensagens, aceder às redes sociais; Utilização de apps de serviços como uber, glovo, consultar e-mails, e perguntar que outras utilizações fazem; ver notícias.

3. A relação com o Estado (físico e digital)

4.1 Que opinião tem sobre os serviços do Estado? Como por exemplo, as finanças, a segurança social, os centros de saúde, os serviços de estrangeiros e fronteiras...?

4.2 Quando tem que tratar destes assuntos, como faz? Vai aos balcões que existem tratar destes assuntos? Se sim faz previamente as marcações? Se sim como? Se não como faz então? Vai para lá e tira uma senha? (explorar as diferentes situações)

4.3 No caso do contato ser só físico, explorar a relação entre a opinião da relação estabelecida com os funcionários e o impacto que tem na imagem dos serviços estatais e do estado:

4.3.1 Que serviços estatais recorre?

4.3.2 Que opinião tem sobre a forma como é atendida? Consegue tratar de todos os assuntos? Com facilidade ou dificuldade?

4.3.3 Os funcionários que os atendem ajudam-nos a tratar de todas as suas necessidades?

4.3.4 Se não como resolve o que fica por tratar? (aquém recorre?)

4.4 No caso do contato digital:

4.4.1 A que serviços recorre?

4.4.2 Que assuntos trata nesses serviços?

4.4.3 Preenche e envia formulários e outros documentos?

4.4.4 Consegue fazer sozinho(a) ou precisa de ajuda?

4.4.5 Se precisa de ajuda a quem recorre?

4.4.6 (caso tenha dificuldades) Como descreve as dificuldades que tem?

4.5 O que pensa do Estado Português?

4.6 Como avalia a sua relação com o Estado Português?

4.6.1 Está satisfeito(a) com a forma como o Estado português se relaciona com os seus cidadãos?

4.6.2 Confia no Estado Português?

5. Impacto no dia a dia

5.1 De tudo o que tem que tratar com o Estado, o que corre bem e o que corre mal? Porquê?

5.2 Quando corre mal como se sente?

5.3 Sente que é prejudicado(a)? (usar alguns exemplos que tenham sido referidos) Em quê?

6. Reflexividade e Motivação

- 6.1 Tem consciência sobre se ganha ou perde com as dificuldades que tem (caso recorra ou não a entidades mediadoras)? O que ganha? O que perde? Oportunidades de trabalho, imagem de si próprio..., acesso a serviços públicos de lazer (passeios, praia, ginástica...)
- 6.2 Como se sente relativamente a quem não tem as mesmas dificuldades?
- 6.3 Na sua opinião o que o(a) levam a ter essas dificuldades?
- 6.4 Alguma vez teve alguma iniciativa, como por exemplo procurar aprender a trabalhar com computador por exemplo, para melhorar estas dificuldades?
- 6.4.1 Se sim quais?
- 6.4.2 Senão porquê?
- 6.5 Acha que é importante, tem vantagens, saber utilizar o telemóvel, a internet, um computador?
- 6.5.1 Porquê?
- 6.6 No seu caso e de acordo com todas as utilizações que faz destes aparelhos e relativamente à internet, o que é que ganha? e o que perde face a outras pessoas que têm mais conhecimentos?

7. Gostaria de acrescentar algo a esta nossa conversa?

Muito obrigada pela sua participação

Anexo 4

Tabela 4.2 – Situação perante o trabalho e dimensão escolar e profissional da população entrevistada

Entrevistados	Condição perante trabalho	Profissão	Escolaridade Completa	Educação não formal	Iniciativa
António	Empregado	Empregado balcão	9º ano	Não fez	Não teve
Manuel	Empregado	Rececionista	12º ano	Não fez	Não teve
Joana	Empregado	Operadora de Loja	12º ano	IEFP-Operador de loja. Ação educativa	Profissional
Raquel	Empregada	Administrativa	12º ano	Office, IEFP-Gestão stress, Comunicação digital, google, inglês	Profissional
Maria	Desempregada	Desempregada	12º ano	Não fez	Não teve
Teresa	Empregada	Empregada doméstica	12ª no	Auxiliar educadora infancia, cozinha básica	Pessoal
Sandra	Empregada	Auxiliar de educação	9º ano	Auxiliar de educação	Profissional
Rosa	Empregada	Cabeleireira	9º ano	Técnicas de cabeleireira	Profissional
Tiago	Empregado	Técnico de manutenção	9º ano	IEFP-Operador de loja	Profissional
Carmo	Empregada	Esteticista	12º ano	Office	Pessoal
Carolina	Empregada	Empregada Refeitório	8º ano	Não fez	Não teve
Madalena	Empregada	Empregada balcão	9º ano	Não fez	Não teve
Ricardo	Empregada	Segurança	12º ano	IEFP, Contabilidade, Informática	Profissional
Inês	Pensionista	Pensionista	5ºano liceu	Office	Pessoal
Fátima	Empregada	Administrativa	12º ano	Office, contacto cliente	Pessoal e Profissional
Diogo	Empregada	Desenhador	5º ano liceu	Nunca fez	Não teve
Pedro	Empregada	Empresário	9º ano	Office, Inglês, Técnicas de vendas, Liderança, Negociação	Pessoal e Profissional
TOTAL	Empregado - 15		5º ano liceu - 2	Não fez - 6	Pessoal - 3
	Desempregado - 1		8º ano - 1	Educação não formal - 11	Profissional - 6
	Pensionista - 1		9º ano - 6		Ambos - 2
			12º ano - 8		Não teve - 6

Anexo 5

Tabela 4.3 – Recursos tecnológicos dos entrevistados

Entrevistados	Internet em casa	Posse de Telemóvel	Posse de Smartphone	Posse de tablet	Posse de computador
António	Não	Sim	Sim	Não	Não
Manuel	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Joana	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Raquel	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Maria	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Teresa	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Sandra	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Rosa	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Tiago	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Carmo	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Carolina	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Madalena	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Ricardo	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Inês	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Fátima	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Diogo	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Pedro	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Total Sim	16	17	17	6	7
Total Não	1	0	0	11	10

Anexo 6

Tabela 4.4 – Competências digitais dos entrevistados

Entrevistados	Sabe (...) O que é um smartphone	Tem email	Enviar mails	Pesquisar internet?, O quê?	Fazer downloads de ficheiros. Onde?	Anexar ficheiros a mails	Preenche e envia formulários para. Os Serviços Públicos digitais?	Entidades Mediadoras	Valoriza a segurança?	Como adquiriu as competências digitais?
António	Sim	Sim	Sim	Sim, entretenimento	Sim, telemóvel	Sim	Não	Amigos, familiares	Sim	Sozinho
Manuel	Sim	Sim	Sim	Sim, tudo o que preciso	Sim, telemóvel	Sim	Sim, telemóvel	Amigos	Sim	Sozinho
Joana	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Amigos	Não respondeu	Escola
Raquel	Sim	Sim	Sim	Sim, tudo o que preciso	Sim	Sim	Sim	Amigos	Sim	Sozinha
Maria	Sim	Sim	Sim	Sim, entretenimento	Sim.	Sim	Não respondeu	Amigos	Não respondeu	Formação
Teresa	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Familiares	Não respondeu	Sozinha
Sandra	Sim	Sim	Sim	Sim, entretenimento, serviços	Sim, computado	sim	Não	Amigos	Não respondeu	Sozinha
Rosa	Sim	Sim	Sim	Sim, profissionais	Sim, computado	Sim	Sim, computador	Familiares	Não respondeu	Sozinha
Tiago	Sim	Sim	Sim	Sim, tecnologia	Sim	Sim	Sim	Amigos	Sim	Sozinho
Carmo	Não	Sim	Sim	Sim, tudo o que preciso	Não	Sim	Sim	Contabilista	Não	Sozinha
Carolina	Sim	Sim	Não	Sim, neurociencia	Não	Não	Sim	Familiares	Sim	Sozinha
Madalena	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Amigos, familiares	Não respondeu	Sozinha
Ricardo	Sim	Sim	Sim	Sim, entretenimento	Sim, tablet	Sim	Sim	Amigos	Não respondeu	Trabalho
Inês	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Familiares	Não	Formação
Fátima	Sim	Sim	Sim	Sim, compras	Sim, computado	Sim	Sim, computador	Amigos	Sim	Trabalho
Diogo	Sim	Sim	Sim	Sim, entretenimento	Não	Não	Não	Familiares	Sim	Não respondeu
Pedro	Sim	Sim	Sim	Sim, entretenimento, noticias	Sim, computado	Sim	Sim, computador	Familiares, contabilista	Não respondeu	Trabalho
Total Sim	13	17	14	15	12	13	9	Amigos - 8	7	Sozinho - 10
Total Não	4	0	3	2	5	4	7	Familiares - 5	2	Escola - 1
Total Não disponível				0	0	0	1	Amigos e familiares - 2 Contabilista - 1	8	Formação - 2 Trabalho - 3
								Familiares e contabilista - 1		Não respondeu - 1

Anexo 7a

Tabela 4.5a - Relação com o Estado. Utilização dos serviços públicos digitais, grau de confiança e satisfação dos entrevistados

Entrevistados	Meios utilizados (balcão, plataforma)	Preferencia pelo meio	Razões de preferência	Satisfação serviços públicos digitais	Confiança nos serviços públicos digitais	Vantagens/de svantagens dos serviços públicos digitais	Influência dos serviços públicos digitais na relação com o Estado
António	Finanças - balcão	Balcão	Confiança	Negativa	Não	ND	Sim - Positivamente
	Segurança Social - balcão						
	Loja Cidadão - balcão						
Manuel	Finanças - balcão	Balcão	Confiança	Positiva	Sim	ND	Sim - Negativamente
	Centro de Saúde - balcão						
Joana	Finanças - plataforma	Balcão	Segurança	ND	ND	ND	ND
	Centro de Saúde - balcão						
	Loja Cidadão - balcão						
Raquel	Finanças - plataforma	Plataforma	Praticidade	Positiva	Sim	Tempo	Sim-Positivamente
	Segurança Social - plataforma						
	Centro de Saúde - balcão						
	Loja Cidadão - balcão						
Maria	Serviç.Estrang.Front. - balcão	Balcão	Confiança	ND	ND	ND	Sim-Positivamente
	Teresa	Finanças - plataforma	Balcão	Confiança	Negativa	Não	ND
Sandra	Centro de Saúde - balcão						
	Segurança social - balcão						
	Serviç.Estrang.Front. - balcão						
	Finanças - plataforma	Balcão	Segurança	Negativa	Não	ND	Sim - Negativamente
Rosa	Centro de Saúde - balcão						
	Segurança social - plataforma						
	Loja Cidadão - balcão						
	Finanças - plataforma	Plataforma	Praticidade	Positiva		Tempo	Sim-Positivamente
Tiago	Loja Cidadão - balcão					Poupança	
	Finanças - plataforma	Plataforma	Praticidade	Positiva	Sim	Tempo	Sim-Positivamente
Carmo	Centro de Saúde - balcão					Poupança	
	Finanças - plataforma	Plataforma	Praticidade	Positiva	Sim	Facilidade	Sim-Positivamente
	Centro de Saúde - balcão						
	Segurança Social - balcão						
Carolina	Loja Cidadão - plataforma						
	Ser.Estrang.Front.-plataforma						
	Finanças - plataforma	Balcão	Segurança	ND	ND	ND	Sim - Positivamente
	Centro de Saúde - balcão						
Madalena	Segurança Social - balcão						
	Loja Cidadão - balcão						
	Finanças - balcão	Balcão	Segurança	Positiva	ND	ND	Não sabe
	Centro de Saúde - balcão						
Ricardo	Segurança Social - balcão						
	Finanças - plataforma	Plataforma/balcão	Praticidade	Positiva	Sim	Facilidade	Sim-Positivamente
Inês	Centro de Saúde - balcão						
	Finanças - plataforma	Balcão	Segurança	Positiva	ND	ND	Não sabe
Fátima	Centro de Saúde - balcão						
	Finanças - balcão	Balcão	Confiança	Negativa	Não	Facilidade	Sim - Negativamente
	Centro de Saúde - balcão						
	Segurança Social - balcão						
Diogo	Loja Cidadão - balcão						
	Finanças - balcão	Balcão	Confiança	Positiva	Sim	ND	ND
	Centro de Saúde - balcão						
Pedro	Loja Cidadão - balcão						
	Finanças - plataforma	Plataforma	Praticidade	Positiva	Sim	Facilidade	Sim-Positivamente
	Centro de Saúde - balcão						
	Segurança social - plataforma						
	Loja Cidadão - plataforma						

Anexo 7b

Tabela 4.5b – Relação com o Estado. Utilização dos serviços públicos digitais, grau de confiança e satisfação dos entrevistados (total)

Relação com o Estado. Utilização dos serviços públicos digitais e grau de confiança e satisfação							
Entrevistados	Meios utilizados (balcão, plataforma)	Preferencia pelo meio	Razões de preferencia	Satisfação serviços públicos digitais	Confiança nos serviços públicos digitais	Vantagens/de svantagens dos serviços públicos digitais	Influência dos serviços públicos digitais na relação com o Estado
TOTAL	FINANÇAS	PLATAFORMA - 5	PLATAFORMA	Positiva - 10	Sim - 7	Tempo - 3	Sim-Positivamente-9
	Plataforma - 11	BALCÃO - 11	Praticidade - 5	Negativa - 4	Não - 4	Poupança - 3	Sim - Negativamente-4
	Balcão - 5	PLATAFORMA/BALCÃO - 1	BALCÃO	ND - 3	ND - 5	Facilidade - 5	Não sabe-2
	CENTRO SAÚDE		Confiança 6			ND - 10	ND-2
	Balcão - 14		Segurança - 5				
	SEGURANÇA SOCIAL						
	Plataforma - 3						
	Balcão - 6						
	LOJA CIDADÃO						
	Plataforma - 2						
	Balcão - 9						
	SERVIÇO ESTRANG FRONTEIRAS						
	Plataforma - 1						
	Balcão - 2						