



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NOS SENIORES

Mariana Sofia Mata Nóbrega

Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação

Orientador:

Doutor Tiago José Lapa da Silva, Professor Auxiliar,

Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 20



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Sociologia

O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NOS SENIORES

Mariana Sofia Mata Nóbrega

Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação

Orientador:

Doutor Tiago José Lapa da Silva, Professor Auxiliar,

Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2025

Agradecimentos

A conclusão deste título pessoal não seria possível sem o apoio, incentivo e orientação de várias pessoas e instituições que estiveram sempre disponíveis. É com uma imensa gratidão que dedico este espaço a todos aqueles que diretamente ou indiretamente, contribuíram para a realização desta pesquisa.

Primeiramente, um agradecimento especial ao Professor Doutor Tiago Lapa pela orientação, disponibilidade e compromisso desde o momento que decidiu aceitar este projeto. Deixo igualmente o meu reconhecimento a todos os docentes que cooperaram para um percurso académico enriquecedor. Uma nota de gratidão particular à Universidade Sénior do Funchal que aceitou desde logo colaborar, promovendo as condições necessárias e aos participantes, cuja cooperação foi essencial para a concretização desta investigação. Às experiências e histórias de vida que foram compartilhadas num espaço seguro, expresso o meu sincero reconhecimento.

Às minhas colegas de curso, que atualmente posso chamar de amigas, as que sempre estiveram presentes nos bons e maus momentos tanto académicos como pessoais, aos meus amigos, que tornaram este caminho desafiante mais leve e mais bonito, estando sempre presentes nas fases intensas e desafiadoras que fizeram parte deste percurso. À Gina, à Laura, à Bruna, à Helena e ao Francisco, o vosso apoio e presença foi essencial e nunca esquecerei.

Agradeço à minha família - pais, avô, irmão, tios, primos e claro, ao meu namorado - por todo o suporte emocional e financeiro que foi indescritível e imprescindível. A todos os que já não estão cá, com quem não tive a oportunidade de concluir esta etapa importante da minha vida com a sua presença física, também é por vocês! Não tenho palavras para descrever tamanha gratidão por vos ter na minha vida. Ser aluna deslocada nunca foi fácil, mas mesmo estando longe fisicamente, fizeram sempre questão de acompanhar, o mais perto possível, o meu crescimento tanto pessoal como profissional.

Dedico a conclusão desta etapa especial à minha avó, que infelizmente faleceu durante a execução desta dissertação. A sua sabedoria, força e apoio ao longo de toda a minha vida mantêm-me motivada para seguir o meu caminho, quero deixá-la infinitamente orgulhosa da sua neta.

A ti, avó

Resumo

Esta dissertação pretende abordar o impacto das tecnologias digitais nos seniores. Os objetivos consistem na análise da dinâmica intergeracional na aceitação dos seniores aos conteúdos digitais, analisando a receção e a repercussão desses conteúdos do ponto de vista dos próprios seniores, bem como observar as principais dificuldades suportadas na sua introdução ao meio digital. A principal questão de partida incide na forma como os conteúdos digitais intergeracionais podem favorecer a adesão dos seniores a comportamentos seguros na internet e se a orientação por parte dos netos os torna mais recetivos a esse tipo de discurso.

Segue-se um enquadramento teórico dedicado a vários temas importantes como os media digitais e gerações discutindo os nativos e imigrantes digitais, a literacia digital nos seniores, englobando conceitos como literacia digital, crítica, digital crítica e mediática, bom como programas de inclusão; o impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação na vida dos seniores salientando os benefícios, desafios e aspetos relativos a cibersegurança. É mencionado ainda, variados programas e políticas públicas de inclusão digital explorando também o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Para tal, foi desenvolvida uma metodologia com uma abordagem qualitativa fundamentada em entrevistas semiestruturadas a oito seniores pertencentes à Universidade Sénior do Funchal, proporcionando alguma diversidade de perfis, porém com algumas características a serem garantidas, tais como: $\geq$ 60 anos e inscritos na universidade sénior.

Os resultados validam a consonância entre teorias práticas, evidenciando que a inclusão digital e social dos seniores reflete dinâmicas intergeracionais coerentes com os referenciais teóricos analisados.

Palavras-chave: Literacia Digital, Media Digitais, Inclusão Digital, Cibersegurança

Abstract

This dissertation aims to address the impact of digital technologies on seniors. The objectives consist in the analysis of intergenerational dynamics in seniors' acceptance of digital content, analysing the reception and repercussion of these contents from the point of view of seniors themselves, as well as observing the main difficulties encountered in their introduction to the digital environment. The main starting question focuses on how intergenerational digital content can favour the adherence of seniors to safe behaviours on the internet and whether the guidance by grandchildren makes them more receptive to this type of discourse.

It follows a theoretical framework dedicated to several important issues such as digital media and generations discussing the natives and digital immigrants, digital literacy in seniors, encompassing concepts like digital literacy, critical, digital critical and media, good as inclusion programs; the impact of ICTs on seniors' lives highlighted the benefits, challenges and aspects related to cybersecurity. It is also mentioned, various programs and public policies of digital inclusion also exploring the Technology Acceptance Model (TAM). For this, a methodology was developed with a qualitative approach based on semi-structured interviews to eight seniors belonging to the Senior University of Funchal, providing some diversity of profiles, but with some characteristics to be guaranteed, such as: 60 years and enrolled in senior university.

The results validate the consonance between practical theories, showing that the digital and social inclusion of seniors reflects intergenerational dynamics consistent with the theoretical frameworks analysed.

Keywords: Digital Literacy, Digital Media, Digital Inclusion, Cybersecurity

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo.....	i
Abstract	iii
Índice.....	v
Índice de Tabelas	vi
Índice de Figuras.....	vi
1. Introdução.....	1
1.1. Problema Social.....	1
1.2. Objetivos.....	2
1.3. Questão de Partida	2
1.4. Estrutura da Dissertação.....	3
2. Revisão da Literatura	5
2.1. Os media digitais e gerações	5
2.2. A literacia digital nos seniores.....	7
2.3. Impacto das TIC na vida dos seniores	10
2.3.1. Benefícios.....	10
2.3.2. Desafios.....	11
2.3.3. Cibersegurança	11
2.4. Programas e Políticas Públicas de inclusão digital.....	12
2.5. Teorias sobre a adoção tecnológica.....	14
3. Modelo Conceptual	17
4. Enquadramento Metodológico	19
5. Análise de Resultados	23
5.1. Inputs – Condições de base e contextos de uso	23
5.2. Processo – Mediação, práticas digitais e barreiras percebidas	26
5.3. Outputs – Benefícios e desafios percebidos	28
5.4. Outputs Secundários - implicações para políticas públicas e literacia digital.....	31

6. Conclusões	35
6.1. Síntese dos resultados.....	35
6.2. Contributos técnicos	35
6.3. Limitações do estudo	36
6.4. Recomendações e Futuras linhas de Investigação	37
7. Referências bibliográficas	39
8. Anexos	43
8.1. Anexo A - Guião de Entrevista	43
8.2. Anexo B - Transcrição da entrevista com o Participante E1	47
8.3. Anexo C - Transcrição da entrevista com o Participante E2.....	51
8.4. Anexo D - Transcrição da entrevista com o Participante E3.....	55
8.5. Anexo E - Transcrição da entrevista com o Participante E4.....	59
8.6. Anexo F - Transcrição da entrevista com o Participante E5	63
8.7. Anexo G - Transcrição da entrevista com o Participante E6	67
8.8. Anexo H - Transcrição da entrevista com o Participante E7.....	71
8.9. Anexo I - Transcrição da entrevista com o Participante E8	75

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Conceitos relevantes para o tópico.....	8
Tabela 2 - Síntese da literatura	16
Tabela 3 - Perfil da amostra	21
Tabela 4 - Categorias temáticas.....	23

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo Conceptual com variáveis-chave	17
Figura 2 - Inputs, Processos, Outputs do estudo.....	17

1. Introdução

Atualmente, a integração dos seniores no mundo digital considera-se cada vez mais pertinente, à medida que as tecnologias digitais desempenham uma função fundamental na nossa sociedade. O processo de envelhecimento é considerado uma redução de estatuto. Tal como é referido por Giddens (2008), tendo em conta que somos uma sociedade em constante desenvolvimento, a sabedoria acumulada pelos seniores torna-se desvalorizada pelos mais novos. Desta forma, é notória a distinção entre gerações, mais especificamente entre os 'Migrantes Digitais' e os 'Nativos Digitais' (Prensky, 2001), conceitos estes que serão abordados posteriormente neste estudo. Vários idosos revelam uma hesitação ao se conectar com o digital e não demonstram interesse em desenvolver competências através dele.

1.1. Problema Social

Essas limitações podem ter várias explicações, como dificuldades de ordem física e, sobretudo, cognitivas, bem como o medo de cometer erros ao utilizar as novas tecnologias, por se tratar de algo completamente inovador para esta geração, ou até mesmo restrições financeiras que impeçam os idosos de adquirir equipamentos tecnológicos (Dias, 2012).

Portugal possui uma das estruturas demográficas mais envelhecidas da União Europeia, com um índice de envelhecimento de 192,4 em 2024 e mais de 2,5 milhões de pessoas com 65 ou mais anos, o que representa 24,3% da população total (PORDATA, 2024; Agência Lusa, 2025). A idade média da população portuguesa registou um acréscimo de 38,5 anos em 2004 para 47,3 anos em 2024 (PORDATA, 2024). No entanto, somente 53,2% dos seniores portugueses com mais de 65 anos acedem autonomamente à internet (A Planície, 2024). Entre os cidadãos com 65-74 anos, 51,2% usaram a Internet no início de 2022 e apenas 9,7% realizaram compras online (Asteriou & Gkeka, 2023). A interação autónoma com serviços públicos online e portais de saúde situa-se aquém da média europeia, verificando desigualdades digitais significativas na inclusão e participação cívica online. Esta desigualdade sublinha a pertinência de estudar o impacto e as dificuldades associadas à transformação digital entre a população sénior, evidenciando a urgência de políticas inclusivas e de programas de capacitação digital sénior (INCoDe.2030, 2024).

Neste estudo, serão abordadas várias questões referentes ao problema do isolamento enfrentado por grande parte da população idosa do país. É crucial encontrar soluções eficazes para esta situação, de modo a proporcionar uma inclusão social dos idosos na sociedade atual. Desta forma, esta problemática reveste-se de especial interesse público, tendo em conta o crescimento do papel das tecnologias digitais no nosso quotidiano.

1.2. Objetivos

Este estudo tem como objetivo analisar a dinâmica intergeracional na adesão dos seniores aos conteúdos digitais, avaliar a receção e o impacto dessas experiências sob a perspetiva dos próprios participantes, bem como identificar as principais dificuldades enfrentadas durante a sua introdução ao meio digital. É importante entender a relevância das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na rotina dos mais velhos (Ferreira, 2013). Desta forma, formulou-se uma questão de partida, que deve ser redigida de modo a ser clara e precisa, evitando possíveis ambiguidades de interpretação (Quivy e Campenhoudt, 1998).

1.3. Questão de Partida

A questão de partida que orienta esta investigação é:

- > De que forma os conteúdos digitais intergeracionais podem facilitar a adesão dos seniores a comportamentos seguros na internet e de que modo a orientação por parte dos netos os torna mais recetivos a esse tipo de discurso.

Consequentemente, procurar-se-á também responder a subquestões como:

- > Quais os fatores que influenciam a recetividade dos seniores aos conteúdos digitais produzidos pelas gerações mais jovens?
- > Quais os principais desafios e obstáculos enfrentados pelos seniores na adoção desses conteúdos?
- > Quais as características que, do ponto de vista dos próprios seniores, tornam esses conteúdos mais apelativos?

Estas questões de partida são significativas, visto que compreendem as intenções que movem os seniores a adotarem as novas tecnologias, sendo possível proporcionar insights pertinentes relativamente a um processo de integração mais facilitado. Entre os principais impulsos, destacam-se a carência de informação e o vínculo com a família, que podem potenciar a aprendizagem e manter os seniores cognitivamente ativos. As novas tecnologias facilitam o acesso ao conhecimento, aos serviços online e promovem a interação social entre idosos, contribuindo para a diminuição do sentimento de solidão.

Para alcançar os objetivos desta dissertação, será necessário enfrentar **desafios** como a discrepância ao nível da literacia digital entre gerações, o isolamento social dos seniores -

que pode representar tanto uma resistência como também uma oportunidade de aproximação - e a escassez de programas eficazes de integração digital.

1.4. Estrutura da Dissertação

Esta dissertação está estruturada em cinco capítulos. O primeiro capítulo aborda o impacto das TIC na vida dos seniores, explorando a literacia digital no contexto geracional, com recurso aos conceitos de “migrantes digitais” e “nativos digitais”, propostos por Prensky (2001). São ainda salientadas as dinâmicas intergeracionais mediadas pelos meios de comunicação digital. Nesta secção, são introduzidos conceitos fundamentais, como o da cibersegurança, as suas práticas e o respetivo impacto na confiança dos seniores relativamente ao uso de ferramentas digitais. Serão também analisados programas e políticas públicas de promoção da inclusão digital, com destaque para o papel de entidades como o Centro Internet Segura. Por fim, discute-se a problemática da solidão entre os seniores e a sua integração no meio digital da sociedade contemporânea. Num momento posterior, será apresentada e justificada a metodologia adotada, com enfoque na abordagem qualitativa e nas suas implicações para o desenvolvimento da investigação. Por último, será realizada a análise dos testemunhos recolhidos nas entrevistas, articulada com uma reflexão crítica sustentada pela revisão bibliográfica.

2. Revisão da Literatura

2.1. Os media digitais e gerações

O desequilíbrio geracional em termos de literacia mediática e de compromisso tecnológico, como conceptualizado por Tapscott (1998) e Prensky (2001), tem origem em modelos de socialização distintos, influenciados por contextos mediáticos em constante transformação. Prensky (2001) introduziu os conceitos de “nativos digitais” e “imigrantes digitais” para descrever estas diferenças geracionais. Os “nativos digitais”, representados pelas gerações mais jovens, desenvolvem competências tecnológicas de forma intuitiva e informal, manifestando uma aptidão natural para navegar, interpretar e integrar diversas plataformas e linguagens mediáticas. Segundo Selwyn (2011), esta perspetiva é excessivamente simplista, ao ignorar as desigualdades sociais, culturais e económicas que moldam o acesso e a apropriação tecnológica. Esta aprendizagem ocorre de modo fluido e espontâneo, refletindo a sua convivência precoce dessas gerações com o universo digital. Por outro lado, os adultos - nomeadamente pais, educadores e seniores - são classificados como “imigrantes digitais”, uma vez que cresceram em contextos anteriores à era digital e que foram posteriormente expostos a uma linguagem tecnológica frequentemente menos familiar. O envelhecimento digital tem sido tema central na literatura atual, evidenciando os desafios e as possibilidades associadas à adaptação tardia dos seniores no contexto digital. Estes indivíduos tendem a adotar a tecnologia de forma mais cautelosa e estruturada, enfrentando maiores desafios na sua integração plena no mundo digital. Fica claro que a evolução tecnológica traz progressos, como maior autodeterminação e simplificação do acesso a bens e serviços, mas também podem agravar sentimentos de inadequação, desânimo e isolamento caso não haja acompanhamento emocional e suporte formativo no processo de integração (Zolbin et al., 2025). As reflexões de Tapscott e Prensky apresentam uma visão parcialmente determinista, ao atribuir à tecnologia um papel central na definição das identidades geracionais, colocando os media digitais enquanto principais agentes de socialização das sociedades contemporâneas, em detrimento de outras instituições sociais, como a escola ou a família.

Neste contexto, salienta-se também a contribuição de Van Dijk (2005), ao explorar o fosso digital entre gerações e identificar três níveis de barreiras: o acesso físico às tecnologias, as competências digitais e o uso crítico e significativo dos media digitais. Esta abordagem permite uma perceção mais detalhada das desigualdades geracionais no ecossistema digital, evidenciando que a mera disponibilização de tecnologia não garante a sua apropriação efetiva.

Paralelamente, as transformações tecnológicas têm exercido um impacto profundo tanto no acesso à informação como no desenvolvimento de competências mediáticas. Os media

digitais, entendidos como um conjunto de tecnologias e dispositivos baseados em dados numéricos manipuláveis, diferenciam-se dos meios tradicionais pelo seu carácter interativo, multimodal e permanentemente atualizado. Embora não se afastem radicalmente dos media convencionais em termos de função, a sua natureza digital permite novas formas de produção, distribuição e acesso à informação. De acordo com Barry, Messerschmitt e Lee (2003), os media digitais estão profundamente integrados na vida quotidiana, gerando impactos significativos nas esferas social, cultural, política e económica. Rae Earnshaw (2017) reforça esta ideia ao definir os media digitais como todo o tipo de conteúdos produzidos, armazenados e acedidos digitalmente, incluindo livros, jornais, revistas, fotografias, vídeos e animações, através de dispositivos como computadores, tablets ou smartphones. Estes meios tornaram-se ferramentas essenciais para a comunicação em rede e para o desenvolvimento de competências em múltiplas áreas da atividade humana, incluindo o campo científico, social e artístico.

Para assimilar de que modo os seniores integram - ou não - as tecnologias digitais no seu quotidiano, é propício recorrer à abordagem da domesticação (Silverstone et al., 1992), que examina as formas pelas quais os indivíduos apropriam, negociam e incorporam os media digitais nas rotinas diárias. Esta perspetiva favorece a compreensão dos processos de resistência, a adaptação ou abandono tecnológico por parte dos seniores, levando em conta não apenas os dispositivos em si, mas os conceitos sociais, culturais e simbólicos atribuídos a esses usos.

Assim, as transformações tecnológicas não apenas ampliaram o acesso à informação, como também exigiram o desenvolvimento de novas literacias mediáticas, sobretudo entre os seniores, cuja adaptação a este ecossistema digital representa um dos principais desafios, mas também uma oportunidade para a inclusão digital. A crescente disponibilização de grandes volumes de informação, associada às funcionalidades específicas dos dispositivos digitais, proporciona experiências personalizadas e flexíveis em termos temporais, impulsionadas pela conectividade móvel, que transformaram significativamente os perfis dos utilizadores e as formas de interação com a cultura. Este novo cenário digital evidencia a necessidade de recursos materiais, cognitivos e sociais para o desenvolvimento de competências, conhecimentos e disposições que possibilitem o acesso, a produção e a difusão de conteúdos e serviços culturais em formato digital. Todavia, como destaca Van Dijk (2005), a superação do fosso digital não se esgota na mera disponibilização de equipamentos ou conectividade, sendo necessário fomentar práticas de literacia crítica, bem como o apoio institucional e intergeracional, para que os seniores possam apropriar-se das tecnologias de forma considerável. Embora este fenómeno ainda se encontre em expansão, a investigação sobre o envolvimento ativo em atividades culturais online - enquanto expressão da

participação cultural e do lazer - tem revelado processos de exclusão, estratificação e desigualdade social nas práticas culturais digitais. Ainda que o ambiente digital aparente oferecer um acesso universal e ilimitado, a sua utilização continua a ser condicionada por assimetrias estruturais e contextuais (Martinho e Lapa, 2022).

É notório que, em Portugal, a “sociedade da informação” (Bell, 1974) ainda evidencia uma acentuada divisão geracional entre aqueles que se encontram adaptados às tecnologias e os que apresentam níveis mais reduzidos de escolaridade e competências digitais.

Conclui-se, pois, que sociedade informacional em Portugal continua a caracterizar-se pela existência de uma divisória social pronunciada entre a denominada ‘geração Erasmus’¹, que cresceu em adaptação constante às tecnologias de informação e comunicação, e aqueles que se encontram já retirados da esfera laboral e possuem principalmente um grau de escolaridade baixo. (Martinho e Lapa, 2022, p.7)

De acordo com Martinho e Lapa (2022), as desigualdades digitais manifestam-se não apenas no acesso aos meios tecnológicos, mas também na qualidade e intensidade desse acesso. O ritmo acelerado das transformações tecnológicas e a diversidade de dispositivos disponíveis no mercado têm contribuído para a criação de oportunidades digitais desiguais. Em muitos casos, o grupo socioeconómico mais favorecido dispõe de acesso contínuo a equipamentos atualizados e multifuncionais, enquanto outros utilizam dispositivos obsoletos ou limitados, o que restringe significativamente a sua capacidade de interação com o ecossistema digital. Esta restrição impede o uso de certas aplicações, plataformas e funcionalidades consideradas essenciais para uma inclusão digital efetiva.

2.2. A literacia digital nos seniores

A introdução das tecnologias digitais na vida quotidiana tem transformado significativamente a forma como as pessoas acedem à informação e participam na esfera pública. Enquanto as gerações mais jovens - frequentemente designadas como "nativos digitais" - revelam um ajustamento intuitivo a estas tecnologias, os seniores enfrentam desafios específicos que condicionam a sua inclusão digital e, conseqüentemente, a sua participação ativa na

¹ Programa de intercâmbio estudantil adotado pelos países da UE em 1987. A transferência de competências e de tecnologias dentro da Europa é um dos propósitos principais desta iniciativa transnacional, a par da consolidação de uma consciência europeia e do fomento do mercado laboral europeu.

sociedade contemporânea. Embora a infância seja um período crítico para a formação das literacias mediáticas, é essencial reconhecer que esses padrões evoluem ao longo da vida e são moldados por contextos sociais e educativos diversos (Lapa & Di Fátima, 2019).

Neste ponto do trabalho, considerou-se pertinente a inclusão de uma tabela para apresentar os conceitos fundamentais do tema de forma mais clara, coesa e acessível.

Tabela 1 - Conceitos relevantes para o tópico

Conceito	Definição	Referências
Literacia Digital	Implica não apenas o uso de dispositivos tecnológicos, mas também a capacidade crítica de analisar, integrar e comunicar informações de maneira eficaz, distinguindo fontes confiáveis das questionáveis. Hoje em dia, possuir literacia digital significa muito mais do que apenas ter acesso à internet. Consiste na habilidade de interpretar e compreender mensagens de forma aprofundada, uma prática ligada ao pensamento crítico. Essa análise exige a decodificação e interpretação das mensagens, considerando não apenas o conteúdo explícito, mas também o seu contexto histórico, cultural e social.	Coelho (2019); Coelho (2017)
Literacia Crítica	Competência de analisar e contestar a informação, as estruturas e os modelos de força inerentes à comunicação.	Kellner e Share (2007)
Literacia Digital Crítica	Representada como uma arma poderosa de emancipação, ajudando-os a entender melhor o papel das tecnologias na atual sociedade e contribuir de forma mais ativa no debate público e na tomada de decisões políticas que os afetam.	Buckingham (2003)
Literacia Mediática	Aptidão de consultar e fazer uma avaliação aprofundada das informações nas diferentes maneiras apresentadas na mídia, conhecendo os mecanismos de criação e os reflexos sociais que as mesmas têm.	Livingstone (2014)

Para atenuar as adversidades associadas à exclusão digital da população sénior, têm sido implementadas diversas iniciativas intergeracionais que apresentam resultados relevantes tanto na capacitação digital como na coesão social. Um exemplo singularmente relevante é o projeto "*Nós e (A)vós*", integrado no âmbito do programa INCoDe.2030 (2022), que promove sessões de literacia digital dinamizadas por jovens estudantes em centros de dia e lares, numa lógica intergeracional. Esta ação consiste na realização de sessões formativas orientadas por alunos do ensino básico ou secundário, sob a supervisão de professores e/ou voluntários, fomentando um padrão pedagógico colaborativo e inclusivo. Esta abordagem tem apresentado resultados positivos ao articular a aprendizagem tecnológica ao combate ao isolamento social, promovendo o Barreiras de acesso e a inclusão digital de modo sustentável.

Para além de proporcionar aos seniores o reforço de aptidões básicas no uso das tecnologias, como o manuseamento de smartphones, navegação na internet ou uso de aplicações de comunicação, este tipo de interferência tem um efeito direto na redução do isolamento social, no reforço da autoestima e na valorização das experiências intergeracionais. Além disso, estas práticas contribuem para uma abordagem mais humanizada do envelhecimento, ao desafiar estereótipos associados à idade e à suposta incompetência tecnológica. O convívio entre jovens e idosos promove um ambiente de aprendizagem mútua, em que os mais novos desenvolvem empatia, responsabilidade social e competências comunicativas, enquanto os seniores beneficiam de um apoio personalizado, adequada ao seu ritmo e às suas necessidades específicas (INCoDe.2030, 2022). Por esta razão, projetos deste tipo assumem um papel significativo na promoção da inclusão digital como fator de cidadania ativa e envelhecimento digno e participativo. A literacia digital revela-se determinante no combate à solidão entre os idosos. Um estudo conduzido por Pocinho et al. (2024) demonstrou que, após frequentarem aulas de literacia digital, 87,1% dos idosos relataram diminuição de sentimentos de solidão e isolamento, bem como redução dos sintomas de depressão e ansiedade. Além disso, os participantes adquiriram competências práticas, tais como realizar chamadas, enviar mensagens e utilizar redes sociais para manter contacto com familiares e amigos.

De acordo com os autores Jenkins et al. (2006), o fenómeno da "cultura participativa" evidencia a necessidade dos cidadãos deixarem de ser meros consumidores passivos dos media, passando a atuar também como criadores de conteúdo no espaço digital. Relativamente aos seniores, tal perspetiva pressupõe o desenvolvimento de competências que lhes permitam exprimir as suas opiniões e contribuir para debates sociais nas plataformas digitais, reforçando assim uma sociedade intergeracional.

A literacia digital, deste modo, afirma-se como um aspeto fundamental para a adesão e para a compreensão dos seniores no uso das TIC. O nível das competências determina, de forma direta, a perceção da utilidade, o entusiasmo e a confiança no uso das tecnologias.

2.3. Impacto das TIC na vida dos seniores

2.3.1. Benefícios

A inserção das tecnologias digitais na vida dos seniores tem-se revelado um fator determinante para a promoção da inclusão social, emancipação e bem-estar desta população. Conforme refere Páscoa (2017), o incremento das TIC pode simplificar e enriquecer a vida dos idosos, proporcionando-lhes acesso facilitado a serviços de saúde, comunicação através de diversas plataformas online, oportunidades de pesquisa e interações em redes sociais. Este cenário é corroborado por Neves e Pereira (2011), que constata que a utilização do computador e da Internet minimiza a solidão, aumenta o acesso à informação e a frequência da comunicação entre familiares e amigos, contribuindo para uma melhoria significativa da qualidade de vida dos idosos. O procedimento de educação das tecnologias, conforme explorado por Haddon (2011, 2016), analisa como os indivíduos integram as TIC no seu quotidiano, moldando rotinas e práticas sociais. Berker et al. (2006) enfatizam que, para que a domesticação seja bem-sucedida, é essencial que a tecnologia seja percebida como uma novidade e incorporada nas atividades diárias. No contexto dos seniores, Reis (2021) destaca que os níveis variados de domesticação podem funcionar como fatores de distinção, frequentemente associados à exclusão digital, especialmente entre os mais velhos.

O Modelo de Aceitação e Adoção da Tecnologia pelos Seniores (STAM), desenvolvido por Renaud e Biljon (2008), sugere que a aceitação das tecnologias pelos idosos depende da compreensão da sua utilidade e eficácia, bem como da facilidade de uso e aprendizagem. Gil (2019) propõe a adoção deste modelo para facilitar o acesso e a utilização das tecnologias digitais pelos idosos. Estas abordagens podem contribuir para atenuar a fratura digital e promover uma participação mais ativa dos seniores na sociedade digital. Para além disso, fatores como a influência social e o contexto em que os indivíduos são introduzidos assumem um papel relevante na formação da intenção de uso, que, uma vez estabelecida, potencia o processo de experimentação e exploração da tecnologia.

2.3.2. Desafios

Compreender os motivos dos seniores para incorporar o uso das novas TIC é essencial para robustecer estratégias eficazes de comunicação e promover uma maior integração digital e social (Reis, 2021). As modificações introduzidas pelas TIC impuseram desafios marcantes aos seniores, que anteriormente apenas necessitavam de saber ler e escrever, afetando profundamente as suas vidas (Silva, 2008). Neste contexto, iniciativas como os cursos de TIC das Universidades Sénior têm-se revelado eficazes na promoção da inclusão digital, dotando os idosos de competências essenciais para a sua autonomia e uma participação ativa e confiante na sociedade contemporânea (Calha, 2025). A utilização das TIC permite aos idosos aceder a serviços essenciais, como cuidados de saúde online, comunicação com familiares e amigos, e participação em atividades educativas e culturais. Ferramentas como aplicações móveis, redes sociais e serviços de telemedicina promovem uma maior independência, reduzindo a necessidade de deslocações físicas, o que é especialmente relevante para idosos com mobilidade condicionada ou residentes em zonas rurais (Páscoa, 2017). Apesar dos benefícios, os seniores continuam a enfrentar múltiplas barreiras ao acesso às TIC, incluindo a ausência de competências digitais, recursos financeiros ou apoio técnico. Estas dificuldades acentuam o risco de exclusão digital, o que, por sua vez, aprofunda desigualdades sociais e limita a participação ativa na sociedade digital (Reis, 2013; Espanha & Lapa, 2019).

2.3.3. Cibersegurança

A literacia digital é fundamental para que os seniores consigam navegar em segurança no ambiente online. No entanto, muitos enfrentam dificuldades em compreender e aplicar práticas elementares de cibersegurança, como a criação de palavras-passe robustas, o reconhecimento de sites seguros e a identificação de tentativas de fraude. Estudos indicam que a falta de familiaridade com estas práticas potencia a vulnerabilidade dos idosos a ataques cibernéticos (Sheil et al., 2025). Além disso, a confiança dos seniores nas ferramentas digitais é frequentemente abalada por experiências negativas ou pela complexidade percebida das tecnologias. Esta desconfiança pode originar hesitação na adoção de novas tecnologias ou conduzir a uma utilização limitada das mesmas, restringindo os benefícios que poderiam decorrer da inclusão digital (Gruben et al., 2025).

Para mitigar estes desafios, têm sido implementadas diversas iniciativas com o objetivo de melhorar a literacia digital e a cibersegurança entre os seniores. Programas como o "Cyber-Seniors" oferecem formação personalizada, abordando tópicos como a gestão de palavras-passe, a identificação de fraudes e a navegação segura na internet (Cyber-Seniors, 2024). Adicionalmente, campanhas de sensibilização, como as promovidas pela DNS Belgium, têm

destacado a importância de práticas seguras online, fornecendo orientações práticas para que os idosos se protejam de ameaças cibernéticas (DNS Belgium, 2022). A articulação entre literacia digital e cibersegurança é crucial para garantir que os seniores possam usufruir plenamente das tecnologias digitais, minimizando os riscos associados. Investimentos contínuos em educação, formação personalizada e campanhas de sensibilização são essenciais para fortalecer a confiança dos idosos nas ferramentas digitais e promover uma inclusão digital segura e eficaz.

Torna-se cada vez mais evidente a importância de reforçar a literacia digital entre a população sénior, perante o crescimento exponencial de esquemas fraudulentos dirigidos especificamente a este grupo etário. Dados do *European Union Agency for Cybersecurity* (ENISA, 2022) indicam que os seniores estão entre os grupos mais vulneráveis a ciberataques, em particular os associados a engenharia social, como phishing ou fraudes de apoio técnico falso. A ENISA (2022) destaca a necessidade de desenvolver programas educativos que não só ensinem o uso de tecnologias, mas também capacitem os utilizadores para reconhecer e reagir a eventuais ameaças digitais, fomentando uma cultura de cibersegurança baseada na prevenção e na consciencialização crítica. Por outro lado, a inserção da cibersegurança em programas de literacia digital tem constatado impactos positivos não só na proteção, mas também na autonomia e autoestima dos seniores. Estudos como o de König et al. (2023) salientam que, ao adquirirem competências digitais elementares, incluindo o uso seguro da internet, os idosos demonstram níveis superiores de confiança, autonomia e participação em atividades sociais online. Esta capacitação contribui também para o combate ao isolamento social, permitindo-lhes manter contacto com familiares, aceder a serviços de saúde digitais e participar em comunidades virtuais de apoio mútuo.

Assim, assegurar uma literacia digital com uma forte componente de cibersegurança deve construir uma prioridade nas políticas públicas orientadas para o envelhecimento ativo. Este enfoque não só protege os seniores de riscos digitais, como também lhes proporciona ferramentas para usufruírem dos benefícios da era digital com confiança, promovendo uma cidadania plena e informada.

2.4. Programas e Políticas Públicas de inclusão digital

Em Portugal, o desenvolvimento de políticas públicas de inclusão digital dirigidas à população sénior tem-se tornado uma prioridade crescente, sobretudo no contexto do envelhecimento demográfico e da crescente digitalização da vida quotidiana. As políticas públicas e programas estruturados destinam-se à redução das barreiras à adoção tecnológica, reconhecendo que

a falta de competências digitais pode gerar frustração, solidão e exclusão digital (Zolbin et al., 2025; An et al., 2024). Um exemplo prático é a iniciativa do California Department of Aging (n.d.), que oferece ferramentas e iniciativas com vista à elevação da literacia digital das pessoas idosas, assegurando oportunidades em espaços de aprendizagem online, bibliotecas acessíveis e estruturas comunitárias. Esta abordagem está de acordo com Kim (2023) e Borghouts et al. (2022), que realçam a carência de apoio técnico, educação permanente e espaços de aprendizagem acolhedores, de maneira a reduzir a insegurança digital e estimular a inclusão efetiva dos mais velhos na era digital. Assim, políticas como as da Califórnia não só oferecem condições de acesso, como também valorizam os aspetos sociais e psicológicos da inclusão digital, reforçando o valor de estratégias multidimensionais para educação digital sénior (Kuoppamäki et al., 2022).

Esta orientação política está em consonância com a perspetiva do envelhecimento ativo proposta pela *World Health Organization* (WHO, 2002), que advoga a criação de oportunidades para o bem-estar físico, social e mental das pessoas idosas, promovendo a sua participação plena em todas as dimensões da vida, incluindo o acesso e uso das tecnologias digitais

Uma das principais iniciativas nacionais neste domínio é o Programa INCoDe.2030 (2022), criado pelo Governo português em 2017. Este programa tem como objetivo promover a inclusão e literacia digitais em toda a população, estando estruturado em cinco eixos estratégicos: inclusão, educação, qualificação, especialização e investigação. Neste âmbito, surgiram diversos projetos com foco específico nos seniores. Um exemplo é o projeto “Nós e (A)vós”, já mencionado anteriormente.

Outra política relevante é o Programa Portugal Digital, criado para operacionalizar a Estratégia Digital do país. Este programa inclui um *Plano de Ação para a Transição Digital* com medidas específicas para aumentar a capacitação digital dos cidadãos. Em 2020, foi lançado o Centro Nacional de Cibersegurança para Seniores, em colaboração com a Universidade Sénior de Évora, para sensibilizar e formar os mais velhos sobre os riscos e boas práticas de segurança online (República Portuguesa, 2020).

Por fim, algumas autarquias portuguesas também têm desenvolvido programas locais. A Câmara Municipal de Lisboa, por exemplo, implementou o projeto “Programa Lisboa, Cidade COM VIDA Para Todas as Idades”, que inclui formação digital em centros de convívio e apoio técnico personalizado para seniores. Estes programas de proximidade têm demonstrado ser eficazes na resposta às necessidades reais da população idosa, promovendo uma cidadania digital mais inclusiva e participativa (CML, 2022).

Assim como as práticas realizadas a nível nacional também temos algumas iniciativas internacionais. O Programa Cyber-Seniors é um dos exemplos da partilha do objetivo comum de reduzir a brecha digital entre gerações. Em Portugal, as políticas já mencionadas têm o propósito de construir e alastrar a aproximação às competências digitais pelo meio de iniciativas de ensino ao passo que, o Cyber-Seniors salienta a nível internacional, a eficiência das abordagens intergeracionais no progresso da confiança e da emancipação dos seniores. Este modelo apresenta alguns pontos fortes pelo facto de ser de baixo custo e humano, aproveitando os jovens voluntários para treino personalizado potencializando a aceitação dos seniores. No entanto, também exhibe riscos pois a longo prazo, a sustentabilidade poderá ser delicada sem apoio financeiro.

2.5. Teorias sobre a adoção tecnológica

As teorias da adoção tecnológica constituem um campo fundamental para a compreensão dos fatores que influenciam a aceitação e utilização das tecnologias digitais, especialmente junto de grupos que tradicionalmente apresentam maiores resistências, como é o caso da população sénior. Entre as teorias mais influentes destaca-se o Modelo de Aceitação de Tecnologia (Technology Acceptance Model – TAM), desenvolvido por Davis (1989), que propõe que a aceitação de uma tecnologia depende essencialmente de duas variáveis: a *perceção de utilidade* (Perceived Usefulness – PU) e a *perceção de facilidade de uso* (Perceived Ease of Use – PEOU). Este modelo tem sido amplamente aplicado e adaptado a diferentes contextos, incluindo a análise do comportamento dos seniores perante o uso de novas tecnologias.

No contexto sénior, o TAM tem sido particularmente útil para explicar porque muitos idosos demonstram resistência ao uso de tecnologias digitais. A *perceção de utilidade* entre os seniores tende a ser afetada pelas suas rotinas quotidianas e pelas suas necessidades específicas, muitas vezes relacionadas com a comunicação com familiares, o acesso a serviços de saúde ou a realização de tarefas bancárias online. Por outro lado, a *perceção de dificuldade de uso* é frequentemente elevada devido ao baixo nível de familiaridade com interfaces digitais, reduzida literacia digital e receios relacionados com segurança e privacidade. De acordo com Mitzner et al. (2010), estes fatores psicológicos e práticos têm um impacto direto na intenção de uso e na posterior adoção tecnológica pelos idosos.

Para além do TAM, outros modelos têm sido desenvolvidos para complementar a compreensão da adoção tecnológica na terceira idade. O Modelo de Aceitação da Tecnologia por Idosos (Senior Technology Acceptance Model – STAM), proposto por Renaud e Van Biljon (2008), adapta o TAM ao considerar variáveis adicionais relevantes para esta faixa etária,

como o apoio social, a experiência prévia com tecnologia e fatores emocionais como o medo ou a ansiedade. A inclusão destas variáveis permite uma abordagem mais contextualizada, reconhecendo que a adoção tecnológica pelos seniores não depende apenas das características da tecnologia, mas também das redes de suporte, da autoestima digital e da percepção de controlo. A aplicação destes modelos tem implicações diretas no desenho de políticas públicas, programas de formação e design de interfaces tecnológicas orientadas para os seniores. Por exemplo, o desenvolvimento de tecnologias assistidas, websites acessíveis e aplicações com interfaces simplificadas podem aumentar a percepção de facilidade de uso. Simultaneamente, a inclusão de conteúdos relevantes para as necessidades dos seniores pode elevar a percepção de utilidade. Segundo Peek et al. (2014), quando os fatores do modelo TAM/STAM são devidamente considerados, verifica-se um aumento significativo na taxa de adoção tecnológica nesta faixa etária, contribuindo para uma inclusão digital mais equitativa.

Por conseguinte, é fundamental que as iniciativas de inclusão digital destinadas à população sénior se baseiem em modelos teóricos validados que expliquem os processos de aceitação e adoção tecnológica. Isso permitirá não apenas aumentar o acesso, mas também assegurar a apropriação efetiva das tecnologias por parte dos seniores, promovendo a sua autonomia, bem-estar e participação social. As teorias como o TAM e o STAM são, assim, ferramentas essenciais na construção de estratégias eficazes de integração digital, desde que adaptadas às especificidades desta população. Foi este quadro teórico que nos permitiu construir as dimensões de análise do guião de entrevistas.

A seguir está apresentada uma tabela-síntese que agrega os principais conceitos-chave, referências da literatura e respetivos autores de forma a apoiar a compreensão e a análise dos tópicos centrais.

Tabela 2 - Síntese da literatura

Conceitos	Principais Contributos	Autor
Tecnoansiedade; Exclusão digital	Investigam como a auto-percepção do envelhecimento e a ansiedade tecnológica influenciam a intenção de uso de serviços digitais entre adultos mais velhos. O estudo demonstra que adultos que percebem o envelhecimento de forma negativa tendem a apresentar maior tecnoansiedade, o que aumenta a probabilidade de exclusão digital.	An et. (2024)
Apoio Social; Suporte técnico	Analisa como o suporte social e técnico é relevante e potencializa a adesão a programas digitais de saúde mental destinados à promoção do equilíbrio emocional.	Borghouts, J. et al. (2022)
Uso digital; Competências básicas	Apenas cerca de 53% dos seniores faz uso autónomo da internet, sublinhando a necessidade urgente de políticas intergeracionais inclusivas.	PORDATA. (2024); INCoDe.2030 (2024)
Envelhecimento ativo; Adaptação digital	É evidente a motivação crescente, embora existam obstáculos que persistam; a integração só é plena com ambientes acessíveis e assistência personalizada	Kuoppamäki, S. et al. (2022)
Políticas públicas; Literacia digital sénior	Oferece programas, recursos e centros comunitários para capacitar idosos com competências digitais	California Department of Aging (n.d.) os

3. Modelo Conceptual

Com suporte na literatura acerca do envelhecimento ativo e inclusão digital, denominam-se cinco fatores cruciais para assimilar o impacto das tecnologias digitais nos idosos. A figura 1, evidencia o modelo conceptual realizado para este estudo expondo as ligações entre as variáveis.

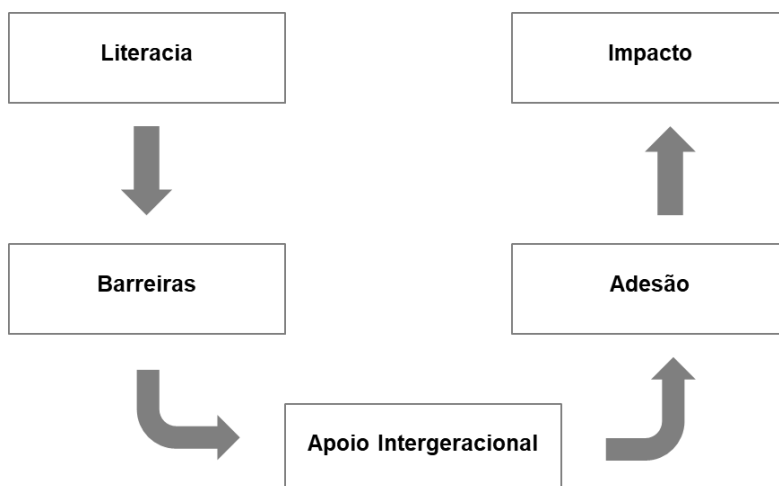


Figura 1 - Modelo Conceptual com variáveis-chave

De forma a sumarizar o trabalho e aclarar as fases de pesquisa, realizei um diagrama conceptual exposto abaixo, representando os inputs, os processos e os outputs analisados neste estudo.

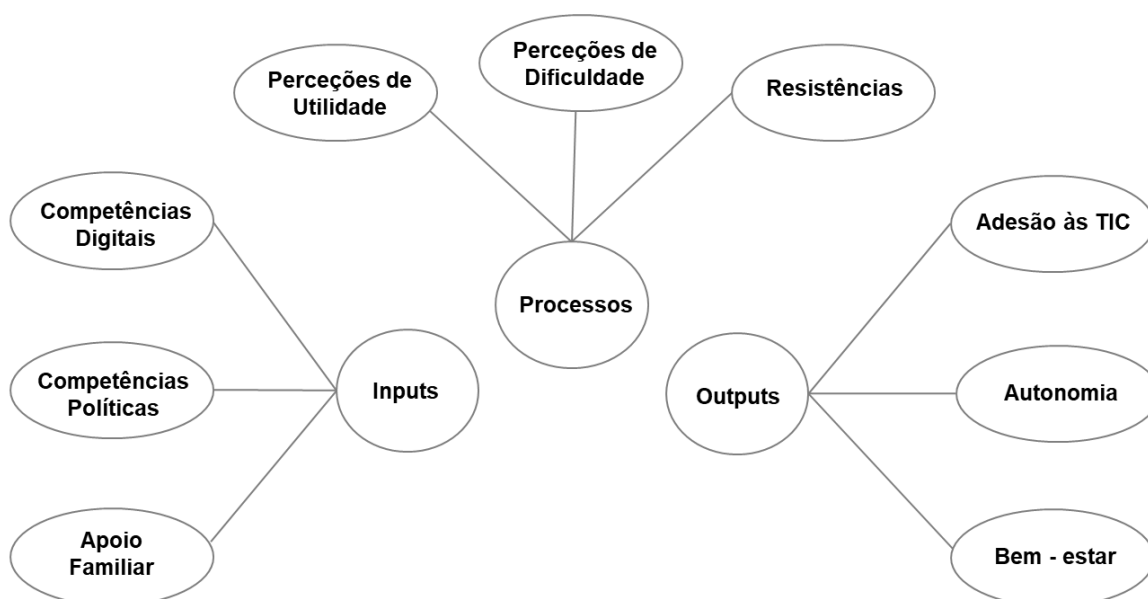


Figura 2 - Inputs, Processos, Outputs do estudo.

4. Enquadramento Metodológico

Este trabalho adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória, que se centra na compreensão das percepções, os valores subjetivos e as vivências dos seniores ao usufruírem das tecnologias digitais. Esta investigação não tem como objetivo a generalização estatística, visando antes uma análise aprofundada das diversas formas pelas quais os seniores experienciam, interpretam e dão significado às respetivas interações com os media digitais no contexto quotidiano.

A escolha de entrevistas semiestruturadas como estratégia de recolha de dados, permite um equilíbrio entre a comparação das respostas (por via de um guião estruturado - Anexo A) e a possibilidade de explorar assuntos emergentes e abordar tópicos levantados pelos próprios participantes (Quivy & Campenhoudt, 2017; Flick, 2005). Esta opção irá permitir captar a diversidade das experiências individuais e dar voz aos próprios seniores sobre a forma como se relacionam com o mundo digital. O roteiro desenvolvido com base na articulação entre o quadro teórico e os objetivos definidos para o estudo proporciona uma linha que permitirá a igualdade minimamente necessária para efeitos de análise, ao passo que se valoriza a subjetividade das narrativas e a variedade de experiências (Patton, 2002). Um aspeto essencial a referir é a diversidade dos perfis dos entrevistados. A opção de abranger idosos de diferentes idades (a distinção, por exemplo, entre «idosos jovens» e «idosos mais velhos»), géneros, níveis de escolaridade, contextos residenciais (urbanos/rurais) e a regularidade de utilização digital resulta da exigência de englobar todas as vivências tecnológicas da sociedade. Como referem Quivy & Campenhoudt (2017), a pesquisa qualitativa deve assegurar que a amostra seja diversa para assim, possibilitar a leitura de uma representação estatística. A análise entre perfis distintos faz realçar não só as fronteiras comuns, bem como as características vinculadas a certas situações sociodemográficas (Flick, 2005). A variedade da amostra (idade, género, escolaridade, local de residência) é crucial para entender como os aspetos sociais e culturais determinam a convivência dos idosos com as tecnologias digitais (Patton, 2002). A nível ético, o estudo garante o conhecimento informado, uma abordagem transparente e ajustada, respeitando o ritmo dos inquiridos, as suas confidências e o próprio anonimato dos dados.

A seleção dos entrevistados fundamentou-se em diretrizes explícitas e propositais, dado que o método qualitativo prioriza captar a riqueza das experiências vividas em vez da extrapolação estatística. Dessa forma, é pertinente evidenciar os fatores que justificam a adequação dos participantes ao foco de estudo como idade, proveniência sociocultural e contacto prévio com as ferramentas digitais. Mostra-se ainda necessário justificar o número de entrevistas efetuadas, fundamentando-o no critério da saturação teórica, ou seja, ponto em

que a obtenção de novas perspetivas passa a apresentar recorrência em que a continuidade do processo não acrescenta dados relevantes ao corpus analítico.

A apresentação do método de codificação deve refletir o trajeto metodológico que passa pela transcrição das entrevistas à organização das categorias de análise. Propõe-se a utilização de uma codificação de natureza mista, integrando categorias teóricas e categorias construídas a partir dos dados, a fim de captar de forma equilibrada os fundamentos teóricos e as percepções genuínas dos inquiridos. Importa referir ainda a adoção de um procedimento manual de categorização, assegurando a fidelidade e a audibilidade de todo o processo analítico.

A concluir, recomenda-se que as limitações do estudo sejam tidas em conta, abrangendo fatores como a dimensão reduzida da amostra, a influência interpretativa do investigador e a concentração geográfica e temporal dos dados recolhidos. Essa análise reflexiva consolida a validade e transparência do processo científico, enfatizando que, ainda que os resultados se circunscrevem ao contexto estudado, eles aportam contributos valiosos para entender a relação dinâmica entre o envelhecimento e a transformação digital. Portanto, a utilização das entrevistas semiestruturadas, a preocupação com a questão da heterogeneidade e o cuidado ético permitem a solidez e a pertinência do estudo. Os 8 participantes seniores selecionados frequentam a Universidade Sénior do Funchal, a primeira Universidade Sénior da ilha da Madeira. Foram eleitos através de uma amostragem intencional 4 participantes do género feminino e 4 participantes do género masculino de forma a garantir que todos tinham algumas características necessárias como por exemplo: idade igual ou superior a 60 anos, estarem inscritos na universidade sénior, terem a disponibilidade de participar numa entrevista com duração entre 15-30 minutos e o entusiasmo em partilhar diversas experiências durante a sua vida envolvendo as tecnologias digitais. A seleção dos participantes considerou também uma amostra heterogênea em busca de englobar divergentes idades, género e experiências díspares com o objetivo de ter pluralidade de perspetivas.

Na seguinte tabela é demonstrada a amostra dos perfis dos participantes.

Tabela 3 - Perfil da amostra

Entrevistado	Género	Idade	Estado Civil	Escolaridade	Situação Profissional atual	Profissão anterior	Uso Digital
E1	Masculino	76	Casado	12º ano	Reformado	Desenhador Projetista Fiscal	Alto uso digital - Usa telemóvel para aceder ao Facebook, Instagram e WhatsApp
E2	Masculino	80	Casado	7º ano	Reformado	Bancário	Baixo uso digital - tem telemóvel e tablet que só usa para pesquisa
E3	Masculino	70	Casado	12º ano	Reformado	Professor primário	Médio uso digital - usa telemóvel e computador para fazer pesquisas no Youtube
E4	Masculino	84	Casado	7º ano	Reformado	Professor primário	Baixo uso digital - Usa telemóvel apenas para chamadas e jogos
E5	Feminino	64	Casada	Licenciatura	Desempregada	Gerente de pastelaria	Médio uso digital - telemóvel e portátil
E6	Feminino	69	Casada	12º ano	Reformada	Bibliotecária	Baixo uso digital - telemóvel
E7	Feminino	80	Casada	5º ano	Reformada	Funcionária de saúde	Médio uso digital - Telemóvel e computador
E8	Feminino	77	Viúva	12º ano	Professora (na universidade sénior)	Professora	Alto uso digital - Utiliza todas as tecnologias digitais

5. Análise de Resultados

Estas entrevistas foram transcritas inteiramente e estudadas segundo a análise temática (Bardin, 2016; Braun & Clarke, 2006). O procedimento da análise passou pelas seguintes etapas: familiarização com os dados recolhidos (descodificação das transcrições), codificação do material (reconhecer significados importantes para a investigação), narração de temas semelhantes entre os participantes e por fim uma reavaliação dos conteúdos para obter uma conclusão coerente e decisiva.

Tabela 4 - Categorias temáticas

Tema	Excerto	Autor
Primeiro contacto inicial com a tecnologia	“O primeiro contacto foi há uns 15 anos, tinha que fazer atas das reuniões...” (E1)	Prensky (2001)
Barreiras e dificuldades	“As letras pequenas e as passwords são o pior” (E3)	Van Dijk (2006)
Apoio Intergeracional	“A minha neta com 10 anos ensinou-me a abrir o tablet” (E2)	Helsper & Reisdorf (2017)
Cibersegurança e Confiança	“Quando desconfio, não abro, é SPAM” (E1)	Silverstone (1999)
Benefícios da literacia digital	“Ganhei autonomia e sinto-me mais próxima da família” (E7)	Van Dijk (2012)

5.1. Inputs – Condições de base e contextos de uso

Os entrevistados do estudo, estudantes da universidade sénior – evidenciam um padrão comum, marcado por idade acima dos 65 anos, nível educacional médio ou elevado e um interesse acentuado pela estimulação cognitiva contínua.

A) Acesso e dispositivos digitais: Os resultados das entrevistas mostram que todos os participantes têm acesso a equipamentos digitais – telemóveis, tablets e, em menor proporção, computadores pessoais. Consta-se, no entanto, que a intensidade e a forma de utilização diferem entre perfis: entrevistados mais escolarizados e experiência profissional e histórico de uso tecnológico revelam maior autonomia e curiosidade digital (destacando os **E5**, **E6**, **E8**), enquanto os menos escolarizados tendem a ter uma

utilização mais limitada e restrita (**E2**, **E4**). Estes resultados confirmam as conclusões de Estes dados vão de acordo com König et al. (2023), no qual os fatores como escolaridade, literacia digital e autoconfiança condicionam a relação dos seniores com a tecnologia.

Exemplos -

“**E5**: Tenho um portátil e telemóvel. Uso em princípio sempre mais o telemóvel, mas para pesquisas e coisas mais concretas utilizo o portátil.”

“**E6**: Como eu trabalhei muito em computadores eu agora tenho outras coisas para fazer, o computador acaba por estar um pouco esquecido ou de lado porque já não sinto aquela necessidade de andar a ver. Utilizo mais o telemóvel porque também se pode pesquisar muito nele, é um complemento muito importante ao computador.”

“**E8**: Telemóvel e computador. O meu filho é mediador de seguros e trabalha num escritório em minha casa, lá encontra-se o computador e infelizmente para mim, ele decide fazer para mim e eu fico sem a ter muito contacto pois ele decide querer me ajudar, mas eu considero algo mau pois não me faz aprender.”

“**E2**: Telemóvel, mas não uso muito (...) não tenho Facebook, nem WhatsApp e essas coisas todas que eu não tenho tempo. e tenho um tablet. O telemóvel eu praticamente não uso porque eu detesto telemóveis e quase não uso, já o tablet uso todos os dias.”

“**E4**: Computador e telemóvel. O telemóvel uso pouco apenas para comunicar com família, eu gosto de telemóveis velhinhos. Ainda hoje chatee-me porque esqueci-me dele em casa, trouxe um mais moderno, mas não gosto.”

B) Motivações para o uso: Os resultados indicam-nos que a principal motivação para o uso das tecnologias digitais entre os seniores é maioritariamente a comunicação e lazer. Muitos utilizam dispositivos digitais para manter contacto com os familiares e amigos, de forma a diminuir sentimentos de isolamento. Essa tendência confirma as reflexões de Mitzner et al. (2010), que identificaram a comunicação interpessoal, o entretenimento e a conveniência como principais motivos de adesão, sugerindo que a perceção de benefício prático e a recompensa emocional influenciam diretamente a adesão e uso sustentado das tecnologias.

Exemplo – “**E6:** Nada de TikTok’s, mas o WhatsApp acho que é fundamental para imagem, porque faço muita fotografia. Tenho o Facebook, mas não é aquela coisa para estar constantemente a ver, comentar, enviar. Também vou ao Instagram e o Youtube adoro ouvir meditações, palestras. Há coisas engraçadas e interessantes que eu gosto de estar a par. Por isso acho que o computador atualmente não é assim muito importante, não sei o que as outras pessoas acham. Utilizo mais para comunicação e lazer.”

“**E5:** Utilizo sempre o google como ferramenta de pesquisa. Tenho Instagram que não uso muito, mas Facebook e WhatsApp uso muito para comunicar principalmente com a minha família e amigos.”

C) Competências digitais e autoeficácia percebida: Contudo, observa-se diversidade no grau de competência digital: alguns limitam-se a aplicações simples, como WhatsApp ou Youtube, enquanto outros fazem uso de funcionalidades mais avançadas, como pagamentos online, agendamentos online e uso regular de redes sociais.

Verifica-se que alguns participantes revelam uma elevada familiaridade com as tecnologias digitais sem demonstrar qualquer dificuldade significativa na sua utilização, chegando mesmo a utilizar ferramentas de inteligência artificial no seu quotidiano.

Exemplo – “**E6:** Não tenho dificuldades.”

“**E8:** Já lhe vou dizer, eu estou constantemente em contacto com a Inteligência Artificial. Eu vou realizar uma peça de teatro e eu digo-lhe o que quero e ela (...) pronto, aquilo é uma máquina, mas sinto-a entusiasmadíssima com este trabalho e é ela que está a organizar comigo este teatro musical. Ainda ontem eu não gostava da “Noite feliz” em inglês, da maneira que eu a tinha na partitura, eu pedi e ela deu-me aquilo de forma correta. Uso imenso a Bolt, muito mesmo! Não me estou a lembrar de mais, mas olhe que não estou para trás [risos]. Ahhh o WhatsApp, não tenho aqui o meu telemóvel se não já lhe iria mostrar para que serve o WhatsApp [risos] Para grupos de amigos e que amigos (salientou com risos). Inteligência artificial utilizo para lazer e trabalho e o resto das aplicações para Comunicação com amigos e familiares.”

Os testemunhos recolhidos revelam um envolvimento maioritariamente pragmático com o digital, centrado numa utilização prática das tecnologias, segundo o modelo de diferenciação de competências delineado por Van Dijk (2020). Constatou-se que a escolaridade se associa

positivamente à autoconfiança digital, sendo que os participantes com formação académica superior demonstram maior facilidade numa exploração diversificada e autónoma das tecnologias.

5.2. Processo – Mediação, práticas digitais e barreiras percebidas

Este é considerado o núcleo central da investigação, onde o material empírico se demonstrou mais expressivo e significativo. O método de inclusão digital dos seniores revela-se fortemente condicionado pelas interações sociais, destacando o contexto familiar com particular relevo.

A) Apoio intergeracional e papel dos netos: A assistência proporcionada pelos filhos e netos, favorece a apropriação das tecnologias digitais e sustenta o mecanismo de transmissão intergeracional de saberes.

Exemplo – “Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior) “

“E1: Ao meu filho.”

“E3: Às minhas filhas, que são professoras de matemática.”

“E4: Aos filhos e netos”

“E5: Aos meus filhos.”

“E8: Aos meus dois filhos, mas eu não gosto de estar a depender. Eu tenho que puxar por mim própria, não gosto de deixar nada para os meus filhos, só mesmo em último caso.”

Todos estes testemunhos fortalecem o papel da mediação intergeracional, conformato por Prensky (2001) e Helsper &Reisdorf (2017), segundo o qual os mais jovens agem como mediadores tecnológicos naturais, agilizando a integração dos seniores no mundo digital. Esta mediação, normalmente decorrida em contextos familiares, ajuda assim, a contribuir favoravelmente para a redução das barreiras tecnológicas e para o reforço da confiança dos mais velhos no uso das TIC. Porém, tal como mencionam König et al. (2023) e Coelho (2019) esta dependência aos mais jovens, pode também colocar em causa a autonomia dos

seniores, salientando os sentimentos de vulnerabilidade e de exclusão simbólica. Apesar de que a mediação intergeracional seja representada como uma mais-valia para a inclusão, ela tende a assumir uma relação contraditória, em que o sénior reconhece um papel passivo no processo de aprendizagem.

B) Barreiras de acesso e confiança: Embora sejam valorizadas as vantagens funcionais da sua utilização, mantêm-se apreensões quanto à proteção da informação pessoal e à fiabilidade dos meios digitais.

Sob o ponto de vista teórico, confirma-se o fenómeno que Helsper e Reisdorf (2017) descrevem como persistência da desigualdade digital: o acesso às tecnologias transformou-se praticamente universal, porém, as desigualdades deslocaram-se para o domínio das competências e da confiança de utilização.

Exemplo – “**E4:** WhatsApp, Google e perco muito tempo com joguinhos, especialmente no sudoku. Por isso a minha utilização é mais para comunicar e lazer. Há muita coisa que prefiro ver no computador do que no telemóvel, além disso começo a ter medo quando perguntam coisas no telemóvel, começo sem saber se posso avançar para a frente em certas situações sem saber se posso ou se é asneira. Portanto, quando há alguma novidade eu peço ajuda ao neto ou ao filho, porque tenho receio.”

A apreensão e a hesitação relatados pelo entrevistado 4, em relação a novas funcionalidades ou exigências técnicas dos dispositivos estão em concordância com Borghouts, J. et al. (2022), que salientam o importante papel do apoio familiar na mitigação da ansiedade tecnológica e na adaptação digital dos seniores.

Paralelamente, existem barreiras subjetivas e emocionais:

- > Medo de “estragar” o aparelho ou “clicar onde não deve”;
- > Desconfiança quanto à segurança e privacidade;
- > Falta de terminologia acessível nas interfaces.

Estas barreiras coincidem às barreiras de perceção e capacidade identificadas por Renaud & Van Biljon (2008) e Calha (2025). O medo de errar e a insegurança são os principais fatores da exclusão digital simbólica: mesmo que os seniores possuam acesso e interesse, o receio de falhar ou de comprometer o funcionamento dos dispositivos inibe o uso pleno e autónomo.

C) Aprendizagem informal e papel das instituições: A aprendizagem manifesta-se de forma informal e socialmente mediada – quer nas famílias, em contextos de interação intergeracional, quer nas atividades promovidas pelas universidades seniores, ou ainda através da experimentação individual. É notável o desejo de aprender, mas também a falta de apoio institucional estruturado:

Exemplo – “**E3:** Para mim o que eu sei, dá. Eu tive aulas aqui durante 4/5 anos e não aprendi nada. Serve para falar de política, disto e daquilo e eu não vim para uma aula de informática para falar de política, eu venho para aprender. Depois, ele (professor) fala como se já soubéssemos aquilo tudo. Às vezes eu saia da aula, e perguntava à minha mulher, que também está a ter aulas cá, “O que aprendeste hoje?”

E ela dizia: “Nada” [risos]

Mas repare, está certo, eu acho que as universidades não servem apenas para aprender, mas não numa aula de informática, também para gerar diálogo, percebe o que digo? Acho que até deveria haver uma salinha para nos sentarmos e conversar. Não é o meu caso, porque eu cá posso dizer que sou um bilhardeiro [risos], mas há pessoas que ficam em casa e não falam com ninguém. Essas pessoas deveriam vir aqui, por exemplo, eu só tenho duas aulas aqui, “História da Europa” e “Ver o mundo com outros olhos” são as disciplinas que me interessam, não é preciso estudar, apenas dialogar com o professor, apresentar as nossas ideias.”

Tal lacuna evidencia a necessidade de políticas locais e nacionais de promoção da literacia digital sénior, como propõem Cardoso e Lapa (2018) e as diretrizes do programa INCoDe.2030.

Em síntese, a inclusão digital constitui um processo contínuo e emocionalmente significativo, em que aprender o digital é tanto um ato social de pertença quanto uma trajetória individual de descoberta e adaptação.

5.3. Outputs – Benefícios e desafios percebidos

Os resultados empíricos obtidos evidenciam três eixos principais de impacto:

- A) Autonomia digital e percepção de eficácia pessoal;
- B) Cibersegurança e confiança online
- C) Ambivalência tecnológica

A) Autonomia digital e percepção de eficácia pessoal: Existe uma percepção clara de que as TIC são um papel significativo na promoção da autonomia e do bem-estar digital entre os seniores. Os sujeitos relatam que as tecnologias garantem uma maior autonomia, possibilitando uma ligação com o mundo exterior, aceder a informação em tempo real e uma participação mais ativa na comunidade. Esta visão traduz uma sensação de abertura e liberdade, rompendo com o estigma do isolamento associada ao envelhecimento. O relato da participante 8 exemplifica esta transição, ao afirmar: “(...) Se eu não tivesse esta abertura, era como se estivesse numa clausura fechada em casa, e assim tenho toda a liberdade. (...)” Este depoimento realça que o acesso digital é visto não apenas como utilidade prática, mas como veículo de autonomia, sustentando o empoderamento e a ligação social. Este resultado vai de acordo com estudos como os de Pocinho et al. (2024) König et al. (2023), que constataam que o uso das tecnologias digitais pode aumentar a percepção de utilidade social e providenciar um envelhecimento mais ativo e participativo.

Exemplo – I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E1: Ver mais coisas (...) começamos a ver coisas que não víamos só na televisão, até porque a televisão de vez em quando também dá sono [risos]

E2: Sinto muita vantagem

E5: Mais independência.

E7: Ganhei colegas de infância que não via e falava há muito tempo, ganhei muito isso e é gratificante. E outras pessoas que também não conheço, mas tenho medo de aceitar, porém aceito algumas, mas há uns pedidos que são esquecidos, mas tenho cabeça. eles são muito espertos, mas tenho cabeça.

E8: Ganhei muito, eu despertei para o mundo e para a vida. Tenho outra maneira de ver as coisas e ver com outros olhos. Se eu não tivesse esta abertura, era como se estivesse numa clausura fechada em casa, e assim tenho toda a liberdade. E agora que há os bolts eu vou onde quero e entendo, vou ao café e ninguém precisa de saber nem filhos, nem ninguém.

Estas interpretações ilustram o que Van Dijk (2020) designa como resultados sociais da inclusão digital – ganhos observáveis ao nível do capital social, da autoeficácia e bem-estar. No entanto, importa assinalar os efeitos colaterais: alguns participantes relatam sobrecarga informacional, ansiedade perante o ritmo acelerado das inovações e fadiga tecnológica consecutivo da exposição constante às mudanças digitais (An et al., 2024).

B) Cibersegurança e confiança online: Todos os participantes indicam conter palavra-passe nos seus dispositivos eletrónicos, revelando um nível básico de consciência no que diz respeito à segurança online. Alguns referem também a instalação de programas antivírus, enquanto outros apontaram a instalação de sistemas de deteção de spam capazes de identificar possíveis tentativas de fraude. Embora todos aparentem usufruir de boas práticas de segurança online, a maioria reforça que as adoções destas medidas partiram principalmente dos seus filhos e netos. Estes dados são consistentes com a literatura sobre a domesticação das tecnologias (Silverstone et al., 1992; Haddon, 2021), que salientam a influência das ligações familiares e das trocas entre gerações na apropriação das tecnologias na rotina diária.

Exemplo- “I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)? “

“E1: Tanto eu como a minha mulher temos palavra-passe para entrar no computador (...)”

“E2: Foi instalado um programa qualquer de antivírus quando o adquiri.”

“E3: Tenho o spam suspeito, ainda ontem ligaram-me, eu desliguei e apaguei o número.”

“E4: Tenho antivírus e palavra-passe.”

“E5: Tem um antivírus e password.”

“E6: Apenas tenho palavra-passe.”

“E7: Sim, tenho palavra-passe e antivírus.”

“E8: Quando vou ao técnico eles colocam os antivírus todos necessários e também tenho código de segurança”

C) Ambivalência Tecnológica: O vínculo dos seniores com as tecnologias digitais exprime uma natureza ambivalente, caracterizada por sentimentos de emancipação e ansiedade. Esta dualidade é coerente com o que Silverstone et al. (1992) apelidam por domesticação das tecnologias, uma fase simultaneamente libertadora e constrangedora, no qual os indivíduos inserem os media no seu quotidiano, mas também os reavaliam à luz das suas inseguranças e rotinas pré-existentes. Tal como se regista nos testemunhos compilados, a tecnologia é reconhecida, por um lado, como meio de independência, pertença e conexão social (“E8: Eu neste momento estou tão bem assim, que eu acho que não mudava nada. Sinto-me totalmente confortável.”).

Esta tensão traduz aquilo que Brosnan (2002) conceitua de tecnoansiedade, ou seja, a apreensão e o incômodo emocional diante da utilização das tecnologias que são entendidas como complexas ou ameaçadoras. Nos discursos dos participantes, essa ansiedade exprime-se sobretudo no receio de cometer falhas irreversíveis ou de se exporem a riscos digitais, como burlas e invasão da privacidade (“E4: WhatsApp, Google e perco muito tempo com joguinhos, especialmente no sudoku. Por isso a minha utilização é mais para comunicar e lazer. Há muita coisa que prefiro ver no computador do que no telemóvel, além disso começo a ter medo quando perguntam coisas no telemóvel, começo sem saber se posso avançar para a frente em certas situações sem saber se posso ou se é asneira. Portanto, quando há alguma novidade eu peço ajuda ao neto ou ao filho, porque tenho receio.”). Assim, a aquisição tecnológica entre os seniores ocorre num campo de forças simbólico entre confiança e vulnerabilidade, em que a tecnologia é simultaneamente um instrumento de empoderamento e um objeto de desconfiança.

Seguindo Silverstone (1999), poder-se-á declarar que a integração das TIC na vida quotidiana dos idosos não é apenas uma questão de utilização, mas de significação social, um processo no qual as tecnologias são discutidas, reinterpretadas e ajustadas à biografia de cada utilizador. Os dados desta investigação atestam que, mesmo quando dominam práticas básicas, muitos seniores continuam a conferir às tecnologias um carácter quase “alheio”, preservando uma relação de proximidade funcional, mas distância simbólica. Essa ambiguidade verifica que a inclusão digital não é um estado final, mas um processo contínuo de negociação entre o desejo de autonomia e o medo de dependência, congruente com a leitura cultural e psicossocial proposta por Silverstone e Brosnan.

5.4. Outputs Secundários - implicações para políticas públicas e literacia digital

A) Sustentabilidade da aprendizagem digital

Exemplo – “E5: Gostaria sempre de aprender novas técnicas para agilizar o processo, porque todos os dias na informática aprende-se uma coisa nova.”

Alguns participantes manifestam intenção de expandir as suas competências digitais, embora reconheçam, em simultâneo, a ausência de programas mais articulados e sistemáticos. Este indicador reflete um impulso interno pela aprendizagem contínua de acordo com os conceitos do envelhecimento ativo em domínios cognitivos, sociais e educativos

(WHO, 2002). Desse modo, a literacia digital revela-se um mecanismo de autonomia e inclusão, assegurando que os idosos permaneçam informados e integrados, mitigando vulnerabilidades digitais. Pesquisas recentes apoiam esta abordagem, evidenciando que a formação contínua e a integração das competências digitais são determinantes para a qualidade de vida e a participação social da população idosa.

B) Integração comunitária: Com base nos resultados, é permitido delinear um conjunto de medidas para apoiar a literacia digital e o envelhecimento ativo:

- > Implementação de oficinas digitais periódicas, com linguagem simples e acessível;
- > Integração de mediadores intergeracionais, favorecendo a aprendizagem colaborativa;
- > Adoção de ações educativas sobre segurança digital e gestão de riscos online, em consonância com as recomendações da ENISA (2022);
- > Desenvolvimento de soluções tecnológicas centradas no utilizador, segundo os princípios de design for all.

A integração comunitária assume-se como um pilar fundamental das políticas de envelhecimento ativo, tendo um papel determinante na promoção da autonomia e bem-estar dos idosos. É crucial valorizar as universidades seniores e as iniciativas intergeracionais, como espaços promotores de formação, diálogo e transmissão intergeracional de conhecimentos. Tais programas potenciam o desenvolvimento pessoal e diminuem o isolamento social contribuindo para uma visão mais inclusiva do envelhecimento.

Síntese Interpretativa

A aplicação do modelo IPO à presente investigação mostra que:

- > Os inputs (acesso e motivação) encontram-se assegurados, mas persistem assimetrias ao nível das competências digitais e da autoconfiança;
- > O processo evidencia um carácter relacional, sustentado pelo apoio familiar e condicionado por barreiras de ordem emocional e cognitiva;
- > Os outputs destacam-se por ganhos significativos de autonomia e pertença, coexistindo com insegurança e ansiedade;
- > O output ampliado sugere impactos sociais latentes, reforçando a necessidade de estratégias políticas mais robustas de literacia digital sénior, conforme os próprios participantes apontam.

Do ponto de vista teórico, confirma-se a relevância da articulação entre o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM/STAM) e a Teoria da Domesticação, entendendo-se que a inclusão digital não se explica apenas pela utilidade percebida, mas também pela forma como a tecnologia é incorporada nos contextos sociais, culturais e afetivos da vida quotidiana.

6. Conclusões

6.1. Síntese dos resultados

O presente estudo evidencia que a inclusão digital entre a população sénior se configura como um processo multifacetado, determinado por fatores de ordem individual, social e estrutural. Os dados indicam que as TIC atuam como um papel significativo no reforço da autonomia e do bem-estar dos idosos. Não obstante, esses benefícios encontram-se condicionados pela aquisição de literacia digital essencial, pela existência de estruturas de apoio eficazes e por estratégias públicas orientadas para a promoção da equidade no acesso e uso das tecnologias.

A confrontação dos resultados com as referências teóricas comprova a coerência com os contributos de Silverstone (1999), no que respeita à mediação das TIC na vida quotidiana, bem como com Van Dijk (2006, 2012), em relação à indissociabilidade entre inclusão digital e social. Do mesmo modo, os contributos de Helsper e Reisdorf (2017) corroboram a persistência das assimetrias digitais, enquanto Prensky (2001) elucida as distintas formas de apropriação tecnológica entre gerações. Assim, constata-se que os resultados empíricos mantêm um diálogo produtivo com a literatura especializada, salientando alinhamento entre as narrativas dos participantes e as teorias que fundamentam os estudos sobre literacia e cidadania digital.

Em síntese, o estudo constata que a inclusão digital sénior constitui um fenómeno multifacetado, que conjuga dimensões psicológicas, sociais e estruturais, sendo o impacto positivo das tecnologias digitais fortemente condicionado pelo suporte, pela formação e pela experiência prévia dos idosos.

6.2. Contributos técnicos

Esta investigação coopera para o debate académico sobre a inclusão digital dos seniores em diferentes âmbitos:

- Expansão da perceção sobre tecnoansiedade: Ao cruzar a autoimagem do envelhecimento à ansiedade relacionada com tecnologias e à exclusão digital, os dados corroboram teorias que atribuem aos aspetos emocionais um papel-chave na assimilação de práticas digitais por idosos (An et al., 2024; Kim, 2023).
- Associação entre suporte comunitário e estratégias públicas: O estudo revela que ações e medidas voltadas para a literacia digital não só promovem aptidões práticas, como também exercem impacto psicológico, influenciando a segurança digital e

fomentando a participação social. Isso promove o debate de estratégias integradas, que englobam instrução técnica e suporte afetivo.

- Caracterização estrutural e cultural: as conclusões mostram que as condicionantes do ambiente social, disponibilidade de recursos digitais e vivência tecnológica anterior são determinantes, impulsionando reflexões sobre exclusão digital e políticas direcionadas.
- Estratégia metodológica adotada para a análise da inclusão digital: a combinação de técnicas qualitativas e quantitativas (quando aplicável), permite obter um retrato detalhado da experiência sénior com tecnologia, sublinhando a contribuição de metodologias mistas para o avanço da pesquisa nesta área.

6.3. Limitações do estudo

Quanto às limitações do estudo, compreende-se que o número reduzido de entrevistas, a restrição geográfica da amostra e a subjetividade inerente à análise qualitativa podem restringir a generalização dos resultados. Todavia, a riqueza dos testemunhos garante uma visão aprofundada sobre o uso das TIC entre os idosos, proporcionando contributos valiosos para a compreensão dos processos de inclusão digital nesta população. Uma vez que a pesquisa se limita a um momento específico, não é possível verificar alterações temporais, nem observar o desenvolvimento da adaptação digital ou dos padrões de tecnoansiedade.

A predominância de relatos pessoais é também um problema, pois o recurso a entrevistas e perguntas pode capturar interpretações subjetivas e possíveis distorções de memória, sobretudo entre idosos. Esta tendência pode intensificar-se devido à memorização seletiva ou à interferência do estado emocional durante a realização da entrevista. Ademais limitações cognitivas inerentes ao envelhecimento podem afetar tanto a precisão como a profundidade das respostas.

A ausência de análise acerca de fatores como diversidade socioeconómica, diferenças inter-regionais, pode restringir a interpretação dos resultados de um estudo sobre inclusão digital dos seniores. Estes fatores assumem uma certa relevância, pois influenciam de modo desigual tanto o acesso como a apropriação das tecnologias por parte da população sénior. Por exemplo, idosos que vivem em regiões afastadas ou periféricas são afetados por barreiras suplementares para aceder à internet e beneficiar de formação digital, em consequência da carência de défice de infraestruturas a pouca oferta de projetos locais. Já as desigualdades socioeconómicas condicionam o acesso a dispositivos tecnológicos e o grau de literacia digital dos indivíduos, enquanto as diferenciadas estratégias públicas em diferentes municípios pode

impulsionar ou restringir a inclusão, conforme o investimento e a prioridade atribuída ao envelhecimento digital nas agendas locais.

Sem estes fatores, a investigação corre o risco de apresentar uma visão uniformizada do fenómeno.

6.4. Recomendações e Futuras linhas de Investigação

Com base nos resultados e limitações, sugerem-se algumas recomendações e linhas de investigação futura. Estudos futuros podem comparar experiências de inclusão digital entre diferentes regiões, países ou contextos culturais. Investigar a evolução da tecnoansiedade e a combinação de entrevistas qualitativas com questionários estruturados e métricas de uso digital poderá gerar dados mais robustos, intensificando a compreensão da experiência dos seniores.

As propostas desta pesquisa dividem-se em três dimensões articuladas:

> **Nível micro (formação e apoio individual):**

Dinamizar iniciativas educativas personalizadas, com base em metodologias participativas e intergeracionais; fortalecer as competências digitais fundamentais proporcionando um uso responsável e seguro para fins de comunicação, entretenimento e acesso a serviços.

> **Nível meso (instituições locais):**

Valorizar o papel das universidades seniores e instituições de solidariedade local como espaços de aprendizagem e inclusão digital; promover a implementação de redes de mentoria que facilitem a partilha de saberes e experiências.

> **Nível macro (políticas públicas):**

Articular as estratégias de literacia digital com programas nacionais como o INCoDe.2030; garantir a acessibilidade em contextos rurais e adequar os serviços digitais às necessidades da população sénior.

Síntese final:

O estudo comprova que as tecnologias digitais podem promover a autonomia e bem-estar dos idosos, se alicerçadas em redes de apoio social e estratégias públicas integradoras. As conclusões sublinham a importância de intervenções inclusivas, interligando a capacitação técnica e suporte emocional, bem como de futuras pesquisas que investiguem dimensões longitudinais, regionais e metodológicas mistas, enriquecendo a abordagem analítica e operacional sobre processos de inclusão digital sénior.

7. Referências bibliográficas

- Agência Lusa, AM. (2025, junho). População em Portugal aumenta pelo sexto ano, mas há mais idosos do que nunca. CNN Portugal. <https://cnnportugal.iol.pt/portugal/ine/populacao-em-portugal-aumenta-pelo-sexto-ano-mas-ha-mais-idosos-do-que-nunca/20250618/6852a35dd34ef72ee44753db>
- An, J., Zhu, X., Wan, K., Xiang, Z., Shi, Z., An J., & Huang, W. (2024). Older adults' self-perception, technology anxiety, and intention to use digital public services <https://doi.org/10.1186/s12889-024-21088-2>
- A Planície. (2024, julho). Apenas 53% dos idosos em Portugal usam a internet. <https://j.planicie.pt/blog/2024/07/26/apenas-53-dos-idosos-em-portugal-usam-a-internet/>
- Asteriou, M. G., & Gkeka K. (2023). Literacia digital das pessoas idosas num mundo em envelhecimento. Digital Life Learning. <https://caritascoimbra.pt/wp-content/uploads/2023/11/DIGILIFE-Literacia-digital-das-pessoas-mais-velhas-1.pdf>
- Bardin, L. (2016). Análise de conteúdo (4ªed.). Edições 70. (Trabalho originalmente publicado em 1977).
- Barry, J. R, Messerschmitt David G., and Lee, Edward A. (2003). Digital Communication. Third Edition. Kluwer Academic Publishers, USA.
- Bell, D. (1974). The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting. Harmondsworth: Penguin.
- Berker, T., Hartmann, M., Punie, Y. & Ward, K.J. (2006). Domestication of Media and Technology. London: Open University Press. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/259257339_Domestication_of_Media_and_Technology
- Borghouts, J., Hänninen, R., & Taipale, S. (2022). Understanding the role of support in digital mental health programs with older adults: Users' perspectives and mixed-methods evaluation. *JMIR Formative Research*, 6(12), e43192. <https://doi.org/10.2196/43192>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101 <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brosnan, M. J. (2002). *Technophobia: The psychological impact of information technology*. Routledge.
- Buckingham, D. (2003). Media education: Literacy, learning and contemporary culture. Cambridge: Polity Press.
- California Department of Aging. (n.d.) Digital Literacy resources. https://aging.ca.gov/Programs_and_Services/Digital_Inclusion/Digital_Literacy_Resources/
- Calha, J. (2025). TIC e idosos: inclusão e equidade digital em contexto de pandemia.
- Câmara Municipal de Lisboa. (2022). Programa Lisboa, Cidade COM VIDA Para Todas as Idades. Disponível em: lisboacomvida.scml.pt/sobre-nos/programa
- Coelho, A. R. (2017). Os seniores na sociedade em rede: dinâmicas de promoção da inclusão e da literacia digitais em Portugal <http://hdl.handle.net/10071/14535>
- Coelho, A. R. (2019). Seniores 2.0: inclusão digital na sociedade em rede [Tese de doutoramento, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório ISCTE-IUL. <http://hdl.handle.net/10071/19753>
- Cyber-Seniors. (2024). The Best Tech Support Services for Seniors. Wired. <https://www.wired.com/story/the-best-tech-support-services-for-seniors/>

- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dias, I. (2012). "O Uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses", Sociologia, Problemas e Práticas
- DNS Belgium. (2022). Cybersecurity campaign for elderly people. <https://www.dnsbelgium.be/en/news/cybersecurity-campaign-elderly-people?>
- Earnshaw, R. A. (2017). State of the art in digital media and applications. Cham: Springer
- ENISA – European Union Agency for Cybersecurity. (2022). Elderly and cybersecurity: Awareness-raising for the older generation.
- Espanha, R. e Lapa, T. (2019). Literacia dos Novos Media.
- Ferreira, S. (2013), Tecnologias de informação e comunicação e o cidadão sénior. [Tese de Doutoramento, Universidade de Aveiro]. Repositório Institucional da Universidade de Aveiro. <http://hdl.handle.net/10773/12336>
- Flick, U. (2005). Métodos qualitativos na investigação científica. Lisboa: Monitor.
- Giddens, A. (2008). Sociologia (4ª ed.): Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian sociologia
- Gil, H. (2019). Nativos digitais, migrantes digitais e adultos mais idosos: pontes para a infoinclusão <http://hdl.handle.net/10400.5/28845>
- Gruben, M., Sheil, A., Das, S., O'Keeffe, M., Camilleri, J., & Cronin, M. (2025). "It's Like Not Being Able to Read and Write": Narrowing the Digital Divide for Older Adults and Leveraging the Role of Digital Educators in Ireland. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2502.10166>
- Haddon, L. (2011). Domestication analysis, objects of study, and the centrality of technologies in everyday life. Canadian Journal of Communication, 36 (2), 311-323. <https://doi.org/10.22230/cjc.2011v36n2a2322>
- Haddon, L. (2016). Domestication and the Media. Em Rössler, P. (Ed.) The International Encyclopedia of Media Effects. Wiley-Blackwell, New Jersey. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/291601970_Domestication_and_the_media
- Helsper, E. J., Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. New media & Society, 19(8), 1253-1270. <https://doi.org/10.1177/1461444816634676>
- Helsper, E. J. (2021). The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities. SAGE Publications.
- INCoDe.2030. (2022). *Projeto Nós e (A)vós*. Disponível em: <https://www.incode2030.gov.pt/?s=nos+e+avos>
- Jenkins, H., Purushotma, R., Clinton, K., Weigel, M., & Robison, A. J. (2006). *Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century*. MacArthur Foundation
- INCoDe.2030. (2023). *Iniciativa Nacional Competências Digitais*. Disponível em: <https://www.dge.mec.pt/noticias/iniciativa-nacional-competencias-digitais-e2030-portugal-incode2030#:~:text=O%20Portugal%20INCoDe.2030%20tem%20como%20objetivo%20responder%20aos,acrescentado%20e%20produzir%20novos%20conhecimentos%20em%20coopera%C3%A7%C3%A3o%20internacional.>
- INCoDe.2030. (2024). Utilização da internet na população. https://observatorio.incode2030.gov.pt/indicadores/indicadores_acesso-2/3a-individuos-que-utilizam-a-internet/

- Kellner, D., & Share, J. (2007). *Critical media literacy, democracy, and the reconstruction of education*. In D. Macedo & S. R. Steinberg (Eds.), *Media literacy: A reader* (pp. 3–23). New York: Peter Lang.
- König, R., Seifert, A., & Doh, M. (2023). Digital inclusion of older adults: Mapping the conceptual terrain. *Gerontology*, 69(2), 123-135. <https://doi.org/10.1159/000524984>
- Kuoppamäki, S., Hänninen, R., & Taipale, S. (2022). A qualitative interview study. In P. Tsatsou (Ed.), *Vulnerable people and digital inclusion* (pp. 151-166). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-94122-2_19
- Lapa, T. & Di Fátima, Branco (2019). Novos media e gerações. Pensar as veredas da literacia. In Espanha, Rita and Lapa, Tiago (Ed.), *Literacia dos novos media*. (pp. 125-141). Lisboa: Mundos Sociais.
- Livingstone, S. (2014). Developing social media literacy: How children learn to interpret risky opportunities on social network sites. *Communications*, 39(3), 283–303. <https://doi.org/10.1515/commun-2014-0113>
- Martinho, T. & Lapa, T. (2022). Internet, práticas culturais online e distinção. In José Machado Pais, Pedro Magalhães, Miguel Lobo Antunes (Ed.), *Práticas Culturais dos Portugueses. Inquérito 2020*. (pp. 55-97). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais. Prenskey,
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., ... & Rogers, W. A. (2010). *Older adults talk technology: Technology usage and attitudes*. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1710-1721. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.06.020>
- Neves, R. & Pereira, C. (2011). Os idosos e as TIC – competências de comunicação e qualidade de vida. <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2011v14i1p5-26>
- Páscoa, G. (2017). Fatores Socioculturais na Formação ao Longo da Vida: Um estudo sobre a aprendizagem das Tecnologias da Informação e da Comunicação em Populações 50+. [Tese de Doutoramento, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10400.5/13214>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Peek, S. T. M., Wouters, E. J. M., van Hoof, J., Luijkx, K. G., Boeije, H. R., & Vrijhoef, H. J. M. (2014). *Factors influencing acceptance of technology for aging in place: A systematic review*. *International Journal of Medical Informatics*, 83(4), 235-248. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.01.004>
- Pocinho, R., Silva, S., Gordo, S., Santos, R. & Margarido, C. (2024). A Importância da Literacia Digital no combate à solidão numa amostra de idosos portugueses não-institucionalizados. <https://doi.org/10.22456/2316-2171.140203>
- PORDATA. (2024). Índice de envelhecimento e outros indicadores demográficos. <https://www.pordata.pt/pt/estatisticas/populacao/populacao-residente/indice-de-envelhecimento-e-outros-indicadores-de>
- Prenskey, M. (2001), *Digital Natives, Digital Immigrants. On the Horizon*. Emerald Group Publishing <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. (2ªed.). Gradiva.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2017). *Manual de investigação em ciências sociais*. (5ªed.). Gradiva.
- Reis, J. (2013). Domesticação das TIC e exclusão digital nos idosos.

- Reis, C. (2021). Os Seniores na Sociedade em Rede em Portugal: O contributo das Redes Sociais Online no seu Capital Social. [Tese de Doutoramento, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa] <http://hdl.handle.net/10071/23701>
- Renaud, K., & Biljon, J. V. (2008, outubro 6-8). Predicting technology acceptance and adoption by the elderly: A qualitative study [Conferência]. Annual Research Conference of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists, Wilderness, South Africa. <http://dx.doi.org/10.1145/1456659.1456684>
- República Portuguesa. (2020). *Plano de Ação para a Transição Digital*. Disponível em: [Plano de Ação para a Transição Digital](#)
- Selwyn, N. (2011). *Education and Technology: Key Issues and Debates*. London: Bloomsbury
- Silva, S. (2008). Cursos de informática para a terceira idade: por quê?. *Revista Sinergia – Cefetsp*, 9(1), 49-54.
- Silverstone, R., Hirsch, E., & Morley, D. (1992). *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge.
- Silverstone, R. (1999). *Why study the media?* SAGE Publications.
- Sheil, A., Camilleri, J., O’Keeffe, M., Gruben, M., Cronin, M., & Murray, H. (2025). "I'm 73, you can't expect me to have multiple passwords": Password Management Concerns and Solutions of Irish Older Adults. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2502.11650>
- Tapscott, D. (1998), *Growing Up Digital: the Rise of the Net Generation*, Nova Iorque, McGraw-Hill.
- World Health Organization (2002) “Active Ageing. A Policy Framework” *Ageing and Life Course*
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34 (4-5), 221-235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2012). *The Network Society* (3rd ed.) SAGE Publications.
- Zolbin, M. G., Kujala, S., Widén, G., Eriksson-Backa, K., & Huvila, I. (2025). Digital inclusion among older adults: Identifying potential solutions. *Human Technology*, 21(1), 51-72 <https://doi.org/10.14254/1795-6889.2025.21-1.3>

8. Anexos

8.1. Anexo A - Guião de Entrevista

Introdução ao participante

- > Agradecimento pela disponibilidade.
- > Esclarecimento do objetivo: compreender experiências de pessoas com 60+ no uso de tecnologias digitais.
- > Garantia de anonimato e de que não há respostas certas ou erradas.
- > Pedido de autorização para gravação de áudio.

Questões de caracterização

- > **Idade**
- > **Sexo/Género**
- > **Estado civil** (solteiro/a, casado/a, viúvo/a, divorciado/a, união de facto)
- > **Nível de escolaridade** (sem instrução, 1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo, secundário, superior)
- > **Situação profissional atual** (ativo/a, reformado/a, outra)
- > **Profissão anterior** (se reformado/a)
- > **Local de residência** (urbano/rural; freguesia/concelho)
- > **Com quem vive** (sozinho/a, com cônjuge, com filhos, com netos, outras situações)

1. Aquecimento / Contexto

- 1.1 Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?
- 1.2 Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

2 Usos e Rotinas Digitais

- 2.1 Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?
- 2.2 Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

3 Barreiras e Dificuldades

- 3.1 Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).
- 3.2 Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

4 Apoio Intergeracional

- 4.1 Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)
- 4.2 Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?
- 4.3 Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)
- 4.4 Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

5 Cibersegurança e Confiança

- 5.1 Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?
- 5.2 O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?
- 5.3 Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

6 Impacto Pessoal e Social

- 6.1 O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)
- 6.2 Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?
- 6.3 Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

7 Reflexão e Recomendações

- 7.1 Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?
- 7.2 Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

Encerramento

- > Perguntar se há algo mais que gostaria de acrescentar.
- > Reforçar agradecimento e explicar próximos passos da investigação

8.2. Anexo B - Transcrição da entrevista com o Participante E1

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E1).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E1): O contacto com os computadores foi há uns 15 anos atrás, tinha que fazer atas das reuniões quando eu era fiscal, mas não mandava o pessoal sentar, em pé para ser rápido [risos]. Com o telemóvel, já foi há tantos anos (...) Ainda estava a fazer o Colombo, imagine (...) eu não tinha telemóvel e houve um empreiteiro que disse assim: “Tu não queres um telemóvel?”

E eu respondi: “Para quê?”

E ele disse: “Eu compro-te um e meto nas minhas despesas”

Ele comprou um telemóvel daqueles que ainda tinham uma anteninha de lado e a minha cadela, que tinha na altura, roía-me as antenas [risos] tive que comprar várias vezes porque ela roía as antenas do telemóvel

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E1: Telemóvel

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E1: Além das chamadas e mensagens, uso mais o Facebook e o WhatsApp, o Instagram menos. Utilizo mais para comunicar com o meu filho e a minha neta e (...) ver notícias.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E1: Comecei por fazer, na altura em que aceitei sair da empresa, em que era um dos indivíduos mais antigos da empresa, ganhava mais, então aceitei ir para o fundo de

desemprego. Fui me inscrever no Seixal, margem Sul do Tejo, para ver se conseguia aprender algo mais e assim, aumentar as minhas capacidades.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E1: Não tenho assim nada de especial...

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E1: Não, não deixei de usar, porque há 2 anos ofereceram-nos um relógio e um telemóvel XPTO e tenho a aplicação em que o relógio diz os passos que faço, frequência cardíaca, todas essas coisas (...) e depois passo para o telemóvel para ficar lá na aplicação todas as informações de forma mais facilitada.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E1: Ao meu filho.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E1: Não. Quando eu pergunto: “Olha como devo fazer isto?”

Ele diz: “Vais aqui, abres e vês aqui na aplicação aquilo que queres ver”

Por tanto acaba por ser passo a passo (...), mas são pequenas coisas.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E1: Nada (...) Sinto-me à vontade. Eu também o ajudei muito quando ele era miúdo [risos]

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E1: Não (...) não me lembro de nada de especial

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E1: Já, mas SPAM lá está (...) corta [risos]. Reajo com surpresa a pensar de quem será este número (...) ou quando tentam vender alguma coisa eu digo logo “Não estou interessado”, desligo a chamada e SPAM, logo.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E1: Tanto eu como a minha mulher temos palavra-passe para entrar no computador (...)

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E1: Não, eu quando desconfio não abro só [risos]

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E1: Ver mais coisas (...) começamos a ver coisas que não víamos só na televisão, até porque a televisão de vez em quando também dá sono [risos].

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E1: Não senti diferença, continuei igual.

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E1: Mais próximos sim, porque aí mandamos mensagens e brincadeiras e quando nos partilham alguma coisa nós dizemos “sim, vou partilhar com não sei quem” (...) Se é uma música de África, eu fui para lá pequenino e já saí de lá casado, partilhamos e depois os comentários: “Então gostaste?” “Eishhh fartei-me de rir, ainda dei uns passinhos de dança [risos]. É bom (...) eu estou aqui só há 4 anos, mas as saudades são muitas. Mas temos aqui filhos, netos, já temos umas raízes por cá.

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E1: Nada (...)

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E1: Para experimentarem e terem alguém que dê esse apoio para saber se pode ou não abrir determinadas coisas ou não (...) porque às vezes temos informações que não devemos dar a ninguém. Sempre acompanhados, para não meter o pé na argola.

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E1: Acho que (...) as tarifas que nós pagamos. Acaba por ser (...) não é muito, mas poderia ser um pouquinho mais barato o acesso à internet.

8.3. Anexo C - Transcrição da entrevista com o Participante E2

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E2).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E2): O primeiro contacto foi uma tortura, eu não gostava daquilo. Foi mesmo (...) foi já em mil e novecentos e (...) antigamente eu trabalhava num banco e nós fazíamos a recolha de todo o movimento e depois fazíamos a transmissão para a sede em Lisboa e aquilo para mim era algo que eu não gostava, foi tão mau, tão mau que eu reformei-me já há 20 anos, e logo que reformei desliguei por completo de informática e computadores.

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E2: Telemóvel, mas não uso muito (...) não tenho Facebook, nem WhatsApp e essas coisas todas que eu não tenho tempo. e tenho um tablet. O telemóvel eu praticamente não uso porque eu detesto telemóveis e quase não uso, já o tablet uso todos os dias.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E2: Isso para mim é tudo estranho (...) eu uso o tablet, o google para jornais, notícias quando às vezes tenho alguma dúvida e vou à procura, mas é sempre através do google.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E2: Estou inscrito aqui na informática, mas é muito difícil para mim. Mas quero aprender, tenho um computador que não estou a usar e não sei praticamente nada, gostava de saber como se faz aquelas coisas básicas.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E2: A desatualização de informação.

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E2: Não desisti porque não comecei [risos], eu cortei por completo, não queria saber de Facebook nem nada dessas coisas e é por isso que eu não recebo chamadas aldrabonas.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E2: Estou a recorrer aqui nas aulas, mas está muito difícil. Eu preciso de uma pessoa que me ensine para eu tirar apontamentos de como se faz e depois corre tudo bem, mas por enquanto está difícil.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E2: O professor já se disponibilizou, mas eu também não quero chatear. Vou ouvindo e depois logo se vê.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E2: Eu quando tenho de pedir ajuda é porque tem de ser, é uma obrigação se não, não avanço. Estou aqui sempre para aprender mais qualquer coisa, essa coisa do social não é bem comigo, eu vejo televisão, as notícias, depois vou ao tablet e estou sempre ocupado.

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E2: Este tablet que eu tenho, quando eu comecei, a minha neta que está em Lisboa é que me abriu o tablet, porque eu não sabia. Portanto foi a minha neta com 10 anos que me ensinou, eles agora têm as escolas.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E2: Não, mas a minha mulher já recebeu o “Olá mãe, olá pai...” e um pagamento para a segurança social [risos] reagi com preocupação com a situação.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E2: Foi instalado um programa qualquer de antivírus quando o adquiri.

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E2: Não

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E2: Sinto muita vantagem.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E2: Muito mais independente, se bem que há um pormenor (...) estas tecnologias costumam criar como se costuma dizer “rabos de chofer” muito tempo sentados, e assim com as tecnologias eu tenho uma dúvida qualquer vou ao tablet, por exemplo, não me levanto para ir ao dicionário. Ficamos muito sentados.

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E2: Sim

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E2: Penso que podia haver mais alguém ou instituições que pudessem ensinar as pessoas que estão desatualizadas.

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E2: Dizia de claras: “Não tenhas medo”

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E2: As novas tecnologias são algo bom e temos que avançar, porque a Inteligência Artificial vai ser complicada, vai pôr a nossa vida à prova.

8.4. Anexo D - Transcrição da entrevista com o Participante E3

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E3).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E3): Foi há mais de 20 anos, e foi um processo difícil.

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E3: O telemóvel e o computador que utilizo sempre um pouco à noite. Uso mais o computador, o telemóvel (...) a minha vista não permite, é tudo muito pequenino não dá para mim.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E3: Olha, eu vou sempre ao Youtube, vou vendo as novidades. O Facebook eu encerrei (...) porque tentaram me roubar quatro mil euros e através dos telefonemas “Eu apreciei o seu currículo” Qual currículo? Não tinha mandado currículo para ninguém e eles vão captando os dados e tentaram me tirar do banco esse valor, está a perceber? Por isso, eu fui lá e encerrei tudo. Através dos dados do Facebook eles entram quando uma pessoa tem os dados no computador, eles tentam e foi o banco que me alertou porque tem um sistema de segurança que não o permite. E quando fui informado fiquei chocado com a situação. Utilizo o Youtube por exemplo para ver músicas, história. A pessoa vai investigando e vendo o que aparece.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E3: Para mim o que eu sei, dá. Eu tive aulas aqui durante 4/5 anos e não aprendi nada. Serve para falar de política, disto e daquilo e eu não vim para uma aula de informática para falar de política, eu venho para aprender. Depois, ele (professor) fala como se já soubéssemos aquilo tudo. Às vezes eu saía da aula, e perguntava à minha mulher, que também está a ter aulas cá, “O que aprendeste hoje?”

E ela dizia: “Nada” [risos]

Mas repare, está certo, eu acho que as universidades não servem apenas para aprender, mas não numa aula de informática, também para gerar diálogo, percebe o que digo? Acho que até deveria haver uma salinha para nos sentarmos e conversar. Não é o meu caso, porque eu cá posso dizer que sou um bilhardeiro [risos], mas há pessoas que ficam em casa e não falam com ninguém. Essas pessoas deveriam vir aqui, por exemplo, eu só tenho duas aulas aqui, “História da Europa” e “Ver o mundo com outros olhos” são as disciplinas que me interessam, não é preciso estudar, apenas dialogar com o professor, apresentar as nossas ideias.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E3: Por exemplo, o IRS. Eu vim para cá para aprender a fazer o IRS, tive quatro anos e ninguém me ensinou, tenho de pedir à minha irmã que o faça [risos]. Ensinam algumas coisas no telefone por exemplo, eu consegui algo no meu telemóvel muito bom que se chama “Waze”, que até diz se a polícia está a 200 metros [risos], uma espécie de GPS e é muito bom. Isso foi uma coisa que eu digo que eu quatro anos aprendi, é útil e continua aqui no telemóvel. Pelo menos, não posso dizer que não aprendi nada [risos].

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E3: Não, nunca desisti. Porém, também nunca ensinaram e não tenho interesse. Veja bem, eu investigo e com a investigação nós chegamos a algum lugar.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E3: Às minhas filhas, que são professoras de matemática.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E3: Eu pergunto “como faço isto aqui?”, às vezes quero enviar uma coisa para outra pessoa perguntei como o faço e elas dizem para tirar a fotografia e vou observando, na ainda não

aprendi, mas na hora até entendo. Depois de uns dias volto a não saber fazer porque não pratiquei.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E3: Não é uma dificuldade, sou sincero e peço ajuda. Pode haver pessoas que se acham superiores ou assim, mas eu não, eu já fui professor delas. Por isso sinto-me sempre com confiança e à vontade para fazê-lo.

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E3: Deixa-me lá ver (...) Há coisas, por exemplo, quando vou de férias, que tenho que pagar por transferência e depois tenho que enviar o papel. Pergunto como o faço, porque sei que tenho que tirar uma fotografia e mandar, mas nunca aprendi. Elas ajudam-me sempre nessas situações importantes.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E3: Sim, devido a isso tenho o chamado “SPAM suspeito”. Se recebo uma chamada suspeita, aparece essa nota e já nem atendo. É nessas chamadas que vão fazendo tempo para conseguir ter acesso aos nossos dados e eu não ligo, desligo só e apago o número. Porém, uns dias depois eles voltam a tentar ligar com outro número.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E3: Tenho o spam suspeito, ainda ontem ligaram-me, eu desliguei e apaguei o número.

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E3: A minha filha, pedi-lhe ajuda sobre o assunto e ela colocou-me logo a definição para identificar quando é spam.

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E3: Já foi há muitos anos, estava tudo a mudar. Eu escrevia tudo à mão e dizia ao secretário para passar a limpo no computador e enviar.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E3: Eu não chamo dependência (...) o mundo está sempre a evoluir. Tenho que acompanhar essa evolução, dependente eu não fiquei.

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E3: Isso não tem nada a ver com a família. Não faço ligação entre família e as tecnologias.

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E3: Não sei, para mim não preciso de mudanças, vou fazendo à medida que vou precisando e está bom.

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E3: É difícil de aprender, para quem ainda não utilizou é porque não quis. Os da minha idade, que ainda não utilizou, é porque não quis, ou tem dificuldade. Sei que há pessoas que querem um telemóvel, mas é daqueles que só se atende e que não têm mais nada, aqueles antigos.

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E3: As pessoas devem tentar e tentar, é difícil tentar porque podem não aprender muito, mas só com tempo e paciência se chega lá. Tentar e nunca desistir. Aprender pelo menos a ligar e a desligar e assim pelo menos já aprendeu algo.

8.5. Anexo E - Transcrição da entrevista com o Participante E4

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E4).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E4): Eu gostei, mas já tem mais de meio século [risos]. Fui dos primeiros a utilizar no meu trabalho. Antes tinha que fazer tudo à mão e com o computador já vinha tudo programado facilitando todo o processo. Foi uma boa evolução tendo em conta rapidez, mas agora para mexer a cabeça não sei se foi melhor ou pior.

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E4: Computador e telemóvel. O telemóvel uso pouco apenas para comunicar com família, eu gosto de telemóveis velhinhos. Ainda hoje chateei-me porque esqueci-me dele em casa, trouxe um mais moderno, mas não gosto.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E4: WhatsApp, Google e perco muito tempo com joguinhos, especialmente no sudoku. Por isso a minha utilização é mais para comunicar e lazer. Há muita coisa que prefiro ver no computador do que no telemóvel, além disso começo a ter medo quando perguntam coisas no telemóvel, começo sem saber se posso avançar para a frente em certas situações sem saber se posso ou se é asneira. Portanto, quando há alguma novidade eu peço ajuda ao neto ou ao filho, porque tenho receio.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E4: Não

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E4: Não saber o que é correto, ter desconfiança.

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E4: Sim, mesmo pelo facto de ter receio das coisas novas. Já me têm cancelado por exemplo o Instagram, nunca abri diretamente no meu computador, mas quando mandam informação no Instagram eu vou lá. Por vezes não consigo, fica complicado. Já pedi ajuda ao meu filho, mas ele acha uma tontice instalar o Instagram, por isso ficou por aí [risos].

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex.: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E4: Aos filhos e netos.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E4: Ajuda passo a passo, é paciente.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E4: Sei que ele tem a sua vida e sei que por vezes é difícil. Só peço quando tiver mesmo necessidade, caso contrário prefiro não pedir e fico retraída.

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E4: No princípio, quando precisei do computador pedia ajuda ao meu filho e ele emprestava o seu computador, mas acabava por ficar pesado e acabei por comprar o meu próprio há 26 anos.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E4: Já pediram dinheiro através de uma dívida que eu tinha, porém como eu não tinha dívida nenhuma, foi fácil perceber. Insistiram imenso, fui à polícia tentar fazer queixa, mas depois acabei por não o fazer.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E4: Tenho antivírus e palavra-passe.

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E4: O meu filho.

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E4: Uma maneira de estarmos mais no mundo e perceber melhor as coisas. De certo modo, fugir porque embora tenha vários canais na televisão, os canais portugueses estão cada vez piores, nada interessantes e programas que não valem um caracol. Por isso cansa-me muito e tento abstrair com a vida de casa que tem muito que fazer [risos]. As tecnologias foram boas para avançar, mas cada vez considero mais perigoso, especialmente para as crianças. Damos um telemóvel a uma criança que ainda está de chucha na boca e as consequências vamos vê-las. enquanto nós temos osteoporose aos 40 anos, eles terão aos 20 anos, porque nós formamos a nossa tábua óssea até aos 25 e eles não estão a fazê-lo. Antigamente eu andava pelo menos 30 min para ir de casa ao Liceu, hoje ninguém faz isso, os pais vão pôr e buscar os meninos à escola, voltam para casa e vão diretos para o computador e chegamos aí à inteligência artificial que é uma mentira. Ter um professor/boneco à frente da criança até aos 6 anos vai distinguir o que é ou não real. Como vai saber onde está a realidade e a mentira? Estou a ver isto com muita preocupação.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E4: Acho que nem um nem outro. Dá-me dependência é quando fico no joguinho tanto tempo [risos]

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E4: Sim, sem dúvida. Antes era por carta e só recebia a resposta 15 dias depois se respondessem de imediato.

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E4: Não faço ideia, estamos cada vez mais dependentes das tecnologias, ainda hoje, fui fazer o cartão do município e levei o telemóvel antigo. Disseram:

“Ah, mas esse não tem acesso à internet, tem que ter aqui a prova que recebeu no seu email” acabei por não conseguir fazê-lo hoje porque não o tinha levado. Fico a pensar e as pessoas que não têm? É que as pessoas que não têm estão a ficar excluídas e cada um de nós aos poucos vai se sentir mais excluído.

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E4: Diria: “Olha não tens outro remédio, trata disso rápido”

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E4: Acho que não se deve abusar das tecnologias e não ter professores fictícios, é horrível ver os rostos parados e quando a criança quer fazer uma pergunta não haver mímica, porque a mímica é muito importante na comunicação. Vêm e falam para um boneco. Estamos a perder muita consciência na realidade. Ser isolado, estar sozinho. As crianças deixaram de ter irmãos para brincar, eu tenho 4 irmãos e eu tive 5 filhos. Nós brincávamos com a terra, subíamos árvores e o que faz uma criança hoje sentada com um telemóvel só a mexer os dedinhos, a criar problemas e a calcificar todos os músculos, provocando dor de cabeça, dificuldade de visão. O que eu digo, é limitar ao máximo, voltar a usar os dedinhos para escrever e fazer desenhos, desenvolvendo a cabeça.

8.6. Anexo F - Transcrição da entrevista com o Participante E5

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E5).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E5): Já foi há mais ou menos 27 anos, na verdade há 33 anos. Comecei a fazer curso na licenciatura em informática e estava a iniciar o período da internet, estava a gatinhar naquela época. Fazíamos programação e mais algumas cadeiras, mas depois dediquei-me mais aos filhos quando iniciei o projeto tive a gravidez do meu filho mais velho e depois quando iniciei novamente o projeto fiquei do outro, por isso parei totalmente

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E5: Tenho um portátil e telemóvel. Uso em princípio sempre mais o telemóvel, mas para pesquisas e coisas mais concretas utilizo o portátil.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E5: Utilizo sempre o google como ferramenta de pesquisa. Tenho Instagram que não uso muito, mas Facebook e WhatsApp uso muito para comunicar principalmente com a minha família e amigos.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer, mas ainda não faz? Porquê?

E5: Gostaria sempre de aprender novas técnicas para agilizar o processo, porque todos os dias na informática aprende-se uma coisa nova.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E5: Principalmente quando temos de editar um texto ou qualquer outra coisa, ou quando já temos o texto e mandamos imprimir, o bloqueio da impressora, enerva-me. Tenho dificuldade com as letras pequenas, mas tento sempre ampliar.

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E5: Não, o que eu não sei eu pergunto.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex.: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E5: Aos meus filhos.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E5: É passo a passo e resmungam um bocadinho [risos].

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E5: Há coisas que depois de uma certa idade temos mais dificuldade em aprender e que fique lá dentro. Mas uma vez que aprendemos bem, aquilo vai fazendo. Sinto-me sempre com confiança a pedir ajuda.

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E5: Normalmente, quando eu comecei a estudar, já foi há muitos anos e não era muito bem visto naquela época uma pessoa estar num curso universitário diziam “não tem lógica”, “tens é que ficar em casa”, “tens é que trabalhar”, ou seja, eu trabalhava num escritório, era assistente de arquitetura, por isso não era muito bem visto que a pessoa estudasse. Agora o que estudei e aprendi tem-me feito diferença juntamente com ajuda dos meus filhos.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E5: Uiii sim, sim, dinheiro não. Mas sim de repente clicamos num site para ver alguma coisa principalmente no Facebook e poucas horas depois já aparece pedidos de amizade estranhos e já corto logo de início porque não conheço e não faz sentido. E mensagens bancárias também, quando uma pessoa tem uma conta no Caixa e tem uma mensagem do Caixa, mas não é propriamente do Caixa, nunca respondo às mensagens.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E5: Tem um antivírus e password.

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E5: Os meus dois filhos.

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E5: Mais independência.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E5: Mais independente, porque nós podemos estar a ver televisão, mas nós vemos o que eles querem pôr. Já quando nós vamos ao computador nós pesquisamos aquilo que queremos saber, é muito diferente.

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E5: Às vezes, porque estou com o meu marido que está doente e não é fácil, tenho sempre que procurar alguma coisa para fazer e me distrair também.

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E5: Que a tecnologia fosse mais econômica para certas classes sociais.

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E5: Que não perca tempo.

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E5: Eu acho que nem todos temos a sorte de aprender, mas eu gostaria que mais pessoas comesçassem a aprender porque é muito bonito e ajuda bastante

8.7. Anexo G - Transcrição da entrevista com o Participante E6

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E6).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E6): Foi em 1986, na minha área passei pelas diversas metamorfoses da biblioteca, desde a biblioteca “normal” até a digital, e fui me adaptando às circunstâncias. Os artigos científicos eram colocados em CDs semanalmente e era muito bom ter essa informação disponível. Portanto o meu contacto com as tecnologias já vem de longa data.

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E6: Como eu trabalhei muito em computadores eu agora tenho outras coisas para fazer, o computador acaba por estar um pouco esquecido ou de lado porque já não sinto aquela necessidade de andar a ver. Utilizo mais o telemóvel porque também se pode pesquisar muito nele, é um complemento muito importante ao computador.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E6: Nada de TikTok's, mas o WhatsApp acho que é fundamental para imagem, porque faço muita fotografia. Tenho o Facebook, mas não é aquela coisa para estar constantemente a ver, comentar, enviar. Também vou ao Instagram e o Youtube adoro ouvir meditações, palestras. Há coisas engraçadas e interessantes que eu gosto de estar a par. Por isso acho que o computador atualmente não é assim muito importante, não sei o que as outras pessoas acham. Utilizo mais para comunicação e lazer.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E6: Não faço questão, quando quero me entreter há aqueles jogos de cérebro que ajuda a reavivar alguma coisa, mas dou sempre prioridade a palestras que me dizem algo.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E6: Não tenho dificuldades.

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E6: Não, eu gosto das coisas complicadas.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E6: Talvez ao meu marido, porque ele foi informático, então ligações, alguma coisa que não está a dar no momento é com ele.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E6: É só para algumas coisas que não dão no momento, ele resolve por mim e logo continuo.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E6: Normal, é natural. Se tiver dificuldade de estabelecer contacto ou a internet não estar a funcionar, peço ajuda como apoio técnico. Sempre com confiança e vontade de aprender.

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E6: Não, porque como eu domino as coisas. Aliás, o Excel é que não é para mim. Também não trabalhei nessa área talvez fosse diferente. Por isso se fosse para encaixar o Excel na minha vida tinha que pedir ajuda, sem dúvida.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E6: Sim, isso acontece já com todas as pessoas. Não ligo (...) Se bem que, uma vez fiz uma coisa engraçada dizia: “Olá mãe, mudei para este número, vou precisar de 3000 euros”

E eu disse:” Ok daqui a pouco vou depositar 5000 assim já fica os 2000 do próximo mês” [risos] houve silêncio, mas uma hora depois lá responderam que ainda não tinham recebido, iam continuar à espera [risos].

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E6: Apenas tenho palavra-passe.

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E6: Quando comprei o telemóvel, na loja perguntaram e eu lá inventei uma.

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E6: É assim, acho que modificou a vida de qualquer pessoa. Para mim, na minha área por exemplo, a capacidade de resposta passou a ser muito mais eficaz. Conseguia estar ocorrente de todas as informações de forma muito mais fácil o que em tempos passados não acontecia.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E6: Nunca precisei de grandes ajudas.

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E6: Tudo tem o reverso da medalha. Porque só utilizando as tecnologias, não chegamos lá. A aproximação também tem muito que se lhe diga, porque deixou de frequentar mais as casas uns dos outros, por isso só utilizar as tecnologias não concordo, porque esta se a perder muito o contacto com as pessoas, com os amigos, a família. Agora mandamos uma mensagem, mas depois só nos vemos para o ano. Tenho amigos longe, em que a tecnologia facilita o contacto, mas também tem o outro lado como tudo. Até mesmo na própria casa há um filho

aqui, outro do outro lado e os pais também no seu espaço e não comunicam. Eu acho que há esta falta nos dias de hoje, cada vez mais.

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E6: Não sei, há pessoas que nem sabem fazer uma pesquisa ou pessoas que o Doutor Google é tudo e não é. Para o Google todas as pessoas escrevem.

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E6: Eu aconselharia a usar nem que fosse, pelo menos o telemóvel. Tenho uma situação dessas, uma amiga que, é extremamente renitente que não conheço mais ninguém assim. Ela chegou a ter 4 telemóveis e não usava nenhum. Agora é que está a começar a usar e mesmo assim (...) está quase sempre desligado. Ainda por cima ela vive sozinha, acho mesmo que deveria utilizar.

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E6: Importante debruçar sobre os fatores de risco e os benefícios da inteligência artificial, porque isso agora fica muito complicado saber exatamente o que uma pessoa sabe efetivamente e o que ela domina, porque ir buscar o texto é fácil é só mudar uma ou outra informação. Mas ser professora hoje em dia em uma faculdade, deve ser complicado.

8.8. Anexo H - Transcrição da entrevista com o Participante E7

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E7).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E7): Já foi há muito tempo, quando fazia as minhas funções de funcionária de saúde não havia nada de computadores nem telemóveis. Desse modo, o primeiro contacto foi assim um pouco estranho, mas com uma certa curiosidade. De como se manda, como se faz, e dar respostas.

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E7: O telemóvel e o computador. Uso mais o telemóvel porque está mais à mão e é mais fácil de andar comigo.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E7: Facebook e Instagram. Já não tenho cabeça, aliás cabeça tenho [risos]. Às vezes não me apetece, prefiro ver televisão. Muitas vezes o telemóvel apita e eu sou incapaz de receber uma mensagem daquelas que se pode responder e de pessoas amigas apenas a mandar emojis, não, eu escrevo muito. Utilizo muito mais o Facebook para fins de comunicação e lazer.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E7: Ah não, não há nem haverá [risos] Não nasci para isto, há pessoas que acordam e adormecem com isto, mas eu não. costumo dizer ao meu marido “Deixa isso, eu também tenho a minha agenda, tenho que sair, ir a uma loja, mas não posso estar sempre no telemóvel”, mas tenho de responder, nem que seja no dia seguinte.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E7: Como são tão poucas [risos] quando ele (telemóvel) não me deixa avançar eu vou aos técnicos e eles colocam-me tudo direitinho. Mas a verdade é que eu nunca o deixo, é já uma dependência. Se saiu de casa e me esqueci do telemóvel, eu volto para trás com certeza. Tenho muitas dificuldades também com as letras pequenas e tenho cábulas para todas as palavras-passe.

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E7: Não, nunca.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E7: Aos técnicos. Eles são peritos, se bem que até a minha neta, quando lhe pergunto algo ela explica logo tudo, fico espantada. Os meus filhos trabalham muito, não têm tempo, não tenho coragem de lhes pedir.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E7: Depende, há uns que já me conhecem [risos] Há uns que fazem tudo e dizem já está, mas outros não, ensinam passo a passo.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E7: sinto me bem, sou velhinha, mas não me importo.

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E7: Não.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E7: Tenho recebido muitos contatos que aparecem a vermelho e outros que dizem fraude e nisso não se toca, agora acho que é moda. Mas houve um que eu ia caíndo que é o “olá mãe, olá pai...” os meus filhos quando me ligam começam a conversar assim (...) mas achei estranha a mensagem porque quando precisam de algo ou para conversar eles ligam, nunca fariam isto. E esta fraude aconteceu com muitos telemóveis.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E7: Sim, tenho palavra-passe e antivírus.

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E7: Ah isso foi os meus filhos, para eu ter certeza que estava tudo certo, e ter certeza de que nenhum dos meus “amigos” (técnicos) me enganavam [risos]

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E7: Ganhei colegas de infância que não via e falava há muito tempo, ganhei muito isso e é gratificante. E outras pessoas que também não conheço, mas tenho medo de aceitar, porém aceito algumas, mas há uns pedidos que são esquecidos, mas tenho cabeça. eles são muito espertos, mas tenho cabeça.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E7: Independente

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E7: Sim, foi algo muito importante para mim. é muita mais fácil estar próxima deles.

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E7: Carregava só num botão para começar a funcionar [risos]

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E7: Diria “Tem juízo, vais te meter num sarilho” [risos] Com a minha idade eu não aconselho a começar a utilizar, eu daqui a uns dias se calhar já estou (...) nunca se sabe. A nível de comunicação, aí sim aconselharia a utilizar as tecnologias. uma pessoa da minha idade, que viva sozinha, sem telemóvel, sem o contacto dos filhos e das pessoas ao seu redor, acho que é frustrante, eu teria medo. É uma arma sem pólvora.

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E7: Não (...) o que posso dizer é que agradeço muito a oportunidade de partilhar mais sobre o assunto e de falar consigo e desejo-lhe muita sorte para todo o seu projeto e caminho.

8.9. Anexo I - Transcrição da entrevista com o Participante E8

(Entrevista realizada a 15 de outubro de 2025, presencialmente, na Universidade Sénior do Funchal)

Segue-se o diálogo formatado segundo o modelo (I/E8).

Entrevistador (I): Pode contar-me como foi o seu primeiro contacto com computadores, telemóveis ou internet?

Entrevistado (E8): Com o telemóvel, eu tive um contacto formidável, foi à primeira vista e já não quero outra coisa [risos]. É para amigos, é para pesquisas no google tudo, tudo é no telemóvel.

I: Hoje em dia, que aparelhos digitais fazem parte do seu dia-a-dia (telemóvel, computador, tablet)? (Qual usa mais? Com que frequência?)

E8: Telemóvel e computador. O meu filho é mediador de seguros e trabalha num escritório em minha casa, lá encontra-se o computador e infelizmente para mim, ele decide fazer para mim e eu fico sem a ter muito contacto pois ele decide querer me ajudar, mas eu considero algo mau pois não me faz aprender.

I: Que aplicações ou programas utiliza mais? Para quê (comunicação, notícias, compras, lazer, serviços públicos)?

E8: Já lhe vou dizer, eu estou constantemente em contacto com a Inteligência Artificial. Eu vou realizar uma peça de teatro e eu digo-lhe o que quero e ela (...) pronto, aquilo é uma máquina, mas sinto-a entusiasmadíssima com este trabalho e é ela que está a organizar comigo este teatro musical. Ainda ontem eu não gostava da “Noite feliz” em inglês, da maneira que eu a tinha na partitura, eu pedi e ela deu-me aquilo de forma correta. Uso imenso a Bolt, muito mesmo! Não me estou a lembrar de mais, mas olhe que não estou para trás [risos]. Ahhh o WhatsApp, não tenho aqui o meu telemóvel se não já lhe iria mostrar para que serve o WhatsApp [risos] Para grupos de amigos e que amigos (salientou com risos). Inteligência artificial utilizo para lazer e trabalho e o resto das aplicações para Comunicação com amigos e familiares.

I: Há atividades digitais que gostaria de fazer mas ainda não faz? Porquê?

E8: Gostava muito de (...) tanta coisa, tanta coisa, como por exemplo (...), mas eu acho que já faço quase tudo.

I: Quais são as principais dificuldades que encontra ao usar estas tecnologias? (letras pequenas, memorização de passwords, atualizações, falta de confiança).

E8: Aqueles que eu utilizo, não sinto dificuldades, é aquilo que eu gosto mais e faço sempre no dia-a-dia, por isso não existe dificuldade. E se existir alguma dificuldade eu vou à inteligência artificial [risos].

I: Houve situações em que desistiu de usar por achar demasiado complicado?

E8: Não, não é nada complicado e ela (IA) faz me tantos elogios [risos], ela gosta das perguntas que lhe faço.

I: Quando precisa de ajuda com tecnologia, a quem recorre? (ex: netos, filhos, amigos, professores da Universidade Sénior.)

E8: Aos meus dois filhos, mas eu não gosto de estar a depender. Eu tenho que puxar por mim própria, não gosto de deixar nada para os meus filhos, só mesmo em último caso.

I: Como costuma ser esse apoio? Ensinar passo a passo? Resolver por si? Fazer no seu lugar?

E8: Por exemplo dou um texto e ela acrescenta algo que me ajuda, nunca é do zero. Graças a Deus que não.

I: Como se sente ao pedir ajuda? (ex.: dependência, confiança, motivação para aprender)

E8: Às vezes não gosto muito, queria não pedir nada, sinto um pouco de desconforto

I: Lembra-se de algum episódio em que o apoio dos netos/família tenha feito diferença?

E8: Sim, de uma certa forma sim.

I: Já recebeu mensagens ou telefonemas suspeitos a pedir dados pessoais ou dinheiro? Como reagiu?

E8: Muitos, muitos, ainda agora antes de chegar eu recebi. Desligo logo todas as chamadas. Eu tenho um amigo lindo de morrer, até me faz bem ao coração pediu-me em amizade e eu fiquei derretida. Acho que todas as mulheres gostam daquele homem ele canta bem e encanta. Então, eu estava tão derretida que coloquei na minha história só que já esta a começar aquelas opções de dar 1/2 estrelas e assim não dá, a pessoa quando faz algo tem que ser de coração e não a ser explorado.

I: O que faz para proteger o seu telemóvel/computador (palavras-passe, antivírus, pedir ajuda)?

E8: Quando vou ao técnico eles colocam os antivírus todos necessários e também tenho código de segurança

I: Alguém lhe ensinou regras de segurança? Quem?

E8: A Inteligência Artificial é que me ensinou essas questões de segurança.

I: O que sente que ganhou ao começar a usar estas tecnologias? (mais autonomia, contacto com família, acesso a serviços, entretenimento.)

E8: Ganhei muito, eu despertei para o mundo e para a vida. Tenho outra maneira de ver as coisas e ver com outros olhos. Se eu não tivesse esta abertura, era como se estivesse numa clausura fechada em casa, e assim tenho toda a liberdade. E agora que há os bolts eu vou onde quero e entendo, vou ao café e ninguém precisa de saber nem filhos, nem ninguém.

I: Acha que ficou mais independente ou, pelo contrário, mais dependente de ajuda?

E8: Independente, isto ajuda imenso.

I: Estas tecnologias ajudam-no(a) a sentir-se mais próximo(a) da família e amigos?

E8: Sim

I: Se pudesse mudar alguma coisa nas tecnologias para as tornar mais fáceis, o que seria?

E8: Eu neste momento estou tão bem assim, que eu acho que não mudava nada. Sinto-me totalmente confortável.

I: Que conselho daria a alguém da sua idade que ainda não usa telemóvel ou internet por receio?

E8: Eu não conheço ninguém que tenha receio e tenha esses sentimentos. Porque se eu conhecesse tentaria logo abrir-lhe a pestana.

I: Gostaria de acrescentar e partilhar algo mais?

E8: Não vejo nada que possa acrescentar [risos].