INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

# *Comunicar Online*
# Projeto de promoção da Literacia Digital para Seniores

Susana M. B. Nogueira

Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora: Doutora Rita Maria Espanha Pires Chaves Torrado da Silva, Professora Associada com Agregação, Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2025

Departamento de Sociologia

# *Comunicar Online*
# Projeto de promoção da Literacia Digital para Seniores

Susana M. B. Nogueira

Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora: Doutora Rita Maria Espanha Pires Chaves Torrado da Silva, Professora Associada com Agregação, Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2025

# Agradecimentos

Iniciei este mestrado no ano letivo de 2003/2004, completando a parte escolar e, com isso, a Pós-Graduação; em 2004/2005, devido a várias circunstâncias, interrompi a dissertação, com a intenção de a retomar no ano seguinte. Algo que não se concretizou.

Os anos passaram, mas nunca me conformei por ter deixado este projeto em *stand-by*. Retomei o Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação em 2023/2024 para completar as unidades curriculares que, entretanto, foram integradas, e em 2024/2025, tive o privilégio e a honra de conhecer a Professora Doutora Rita Espanha, que aceitou ser minha orientadora, e a quem agradeço todo o acompanhamento atento, os pareceres detalhados e construtivos, a disponibilidade e, sobretudo, o seu exemplo inspirador.

Um agradecimento especial ao Carlos e ao nosso filho Afonso, porque sem eles nada faz sentido e com eles tudo se tornou possível; agradeço, também, à minha mãe Júlia e à minha irmã Helga, que me apoiaram e guiaram em todos os passos deste percurso; ao meu pai Jaime, por dar sempre os conselhos mais sábios; e à minha avó, Maria Antonieta da Cruz, por partilhar connosco os seus risos, autenticidade e Fé – estás comigo para sempre. Obrigada aos meus amigos, por serem fontes permanentes de força e foco; aos colegas do ISCTE e do trabalho, pela compreensão e encorajamento; e aos meus queridos alunos seniores que foram, e continuam a ser, a motivação para este projeto.

# Resumo

O presente projeto constitui uma proposta de formação para a promoção da literacia digital para seniores e resulta da combinação da análise da realidade atual, que se encontra num processo contínuo de digitalização e massificação da utilização das Tecnologias da informação e Comunicação (TIC), com a constatação do envelhecimento da sociedade portuguesa, acompanhado pelo aumento progressivo da esperança média de vida. O resultado é uma população senior crescente, que tem que conviver durante um número cada vez mais alargado de anos, com as exigências das tecnologias digitais que a rodeia.

O projeto *Comunicar Online* constitui uma proposta de percurso de formação em competências digitais de base, integrando técnicas e conhecimentos que auxiliam a responder, de modo prático, aos desafios que as TIC colocam no quotidiano dos seniores. Integra um plano específico para ensinar esta faixa etária a fazer um uso funcional, prático e quotidiano em três áreas, a social, a utilitária e a de segurança, que têm como objetivo ajudar a colmatar as dificuldades identificadas e capacitar os indivíduos seniores com os conhecimentos e práticas essenciais para lidar de modo confiante e seguro com as TIC.

Pretende-se que o impacto do projeto vá além da aquisição de competências digitais e que se materialize numa melhoria efetiva das realidades dos seniores, ao reduzir o risco de isolamento social, aumentando a sua capacidade de participação na comunidade e tornando-os cidadãos mais integrados na sociedade digital.

Palavras-chave: Literacia Digital; Seniores; TIC; Inclusão; Competências Digitais

# Abstract

This project is a training proposal aimed at promoting digital literacy for seniors, resulting from the combination of an analysis of the current reality - characterized by a continuous process of digitalization and the widespread use of Information and Communications Technology (ICT) - with the recognition of the aging of Portuguese society and the progressive increase in average life expectancy. The outcome is a growing senior population that has to deal, for an extended number of years, with the demands of the digital technologies that surround them.

The *Comunicar Online* project offers a possible pathway of basic skills training, incorporating techniques and knowledge that help provide practical responses to the challenges of ICT in the daily lives of seniors. It includes a specific plan to teach this age group to make functional, practical, and everyday use of digital tools in three areas - social, utilities, and security - aimed at helping to overcome the identified difficulties and empowering senior individuals with the essential knowledge and practices to interact confidently and safely with ICT.

The project is intended to generate an impact that is extended beyond the mere acquisition of digital skills, aiming to foster tangible improvements in the daily lives of older adults. By reducing the risk of social isolation and enhancing their active participation in the community, it seeks to contribute to the full inclusion of seniors as integrated citizens in the digital society.

Keywords: Digital Literacy; Seniors; ICT; Inclusion; Social Skills

# Índice

Agradecimentos iii
Resumo v
Abstract vii
**Introdução** ... 11
**Revisão da Literatura** ... 13
2.1. Os mundos da literacia ... 13
2.2. Literacia – Um conceito em evolução ... 14
2.3. Literacia digital ... 16
2.4. Mais envelhecidos e mais... capazes ... 18
2.5. Mais capacitados e mais... integrados ... 20
**Metodologia** ... 23
3.1. Enquadramento ... 23
3.2. Diagnóstico ... 23
3.3. Análise SWOT ... 24
3.4. Plano de ação ... 24
**Diagnóstico** ... 25
4.1. Enquadramento ... 25
4.2. Rumo ao mundo TIC ... 25
4.3. Envelhecimento da população ... 28
4.4. Competências digitais da população sénior ... 30
4.5. O caminho a seguir ... 31
4.6. Análise SWOT ... 32
**Plano de ação** ... 34
5.1. O que é o projeto Comunicar Online ... 34
5.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos ... 35
5.2.1. Objetivo Geral ... 35
5.2.2. Objetivos Específicos ... 35
5.3.1. Principais destinatários ... 36
5.3.2. *Comunicar Online* – organização e encadeamento das ações ... 36

5.3.3. Usabilidade e acessibilidade digital para seniores ..... 38
5.3.4. Cronograma ..... 39
5.4. Recursos ..... 41
5.4.1. Recursos Humanos ..... 41
5.4.2. Recursos logísticos e tecnológicos ..... 41
5.4.3. Recursos financeiros ..... 41
5.5. Avaliação ..... 42
**Considerações finais** ..... 44
**Referências Bibliográficas** ..... 45
**Anexos** ..... 51

CAPÍTULO 1

# Introdução

Vivemos numa realidade digitalizada que se impõe nos mais ínfimos movimentos que fazemos, rodeados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que enquadram o modo como comunicamos, aprendemos, nos divertimos e socializamos. Sob uma capa benigna de interfaces facilitadoras, os computadores, *laptops* e *tablets*, redes sociais online, dispositivos *smart* – televisões, relógios, telemóveis, etc – leitores de *e-books*, consolas de jogos online e redes sociais, serviços governamentais na Internet e apps, assentam na necessidade básica de comunicar e transportam-na para "admiráveis" novas dimensões, com a promessa de que a nossa mensagem vai ser transmitida com cada vez maior rapidez, em crescente quantidade e elevado espetro de alcance.

Paralelamente, verifica-se que as sociedades, europeias ou especificamente a portuguesa, estão cada vez mais envelhecidas, com as faixas dos séniores progressivamente mais volumosas, invertendo teimosamente as pirâmides etárias. São estes os mesmos indivíduos que integram a tendência de aumento progressivo da esperança média de vida, que vivem durante mais anos, e que têm que acompanhar as exigências tecnológicas em constante mutação. Está identificada a crescente necessidade de dotar esta faixa etária dos seniores com as técnicas e conhecimentos necessários para poderem responder aos desafios das atuais TIC, mas também prepará-los para os patamares seguintes, como a convivência com a Inteligência Artificial Generativa ou da Realidade Virtual, por exemplo.

O presente projeto tem como objetivos fazer o enquadramento teórico-conceptual sobre a literacia digital dos seniores e suas implicações no seu dia a dia; identificar as necessidades de intervenção na área da literacia digital entre os seniores; e a criação do Projeto *Comunicar Online* para promover a literacia digital dos seniores, auxiliando-os a transitar de um cenário em que são considerados menos habilitados, para uma realidade em que, com as novas competências, se sentem capacitados, integrados e dignificados.

A principal questão do projeto assenta na elaboração de um curso de formação que integre situações práticas e necessárias do dia a dia, de modo que um sénior seja capaz de aprender como fazer, praticar e adotar essas práticas no seu quotidiano. As restantes questões

advêm desse princípio e estão relacionadas com o "como" o fazem, pretendendo-se que seja com o máximo de segurança e confiança nas fontes que consulta. Tendo em consideração que as burlas e fraudes, *fake news* e desinformação são muitas vezes as causas do receio em usar as TIC, justifica-se a insistência neste tema nos dois semestres da formação.

Este projeto encontra-se dividido numa primeira secção, dedicada à revisão e análise da literatura; na segunda secção, que expõe a proposta metodológica utilizada; na terceira secção é efetuado um diagnóstico do contexto da proposta; na quarta secção são aprofundados todos os detalhes do projeto em si; por fim, a parte dedicada às considerações finais, concluindo a apresentação do projeto *Comunicar Online*.

CAPÍTULO 2

# Revisão da Literatura

## 2.1. Os mundos da literacia

Atualmente, a maioria das nossas ações no mundo designado "real", em oposição ao "virtual" ou online, são assimiladas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e transpostas para ações digitais. Como preconizado por Alvin Toffler, apesar de se estar a referir a uma anterior vaga de mudanças: "O mundo que está a emergir rapidamente do choque de novos valores e novas tecnologias, novas relações geopolíticas, novos estilos de vida e novos modos de comunicação, exige ideias e analogias, classificações e conceitos inteiramente novos."

Mais complexa é a capacidade de aceitação dessa transmutação e assumir o passo seguinte, em direção à sua inclusão nos hábitos e rotinas diárias e à respetiva integração, ou exclusão, nos saberes e práticas de cada indivíduo, daí que a Literacia dos Novos Media seja um tema tão predominante nos interesses atuais. De facto, esta "centralidade da Internet em muitas áreas da actividade social, económica e política converte-se em marginalidade para aqueles que não têm ou possuem um acesso limitado à Rede, assim como para aqueles que não são capazes de tirar partido dela." (Castells, 2001, p. 287).

Não é, no entanto, um termo novo, uma vez que tem acompanhado a evolução dos próprios *media* e TIC, em simbiose com os modos como lemos, processamos e interpretamos os conteúdos digitais. Como indicado por Patrícia Ávila, possui "um carácter multicontextual e multidimensional e é entendida como evolutiva, numa dupla perspetiva –social e individual: não apenas as exigências da sociedade a este respeito são dinâmicas (os usos, abrangência e suportes dos materiais escritos vão sofrendo transformações), como as competências dos indivíduos não são estáticas, podendo alterar-se (desenvolver-se ou regredir) no decorrer da sua vida" (Ávila, 2003, p.31). Para a compreensão desta evolução, fazemos agora um enquadramento do próprio tema da literacia, o qual integra um historial vasto, mutável e que se espelha em múltiplos conceitos da atualidade, como indicado por Martinho, Paisana e Cardoso (2019, p.63): "A contemporaneidade do conceito de literacia é comprovada pelas diversas interpretações feitas no seio dos mais diversos campos científicos, no domínio da ciência política, educação, economia e estudos dos *media*. A diversidade de abordagens e de contextos em que estas ocorrem justificam a referida contemporaneidade da discussão".

Complementam ainda que o conhecimento científico deve ser, por definição "heterodoxo, diverso e por vezes até confuso para que possamos a jusante tomar partido de todo esse património teórico na construção de conceitos operativos que nos permitam compreender as dinâmicas sociais, também elas diversas por natureza".

## 2.2. Literacia – Um conceito em evolução

Nos anos 70 do século XX, a literacia começou por ser considerada como "a habilidade de compreender matérias, ler criticamente, usar materiais complexos e aprender por si mesmo" (Lyman, 1979, p. 196), abrangendo as três competências-chave de leitura, escrita e cálculo, essenciais à utilização e interpretação eficazes de informação. Já nos anos 90 a literacia era referida como a "capacidade de utilizar informação escrita e impressa para responder às necessidades da vida em sociedade, para alcançar objetivos pessoais e para desenvolver os conhecimentos e os potenciais próprios" (Kirsch, Jungeblut, Jenkins e Kolstad, 1993, p. 2).

Em Portugal, a investigação sobre literacia foi iniciada com o Estudo Nacional de Literacia (ENL), coordenado por Ana Benavente (Benavente, Rosa, Costa e Ávila, 1996), e financiado pela Fundação Calouste Gulbenkian e pelo Conselho Nacional de Educação. No artigo "Estudos extensivos de literacia em Portugal: um balanço", Patrícia Ávila refere que esta investigação "teve bastante repercussão pública e introduziu, pela primeira vez no país, a palavra e o conceito de literacia, que desde essa altura passaram a integrar a linguagem quotidiana ao ponto de terem visto, de alguma forma, diluir-se a sua inicial consistência e pertinência analítica" (2023, p. 28). No ENL, literacia é definida como "as capacidades de processamento de informação escrita na vida quotidiana. Trata-se das capacidades de leitura, escrita e cálculo, com base em diversos materiais escritos (textos, documentos, gráficos), de uso corrente na vida quotidiana (social, profissional e pessoal)" (Benavente, Rosa, Costa e Ávila, 1996, p. 4). Portanto, não se resume apenas ao que o indivíduo aprende, mas estende-se sobretudo ao que ele é capaz de aplicar em situações do dia a dia, "(...) seja no acesso à informação e ao conhecimento, seja na possibilidade de aprender ao longo da vida, seja no exercício da análise simbólica e da reflexividade, as competências de utilização da informação escrita assumem um carácter decisivo" (Ávila, 2008, p. 41). Uma contraposição em relação às perspetivas clássicas de Jack Goody (1986, 1987, 2000), de Walter J. Ong (1980, 1986) e do psicólogo David R. Olson (1977). Os designados como teóricos da "Grande Divisão" tentam explicar as mudanças culturais nas sociedades em modernização sobre a alfabetização como "um processo único de reorganização cognitiva e social" e apontam diferenças aparentes entre

sociedades não alfabetizadas e alfabetizadas ou, em alguns casos, entre o discurso oral e o escrito. O contraste oral-alfabetizado alinhou-se perfeitamente com outras dicotomias de alguma influência cultural da época (por exemplo, primitivo vs. civilizado, mito vs. ciência, até mesmo casa vs. escola) e o paradigma da prática social desafia as descrições da "Grande Divisão" como uma força tecnológica independente dos contextos sociais que confinam a oralidade. No entanto, e retomando o posicionamento do ENL, se o "conceito de alfabetização traduz o ato de ensinar e de aprender (a leitura, a escrita e o cálculo), um novo conceito - a literacia - traduz a capacidade de usar as competências (ensinadas e aprendidas) de leitura, de escrita e de cálculo. Tal capacidade de uso escapa, assim, a categorizações dicotómicas, como sejam ´analfabeto´ e ´alfabetizado´". Pretende-se, com aquele novo conceito, "dar conta da posição de cada pessoa num *continuum* de competências que tem a ver, também, com as exigências sociais, profissionais e pessoais com que cada um se confronta na sua vida corrente". (Benavente, Rosa, Costa e Ávila, 1996, p. 4). Por sua vez, Paula Lopes em "Literacia(s) e literacia mediática" (2011) resume o conceito e incorpora a importância da multiplicidade de contextos e dimensões: "(...) Definida desta forma, a literacia é então entendida enquanto uma competência-chave (transversal e transferível) nas sociedades contemporâneas, sociedades profundamente marcadas pela escrita e nas quais os materiais escritos estão cada vez mais presentes em múltiplos contextos e suportes. Tem por isso um carácter multicontextual e multidimensional e é entendida como evolutiva, numa dupla perspetiva – social e individual: não apenas as exigências da sociedade a este respeito são dinâmicas (os usos, abrangência e suportes dos materiais escritos vão sofrendo transformações), como as competências dos indivíduos não são estáticas, podendo alterar-se (desenvolver-se ou regredir) no decorrer da sua vida. O conceito de literacia remete, por isso, para contínuos (e níveis) de competências, distanciando-se de classificações dicotómicas e redutoras, como as que opõem alfabetizados e analfabetos, ou escolarizados e não escolarizados."

Nos estudos da Nova Literacia os contextos importam, definindo-a como "socialmente situada" (Gee, 1990; Street, 1993). Ou, como defendido por Patrícia Ávila "a literacia enquanto prática social e cultural ´situada´, quer dizer, enraizada nos contextos sociais, e têm revelado as múltiplas utilizações de materiais escritos e os diferentes significados que lhe são atribuídos em comunidades e grupos sociais" (2023, p. 43).

As literacias são interdependentes do contexto social e histórico, ou seja, são social e historicamente situadas e alteram-se consoante a evolução tecnológica, das inovações nas interfaces e das adaptações que estas exigem. Adotando o conceito de "literacias" (plural de "literacia") esta corrente de investigação assenta na diversidade social e cultural da literacia, no modo como estas práticas fazem parte do quotidiano dos indivíduos e no modo como se alteram, em sintonia com a dinâmica das sociedades. Um carácter plural que é reconhecido e salientado pela UNESCO (2004) ao propor a seguinte definição:

> "Literacy is the ability to identify, understand, interpret, create, communicate and compute, using printed and written materials associated with varying contexts. Literacy involves a continuum of learning in enabling individuals to achieve their goals, to develop their knowledge and potential, and to participate fully in their community and wider society."

Neste texto a UNESCO assume, no entanto, que o conceito mantém o foco na vida da pessoa individual e que deve ser feita uma reflexão para que sejam incorporadas as várias circunstâncias em que os indivíduos vivem as suas vidas (p. 13). Uma visão coadjuvada por Harste (2003) que relembra que em relação às múltiplas definições de literacia "in different cultures could make different sense makings".

## 2.3. Literacia digital

Dobson e Willinsky (2009, p. 287), indicam que o processo de transição da literacia digital passou por três etapas diferentes: "the first stage is the start of computer use in public in the 1980s, the second stage is that internet entered into our everyday lives in the 1990s and the last stage is the emergence of a networked knowledge economy".

Atualmente, na quarta revolução industrial, estamos em plena fase de deslumbramento em relação à Inteligência Artificial generativa e de implementação de sistemas ciber-físicos como a Internet Of Things (IOT), possíveis carros sem condutor, impressão 3D, Realidade Virtual/Aumentada, otimização da robótica, etc.

Num enfoque direcionado para a literacia dos novos *media*, Potter (2022, p. 37) refere o caráter múltiplo de sinónimos, afirmando que "there is an enormous variety of meaning expressed across authors who write about media literacy", como por exemplo "Literacia Mediática, Educação para a Comunicação ou Literacia Digital", como referem Pinto et al (2011, p. 21). Fixemos uma das definições deste conceito, a de Livingstone (2003, p. 1), que afirma que a literacia mediática consiste em "ability to access, analyse, evaluate and create messages across a variety of contexts".

Acesso, análise e avaliação são, portanto, as fundações deste edifício designado por literacia mediática, que confluem para "a capacidade avaliativa e de utilização dos recursos e ao reconhecimento inteligível das razões para o uso de uns em detrimento de outros." (Martinho, Ana Pinto, Paisana M., Cardoso G., 2019, p. 65). Um fator que está diretamente relacionado com a importância do poder crítico nos estudos de literacia, e que diz respeito, não só à utilização de tecnologias na lógica do consumo, como também na da própria criação de conteúdos (Livingstone, 2004). Esta perspetiva está em consonância com a definição de literacia dos *media* e da informação proposta pela UNESCO:

> "Media and information literacy is an interrelated set of competencies that help people to maximize advantages and minimize harm in the new information, digital and communication landscapes. Media and information literacy covers competencies that enable people to search, access, critically evaluate, use and contribute information and media content wisely; knowledge of one's rights online; understanding how to combat online hate speech and cyberbullying; understanding of the ethical issues surrounding the access and use of information; and engage with media and ICTs to promote equality, free expression, intercultural dialogue and interreligious dialogue, and peace. Capacities in these areas are indispensable for all citizens regardless of their ages or backgrounds." (UNESCO, 2022, p. 4)"

São, portanto, essenciais, a capacidade crítica no acesso e criação de conteúdos, assim como de análise de realidades complexas e saber diferenciar entre opinião e factos, como também se pode constatar na definição de literacia dos *media* do relatório "DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens" da União Europeia (2022, p. 64):

> "Media literacy refers to skills, knowledge and understanding that allow citizens to use media effectively and safely. In order to enable citizens to access information and to use, critically assess and create media content responsibly and safely, citizens need to possess advanced media literacy skills. Media literacy should not be limited to learning about tools and technologies but should aim to equip citizens with the critical thinking skills required to exercise judgment, analyze complex realities and recognize the difference between opinion and fact." Source: the EU's Audiovisual Media Services Directive (2018)

Esta versão assenta nas anteriores definições das capacidades digitais essenciais em cinco áreas distintas (literacia em informação e dados; comunicação e colaboração; criação de conteúdos digitais; segurança dos equipamentos pessoais e de trabalho, o seu impacto nos indivíduos e no

ambiente e resolução de problemas), mas evoluiu agora para as plataformas emergentes, assentes em Inteligência Artificial.

É disso também exemplo a "European Skills Agenda", de 1 de julho de 2020, com enfoque nas capacidades digitais para todos, incluindo o apoio aos objetivos do "Digital Education Action Plan", que passam por aumentar essas mesmas capacidades e competências para acompanhamento da transformação digital e promover o desenvolvimento de um sistema de educação digital de alto desempenho: "The Digital Compass and the European Pillar of Social Rights Action Plan set the ambitious policy targets of reaching a minimum of 80% of the population with basic digital skills and having 20 million ICT specialists by 2030" (2022, p. 2).

## 2.4. Mais envelhecidos e mais... capazes

Um pouco por todo o mundo as pirâmides etárias invertidas, com a faixa dos seniores em número superior às camadas mais jovens estão a tornar-se cada vez mais comuns. Como se relacionam as populações cada vez mais envelhecidas com tamanhas exigências ao nível das competências digitais e atitudes correlacionadas?

Segundo o Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental das Nações Unidas, a população mundial está a envelhecer e estima-se que o número de idosos, com 60 anos ou mais, duplique até 2050, e mais do que triplique até 2100, passando de 962 milhões em 2017 para 2,1 mil milhões em 2050, e 3,1 mil milhões em 2100. Uma tendência também visível em Portugal, onde em 2015 se registava 2.165.011 indivíduos com 65 ou mais anos, número que em 2023 aumentou para 2.564.575, de acordo com dados do INE. Por essa razão, as pessoas mais velhas são "cada vez mais vistas como contribuintes para o desenvolvimento, cujas competências devem estar interligadas com políticas e programas transversais". Integramos nesta realidade o conceito de "nativos digitais cunhado por Mike Prensky (2001) que defende que as gerações mais novas são mais literadas, porque já nasceram nos ambientes digitais; a estes contrapõem-se os "imigrantes digitais" ou indivíduos mais velhos que cresceram com tecnologias diferentes, são "iliterados" e não dominam esses conteúdos, o que causa dificuldades de comunicação, pois não falam a mesma linguagem, o que pode ter consequências ao nível da própria autoridade parental e do educador, uma vez que há um ganho de poder da geração mais nova, pois os mais jovens são vistos como peritos.

Entre as críticas possíveis a esta teoria, pode ser apontado o facto de se tratar de um conceito generalista, pois parte do princípio de que todas as crianças têm o mesmo tipo de acesso às TI, por exemplo. A tentativa de definição de uma geração na sua relação com a tecnologia não é um processo novo: antes da geração da Internet já se tentava definir as gerações no modo como lidavam, designadamente, com a televisão. Este "determinismo tecnológico", em que a tecnologia explica as divisões entre gerações tem sido criticado, assim como a noção de "imigrantes digitais", se considerarmos que os mais velhos também criam uma cultura digital, entre outras. Entre os que discordam desta conceção, destaque para Eugène Loos que defende que não existe "evidência empírica que suporte esta divisão rígida e baseada na idade e que, por isso, não se pode dizer que todos os cidadãos seniores se tornaram imigrantes digitais no seu próprio país" (2012). Este autor considera, também, dois aspetos essenciais no conceito de geração: como um período ao longo da vida do indivíduo, ou como um grupo de indivíduos que partilham uma socialização com características semelhantes, sendo esta segunda conceção fundamental para o tema da utilização das tecnologias digitais (2012, p. 2) e a razão justificativa de que em cada geração haverá sempre pessoas que têm problemas na adoção de novos *media*. Entre as tendências mais recentes denota-se o aumento da utilização de dispositivos móveis, com a progressiva substituição do PC por *smartphones* ou *tablets* e a gradual "des-domesticação" dos *media*. Já não faz sentido destrinçar divisões digitais de primeira ordem quanto à posse de telemóvel, PC e acesso à Internet em casa na maior parte dos grupos etários. Torna-se necessário, portanto, olhar para divisões de segunda ordem em termos de competências (Lapa e Vieira, 2019). Os novos *media* e a Internet constituem, então, uma nova grande divisão, como questionado por Lapa e Vieira (2019)? Será que, às divisões em torno da literacia dos novos média e digital, correspondem as fraturas digitais" entre indivíduos, grupos e sociedades? Podemos, ainda, ponderar no que Garcia (2023, p. 70) considera como um ponto necessário de mudança de mentalidade: "...entender o envelhecimento como uma conquista das sociedades modernas e valorizar a população sénior, enquadrando-a numa perspetiva positiva que enalteça os seus contributos e qualidades". A realidade dos seniores não é toda igual e existem mais critérios para além do escalão etário para explicar o modo como os mais velhos lidam com a tecnologia. Assim o consideram Van Deursen e Helsper (2015, p. 35), que salientam as variáveis rendimento, género, idade ou escolaridade na análise dos diferentes tipos de utilização dos meios digitais, coadjuvados por Loos (2012) que defende a noção de "espectro digital", ou seja, a utilização das TIC e dos novos *media* deve ser entendida como uma variável contínua, que se vai alterando consoante a idade, os eventos, o género ou a educação.

Não é, por isso, algo rígido e binário. Assim, as diferenças de acesso dos seniores às TIC explicam-se mais devido aos seus níveis de rendimentos, se o contexto em que vivem é urbano ou rural ou em termos de níveis de escolaridade. E todos estes fatores estão interligados, como se pode verificar em "Os Seniores na Sociedade em Rede em Portugal: O contributo das Redes Sociais Online no seu Capital Social" (Barroso, 2021).

Consideremos, ainda, os estudos que olham para as diferenças de gerações tendo em conta o referendo de conteúdos mediáticos que são mais importantes, que existem em comum e são partilhados entre várias gerações. Livingstone (2004) indica que o conceito de audiências merece ser repensado e são de ressalvar os estudos que subvertem a lógica das perspetivas mecanicistas das audiências, que deixam de ser vítimas passivas e são entendidas como "encarregues da sua própria experiência mediática" (Mcquail, 2003, p. 371), com interesses e motivações próprias, seja em termos de tecnologia ou de conteúdos. Algo que pode ser aplicado também às experiências atuais dos seniores.

Se, por um lado, há quem olhe para os fenómenos recentes como indicadores de que a fragmentação das audiências (Küng, Picard e Towse, 2008; Webster e Ksiasek, 2012) depende de vários fatores entre eles a idade, por outro lado, há quem os considere numa perspetiva de cultura de convergência e formação de uma outra lógica de utilização dos *media*, não propriamente fragmentária, mas integrada e transmediática: "A transmedia story unfolds across multiple *media* platforms, with each new text making a distinctive and valuable contribution to the whole." (Jenkins, 2006, p. 95)

## 2.5. Mais capacitados e mais... integrados

No estudo "Redes sociais online: um contributo Positivo para o capital social dos seniores em Portugal" (Reis e Lapa, 2020) é feita a análise da relação dos seniores com as TIC e a sua inclusão no mundo das redes sociais online em Portugal, e é indicado que em termos do modo como os seniores se relacionam com os meios online, o Facebook é a plataforma preferida, seguido pelo WhatsApp e só depois pelo YouTube (p. 48).

Em relação aos padrões e modos de uso das redes sociais online pelos seniores, a diferenciação é mais notória em termos de género, sendo que as mulheres usam mais o Messenger, Face Time, Pinterest; os homens recorrem ao Skype, YouTube, Instagram, Twitter. Paralelamente, os homens passam mais tempo em atividades de lazer na Internet e para trabalho; quanto ao resto a utilização que fazem é igual à das mulheres (p. 5).

Relativamente ao mapeamento do tipo de benefícios que retiram das tecnologias digitais, o WhatsApp é usado para grupos privados da família e comunicar só com quem

querem; o Messenger para conversar em privado; pelo Instagram acompanham os filhos e netos que não utilizam o Facebook; Skype e FaceTime: menor uso e para falar com familiares e amigos no estrangeiro. Não são utilizadores do Twitter e Linkedin, demonstram interesse apenas em ver e conhecer, sentem que nãos lhes trazem vantagens na utilização. Recorrem ao YouTube para ouvir música e acompanhar espetáculos e artistas preferidos. Em termos de usos e motivações para o uso das redes sociais online, a maioria é para "Entretenimento (83,33%)"; "Relacionamento com familiares e amigos (80%)"; "Comunicar e partilhar pensamentos (33,33%)" (p. 52).

Os autores consideraram pertinente "fazer evoluir o campo de investigação futura para a relevância que as redes sociais online poderão ter no capital social do segmento +65 anos, e compreender melhor como estas são utilizadas ao nível do conhecimento, do lazer, do apoio social e do impacto na solidão e na autoestima" (p. 54). De facto, as redes sociais online são relevantes, pois permitem que indivíduos com os mesmos interesses se encontrem e interajam, sem as limitações do espaço físico (Pervushin, 2015). Permitem também uma vida mais autónoma, melhorar a saúde através das condições cognitivas e uma maior integração social (Campos, 2013). Delas emergem novas modalidades de socialização que se concretizam em interações e relações sociais baseadas nos conteúdos e mobilizando diversas formas de capital social (Amaral, 2016). Entre os principais benefícios da literacia digital para os seniores, encontramos a inclusão digital que conduz à integração social. De facto, em "Seniores portugueses em confinamento: Os contributos das redes sociais online no combate ao isolamento social e à solidão" (Lapa, Reis, 2021) considera-se "que as redes sociais online se tornaram uma forma de socialização e de integração social para alguns seniores em Portugal e atendendo a que o seu uso está positivamente ligado à inclusão social (Richter et al., 2013), a conquista de autonomia e independência em relação a terceiros, sejam familiares ou pessoas próximas de confiança, acaba por ser bastante motivadora e benéfica em termos de autoestima individual".

É igualmente relevante para este tema, a agregação do conceito de aprendizagem ao longo da vida.

Segundo a Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro de 2006 [1] sobre as competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida, atualizada com a Recomendação de 22 de maio de 2018 [2]: "Hoje em dia, as competências necessárias são outras devido ao aumento da automatização dos postos de trabalho, à presença crescente das tecnologias em todas as áreas do trabalho e da vida e à relevância cada vez maior das competências de empreendedorismo, cívicas e sociais para garantir a resiliência e a capacidade de adaptação à mudança." (p. 1). Os mais velhos e os menos escolarizados e qualificados são, tendencialmente, os que mais necessitam de reforçar os seus níveis de escolaridade e capacidades (nomeadamente, digitais), mas, "paradoxalmente, são os que menos frequentam programas de educação e formação" (ibidem). De acordo com dados do Eurostat, só 5% dos adultos com mais de 55 anos e 5% dos menos qualificados se educam e aprendem ao longo da vida." (Fundação José Neves, 2021, p.5). Uma tendência também identificada pela OCDE em Portugal, no relatório *Getting Skills Right: Future-Ready Adult Learning Systems*, (OCDE, 2019, p.21), no qual é detetado que "(…) Across the different sub-dimensions, the highest urgency can be observed in Portugal, followed by Lithuania and Spain".

A literacia digital pode também desempenhar um papel crucial para combater o isolamento social, num país com números consideráveis a este nível na faixa dos seniores. Por exemplo, no âmbito da operação "Censos Sénior", a Guarda Nacional Republicana (GNR) sinalizou em 2020, 41.868 idosos que vivem "sozinhos e/ou isolados, ou em situação de vulnerabilidade, em razão da sua condição física, psicológica, ou outra que possa colocar em causa a sua segurança". Em 2023, este número aumentou para um total de 44.114 indivíduos (GNR, 2023) e, apesar de ter registado uma diminuição em 2024 para 42.873 (GNR, 2024), continua a ser assinalável. Apenas mais uma nota em relação aos distritos com mais idosos sinalizados, sendo que Guarda integra 5.606, Vila Real 5.143 e Bragança 3.367.

A literacia digital e o domínio das TIC poderiam ter um papel relevante na diminuição dessas perceções de solidão, isolamento e vulnerabilidade, pois potenciam a comunicação e o sentimento de pertença.

---

[1] Parlamento Europeu e Conselho, Recomendação de 18 de dezembro de 2006 sobre as competência essenciais para a aprendizagem ao longo da vida, Jornal Oficial da União Europeia L394/10, disponível em https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:PT:PDF, consultado em: 23/07/2025

[2] Parlamento Europeu e Conselho, Recomendação de 22 de maio de 2018 sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida, Jornal Oficial da União Europeia C 189/1, disponível em https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604%2801%29, consultado em: 25/06/2025

CAPÍTULO 3

# Metodologia

## 3.1. Enquadramento

Estabelecemos a ligação entre a atual sociedade dominada pelas TIC e o progressivo envelhecimento populacional, para evidenciar a importância da aquisição de competências digitais pelos seniores e, consequentemente, um nível adequado de literacia digital, para fazer face aos desafios das constantes inovações e mudanças tecnológicas. Deste modo, destacamos como é essencial desenvolver processos concretos de partilha de conhecimentos sobre TIC, capacitando a população sénior para maiores níveis de integração na sociedade.

O presente projeto *Comunicar Online* pode constituir uma dessas ferramentas, auxiliando os seniores a transitar de um cenário em que são considerados menos habilitados, para uma realidade em que, com as novas competências, se sentem capacitados e mais integrados, ou seja, "... pôr em prática um dispositivo para a elucidação do real, isto é, no seu sentido mais lato, um método de trabalho. Este nunca se apresentará como uma simples soma de técnicas que se trataria de aplicar tal e qual se apresentam, mas sim como um percurso global do espírito que exige ser reiventado para cada trabalho." (Quivy, R., Campenhoudt LV., 1992). Neste capítulo explicamos como pretendemos efetuar o diagnóstico de partida num misto entre a vertente qualitativa, complementada com dados quantitativos, bem como as partes que é essencial estarem envolvidas no processo.

## 3.2. Diagnóstico

Com o objetivo de obter o diagnóstico de partida, gostaríamos de ter a visão mais completa possível dos componentes desta equação, e começamos por recorrer ao Eurostat para analisar a percentagem de utilizadores da Internet nos países da União Europeia, de modo a obtermos dados quantitativos sobre esta realidade.

Acompanhamos esta reflexão com a pesquisa sobre o incontornável envelhecimento populacional, a nível nacional e internacional, espelhado em faixas etárias a partir dos 65 anos cada vez mais volumosas, focando-nos depois no exemplo de Portugal. Através dos dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) pretendemos ter noção de qual é o potencial público-alvo do nosso projeto, ou seja, dos indivíduos que no seu dia a dia, precisam obter competências de utilização das TIC, seja para utilização utilitária, social e sempre tendo em consideração

questões relacionadas com a sua segurança online de dados, áudio ou imagem, etc. Neste âmbito, passamos depois para a identificação da proporção de indivíduos séniores na população e para os seus níveis de competências digitais, com auxílio a publicações como "The Digital Competence Framework (DigComp 2.2)"[1], o "Digital Skills Indicator 2.0" e o "2025 State of the Digital Decade package".

Este projeto tem como objetivo a alteração concreta da realidade dos séniores, por isso, teremos de obter uma avaliação diagnóstica dos seus conhecimentos no início da formação, avaliações formativas dos conteúdos pedagógicos, e uma avaliação final, para aferir o percurso efetuado. É também essencial uma avaliação do próprio projeto, de modo a identificar os seus pontos fortes e os que podem ser alvo de eventuais alterações.

## 3.3. Análise SWOT

Foi realizada uma análise SWOT (Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats - Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) para efetuar uma avaliação sobre os fatores externos e internos do projeto. Deste modo, obtivemos uma visão macro sobre os contornos da intervenção pretendida, tendo em conta o contexto em que se integra, os diferentes tipos de necessidades percecionadas e as condições existentes de exequibilidade.

## 3.4. Plano de ação

O projeto *Comunicar Online* tem como objetivo geral promover a literacia digital de seniores que se encontrem a frequentar uma unidade de Universidade Sénior ou similar.

Vai ter por base uma proposta de formação na área da comunicação online, em três diferentes setores: social, utilitário e de segurança. Cada aula presencial vai ser composta pela parte teórica de uma ferramenta ou aplicação, seguida da sua imediata aplicação prática. Estão também previstas aulas online no módulo dedicado a reuniões online (via Zoom, ou Meet, por exemplo). Vai ser incentivada a sua continuidade de aplicação em contexto fora de aula, através do apoio de fichas passo-a-passo, com as instruções escritas da ferramenta/aplicação em causa.

[1] The Digital Competence Framework (DigComp 2.2) disponível em The Digital Competence Framework (DigComp) https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bc52328b-294e-11e6-b616-01aa75ed71a1/language-en consultado em 04/05/2025

CAPÍTULO 4

# Diagnóstico

## 4.1. Enquadramento

Neste capítulo procedemos à apresentação e análise de informação sobre o contexto do projeto *Comunicar Online*, tendo como enfoque orientador o contexto atual da literacia digital na população sénior, integrando-o no cenário mais amplo da crescente digitalização da sociedade e do prevalecente envelhecimento populacional.

Com a observação destes dados vamos obter uma imagem mais apurada dos desafios que os seniores enfrentam em termos de inclusão digital, demonstrando a necessidade urgente e sistematizada de ações de formação e capacitação digital, como meio necessário para uma integração mais operacional e eficaz na sociedade contemporânea. "Tenho más notícias para si: mesmo que você não se relacione com as redes, as redes vão relacionar-se consigo. Enquanto quiser continuar a viver em sociedade, neste tempo e neste lugar, terá que lidar com a sociedade em rede", eis como Manuel Castells em "A Galáxia Internet – Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade" (2004) resume o quão inexorável e impositivo é o atual cenário social, para os seniores e demais indivíduos.

## 4.2. Rumo ao mundo TIC

Esta descrição complementa-se com os cenários previstos por Yoneji Masuda (1980) em "The information society as post-industrial society" sobre o papel da ciência da informação e da computação na mudança do estado social pós-industrial, no qual descreve experiências, sobretudo as efetuadas no Japão, no âmbito do "The Plan for Information Society: A National Goal Toward the Year 2000", que teve como objetivo a realização de uma sociedade que proporcionasse um geral "estado de florescimento de criatividade intelectual humana", em vez de um crescente "consumo material".

Esta nova condição civilizacional, designada a partir dos anos 90 do século XX como Sociedade da Informação, teve como bases de sustentação a utilização massiva de computadores pessoais (desde o ZX Spectrum, ao IBM P/S1 e seus derivados distribuídos com o MS-DOS, nesta fase ligados através da infraestrutura telefónica), a expansão da indústria do software doméstico, agora acessível a um público não-especializado, e a plataforma Internet como fonte de circulação da conteúdos e serviços eletrónicos em tempo real. Como descrito

por Alvin Toffler em "A Terceira Vaga" (1984): "Através de grande parte do mundo de hoje avança uma forte maré que cria um ambiente novo e frequentemente estranho para se trabalhar, divertir, casar, criar filhos ou reformar." Preconizava, também, que "à medida que nos familiarizamos mais com o ambiente inteligente, e aprendermos a conversar com ele a partir do momento em que deixarmos o berço, começaremos a utilizar computadores com uma graça e naturalidade que hoje nos é difícil imaginar".

Para esta "Terceira Revolução Industrial" foram imprescindíveis os avanços industriais, comerciais, mas também a desregulação do setor das telecomunicações, integrada no "The Bangemann Report" (1994) e em "The National Information Infrastructure (and the Information Superhighway)", abrindo o mercado a operadores concorrentes, tornando mais acessível a sua adoção pelos utilizadores domésticos. Em termos tecnológicos, o aumento da largura de banda, permite a transmissão de uma quantidade maior de dados e com maior rapidez, fatores que continuam a ser valorizados na atual época do 5G, "a rede móvel de 5ª geração com padrões de comunicação sem fio (wireless), que evoluiu do 1G, 2G, 3G e 4G" (Anacom).

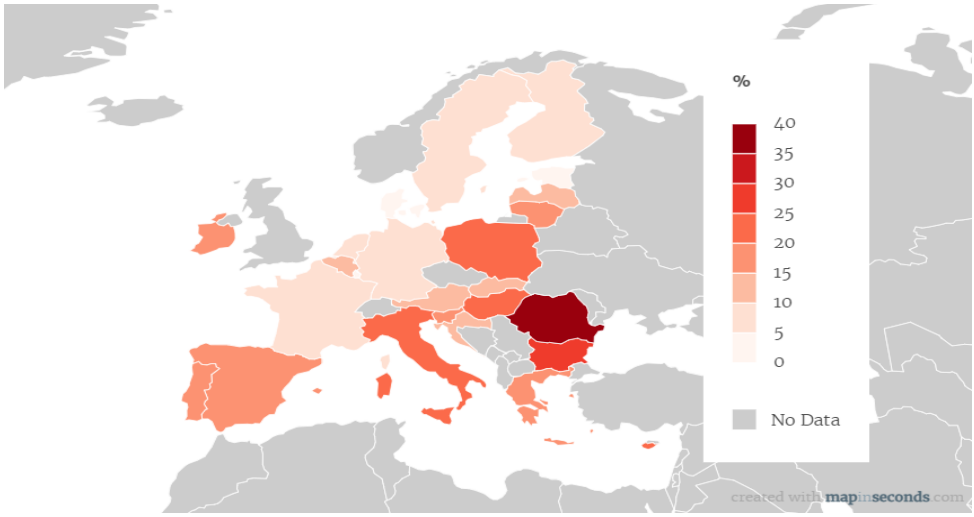
Este novo e promissor mercado começa a ser alvo de interesse crescente dos vários atores sociais e económicos, o que suscita a necessidade de informação sobre os seus contextos e agentes. Um passo crucial foi dado pelos Estados membros da OCDE que, em 1998, começaram por estabelecer que o sector TIC constituía "o conjunto de atividades de manufatura e de serviços que capturam, transmitem e difundem dados e informação em formato eletrónico". Com base nesta definição foram recolhidos dados (usando as Contas Nacionais, Estatísticas das Empresas, etc.) que mostraram o contributo significativo deste sector para o Produto Interno Bruto dos países; tentou-se também efetuar a contagem de *hosts* (número de máquinas ligadas à Internet com um endereço IP), a qual se revelou pouco eficaz pois não conferia a necessária correspondência. Nesta fase, continua-se sem se conseguir aceder a informação factual sobre a Internet, quem a utiliza e em que atividades.

É efetuado um avanço em 2002 pelo Eurostat, com o primeiro inquérito ao uso das TIC pelas Famílias e Indivíduos, que mostrou qual era utilização que faziam dos computadores e Internet (comunicação, pesquisa, lazer, comércio eletrónico e serviços públicos online), e as características sociodemográficas dos utilizadores (padrões de uso com base na idade, género, nível educacional, ocupação e localização geográfica, facilitando a identificação das desigualdades de acesso), tudo isto numa visão comparativa entre os países da Europa.

Estes dados contribuíram significativamente para a formulação de políticas públicas dedicada à inclusão digital, ao desenvolvimento de infraestruturas tecnológicas e à promoção

da literacia digital. Além disso, serviram como base para acompanhar o progresso nas metas europeias relacionadas com as TIC, como a Estratégia de Lisboa e a Agenda Digital para a Europa. Para o mapa que a seguir se apresenta foi efetuada uma pesquisa que incidiu entre os anos 2015 e 2024, para aferir a variação em percentagem da utilização da Internet pelos indivíduos, nos países da União Europeia.

**Figura 1. Variação da utilização de Internet (%) dos indivíduos da EU-27 (2015-2024)**




Fonte: Eurostat, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals > Individuals >Internet Use; MapinSeconds, Darkhorse Analytics

Segundo os dados do Eurostat, Portugal passou de 68,63% em 2015, para 88,49% em 2024, o que demonstra um crescimento significativo (19,86%), a par de países como a Hungria e a Polónia. Este aumento pode ser explicado pela melhoria da infraestrutura digital, tendo investido significativamente na modernização da rede de telecomunicações, com a expansão de fibra ótica e o aumento da cobertura de banda larga em áreas rurais ou mais inóspitas. Outra justificação pode passar pela redução do custo da Internet pois, devido à competitividade no mercado de telecomunicações, os preços dos serviços de Internet tornaram-se mais acessíveis, incentivando um número crescente de famílias e indivíduos a adotarem este serviço.

São também de considerar os programas governamentais de inclusão digital como o Plano de Ação para a Transição Digital, e todas as ações e organizações que, no âmbito da promoção da literacia digital (como a Rede Rutis, por exemplo) e do acesso à tecnologia, ajudaram a diminuir o fosso digital, permitindo que mais pessoas, incluindo idosos e populações vulneráveis, passassem a utilizar a Internet.

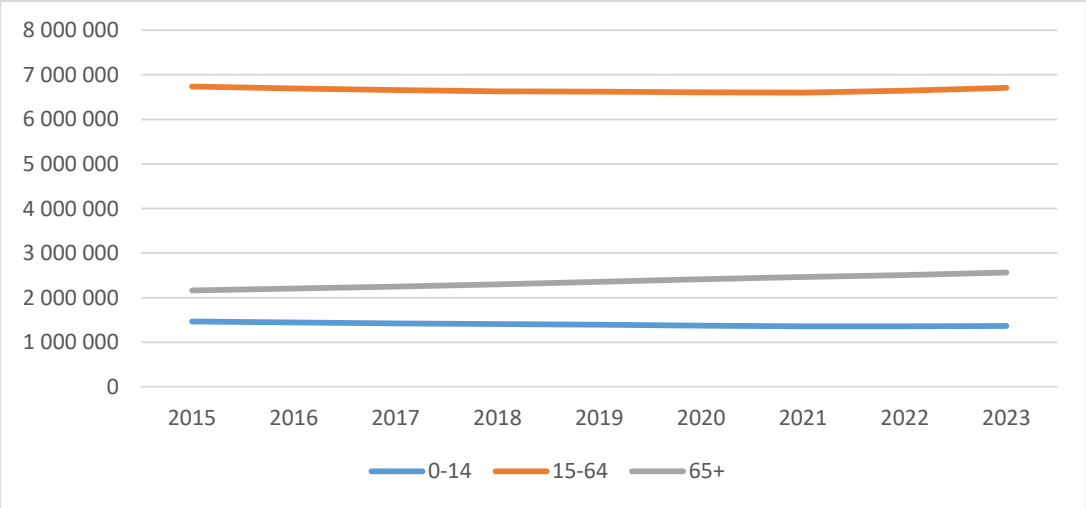
Em termos de formação e educação, foi notado um aumento da utilização de ferramentas digitais nas escolas e o acesso a equipamentos como maior mobilidade (*tablets*, *smartphones*, *smartwatches*, etc.) incentivaram os jovens e as famílias a adotarem o uso da Internet.

Paralelamente, a crescente digitalização de serviços públicos (portal das Finanças, Segurança Social Direta, serviços de saúde, etc.), financeiros e comerciais (como bancos e compras online) tornou a Internet muitas vezes indispensável para uma parte mais alargada da população. Não podemos também deixar de referir que durante a Pandemia COVID-19 (2020-2021) a necessidade de trabalhar, estudar e socializar remotamente acelerou a adoção da Internet em Portugal, especialmente entre pessoas que anteriormente a usavam de forma mais limitada.

## 4.3. Envelhecimento da população

A população mundial tem vindo a envelhecer a um ritmo cada vez mais acelerado, sendo este fenómeno particularmente visível no contexto europeu, onde, de acordo com dados do Eurostat (2023), em 2022, aproximadamente 21,1% da população da União Europeia tinha 65 ou mais anos, estimando-se que esta proporção ultrapasse os 30% até 2050. Portugal apresenta uma das estruturas etárias mais envelhecidas da União Europeia, com 23,9% da sua população com 65 ou mais anos (INE, 2023), situando-se acima da média comunitária. Uma evolução verificável no seguinte gráfico, onde é visível que em 2015 se registava 2.165.011 indivíduos com 65 ou mais anos, número que em 2023 aumentou para 2.564.575:

**Gráfico 1. População residente por grandes grupos etários (N.º), Portugal, 2015-2023**

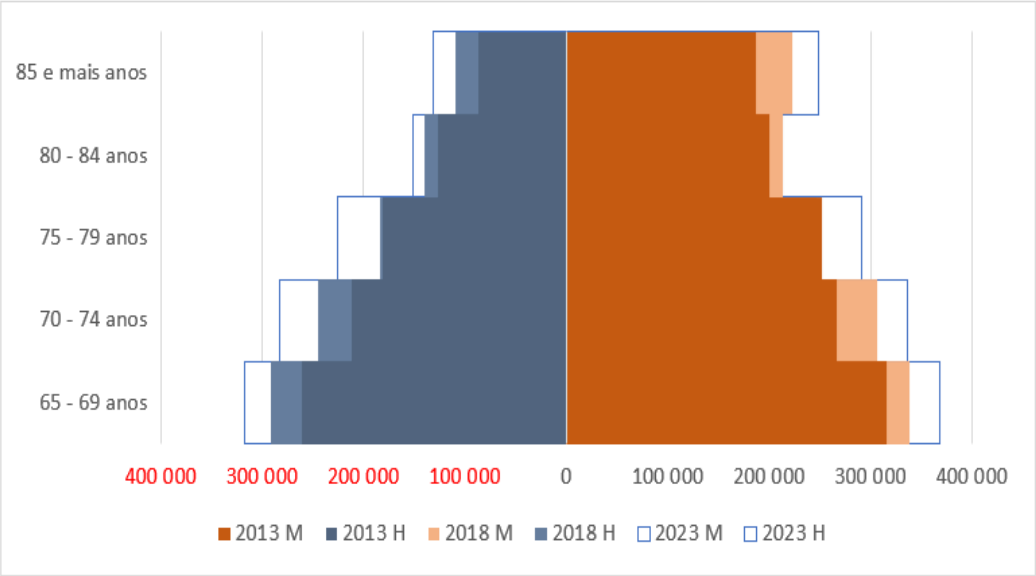



Fonte: INE, Estimativas Definitivas de População Residente - 2011/2020, revista a partir dos resultados definitivos dos Censos 2021

A proporção de pessoas idosas (65 ou mais anos de acordo com a definição estatístico-normativa do INE) aumentou 3,2 p.p. (de 20,9% para 24,1%). Em consequência, o índice de envelhecimento passou de 147,6 para 188,1 pessoas idosas por cada 100 jovens.

Estes dados são acompanhados por uma maior esperança de vida à nascença, que em 2023 era 81,17 anos, quando em 1990 estava situada em 73,9 anos. Em termos de esperança de vida aos 65 anos, considera-se um acréscimo de 19,75 anos de vida (homens estimados em mais 18 anos e mulheres em mais 21,11 anos), números que nos levam a ponderar sobre como e em que condições podem ser vividos esses anos acrescidos - em consonância e a acompanhar as inovações da TI ou isolados das suas crescentes exigências? No gráfico seguinte analisa-se a estrutura da população a partir dos 65 anos e até à faixa etária dos 85 e mais anos, divididos por Sexo, em Portugal, em três anos diferentes (2013, 2018 e 2023).

**Gráfico 2. - Estrutura da população em Portugal em 2013, 2018 e 2023 (N), INE (65 a 85 e mais anos)**




Fonte: INE, População residente (Série longa, início 1970 - N.º) por Sexo e Idade; Anual

É notório o aumento do número de indivíduos entre 2013 e 2023 (linhas azuis) em todas as faixas etárias, em ambos os sexos, com uma ténue exceção para as mulheres da faixa etária 80-84 anos, em que o valor é apenas ligeiramente alterado entre 2018 (213.198) e 2023 (213.353).

De salientar, também, que em cada faixa etária há um aumento constante do número de indivíduos na categoria de 85 anos ou mais, tanto para homens de (87.186 em 2013 para 130.910 em 2023) como para mulheres (de 187.642 em 2013 para 248.456 em 2023).

Destaque, ainda, para o facto de que em todas as faixas etárias há mais mulheres do que homens, e a diferença aumenta com a idade. Por exemplo, na faixa de 85 anos ou mais em 2023, há 130.910 homens em comparação com 248.456 mulheres.

Segundo o Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental das Nações Unidas as pessoas mais velhas são “cada vez mais vistas como contribuintes para o desenvolvimento, cujas competências devem estar interligadas com políticas e programas transversais”, num reconhecimento da necessidade de promover a inclusão digital de uma faixa etária frequentemente afastada dos processos de transformação digital.

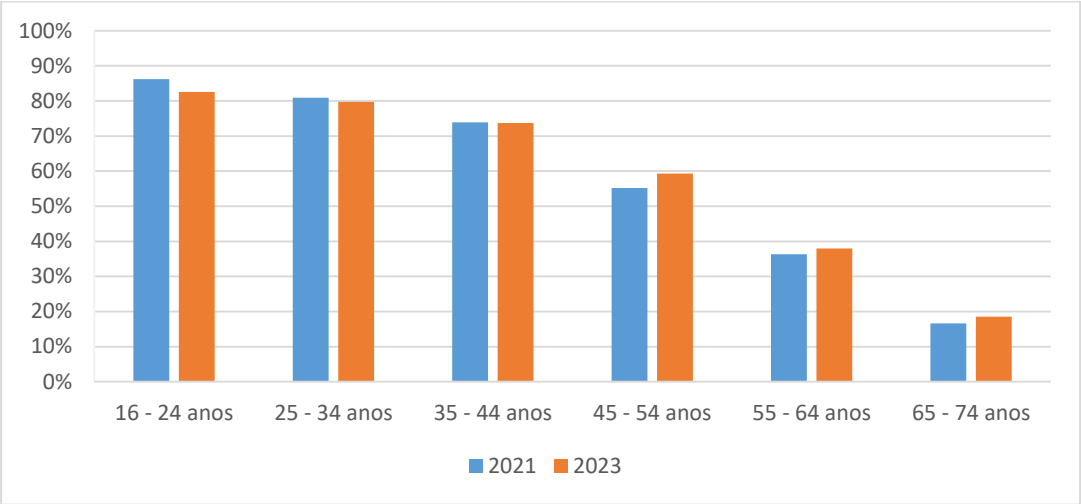
Também o relatório da OCDE (2022) reconhece que o envelhecimento, aliado à rápida digitalização, tende a acentuar a exclusão social e económica dos mais velhos se não forem criadas estratégias adequadas de capacitação digital. Dados que são particularmente desafiantes para o contexto português, que apresenta menores níveis de escolaridade nos idosos, acompanhados por rendimentos mais baixa e menor contato prévio com TIC (INE, 2023). Paralelamente, o relatório Obercom 2024 indica que apenas 31% dos indivíduos com mais de 65 anos possuem um smartphone com acesso à Internet, sendo o uso de serviços públicos online quase inexistente neste grupo.

## 4.4. Competências digitais da população sénior

Como anteriormente referido, além da capacidade de utilizar equipamentos, as competências digitais englobam também a compreensão e a própria produção de informação através de tecnologias digitais, a um nível tão elevado que a Comissão Europeia (2025) as considera como competências-chave para a inclusão social, a empregabilidade e o exercício pleno da cidadania.

Em contraste, os seniores apresentam défices consideráveis nestas áreas, com lacunas em termos do acesso e utilização das TIC, como revelam os dados da OCDE (2019) relativos a Portugal, que mostram que mais de 60% dos indivíduos entre os 55 e os 65 anos não possui qualquer experiência no uso de ferramentas digitais em contextos profissionais ou pessoais. O próprio Programa Internacional para a Avaliação de Competências de Adultos (PIAAC), também da OCDE, confirma que os adultos com mais de 55 anos situam-se nos níveis mais baixos de proficiência em resolução de problemas em ambientes informatizados. O gráfico seguinte mostra a proporção de indivíduos em diferentes grupos etários (16-74 anos) com competências digitais ao nível básico ou acima de básico, comparando os anos de 2021 e 2023.

**Gráfico 3. Proporção de indivíduos com idade entre 16 e 74 anos com competências digitais ao nível básico ou acima de básico (Série 2021 - %) por Grupo etário; Anual (2021-2023)**




Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias

Segundo a área de Metainformação sobre estes dados, a informação publicada é parte de um "indicador compósito desenvolvido ao nível da UE, no contexto do Digital Single Market strategy", o qual se baseia num conjunto de atividades relacionadas com a utilização de TIC, agrupadas em cinco áreas, nomeadamente, a informação e literacia de dados, comunicação e colaboração, criação de conteúdo digital, segurança, resolução de problemas (quadro de competências digitais revisto Digcomp 2.0).

Baseia-se, ainda, no pressuposto de que os indivíduos que "realizaram certas atividades possuem as competências correspondentes, e desta forma, os indicadores associados podem ser considerados como aproximação das competências digitais dos indivíduos". A faixa etária dos 65-74 anos, assim como a dos 55-64, encontram-se abaixo das restantes, mas ambas registam um crescimento de 2021 (16,6%) para 2023 (18,5%), o que pode sugerir um esforço ou maior consciência em incluir este segmento em programas de literacia digital.

## 4.5. O caminho a seguir

Com base no indicador global de literacia digital da Comissão Europeia (Digital Skills Indicator 2.0) relativo a 2023, a ANACOM refere que os níveis de literacia digital "foram inferiores entre a população com idades mais elevadas (65 ou mais anos), reformados e com menores níveis de escolaridade (até ao 3.º ciclo do ensino básico). A disparidade de literacia digital nos grupos sociodemográficos analisados foi superior em Portugal face à média da UE27".

Também da Comissão Europeia, o "2025 State of the Digital Decade package", publicado em junho, é uma atualização incontornável sobre o estado atual do desenvolvimento

dos Estados-membros sobre este tema. Inclui indicações sobre quais as melhorias que estão a ser postas em prática, como o alargamento da cobertura de 5G e a melhoria dos serviços públicos digitais; e quais as ações urgentes que ainda são necessárias para combater, por exemplo, a falta de especialistas de TIC, o aumento do gasto de energia provocado pela IA, a desinformação, a insegurança online e o facto de apenas 55.6% dos europeus possuírem um nível básico de competências digitais, as quais são "fundamental for societal resilience to online threats, including those affecting information integrity, mental wellbeing and minors".

Integrado neste pacote está o "Digital Decade 2025: Country report – Portugal" no qual é indicado que o país "shows strengths in digital safety skills and among younger individuals, but faces significant challenges, particularly in supporting older adults and those with less formal education. Addressing these gaps, especially in rural areas and in digital-content creation, could improve overall digital proficiency and further bridge the digital divide in Portugal."

Num país onde a faixa etária entre os 16 e 24 anos possui competências digitais muito elevadas (82.64%), em contraste com o reduzido nível de proficiência (18.52%) da faixa etária dos 65-74, muito abaixo da média europeia (28.19%) as recomendações deste relatório vão no sentido de intensificar esforços: "...there remains a need to improve digital skills – especially given age-related, educational and territorial disparities". O presente projeto pode consistir mais um passo em direção aos desejados melhoramentos das competências digitais dos seniores.

## 4.6. Análise SWOT

Com base nas reflexões e dados apresentados avançamos para a análise SWOT (Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats) - que nos proporciona uma visão estruturada dos principais fatores internos e externos desta iniciativa expondo, ainda, os elementos estratégicos envolventes.

Este enquadramento proporciona um modo rápido e resumido de identificação dos pontos que são importantes solucionar, assim como os itens que devem nortear o projeto, funcionado como bússola orientadora das decisões e dos caminhos a percorrer durante a conceção, execução e avaliação da ação de formação que constitui este projeto.

**Tabela 4.1. – Análise SWOT do projeto *Comunicar Online***

| FORÇAS | FRAQUEZAS |
|---|---|
| • Comunicar com familiares e amigos que se encontram fisicamente distantes<br>• Diminuir o isolamento social<br>• Obter competências para utilização dos serviços online do Estado (Finanças, Saúde, etc.), e de carácter utilitário (alimentação, medicamentos, etc.)<br>• Aumentar a autonomia em relação a familiares, amigos, etc.<br>• Acesso facilitado a conteúdos culturais (música, livros, filmes, etc.)<br>• Ter consciência dos perigos online e implementar medidas de precaução | • Bloqueio e inseguranças em relação às TIC<br>• Receio de burlas e/ou clonagem de identidade<br>• Diminuição de visão, audição e mobilidade podem causar problemas em lidar com os equipamentos/TI<br>• Dificuldades de aprendizagem e da capacidade de memorização<br>• Falta de formadores especializados em ensino de seniores<br>• Limitações de acesso a equipamento e à Internet. |
| **OPORTUNIDADES** | **AMEAÇAS** |
| • Melhorar as competências digitais dos seniores para fazer face às exigências crescentes da sociedade atual<br>• Promover uma maior inclusão digital e consequente aumento de integração social<br>• Atenuar as diferenças de literacia digital entre gerações<br>• Responder à necessidade de aprendizagem ao longo da vida<br>• Possível integração em programas nacionais e europeus de literacia e inclusão digital | • Más experiências anteriores de formação demasiado focadas em informática e não em aptidões práticas para lidar com os desafios do quotidiano dos seniores<br>• Necessidade de investimento em formadores e tecnologia direcionados para esta faixa etária<br>• Desigualdades no acesso à Internet e equipamentos.<br>• Falta de continuidade deste tipo de formação<br>• Rápida evolução tecnológica causa dificuldades de acompanhamento |

Fonte: elaboração própria

CAPÍTULO 5

# Plano de ação

## 5.1. O que é o projeto *Comunicar Online*

A presente proposta de projeto tem como objetivo a promoção da literacia digital dos seniores, através de uma formação de cariz prático, focada na área da comunicação online.

Com base nos dados anteriormente apresentados, fizemos a caracterização de um contexto em que a inexorável digitalização da sociedade contemporânea exige uma crescente capacidade de adaptação de todos os cidadãos, particularmente evidente na faixa etária com mais de 65 anos, que geralmente detém conhecimentos insuficientes na área das TIC. É precisamente este grupo de indivíduos que está a aumentar em número, não só em Portugal, como na maioria das sociedades ocidentais, o que, associado ao aumento da esperança média de vida, tem como consequência um incremento de seniores com falta de autonomia, de capacitação e com maior propensão para situações de exclusão social.

O projeto *Comunicar Online* apresenta-se, assim, como uma proposta para alterar esta realidade, através de uma intervenção intencional e adaptada às motivações, ritmos e processos de aprendizagem dos seniores (Vercruyssen, Schirmer, Geerts, Mortelmans, 2023). Está, ainda, alinhado com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), advogados pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), associando-se, mais concretamente, ao ODS 4 "Educação de Qualidade", dedicado a garantir o acesso "à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos (UNRIC); mas, também, ao ODS 10 "Reduzir as Desigualdades", diminuindo a exclusão digital e combatendo desigualdades por idade e condição económica. Numa perspetiva mais macro, pode ainda efetuar contribuições para o ODS 3 "Saúde e Bem-estar", através da melhoria do acesso online a serviços e informação sobre saúde, promovendo um envelhecimento mais saudável e ativo. Num todo, integra um potencial efeito sistémico em temas como equidade, bem-estar físico e mental, inclusão social, participação cívica e acesso a direitos, com impactos a nível local, nacional e internacional, contribuindo para sociedades mais justas, resilientes e inovadoras.

## 5.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos

5.2.1. Objetivo Geral

O projeto *Comunicar Online* tem como objetivo geral promover a literacia digital de seniores que se encontrem a frequentar uma unidade de Universidade Sénior ou entidades similares que integrem ações de formação em TIC, como Juntas de Freguesia, Paróquias, Associações Recreativas, etc. Vai ter por base uma proposta de formação na área da comunicação online, em três diferentes eixos orientadores: social, utilitário e de segurança.

5.2.2. Objetivos Específicos

Pretende-se que no final do projeto, os formandos sejam capazes de fazer um uso funcional, prático e quotidiano das TIC, nos seguintes vetores:

1- Social: utilização de redes sociais e de *videocalls* através de plataformas ou apps de videoconferência (Zoom e Whatsapp).
2- Utilitário/lúdico: serviços públicos (Finanças, Segurança Social, renovação de documentos, marcação de consultas, etc.), acesso a bancos, compras online (supermercados, farmácias, livrarias, etc.), serviços de entrega (mercearia, roupa, medicamentos, etc.) mobilidade (táxis, uber, autocarros, aviões, comboios, passes sociais de transporte), cultura online (espetáculos, museus, teatro, etc.) e lazer (viagens, desporto, etc.)
3- Segurança: ter conhecimento e consciência dos perigos existentes em termos de exposição de dados pessoais e imagem de terceiros (sobretudo menores), através de situações concretas que possam surgir no dia a dia.

Uma vez que propomos que se inicie esta proposta com um projeto-piloto, estes três vetores constituem eixos teóricos norteadores da ação de formação, a qual se pretende que seja focada no ponto de partida de cada indivíduo, em termos de conhecimentos em TIC, tendo em consideração as suas motivações, limitações físicas e ritmos de aprendizagem. Gostaríamos, também, de destacar como objetivos agregados, a alteração das seguintes realidades:

- Passar de uma situação de isolamento social para uma melhoria na capacidade de socializar através de contactos via redes sociais online e reuniões virtuais na plataforma Zoom;
- Em vez de depender de terceiros, ter capacidade individual para utilização dos serviços online do Estado, fazer compras, marcar consultas e medicamentos, etc. recorrendo ao uso ativo de email, formulários online e Whatsapp;
- De ter receio de fraudes online, para ter consciência dos perigos e integrar boas-práticas de

segurança na Internet;

- Da frustração por já ter tentado e falhado em tarefas simples, para a certeza de saber que é capaz de seguir as instruções e efetuá-las com segurança.

## 5.3. *Comunicar Online* em Ação

### 5.3.1. Principais destinatários

Propomos que esta primeira fase de experiência-piloto seja desenvolvida na Universidade Sénior (US) de Rotary do Parque das Nações, Lisboa, tendo como destinatários os alunos já existentes, desde que manifestem interesse prévio e efetivem a inscrição na disciplina. Inicialmente, pretendemos que seja posto em prática em apenas uma turma-piloto, com um máximo de oito alunos. O objetivo a médio prazo passa por aumentar de modo sustentável e progressivo o número de turmas e formadores. Após a finalização do projeto-piloto, também o critério "destinatários" deve ser avaliado, tendo em consideração o número de formandos e fatores adjacentes como o nível de partida de conhecimentos em TIC, de cada aluno.

### 5.3.2. *Comunicar Online* – organização e encadeamento das ações

Sugerimos que a formação seja integrada no calendário anual da US Parque das Nações, que se divide em dois semestres letivos, com previsão de uma aula por semana com a duração de 2 horas e intervalo de 15 minutos. Cada aula presencial vai ser composta pela parte teórica dedicada a uma ferramenta/tema e a sua respetiva parte prática. Para isso, vai ser aplicado o método expositivo, seguido da colocação imediata dos conhecimentos em prática, de modo individual e personalizado.

Vai ser incentivada a sua continuidade de aplicação em contexto fora de aula, através do apoio de fichas passo-a-passo, com as instruções escritas da ferramenta/tema em causa. Os itens paralelos de apoio, em formato de instruções sequenciais, são fundamentais para estas sessões para seniores, diminuindo a necessidade de memorização durante a aula e a ansiedade daí resultante; funcionam, também, como incentivo para a prática dos exercícios em casa. Estão igualmente previstas aulas online no módulo dedicado a reuniões/*videocalls* (via Zoom).

O primeiro semestre decorre de setembro (terceira semana) a dezembro (segunda semana); o segundo semestre tem início previsto para a primeira semana de janeiro e desenvolve-se até ao final de maio, com interrupções letivas na semana do Carnaval e de duas semanas na época de Páscoa.

O primeiro semestre é iniciado com a avaliação de diagnóstico a cada um dos formandos, de modo a averiguar o nível de conhecimentos e experiência prévia. Vai ser utilizado um método informal de questionário e um breve inquérito escrito para que cada um indique as razões da sua inscrição na formação e os temas que considera prioritários em termos de aprendizagem.

Apesar de estarmos conscientes que os grupos possam ter níveis diferenciados de proficiência, o facto de as turmas terem apenas oito alunos vai permitir um acompanhamento individualizado de cada um e ultrapassar essas eventuais diferenças.

O primeiro semestre tem previstos os seguintes módulos:

- Usar o email; exemplo prático com o Gmail
- Reuniões online; exemplo prático em Zoom e WhatsApp (marcar e entrar na reunião)
- Capacitação para uso de dispositivos móveis (telemóvel e tablet); exemplo prático de como usar email, redes sociais e videochamadas
- Segurança online - parte 1; métodos e rotinas de segurança; exemplos práticos de eventuais situações de burla e phishing;

O segundo semestre integra os seguintes módulos:

- Serviços públicos online; exemplo prático de como usar o portal do SNS para marcação de consultas/Finanças/Segurança Social Direta
- Compras online; exemplo prático de uma compra online de um bilhete para teatro
- Como marcar um serviço de Uber (compra ou táxi) no telemóvel
- Segurança online – parte 2; exemplos práticos de situações de exposição de dados e imagens; orientações sobre como pesquisar informações de interesse e identificar notícias falsas
- Acesso e uso de redes sociais e plataformas digitais: Ensinar a criar perfis, interagir em grupos online.

Uma vez que o projeto-piloto *Comunicar Online* vai decorrer no contexto de uma Universidade Senior integra os princípios que norteiam este tipo específico de formação ou seja: a) iniciativas teóricas e práticas de diversas áreas do conhecimento e saber (neste caso, comunicação online); b) Seminários e cursos multidisciplinares (por exemplo, o módulo "Naveg@s em Segurança" /IPDJ). As atividades educativas decorrem em regime não formal e sem fins de certificação, no contexto de formação ao longo da vida. No entanto, paralelamente, vamos manter um processo de avaliação prévia, de acompanhamento e final, com integração de Diagnóstico inicial de cada formando, Avaliação Formativa por módulo, Avaliação Sumativa no final de cada semestre, Auto-avaliação do formando e Avaliação da Formação no final do ano letivo.

Consideramos que a avaliação, como parte fundamental da aprendizagem para seniores, ajuda a estabelecer metas claras, monitorizar o progresso e efetuar as necessárias adaptações de metodologias. Inspiramo-nos igualmente no modelo de Kirkpatrick que se organiza em diferentes níveis de avaliação que partem do nível individual e se estendem até ao nível organizacional (Kirkpatrick, 1959) e que integra o *feedback* de formandos, formadores e organizações de acolhimento.

### 5.3.3. Usabilidade e acessibilidade digital para seniores

Na generalidade, o público-alvo em questão é constituído por indivíduos com mais de 65 anos (faixas etárias entre os 65-74 e 75-84 anos) mas, tendo em consideração o contexto específico de uma Universidade Sénior, este espetro é alargado a indivíduos a partir dos 50 anos, como indicado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2016, de 29 de novembro que reconhece a importância das Universidades Seniores "como respostas socioeducativas que visam criar e dinamizar regularmente atividades nas áreas sociais, culturais, do conhecimento, do saber e de convívio, preferencialmente para e pelos maiores de 50 anos, cuja atividade seja prosseguida por entidades públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos".

A questão etária do público-alvo é aqui salientada para focarmos o aspeto das limitações funcionais, um tema em que é incontornável a referência a Eugène Loos: "Biological developments during the life course affect our media use. Examples include age-related functional limitations owing to declining visual, hearing, cognitive and motor functions." (Loos, 2012, p.10), destacando como é essencial o enfoque no design das novas tecnologias, ou seja, que a políticas futuras devem ser elaboradas de modo a assegurar "(…) availability of simple accessible information sources for citizens, whether young or old, who are unable or unwilling to use the new media. In other words, a multichannel approach is essential" (Loos, 2012, p.12).

Por isso, no caso específico da presente proposta de projeto, salientamos a necessidade de adaptações, de ambientes de aprendizagem (físicos e virtuais) adequados, assim como de materiais didáticos acessíveis. É, do mesmo modo, imprescindível que os instrutores tenham uma formação ajustada a seniores, com as devidas capacidades técnicas e sensibilidade empática, e que sejam adotados métodos de ensino para adultos mais velhos.

Salientamos as seguintes adaptações:

**1. Equipamentos:**

- Dispositivos simples e intuitivos como por exemplo *tablets* com ecrãs grandes, teclados de alta visibilidade, ratos de maior dimensão e/ou adaptados para evitar lesões nos pulsos; *smartphones* com interface simplificada.

**2. Acessibilidade física:**

- Mesas e cadeiras adequadas, ambientes bem iluminados e sem ruído. Se necessário, incluir suportes para equipamentos (para casos de mobilidade reduzida) e auscultadores para melhorar a audição durante atividades interativas.

**3. Ferramentas de assistência:**

- Leitores áudio de ecrã, teclado virtual ou comandos de voz podem ser essenciais para diminuir limitações sensoriais, cognitivas ou motoras. A possibilidade de ajustar tamanho de letra e contraste é fundamental para quem tem dificuldades visuais.

**4. Materiais Pedagógicos**:

- Guias Passo a Passo; materiais impressos e digitais com instruções visuais, linguagem simples, imagens explicativas e letra de tamanho grande facilitam o acompanhamento da aprendizagem.

**5. Recursos práticos e relevantes**

- Enfoque em exemplos do quotidiano do sénior, como marcar consultas online, enviar mensagens, identificar situações de burla e usar redes sociais

**6. Ritmo adaptado**

- Adaptar o tempo e permitir que cada sénior avance ao seu próprio ritmo, reforçando a revisão dos conteúdos, a repetição e a prática.

**7. Ambiente seguro e motivador**

- Criação de um espaço acolhedor, onde os erros são encarados como parte do processo e a partilha de experiências é valorizada. Fomentar o reforço positivo, através do reconhecimento do esforço efetuado.

**8. Apoio individualizado**

- O apoio individual facilita a interação com as novas tecnologias e aumenta a confiança, sendo essencial em todas as fases da formação.

### 5.3.4. Cronograma

Apresentamos, de seguida, os cronogramas propostos para o Projeto *Comunicar Online*. Neste primeiro cronograma é visível a divisão das ações de formação pelos dois semestres, integrando

o diagnóstico inicial e a avaliação final dos formandos; apesar de considerarmos todos os módulos práticos como avaliação formativa, para efeitos de sumarização, no final do ano letivo a avaliação podem ser considerada sumativa, mas sem efeitos formais de classificação.

**Tabela 5.1. – Cronograma de formação – por semestres**

| AÇÕES | 1º SEMESTRE | 2º SEMESTRE |
|---|---|---|
| Diagnóstico Inicial | ✓ | |
| Aulas em modo presencial | ✓ | ✓ |
| Aulas em modo remoto - Online | ✓ | ✓ |
| Avaliação final | | ✓ |

Fonte: elaboração própria

No seguinte cronograma apresentamos os temas previstos para este projeto-piloto, com as suas respetivas aplicações práticas (VER ANEXOS A,B,C,D).

**Tabela 5.2. Cronograma de formação - por temas**

| CRONOGRAMA - 1º SEMESTRE | | |
|---|---|---|
| **SEMANA** | **MÓDULO** | **CONTEÚDO/EXEMPLO PRÁTICO** |
| 1 | Usar o email | Introdução ao email; criação de conta Gmail; organização de mensagens e contactos no Gmail |
| 2 | Usar o email (continuação) | Envio e receção de mensagens; anexar ficheiros |
| 3 | Reuniões online | Aplicações Zoom e WhatsApp; agendar uma reunião |
| 4 | Reuniões online (continuação) | Entrar numa reunião; funcionalidades básicas (microfone, câmara, chat); Netiqueta |
| 5 | Capacitação para uso de dispositivos móveis | Introdução ao telemóvel e tablet; configurações iniciais; usar email |
| 6 | Dispositivos móveis – práticas | Usar email (cont.), redes sociais e videochamadas no telemóvel/tablet |
| 7 | Segurança online – parte 1 | Métodos e rotinas de segurança |
| 8 | Segurança online – parte 1 (continuação) | Exemplos práticos de burlas e *phishing* |

| CRONOGRAMA - 2º SEMESTRE | | |
|---|---|---|
| **SEMANA** | **MÓDULO** | **CONTEÚDO/EXEMPLO PRÁTICO** |
| 1 | Serviços públicos online | Uso do portal do SNS para marcação de consultas; introdução aos portais das Finanças e Segurança Social Direta |
| 2 | Serviços públicos online (continuação) | Prática guiada nos portais |
| 3 | Compras online | Etapas para a compra de produtos/serviços |
| 4 | Compras online – prática | Compra de um bilhete para cinema/teatro/exposição |
| 5 | Serviços de mobilidade | Instalar e usar Uber ou aplicação de táxis no telemóvel |
| 6 | Segurança online – parte 2 | Situações de exposição de dados e imagens |
| 7 | Segurança online – parte 2 (continuação) | Como pesquisar com segurança; identificar notícias falsas |
| 8 | Redes sociais e plataformas digitais | Criar perfil; interagir em grupos; partilha de conteúdos |

Fonte: elaboração própria

## 5.4. Recursos

Foram identificados os seguintes recursos para a concretização do projeto-piloto *Comunicar Online*:

5.4.1. Recursos Humanos

- Coordenador de projeto na US Parque das Nações
- Responsável executivo (interface entre US Parque das Nações e IPDJ)
- Formador e responsável pelos conteúdos formativos para as sessões presenciais e online
- Consultores externos (para adequação de conteúdos, meios técnicos e softwares para a faixa etária dos seniores – por exemplo Agência para a Modenização Administrativa (AMA) e ação social.

5.4.2. Recursos logísticos e tecnológicos

- Sala de formação nas instalações do IPDJ Parque das Nações - Lisboa
- Rede gratuita WIFI disponibilizada nas instalações do IPDJ
- Utilização de computadores portáteis, *tablets* e *smartphones* dos próprios formandos com autorização prévia dos mesmos, permitindo a personalização da aprendizagem
- Materiais de apoio para apresentação dos temas, jogos e atividades específicas, tanto para as aulas presenciais, como online.

5.4.3. Recursos financeiros

Tendo por base a parceria efetuada com uma instituição de ensino sénior, neste caso concreto a US do Parque das Nações, consideramos que o modelo de voluntariado é o mais adequado.

Em termos de recursos financeiros adicionais, poderiam ser fruto de ações de recolha de donativos e de apoios institucionais de parceiros e teriam como objetivo melhorar as condições técnicas dos formandos (ecrãs individuais para melhor visualização, ratos verticais para evitar entorses resultantes dos movimentos repetitivos, etc.).

Dado o enfoque e os objetivos do projeto *Comunicar Online* foram referenciados como potenciais fontes de parcerias, além da US Parque das Nações, a Rede RUTIS, IPDJ, Junta de Freguesia do Parque das Nações, Câmara Municipal de Lisboa, Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Confederação Portuguesa de Voluntariado, a Agência Nacional Erasmus+ através do seu programa "Educação de Adultos" e o EASI / EaSI – Programa Europeu de Inclusão Social e Emprego.

Podem também ser consideradas as bibliotecas municipais, as associações recreativas, as paróquias e as IPSS. Destaque, ainda, para a possibilidade de candidaturas deste projeto a programas como o INCoDe.2030 (promoção da inclusão e capacitação digital), Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), como também de Fundações (Calouste Gulbenkian, Fundação "la Caixa" / BPI Capacitar / BPI Seniores, EDP – Energia Solidária, Ageas, Galp/Energia com Impacto, Vodafone, PT/Altice) e até empresas como a Microsoft Portugal, com eventual doação de software, acesso a Office, apoio técnico e formações; ou a "Google.org Impact Challenge Europe", que apoia projetos comunitários que usam tecnologia para combater as desigualdades digitais. Para o imprescindível apoio de instituições é também relevante o elevado nível de sustentabilidade deste projeto, patente na possibilidade de reutilização de recursos (*tablets*, manuais, vídeos, etc), pela mentoria que é efetuada por voluntários e pelo seu modelo simplificado que permite a sua fácil replicação por outras entidades.

## 5.5. Avaliação

Para a nossa proposta de instrumento de acompanhamento e avaliação do projeto inspiramo-nos no modelo de Kirkpatrick que se organiza em quatro níveis de avaliação distintos, mas complementares, que partem do individual e se estendem até ao organizacional (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006), mas tendo sempre como enfoque o impacto da formação, cuja medição é efetuada com instrumentos específicos. No "Nível 1 – Reação", em que se tenta avaliar a satisfação dos formandos em relação aos conteúdos, formador, métodos e ambiente, propomos que seja efetuado via questionários de satisfação após cada sessão semanal, em conjunto com a análise da taxa de presenças. No "Nível 2 – Aprendizagem", faz-se a medição efetiva dos conhecimentos adquiridos, através da verificação concreta de competências, por exemplo, se

conseguem enviar um email ou participar numa videochamada. No "Nível 3 – Comportamento", verifica-se se esses saberes adquiridos são colocados em prática no dia a dia dos formandos, através de questionários pós-formação, por exemplo, para confirmar se o sénior continua a usar serviços online. E por fim, no "Nível 4 – Resultados", analisa os efeitos globais da formação na comunidade, se as desejadas alterações de comportamento se concretizaram e se trouxeram os benefícios pretendidos, por exemplo, através de entrevistas qualitativas ou de inquéritos para verificação de maior acesso a serviços digitais ou redução de isolamento social.

Em complemento, podem ser estabelecidos indicadores e prazos concretos, orientadores da execução e da avaliação do projeto, através de um planeamento SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Timebound), em que estabelecemos como "Objetivo Específico", os anteriormente referidos, usando como meta "Mensurável", pelo menos 80% dos participantes conseguirem enviar um email com anexo, iniciarem e participarem numa *videocall* e fazerem uma marcação de um serviço online; e quanto à questão da segurança online, estabelecer que 90% dos participantes conseguem identificar corretamente três tipos de fraude digital e aplicar duas medidas de segurança online.

O fator "Atingível" está relacionado com a capacidade de realização de sessões semanais presenciais e/ou online, utilizando equipamentos adaptados e materiais pedagógicos específicos para seniores, com apoio individualizado e grupos reduzidos, garantindo um ambiente de aprendizagem confortável e inclusivo. Está diretamente ligado à escala "Temporal" de dois semestres, com oito sessões cada, com avaliações de aprendizagem, de níveis de satisfação e monitorização contínua de participação. Todos estes fatores estão relacionados com o da "Relevância", já amplamente justificada, mas sempre norteada pela necessidade de capacitação e inclusão digital, promovendo acesso a serviços, à participação social e a um crescente nível de autonomia e dignidade dos seniores.

CAPÍTULO 6

# Considerações finais

Este projeto pode auxiliar indivíduos seniores a saberem lidar com os desafios de uma realidade cada vez mais exigente, que os interroga sobre capacidades e tarefas novas, sem lhes proporcionar previamente os meios para aprenderem, assimilarem, e tomarem consciência do que está em causa. Por ser um processo cumulativo, é urgente que seja iniciado pelos seniores o mais cedo possível, com fundações consistentes, que permitam a construção do conhecimento, de modo resistente e profícuo.

Como considerações adicionais, sugerimos aulas de consolidação das competências digitais adquiridas, promovendo a autonomia, a confiança e a integração digital progressiva no dia a dia dos seniores. Esse apoio poderia decorrer até três meses depois da conclusão do projeto, com sessões quinzenais (presenciais e online), e a possibilidade de suporte contínuo através de WhatsApp. Gostaríamos, igualmente, de salientar que, neste contexto formativo, é essencial garantir um pré-diagnóstico fiel das (in)capacidades, e consequente acompanhamento personalizado dos formandos, atendendo às eventuais limitações físicas (motricidade) e cognitivas (memória), as frequentes dificuldades de acesso a equipamento adequado e à Internet, ajudando a cimentar os níveis motivação e de aumento de auto-confiança (emocional). Sugerimos, também, considerar a integração de elementos voluntários jovens, em duplas com os seniores, para promoção da formação intergeracional, numa simbiose entre conhecimentos digitais e saberes de vida; e fomentar que alunos com conhecimentos mais avançados possam ser também formadores assistentes, em sessões inter-pares. Capacitar os seniores para lidarem com atividades digitais é um vetor cada vez mais importante para aumentar a sua autonomia e independência, bem-estar social e saúde mental, numa sociedade pautada pela crescente digitalização dos serviços essenciais e pelo envelhecimento populacional. Com o projeto-piloto *Comunicar Online* estabelecemos um plano de ações que, condensadas numa ação de formação, tem como objetivo ajudar a colmatar as dificuldades identificadas e capacitar os indivíduos seniores com os conhecimentos e práticas essenciais para lidar de modo confiante e seguro com as TIC. A literacia digital emerge, portanto, como um elemento de equidade social, ao permitir que os mais velhos mantenham o contato familiar e com a comunidade, tenham acesso a informações, serviços de saúde e de lazer, numa prática quotidiana que se pretende consciente, crítica e segura.

# Referências Bibliográficas


Amaral, I. (2016) *Redes sociais na internet: Sociabilidades emergentes*. Universidade da Beira Interior. Labcom.IFP. https://hdl.handle.net/1822/45388

Ávila, P. (2008), *A Literacia dos Adultos: Competências-Chave na Sociedade do Conhecimento*, Lisboa: Celta.

Ávila, P. (2023) *Estudos extensivos de literacia em Portugal: um balanço*, Sociologia – Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Vol. XLVI, p. 27 – 50 DOI: https://doi.org/10.21747/08723419/soctem202a2

Anacom. *5G: O que é? Como funciona? Nós explicamos*! - consultado em 21.02.2025, disponível em https://portal5g.pt/5g/

Anacom. *Mais de metade dos portugueses têm literacia digital de nível básico ou superior e 38% das empresas tem nível alto ou muito alto de intensidade digital* - consultado em 07.06.2025, disponível em https://www.anacom-consumidor.pt/-/mais-de-metade-dos-portugueses-tem-literacia-digital-de-nivel-basico-ou-superior-e-38-das-empresas-tem-nivel-alto-ou-muito-alto-de-intensidade-digitalDigital

*Bangemann Report, Europe and the Global Information Society* (1994) - consultado em 15.03.2025, disponível em https://www.cyber-rights.org/documents/bangemann.htm

Barroso, C. M. R. S. R. (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]. Repositório do Iscte. http://hdl.handle.net/10071/23701

Benavente, A. *et al* (1996), *A Literacia em Portugal: Resultados de uma Pesquisa Extensiva e Monográfica*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

Campos, R. (2013). *Introdução à cultura visual: abordagens e metodologias em ciências sociais*. Lisboa: Mundos Sociais.

Cardoso, G., Paisana, M., Pinto-Martinho, A. (2024). *Digital News Report Portugal 2024*. Publicações OberCom. OberCom - Observatório da Comunicação

Castells, Manuel (2001) *A galáxia Internet. Reflexões sobre Internet, negócios e sociedade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

Castells, M. (2004). *A Galáxia Internet. Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedad*e – Lisboa. Fundação Calouste Gulbenkian

Conselho da União Europeia (2020) Conclusões do Conselho sobre a literacia mediática num mundo em constante mutação, Jornal Oficial da União Europeia2020/C 193/06, disponível em https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XG0609%2804%29#ntr1-C_2020193PT.01002301-E0001, consultado a 16/02//2025

Diário da República, Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2016, de 29 de novembro, consultado a 25/07/2025, disponível em https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/76-2016-105276961

Dobson, T. M., & Willinsky, J. (2009). *Digital Literacy.* In D. R. Olson & N. Torrance (Eds.), The Cambridge Handbook of Literacy (p. 286–312). Chapter 16, Cambridge: Cambridge University Press https://archive.org/details/cambridgehandboo0000unse_t0j2

Espanha, R. & Lapa, T. (Org.) (2019). *Literacia dos Novos Média*, Mundos Sociais, Lisboa.

EU's Audiovisual Media Services Directive (2018), disponível em https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018L1808&from=EN, consultado em 15/02/2025

European Commission (2024). *DigComp Framework*, consultado a 16.02.2025, disponível em https://joint-research-centre.ec.europa.eu/scientific-activities-z/education-and-training/digital-transformation-education/digital-competence-framework-citizens-digcomp/digcomp-framework_en

European Commision, *2025 State of the Digital Decade package*, consultado em 27.06.2025, disponível em https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/2025-state-digital-decade-package

European Commision, *Digital Decade 2025: Country reports – Portugal*, consultado em 27.06.2025, disponível em https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2025-country-reports

European Commision, *Portugal 2025 Digital Decade Country Report - COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT Digital Decade 2025 country reports Accompanying the document Communication from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions State of the Digital Decade 2025: Keep building the EU's sovereignty and digital future*, consultado em 27.06.2025, disponível em https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/portugal-2025-digital-decade-country-report

Eurostat, *Digital economy and society - Information on data* - consultado em 12.03.2025 https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/information-data?etrans=pt#Digital%20skills%20indicator

Eurostat (2024). *Database Digital economy and society* - consultado a 02.03.2025, disponível em https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/database

Eurostat (2024). *Individuals – Internet Use* – consultado em 10.03.2025, disponível em https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/product/page/isoc_ci_ifp_iu$defaultview

Eurostat (2024). *Skills for the digital age* – consultado a 24.02.2025, disponível em https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Skills_for_the_digital_age#Measuring_digital_skills_in_the_EU

Fundação José Neves (2021), Guia para Adultos: como aprender ao longo da vida? p.5 https://www.joseneves.org/guia/guia-adultos-aprender, consultado em 12/02/2025

Garcia, F. J. M. (2023). Comunicação pública de risco em saúde dirigida aos seniores no âmbito da Covid-19: O caso do concelho de Cascais [Tese de doutoramento, Iscte - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório Iscte. http://hdl.handle.net/10071/31975

Gee, J. P. (1990). *Social linguistics and literacies: Ideology in discourses.* London: Falmer Press.

Getting Skills Right: Future-Ready Adult Learning Systems, OCDE (2019) https://drive.google.com/file/d/1OzsfQrTIQfjHFkPAJfxGdtOT4enNmFux/view - pagina 5

Goody, J (1986). The Logic of Writing and the Organization of Society. Cambridge University Press

Goody, J. (1987). The interface between the written and the oral. Cambridge University Press

Goody, J. (2000). The Power of Written Tradition. Washington and London, Smithsonian Institution Press

Gore, A. (1991). *The National Information Infrastructure (and the Information Superhighway)*

Griffith, Jane Bortnick and Smith, Marcia S. (1994) *The Information Superhighway and the National Information Infrastructure (NH)* The Journal of Academic Librarianship, Volume 20, Issue 2, pp 93-95, https://doi.org/10.1016/0099-1333(94)90046-9

GNR (2023), *Operação "Censos Sénior 2023" – Balanço.* Disponível em https://www.gnr.pt/noticias.aspx?linha=23644, consultado em 09/03/2025

GNR (2024), *Balanço da Operação "Censos Sénior 2024"*. Disponível em https://www.gnr.pt/MVC_GNR/Recortes/Details/28578, consultado em 09/03/2025

Harste, Jerome C. (2003) *What Do We Mean by Literacy Now? Voices from the Middle*, Volume 10 Number 3, p.8-12

Instituto Nacional de Estatística - Estatísticas Demográficas : 2023. Lisboa : INE, 2024. Disponível em www.ine.pt/xurl/pub/439488367, consultado a 03.01.2025

Instituto Nacional de Estatística - Estimativas Definitivas de População Residente - 2011/2020, revista a partir dos resultados definitivos dos Censos 2021

INE Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt – consultado a 21/12/2025

INE (2001), *Censos 2001 Resultados Definitivos – Portugal*, População e Sociedade, Instituto Nacional de Estatística I.P.

INE (2023), *Censos 2021 Resultados Definitivos – Portugal*, População e Sociedade, Instituto Nacional de Estatística I.P.

INE (2023), *Esperança de vida à nascença por Sexo, Anual, Tábuas completas de mortalidade*

INE (2024) *Estatísticas Demográficas-2023* - consultado a 03.02.2025, disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=439488367&PUBLICACOESmodo=2

INE (2024) *Glossário de termos estatísticos* - consultado a 03.01.2025, disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=211276307&PUBLICACOEStema=248990506&PUBLICACOESmodo=2

INE (2024) *Estatísticas Demográficas – 2023* - consultado a 03.01.2025, disponível em file:///C:/Users/susana.nogueira/Downloads/ED2023.pdf

INE, I.P. *Dia Internacional do Idoso – 1 outubro 2005* – consultado a 13.02.2025 https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=73639&DESTAQUESmodo=2

INE, I.P., *Tábuas completas de mortalidade. Esperança de vida aos 65 anos por sexo*, Portugal, 2013-2015 a 2021-2023 e NUTS II, 2020-2022 a 2021-2023

Instituto Nacional de Estatística - *Estatísticas Demográficas: Continente e Ilhas Adjacentes: 1970*. Lisboa: INE, 1971. Disponível em www: url:https://www.ine.pt/xurl/pub/258965019

Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. NYU Press

Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). Evaluating training programs: The four levels (3rd ed.). Berrett-Koehler Publisher

Kirkpatrick, D. L. (1959) Techniques for evaluating training programs, Journal of ASTD, vol. 13, no.11, p. 3-9

Kirsch, I., Jungeblut, A., Mosenthal, P. (1998), "The measurement of adult literacy", em T. Scott Murray, Irwin Kirsch e Lynn Jenkins (orgs.), Adult Literacy in OECD Countries: Technical Report on the First International Adult Literacy Survey, Washington, DC, US Department of Education, National Center for Education Statistics

Küng, L., Picard, Robert G. Towse, R. Eds. (2008) in "The Internet and the Mass Media"

Lapa, T., Vieira, J. (2019). Divisões digitais em Portugal e na Europa: Portugal ainda à procura do comboio europeu? http://hdl.handle.net/10071/20229

Lapa, T. Reis, C. (2021). Seniores portugueses em confinamento: os contributos das redes sociais online no combate ao isolamento social e à solidão, Observatorio (OBS*). 15 (2) , 096-114. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/22542/1/article_81639.pdf

Livingstone, S. (2003). The Changing Nature and Uses of Media Literacy. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/251326510_The_Changing_Nature_and_Uses_of_Media_Literacy

Livingstone, S. (2004). What is media literacy?. Intermedia, 32(3), 18-20.

Lopes, P. (2011), "Literacia (s) e literacia mediática", CIES E-Working Paper n.° 110/2011. Disponível em https://repositorio.ual.pt/entities/publication/1791f790-799a-4382-83f2-f81df745ec7c

Loos, E. (2012), "Senior citizens: Digital immigrants in their own country?", Observatório Journal, vol.6 – nº1, p. 10-12 https://doi.org/10.15847/obsOBS612012513

Lyman, L. Literacy education as library community service. Library Trends, v. 28, n. 2, p. 193-217, 1979

Martinho, Ana Pinto, Paisana M., Cardoso G. (2019). Literacia e notícias na era das fake news. O caso Português. In Espanha, Rita and Lapa, Tiago (Ed.), Literacia dos novos media. (p. 66). Lisboa: Mundos Sociais.

Masuda, Y. (1980). *The information society as post-industrial society* – consultado em 14.02.2025 https://archive.org/details/informationsocie0000masu/page/n5/mode/2up

Mcquail, Denis (2003), *Teoria da Comunicação de Massas*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Nações Unidas - Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental das - https://unric.org/pt/envelhecimento/, consultado em: 20/01/2025

Nações Unidas - Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental das - https://unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/, consultado em: 20/06/2025

OECD (2019), *Getting Skills Right: Future-Ready Adult Learning Systems*, *Getting Skills Right*, OECD Publishing, Paris, disponível em https://doi.org/10.1787/9789264311756-en, consultado em 19/01/2025

OECD *Skills Studies The Survey of Adult Skills reader's companion, third edition*

https://www.oecd.org/en/publications/do-adults-have-the-skills-they-need-to-thrive-in-a-changing-world_b263dc5d-en.html

OECD *Inquérito às Competências dos Adultos 2023: Portugal - https://www.oecd.org/pt/publications/inquerito-as-competencias-dos-adultos-2023_c1f3bc22-pt/portugal_3d83066e-pt.html*

Oliveira, José Paquete de, Gustavo Cardoso, e José Jorge Barreiros (orgs.) (2004). Comunicação, 42 cultura e tecnologias de informação, Lisboa, Quimera.

Olson, D. R. (1994). *The world on paper: The conceptual and cognitive implications of writing and reading*. Cambridge: Cambridge University Press.Ong, W. J. (1980). Literacy and Orality in Our Times. Journal of Communication, 30(1), 197204.

Ong, W. J. (1986) *Orality and literacy - Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*. Routledge

Paisana, M., Pinto-Martinho, A. & Cardoso, G. Trust and fake news: Exploratory analysis of the impact of news literacy on the relationship with news content in Portugal. Communication & Society, 33(2), 105-117 17 https://repositorio.iscte.iul.pt/bitstream/10071/20425/1/35856Article%20Text/-/14301-1-10-20200420.pdf , consultado em 26/6/2025

Parlamento Europeu, *Estratégia de Lisboa*, consultado em 10.12.2025, disponível em https://www.europarl.europa.eu/highlights/pt/1001.html

Parlamento Europeu e Conselho, Recomendação de 18 de dezembro de 2006 sobre as competência essenciais para a aprendizagem ao longo da vida, Jornal Oficial da União Europeia L394/10, disponível em https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:PT:PDF, consultado em 23/07/2025

Parlamento Europeu e Conselho, Recomendação de 22 de maio de 2018 sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida, Jornal Oficial da União Europeia C 189/1, disponível em https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604%2801%29, consultado em 25/06/2025

Pereira, S. (2019). Família, mediação parental e literacia mediática, in Espanha, Rita e Lapa, Tiago (Ed.), Literacia dos novos media, p. 143-161. Lisboa: Mundos Sociais

Pervushin, N. (2015). Internet as a New Space for Life: Phenomenological View, in Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 190, p. 227-233, https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.940

Pinto, M. *et al* (2011), "Educação para os Media em Portugal: experiências, actores e contextos", Lisboa, Entidade Reguladora para a Comunicação Social, disponível em https://www.erc.pt/download.php?fd=8548&l=pt&key=08fe2894b389d4790aa0cfd013884d54, consultado em 30/01/2025

Prensky, M. (2001), "Digital Natives, Digital Immigrants", On the Horizon, NCB University Press, 5 (9).

Potter, W. J. (2022). Analysis of definitions of media literacy. The Journal of Media Literacy Education, 14(2), 27–43. https://doi.org/10.23860/jmle-2022-14-2-3

Quivy, R., Campenhoudt LV. (1992) Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva. p. 13

Reis C., Lapa T., (2020) II – Redes sociais online: um contributo positivo para o capital social dos seniores em Portugal, disponível em https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/23480/1/conferenceobject_81995.pdf, consultado em 20/06/2025

Reis, F. (1997), "Da antropologia da escrita à literacia: Algumas reflexões sobre o Estudo Nacional de Literacia", Educação, Sociedade & Culturas, 8, pp. 105-120

Richter, D., Bannier, S., Glott, R., Marquard, M. & Schwarze, T. (2013). Are Internet and Social Network Usage Associated with Wellbeing and Social Inclusion of Seniors? –The Third Age Online Survey on Digital Media Use in Three European Countries. Em C. Stephanidis, M. Antona (eds), Universal Access in Human-Computer Interaction. User and Context Diversity. UAHCI 2013. Lecture Notes in Computer Science, 8010. Berlin, Heidelberg: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-39191- 0_24 in Lapa, T. Reis, C. Seniores portugueses em confinamento: os contributos das redes sociais online no combate ao isolamento social e à solidão, Observatorio (OBS*) Journal, (2021, Special issue), 096-114 https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/22542/1/article_81639.pdf

Santos, D. (2024) "Ligar gerações: Literacia digital e idosos", consultado em 10/08/2025, disponível em https://epale.ec.europa.eu/pt/blog/ligar-geracoes-literacia-digital-e-idosos

Street, Brian V. (1993) *The new literacy studies, guest editorial*, The Journal of Research in Reading – UKLA. https://doi.org/10.1111/j.1467-9817.1993.tb00039

The Digital Competence Framework (DigComp) https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/actions/european-initiatives/digital-competence-framework-digcomp#:~:text=In%202022%2C%20the%20framework%20was%20updated%20to%20its,such%20as%20systems%20driven%20by%20artificial%20intelligence%20%28AI%29, consultado em 04/05/2025

Toffler, A. (1984). *A Terceira Vaga*. Lisboa: Edição Livros do Brasil

UNESCO, The Plurality of literacy and its implications for policies and programmes: position paper (2004) https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000136246, consultado em 02/01/202

UNESCO - Freedom of expression, media and Information literacy and digital competencies to support peace and human rights: thematic paper (2022) Freedom of expression, media and Information literacy and digital competencies to support peace and human rights: thematic paper - UNESCO Digital Library , consultado em 02/01/2025

Van Deursen, Alexander e Jan Van Dijk (2010), "Internet skills and the digital divide", New Media & Society, 13(6), pp. 893-911. Van Deursen, Alexander e Ellen Helsper (2015), "The Third Level Digital-Divide: Who benefits most from being online?", Communication and Information Technologies Annual: Digital Distinctions and Inequalities Studies em Media and Communications, 10, pp. 29-53.

Vercruyssen A., Schirmer W., Geerts N. e Mortelmans D. (2023) How "basic" is basic digital literacy for older adults? Insights from digital skills instructors. Front. Educ. 8:1231701. doi: 10.3389/feduc.2023.1231701

Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens, EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2022, ISBN 978-92-76-48882-8, doi:10.2760/115376, JRC128415

Webster J. G., Ksiazek T. B., The Dynamics of Audience Fragmentation: Public Attention in an Age of Digital Media, Journal of Communication, Volume 62, Issue 1, February 2012, Pages 39–56, https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2011.01616.x

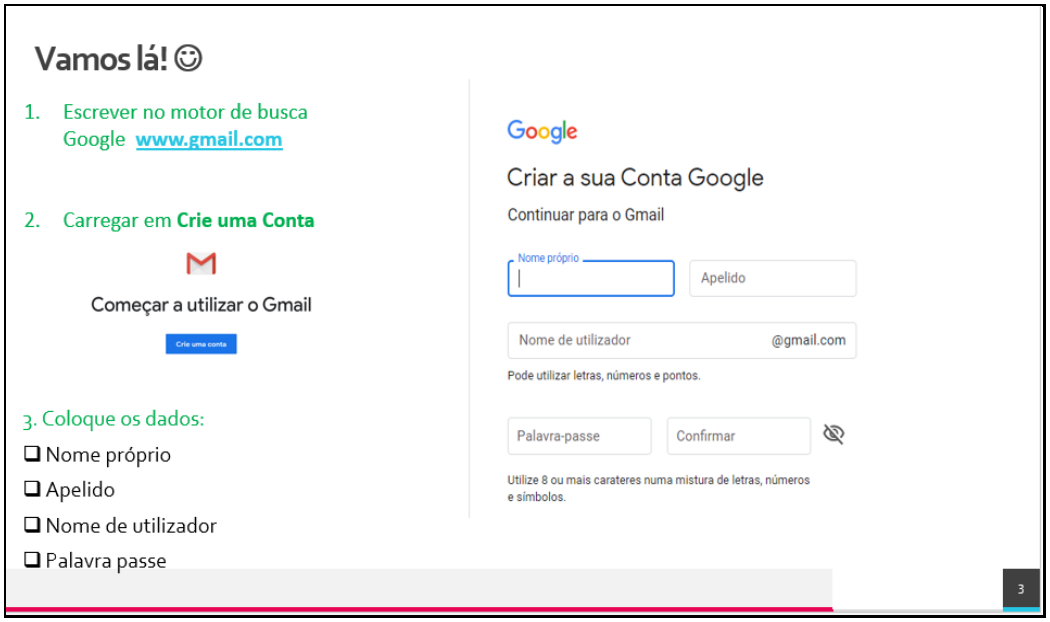
# Anexos

## Anexo A

### Exemplo de Conteúdos - Módulo “Usar o email” - Envio e receção de mensagens

1. PARTE TEÓRICA



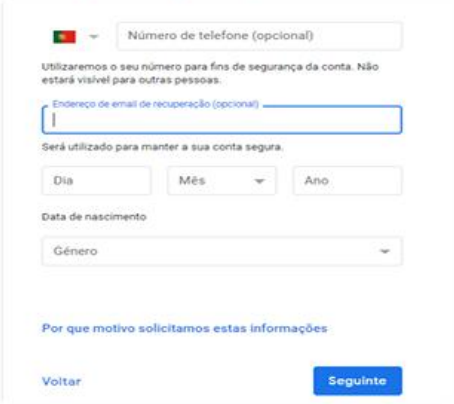



## Gmail

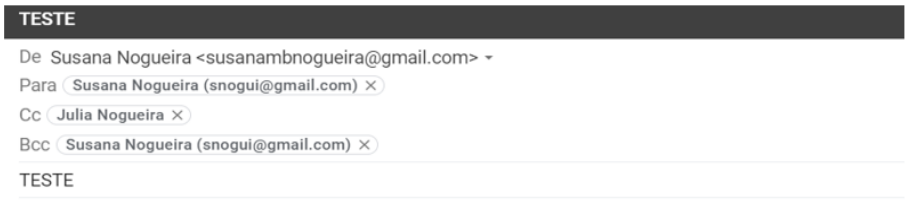
**Dicas rápidas para Passwords.** Usar sempre:

- Letras maiúsculas e minúsculas
- Números
- Caracteres especiais (carregar em **alt gr ou tecla com seta para cima**)
- No mínimo 8 caracteres
- **NÃO** usar: dados pessoais (nome, data de nascimento, o email) pois tornam-se fáceis de adivinhar; nunca repetir (por exemplo, usar a mesma password no email e no Skype)
- Existem sites para gerar passwords aleatórias https://passwordsgenerator.net/

4. Carregar em **Seguinte e preencher os dados**




## Escrever email




1. **carregar em Compor**
2. **Para: colocar o email do destinatário**
3. **CC** -Com Conhecimento ou Carbon Copy
4. **Bcc** - Blind Carbon Copy- coloque aqui quem você quer que receba cópia, mas não quer que os outros destinatários saibam que enviou para esta pessoa
5. **Assunto:** o tema do email

## 2. PARTE PRÁTICA

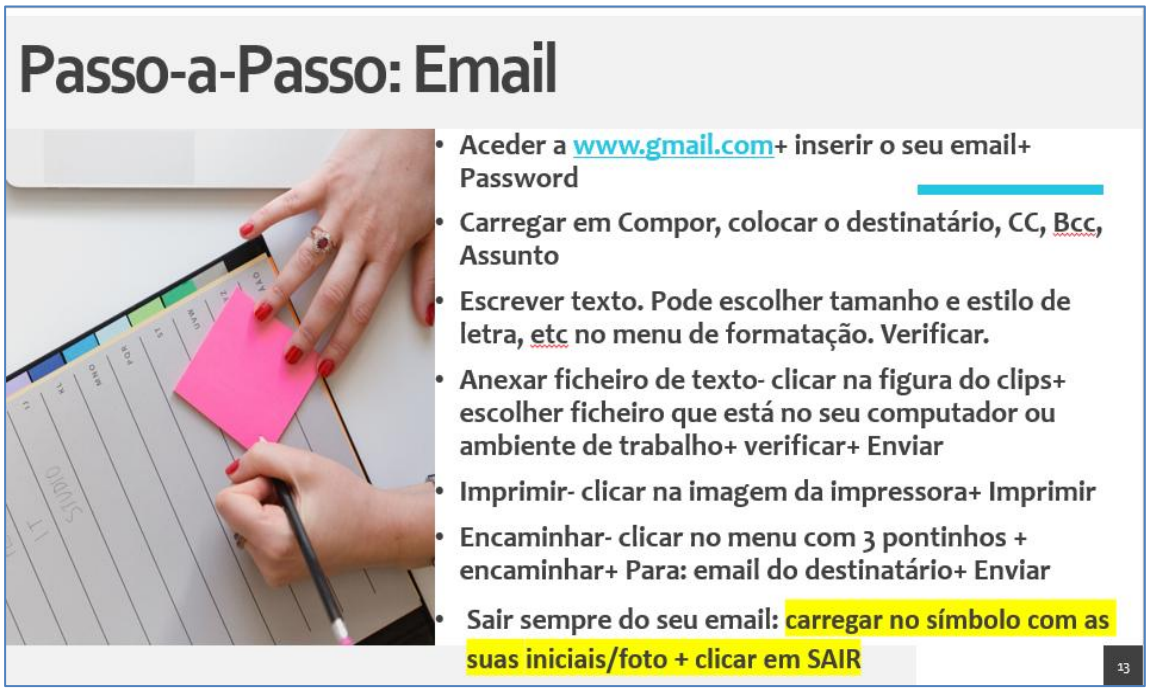
## Desafio ☺

**USAR**
**passo-a-passo da aula**

- **Criar uma conta de email**
- **Escrever um email com Assunto: TESTE**
- **Para: o seu próprio email**
- **CC: outro email seu, se tiver**
- **Bcc: snogui@gmail.com (o meu email)**
- **Corpo de email: escrever "Isto é um teste" em letra Arial, Negrito**
- ENVIAR

**Anexo B**

PASSO A PASSO (PRÁTICA AUTÓNOMA) - Módulo "Usar o email" - Envio e receção de mensagens




**Anexo C**

## PLANO DE AULA - Módulo "Usar o email" - Envio e receção de mensagens

Duração: 2 horas (com intervalo de 15 minutos)

Objetivo da sessão: No final da aula, cada participante deverá ser capaz de criar, escrever e enviar um email, utilizando as funcionalidades básicas de uma plataforma (neste caso, o Gmail)

1- **Acolhimento – 5 minutos**
   - Receção dos formandos
   - Breve explicação do tema da sessão

2- **Parte Teórica – 20 minutos**
   - O que é o email? Para que serve? Exemplos concretos do dia-a-dia
   - Segurança: cuidados com palavras-passe e mensagens estranhas
   - Elementos principais de um email: De; Para; Assunto; Corpo do email (mensagem); Anexos

   Material de apoio: apresentação em PowerPoint com imagens de cada parte do email

3- **Intervalo - 15 minutos**

4- **Parte Prática – "Desafio" – 1h10m**

| |
|---|
| Criação de conta (caso o formando ainda não tenha) |
| Apoio individual na criação de conta de email ou verificação de que já tem acesso |
| Elaboração e envio de um email através de passo a passo guiado: |
| 1. Abrir a plataforma Gmail |
| 2. Clicar em "Escrever" ou "Novo email" |
| 3. Preencher o destinatário ("Para") |
| 4. Escrever um assunto curto |
| 5. Escrever uma mensagem |
| 7. Rever o email escrito |
| 8. Clicar em "Enviar" |
| 9. Exercício prático "Desafio" |
| Cada participante envia um email ao formador ou colega |
| O formador responde aos emails recebidos, para reforçar o ciclo de comunicação |

| **5. Esclarecimento de dúvidas e resumo da aula - 10 minutos** |
|---|
| Partilha de dificuldades sentidas |
| Reforço dos principais pontos aprendidos |
| Distribuição das fichas passo-a-passo de apoio para praticar em casa e da apresentação em PowerPoint da aula |

**Anexo D**

**PASSO A PASSO (PRÁTICA AUTÓNOMA) - Módulo "Segurança Online"** – Métodos e rotinas de segurança – se possível, estar sempre presente

# Segurança Online - como proteger os seus dados e navegar em segurança

## Guarde esta ficha junto ao computador ou telemóvel e consulte sempre que precisar

### 1) Criar e guardar palavras-passe seguras

• Use senhas com pelo menos 8 caracteres, misturando letras, números e símbolos
• Evite usar datas de aniversário ou nomes de familiares

• Tenha uma senha diferente para cada conta importante (email, redes sociais, bancos)
• Anote num caderno guardado em local seguro ou use um gestor de palavras-passe de confiança

**2) Reconhecer emails e mensagens falsas (phishing)**
• Desconfie de mensagens com erros ou que peçam resposta urgente
• Não clique diretamente em links estranhos — abra o browser e escreva o endereço
• Antes de enviar dinheiro ou dados, confirme por telefone ou pessoalmente
• Veja o endereço completo do remetente passando o rato por cima

**3) Navegar em sites seguros**
• Procure pelo símbolo do cadeado antes do endereço do site
• Prefira sempre sites oficiais e conhecidos
• Desconfie de promoções exageradas ou ofertas rápidas
• Não introduza dados pessoais em computadores públicos

**4) Atualizações e antivírus**
• Ative as atualizações automáticas no computador e no telemóvel
• Mantenha um antivírus ativo e atualizado
• Evite instalar programas de fontes que não conhece

**5) Redes sociais**
• Não publique a sua morada ou quando vai estar fora de casa
• Aceite pedidos de amizade apenas de quem conhece
• Não publique fotos de terceiros, sem autorização prévia, sobretudo de menores
• Verifique as definições de privacidade pelo menos uma vez por ano

## LISTA DE VERIFICAÇÃO:

- ☐ Tenho palavras-passe diferentes para cada conta
- ☐ Verifiquei a segurança das minhas redes sociais (símbolo do cadeado antes do endereço do site)
- ☐ Sei identificar um email suspeito
- ☐ O antivírus está ativo e atualizado
- ☐ Faço atualizações automáticas
- ☐ Se tiver dúvidas, peço ajuda antes de clicar
- ☐ Aumento o tamanho do texto no ecrã para ler melhor
- ☐ Faço esta verificação pelo menos de 6 em 6 meses