

**O papel das Competências Digitais para a Inclusão  
Digital e Social de Adultos/as - um estudo de caso  
em cursos EFA**

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre na área de  
Educação Social e Intervenção Comunitária

**Elena Rodrigues Bettencourt Martins**

Orientadora:

Professora Doutora Ana Cristina de Castro Loureiro







“Criar uma sociedade mais resiliente implica estimular novas competências, designadamente digitais, que estão em contínua mutação e evolução e, ao mesmo tempo, exige uma melhor preparação da população para um quadro de crescente incerteza, reconhecendo-se que existem desigualdades que exigem modelos de preparação diferenciados.”

(INCoDe.2030, 2017)

## DEDICATÓRIA

À memória do meu pai ...

## **AGRADECIMENTOS**

Deste percurso fizeram parte pessoas cuja colaboração foi fundamental para conseguir concretizar o trabalho que aqui é apresentado.

À Professora Doutora Ana Loureiro, pelo tempo disponibilizado na apreciação do meu trabalho, pelas sugestões e apoio, imprescindíveis à realização deste estudo.

Aos Professores e Professoras do Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária, pela partilha de aprendizagens estimulantes para o debate e a reflexão e pelo contributo que estas tiveram na minha vida pessoal e profissional.

À Professora Doutora Perpétua Silva, pela sua simpatia, dedicação pessoal e profissional e pelas palavras de incentivo.

Às minhas queridas colegas do Mestrado, pela amizade e pelos momentos de partilha e apoio mútuo.

Ao Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém, na pessoa do Dr. Luís Nico, pela recetividade e interesse demonstrado, viabilizando a realização deste trabalho.

Aos formandos e formandas que participaram neste estudo e que comigo partilharam as suas opiniões, experiências e também um pouco das suas vidas.

Aos formandos e formandas que me acompanham todos os dias, pela confiança e carinho que me dedicam - ser Formadora faz-me feliz e torna-me uma pessoa melhor.

Aos meus amigos e amigas pelo carinho, amizade e apoio na etapa final deste trabalho.

Por fim, gostaria de expressar a minha gratidão à minha família, pelo amor, pela motivação, por me encorajarem nos momentos mais difíceis e pela ajuda para enfrentar mais um desafio na minha vida.

## RESUMO

O crescimento e a consolidação da utilização das tecnologias digitais no quotidiano das pessoas suscitam uma série de questões que o tornam objeto de pesquisa social. O interesse neste tema foi o ponto de partida para o desenvolvimento deste trabalho sobre a chamada Inclusão Digital, este conceito é um fenómeno complexo, relacionado não apenas à acessibilidade, mas também às formas de apropriação das tecnologias de comunicação e informação (TIC).

O presente trabalho propõe explorar a importância da aquisição de competências digitais por formandos/as adultos/as pouco qualificados/as e em situação de desemprego, que frequentam ações de formação profissional de dupla certificação na modalidade EFA (Educação e Formação de Adultos) no Serviço de Formação Profissional de Santarém, a partir da observação de práticas relacionadas ao acesso e utilização das tecnologias digitais no módulo de TIC. Procurámos também compreender se estas práticas são efetivas para uma participação mais ativa, enquanto cidadãos e cidadãs, pois estas podem ser decisivas para a inclusão digital e social destes/as formandos/as na sociedade contemporânea.

O método de investigação adotado foi o Estudo de Caso, sendo a estratégia metodológica definida no estudo qualitativo apoiado na análise documental, no questionário de diagnóstico e no *focus group*. Os resultados demonstram que o uso efetivo das tecnologias digitais está aquém das suas potencialidades, reforçando a ideia de que a inclusão digital é mais do que a mera utilização destas ferramentas, é essencial que as pessoas compreendam quais são os benefícios que podem tirar dessa utilização para uma eficiente apropriação e mobilização no seu quotidiano de forma autónoma e responsável.

Palavras-chave: educação e formação de adultos; inclusão social; inclusão digital; competências digitais, transformação digital.

## **ABSTRACT**

### Digital Transformation and Digital Inclusion - a case study

The growth and consolidation of the use of digital technologies in people's daily lives raises a series of questions that make them the object of social research. The interest in this theme was the starting point for the development of this work on the so-called Digital Inclusion, this concept is a complex phenomenon, related not only to accessibility, but also to the forms of appropriation of communication and information technologies (ICT).

The present work proposes to explore the importance of the acquisition of digital skills by trainees / adults who are low qualified and unemployed, who attend professional training activities with double certification in the EFA (Adult Education and Training) modality in the Service of Professional Training in Santarém, based on the observation of practices related to access and use of digital technologies in the ICT module. We also sought to understand whether these practices are effective for more active participation, as citizens, as these can be decisive for the digital and social inclusion of these trainees in contemporary society.

The research method adopted was the Case Study, the methodological strategy being defined in the qualitative study supported by the documentary analysis, the diagnostic questionnaire and the focus group. The results demonstrate that the effective use of digital technologies is below their potential, reinforcing the idea that digital inclusion is more than the mere use of these tools, it is essential that people understand what are the benefits they can derive from this use for efficient appropriation and mobilization in their daily lives in an autonomous and responsible manner.

**Keywords:** adult education and training; social inclusion; digital inclusion; digital skills, digital transformation.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ALV - Aprendizagem ao Longo da Vida

DH - Direitos Humanos

DigComp 2.1 - Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos

EFA - Educação e Formação de Adultos

INCoDe.2030 - Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030

QDRCD - Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

## ÍNDICE GERAL

Introdução .....	1
PARTE I. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	4
Capítulo I. Aprendizagem ao Longo da Vida - Educação e Formação de Adultos transformadora .....	5
1. A Aprendizagem ao Longo da Vida .....	6
1.1. A Educação e Formação de Adultos como um recurso para a capacitação .....	8
Capítulo II. Transformação Digital e Inclusão Digital .....	10
2. Transformação Digital .....	11
2.1. A Sociedade em Rede e a Internet .....	12
2.2. A Inclusão Social e a Inclusão Digital: significados e inter-relações... 13	
2.3. Inclusão digital, um novo direito fundamental? .....	15
2.4. Literacia Digital .....	16
2.5. Cidadania Digital .....	18
2.6. Competências Digitais .....	19
PARTE II. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE INVESTIGAÇÃO .....	24
Capítulo III. Metodologia de Investigação .....	25
3. Metodologia .....	26
3.1. Definição da pergunta de partida e dos objetivos da investigação ....	26
3.2. Contexto da investigação .....	27
3.3. Considerações Éticas .....	27
3.4. Alvo da pesquisa .....	29
3.5. Métodos e Técnicas de recolha de dados .....	29
3.5.1. Estudo de Caso .....	29
3.5.2. Questionário .....	30
3.5.3. <i>Focus Group</i> .....	31
Capítulo IV. Apresentação e Análise dos Dados .....	33
4. Apresentação e análise dos dados .....	34
4.1. Descrição dos Resultados do Questionário de Diagnóstico .....	34
4.1.1. Caracterização da amostra .....	34
4.1.2. Acesso às tecnologias digitais .....	36
4.1.3. Competências na área das tecnologias digitais .....	39
4.1.4. Competências na utilização das tecnologias digitais .....	41
4.2. Resultados do <i>Focus Group</i> .....	50
Conclusão .....	68
Bibliografia .....	72
Anexos .....	80

Anexo 1 – Guião do Questionário de Diagnóstico .....	81
Anexo 2 – Guião do <i>Focus Group</i> .....	87
Anexo 3 – Termo de Consentimento do Questionário .....	90
Anexo 4 – Termo de Consentimento do <i>Focus Group</i> .....	91
Anexo 5 – Quadro-síntese do <i>Focus Group</i> .....	92

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Áreas de Competência (Dimensão 1) e Competências (Dimensão 2) do Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal .....	23
Quadro 2 - Categorização das questões do Questionário de Diagnóstico .....	31
Quadro 3 - Caracterização dos/as entrevistados/as no <i>Focus Group</i> .....	51
Quadro 4 – Síntese do <i>Focus Group</i> .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa Etária dos/as participantes .....	34
Gráfico 2 - Sexo dos/as participantes .....	35
Gráfico 3 - Nível de escolaridade dos/as participantes .....	35
Gráfico 4 - Situação face ao emprego .....	36
Gráfico 5 - Período de desemprego .....	36
Gráfico 6 - Acesso a dispositivos digitais.....	37
Gráfico 7 - Acesso a computador pessoal .....	37
Gráfico 8 - Acesso a computador pessoal com internet .....	38
Gráfico 9 - Locais de acesso à internet .....	38
Gráfico 10 - Frequência de acesso à internet .....	39
Gráfico 11 - Aquisição de competências digitais .....	39
Gráfico 12 - Domínio das tecnologias digitais .....	40
Gráfico 13 - Opinião dos/as inquiridos/as sobre a falta de acessibilidade às tecnologias como fator de exclusão social .....	40
Gráfico 14 - Opinião sobre medidas a adotar para facilitar o acesso às tecnologias digitais	41
Gráfico 15 - Utilização do telemóvel .....	42
Gráfico 16 - Utilização do computador .....	42
Gráfico 17 - Frequência de utilização do computador .....	43
Gráfico 18 - Média de tempo de utilização do computador .....	43
Gráfico 19 - Utilização da internet .....	44
Gráfico 20 - Média de tempo de utilização da internet .....	44
Gráfico 21 - Competências dos/as participantes na utilização da internet .....	45
Gráfico 22 - Serviços utilizados através da internet .....	45
Gráfico 23 - Utilização do correio eletrónico (e-mail) .....	46
Gráfico 24 - Motivações para a utilização das tecnologias digitais .....	46
Gráfico 25 - Razões que desmotivam a utilização de tecnologias digitais .....	47
Gráfico 26 - Confiança nas informações que circulam nas redes sociais .....	47
Gráfico 27 - Participação na defesa de causas sociais ou políticas nas redes sociais .....	48
Gráfico 28 - Causas apoiadas pelos/as participantes .....	48

## Introdução

A presente dissertação tem por título “O papel das Competências Digitais para a Inclusão Digital e Social de Adultos/as - um estudo de caso em cursos EFA” e foi realizada no âmbito do Mestrado de Educação Social e Intervenção Comunitária.

Este trabalho de pesquisa nasceu da preocupação de como as pessoas vivenciam o uso das tecnologias digitais e como as utilizam como ferramentas para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Partindo do princípio de que a presença cada vez mais comum das tecnologias em todos os âmbitos da nossa vida influencia as trajetórias de aprendizagem, de conhecimento, de acesso e de criação de informação, para podermos responder aos desafios que a sociedade digital gera é fundamental a capacitação das pessoas para que possam aproveitar o potencial das tecnologias no seu desenvolvimento e na sua integração na sociedade.

Nos últimos anos as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) modificaram substancialmente as relações económicas, políticas, culturais e sociais da sociedade, estas mudanças implicam cada vez mais uma participação ativa de todos e o acesso às tecnologias torna-se uma das condições necessárias para uma sociedade mais justa, inclusiva e democrática.

As motivações para o objeto de investigação desta dissertação partem do envolvimento e das vivências profissionais com os/as formandos/as dos cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), e traduzem-se num olhar sensível e comprometido com as questões formativas e sociais dos públicos que frequentam as ações de formação no Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém.

Vivemos numa sociedade marcada por profundas transformações tecnológicas e a origem desta investigação é também motivada pelo questionamento sobre como os/as formandos/as interagem e gerem adequadamente a informação digital, o conhecimento e o uso das tecnologias para a sua inclusão social plena na sociedade contemporânea.

Consideramos de extrema relevância evidenciar neste estudo em que medida formar em literacia digital pode reduzir situações de exclusão e compreender como um processo de capacitação em competências digitais pode ajudar nas estratégias de inclusão social de determinadas pessoas ou grupos.

Podemos destacar a pertinência da análise desta temática a nível local/regional através do *Estudo para Identificação de Novas Profissões na Lezíria do Tejo no Quadro da Indústria 4.0*, que explica como o recurso às tecnologias criará “*novas exigências de conhecimentos e capacidades, já que à medida que os contactos com os clientes se tornam mais digitais e as interações mais complexas e exigentes serão necessárias pessoas capazes de lidar com toda a transformação digital e de responder com rapidez a cada desafio.*” (2018, p. 54).

O mesmo estudo reconhece a importância de investir na formação dos trabalhadores *“através de programas específicos devidamente articulados entre as necessidades das empresas e a oferta das instituições de ensino é, pois, não apenas desejável, mas um pré-requisito de competitividade da economia”* e acrescenta ainda que a articulação entre as empresas e as instituições de educação e formação é fundamental do ponto de vista territorial/regional *“no sentido da preparação de um tecido económico e empresarial capaz de enfrentar os choques do futuro.”* (2018, p. 28).

Sob um olhar macro destacamos o programa de competências digitais para Portugal, 2017-2030, a *“Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030”*, que consiste numa ação integrada de política pública dedicada ao reforço de competências digitais, realçando a importância destas competências para o exercício pleno da cidadania, uma vez que *“um país com cidadãos mais proficientes no mundo digital é também um país com pessoas mais incluídas, mais participativas e mais aptas a lidar com a sociedade da qual fazem parte”*, bem como para dar resposta às exigências do mercado de trabalho, pois *“uma população ativa mais capaz gera mais empregos novos, assim como mercados e produtos inovadores, gerando atividades económicas mais competitivas e robustas”* (INCoDe.2030, 2017, p.3).

O processo de integração social requer a criação de situações de aprendizagem que se tornem oportunidades de mudança e progresso. Isto implica o estímulo ao desenvolvimento de habilidades e competências básicas para a vida em sociedade.

O contexto escolhido para a realização da presente investigação foi o Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém e o trabalho que apresentamos aborda o processo de aquisição de competências digitais dos/as formandos/as em duas ações de formação presencial, no âmbito da modalidade de formação de Educação e Formação de Adultos, mediada pelas tecnologias e pela utilização de metodologias ativas.

Este trabalho permite-nos averiguar os processos de aprendizagem e a sua contribuição para a aquisição de competências digitais pelos formandos e formandas que frequentam a formação.

Tendo em conta o contexto do nosso estudo, estabelecemos os seguintes objetivos:

Objetivo geral:

Reconhecer a inclusão digital como uma possível via para a capacitação dos formandos e formandas em situação de desemprego, tendo por base o reforço da literacia digital e das competências digitais imprescindíveis ao exercício de uma cidadania mais ativa e participativa, que lhes permita estar incluídos socialmente.

Objetivos específicos:

- Analisar os conceitos de inclusão digital e inclusão social.
- Diagnosticar o nível de competências dos/as formandos/as na utilização de tecnologias digitais.

- Identificar práticas digitais que facilitam a inclusão digital dos/as participantes.
- Promover o desenvolvimento de competências digitais através da utilização de aplicações e ferramentas específicas essenciais para a promoção de uma cidadania digital.
- Verificar se as competências digitais adquiridas refletem mudanças significativas na vida dos/as formandos/as.

Do ponto de vista da sua estrutura, este trabalho integra três capítulos, divididos em duas partes, nos quais se procura refletir de forma aprofundada e sustentada as várias temáticas acima enunciadas.

A primeira parte diz respeito à fundamentação teórica, estruturada por uma revisão da literatura onde se articula a aprendizagem ao longo da vida com uma educação e formação de adultos transformadora. São operacionalizados os conceitos de sociedade em rede, internet, literacia digital, cidadania digital, inclusão digital e inclusão social no contexto da sociedade digital, bem como o desenvolvimento e a aquisição de competências digitais.

A segunda parte é constituída por dois capítulos que compreendem a metodologia da investigação, e finalmente a análise dos resultados obtidos, as considerações finais e possíveis linhas de investigação futura.

**PARTE I.  
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

**Capítulo I.**  
**Aprendizagem ao Longo da Vida - Educação e Formação  
de Adultos transformadora**

*“A aprendizagem ao longo da vida é uma ideia simples e bela. É óbvio que as pessoas aprendem ao longo das suas vidas (...) desde as primeiras tentativas para andar e falar, a nossa capacidade de adaptação e aprendizagem prolonga-se através de uma variedade extraordinária de novas capacidades e conhecimentos, e pode ser tão inconsciente como respirar.”*  
(Field, 2002, p. vii, in Barros, 2011, p. 184)

## **1. A Aprendizagem ao Longo da Vida**

A Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV) visa potenciar as capacidades das pessoas para o desempenho de diversas atividades, de forma autónoma e comprometida. Isto implica uma reconversão nos sistemas de ensino, uma nova pedagogia, que deve ser baseada *“no modelo de aprender a aprender, ao longo da vida, e preparada para estimular a criatividade e a inovação de forma a - e com o objectivo de - aplicar esta capacidade de aprendizagem a todos os domínios da vida social e profissional.”* (Castells & Cardoso, 2005, p. 28).

A sociedade de hoje exige novos processos de ensino-aprendizagem, os sistemas educacionais são confrontados com a necessidade de evoluir da educação da era industrial para uma educação que prepare as pessoas para a era digital.

A educação *“está presente no desenrolar da própria vida do ser humano, enquanto ser produtor e produto de cultura”* (Barros, 2011, p. 95), compreende-se, assim, que a educação é a peça-chave para o processo de integração de cada um dos membros da sociedade.

A perspetiva da ALV, como princípio orientador do sistema educativo e dos processos de aprendizagem, surge num contexto fortemente influenciado por mudanças rápidas no conhecimento, nas tecnologias, na comunicação e nas relações sociais. Neste contexto, ter oportunidade para aprender ao longo da vida é poder participar em processos de interação para trocar significados, conhecimentos, estratégias e experiências, sobre o que interessa às pessoas e através das quais podem desenvolver as suas aptidões e saberes para melhorar as suas vidas.

A ALV não é algo novo, mas nos últimos anos tem tido grande destaque, especialmente pela União Europeia, com a pretensão de garantir, através deste instrumento, a transição para uma economia e sociedade baseada na informação e no conhecimento.

Na grande maioria das manifestações das instituições da União Europeia, foi feita referência à importância da ALV no futuro da Europa, as mais relevantes foram a publicação do *Memorando sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida* (Comissão das Comunidades Europeias, 2000) e a Comunicação da Comissão, em 2001, intitulada *“Tornar o Espaço Europeu de Aprendizagem ao Longo da Vida uma Realidade”* (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). O Memorando defende que a ALV é uma realidade para todos os cidadãos da União Europeia, a Comunicação pretende contribuir para a criação de um espaço europeu

de aprendizagem contínua que valoriza todos os aspetos do desenvolvimento humano: pessoal, cívico, social e profissional.

Segundo o *Guia de Implementação para a Estratégia de Competências para Portugal* da OCDE, em 2016, 53% dos adultos portugueses com idades entre os 25 e os 64 anos, e 31% dos 25 aos 34 anos de idade, não tinham concluído o ensino secundário. Dos países que fazem parte da OCDE apenas Portugal, Turquia e México, possuem mais adultos entre os 25 e os 64 anos que não concluíram o ensino secundário (OCDE, 2018, p. 12).

Os baixos níveis de qualificação podem ser prejudiciais ao sucesso das pessoas no mercado de trabalho bem como para a sua qualidade de vida, esta situação implica a necessidade de renovar e diversificar continuamente o conhecimento e as competências para responder às incertezas e à mudança contínua na era digital.

Segundo a *Recomendação do Conselho da União Europeia* de 19 de dezembro de 2016 sobre percursos de melhoria de competências:

a participação de adultos pouco qualificados na aprendizagem ao longo da vida continua a ser quatro vezes inferior à das pessoas com qualificações de nível superior. O acesso a oportunidades de aprendizagem ao longo da vida continua a ser desigual entre grupos socioeconómicos, sendo menor em alguns grupos da população em idade ativa, especialmente os nacionais de países terceiros. É, pois, fundamental para o sucesso das medidas de melhoria de competências encorajar uma participação alargada e inclusiva. É essencial envidar esforços para chegar às pessoas que necessitem especialmente de motivação, apoio e orientação ao longo da vida, especialmente as que estão mais afastadas do mercado de trabalho ou da educação e formação. (Recomendação do Conselho da União Europeia, 2016, p. 2).

Neste contexto, a educação é um fator decisivo para o desenvolvimento das sociedades, para promover a coesão social e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e cidadãs, tornando-se, não apenas uma exigência, mas também uma necessidade inevitável para viver em sociedade.

A ALV surge ainda relacionada com características como a *“flexibilidade, diversidade e acessibilidade no tempo e no espaço”*, que possibilitam (...) *“uma construção contínua da pessoa, de seu saber e de suas aptidões, assim como de sua capacidade para julgar e agir.”* (UNESCO, 2010, p.12).

Nas últimas décadas, a conceção de ALV tem evoluído progressivamente e atualmente assume processos de aprendizagem que podem ocorrer em qualquer fase da existência de uma pessoa: infância, juventude, idade adulta e velhice, e em múltiplos contextos e com diferentes agentes (educação formal, não formal e informal).

De acordo com Ávila (2005) *“qualquer indivíduo, seja qual for a sua idade, o seu nível de qualificação escolar, ou a sua situação socioprofissional, pode ser confrontado, em qualquer momento, com a necessidade de desenvolver novos conhecimentos e competências”* (Ávila, 2005, p. 288). Nesta perspetiva, todas as pessoas, independentemente da faixa etária ou da classe social, têm a capacidade de aprender ao longo da vida, dentro e

fora do sistema educativo, com o objetivo de adquirir, atualizar, complementar e ampliar as suas capacidades, conhecimentos e habilitações para o seu desenvolvimento nos diferentes contextos da vida.

A chamada era digital trouxe outras necessidades educativas, neste sentido Patrocínio (2004) salienta que

com a progressiva penetração das TIC em todos os sectores de actividade a capacidade individual e social do acesso a essas novas tecnologias é ampliado e começa a fazer sentido poder-se falar de e-educação, e-formação e e-aprendizagem ao longo da vida, o que envolve crianças, jovens e adultos, perspectiva que valoriza a co-aprendizagem de estudantes e professores, de formandos e formadores, de educandos e encarregados de educação, dentro e fora das instituições educativas (Patrocínio, 2004, p. 307).

Surgem assim novos ambientes e formas de aprendizagem que exigem uma transformação dos sistemas de ensino e formação *“a fim de tirar pleno partido das oportunidades oferecidas pelas tecnologias da informação e da comunicação e pelos meios de comunicação social, bem como de desenvolver as capacidades e competências necessárias para satisfazer as exigências da sociedade e do mercado de trabalho do futuro.”* (Relatório sobre a Educação na Era Digital: desafios, oportunidades e ensinamentos a tirar para a definição das políticas da UE, 2018, p.8).

## **1.1. A Educação e Formação de Adultos como um recurso para a capacitação**

A Educação e Formação de Adultos (EFA) pode ser vista como uma resposta ao direito humano de aprender ao longo da vida e em diversas áreas de conhecimento.

Segundo a *Resolução do Conselho da União Europeia sobre uma agenda renovada no domínio da educação de adultos*, a educação de adultos surge como um elemento crucial do processo de aprendizagem ao longo da vida, *“compreendendo toda a gama de actividades de aprendizagem formal, não formal e informal, tanto no plano geral como profissional, desenvolvidas pelos adultos depois de concluída a fase inicial do ensino e formação.”* (Jornal Oficial da União Europeia, 2011, p. 3).

A *Recomendação sobre Aprendizagem e Educação de Adultos* da UNESCO renova o conceito da educação de adultos como uma das componentes essenciais ao longo da vida e considera as TIC com *“grande potencial para melhorar o acesso dos adultos a uma variedade de oportunidades de aprendizagem e promover a equidade e a inclusão.”* (UNESCO, 2015, p. 7).

De facto, a EFA é uma exigência da sociedade atual, como confirma o terceiro *“Relatório Global sobre Aprendizagem e Educação de Adultos”* (*Global Report on Adult*

*Learning and Education – GRALE III) “A aprendizagem e a educação de adultos fazem a diferença, ao ajudar as pessoas a atualizar constantemente seus conhecimentos e habilidades ao longo de suas vidas, para que mantenham suas habilidades de modo a contribuam como membros saudáveis e produtivos da sociedade.” (UNESCO, 2016, p. 15).*

Barros (2011) dá um contributo importante acerca do presente e do futuro da educação de adultos e considera que o entendimento dado atualmente à educação e formação de adultos assenta em três eixos principais:

- 1- Instrumento de gestão da força de trabalho: *“assenta a sua fundamentação nas mudanças verificadas nas últimas três décadas, no âmbito da economia, que são apresentadas como inevitáveis, em particular no que diz respeito às transformações que ocorreram no mercado de trabalho.”*
- 2- Meio de prevenir formas de conflitualidade social: estabelece a promoção da coesão social e a luta contra a exclusão social.
- 3- Ferramenta de adaptabilidade ao dispor da população ativa: *“é sobretudo ao trabalhador que cabe a responsabilidade pela manutenção do seu emprego, e que esta passa necessariamente pela atualização constante de competências”* (Barros, 2011, pp. 153-155).

Deste modo, a EFA não só tem de acompanhar as transformações do mercado de trabalho, como também deve basear-se no pressuposto da responsabilização individual e na participação na estabilidade da sociedade como um todo.

A este propósito, Barros (2011) enfatiza a relevância de uma educação de adultos autêntica e transformadora, imprescindível *“à construção coletiva e solidária da paz, da amorosidade humana, da felicidade e do bem-estar social, elementos que vemos como características de um mundo outro, possível, desejável, necessário e urgente.”* (Barros, 2011, p. 186).

Para compreender e atuar eficaz e efetivamente na sociedade atual os/as adultos/as devem estar motivados/as para uma aprendizagem orientada para situações reais, que implique não apenas a aquisição de conteúdos, mas também o desenvolvimento de capacidades e conhecimentos em diferentes contextos. Neste âmbito, as TIC podem ser uma ferramenta facilitadora para a resolução de problemas e para melhorar a forma como as pessoas leem, escrevem, comunicam e se entretêm.

Podemos concluir que a literacia digital na EFA é um importante desafio social contra novas formas de exclusão, que só poderão ser superadas com o desenvolvimento de competências técnicas e sociais, valores e atitudes que permitam solucionar problemas e atividades próprias da era digital.

**Capítulo II.**  
**Transformação Digital e Inclusão Digital**

*“O futuro é apresentado como inexorável, na medida em que a mudança e a evolução tecnológica são vistas como algo de inevitável e imparável.”*

(Barros, 2011, p. 155).

## **2. Transformação Digital**

O ser humano faz parte de um mundo em que as TIC são uma realidade inevitável para o desenvolvimento das sociedades. As tecnologias exigem a aquisição de novos conhecimentos e o desenvolvimento de competências para serem aplicados diariamente, uma vez que as mesmas estão presentes em qualquer atividade humana (trabalho, economia, lazer, organizações, comunicação, administração, etc.).

Esta realidade sublinha, para Espinet, Sevilla e Bolívar (2007), a importância de destacar algumas mudanças resultantes da introdução das TIC:

- Novos modelos de relações sociais e culturais baseados numa sociedade em rede – as ferramentas de comunicação, como o telemóvel, correio eletrónico, *chats*, videoconferências, etc., facilitam a interação entre as pessoas, independentemente das circunstâncias geográficas ou temporais;
- Novas formas de organizar e conceber o trabalho – as estruturas organizativas tornam-se menos hierarquizadas e mais dinâmicas; surgem novos processos produtivos que modificam o modo como as empresas se relacionam com os seus clientes; a autonomia, a capacidade para gerir o tempo, o trabalho em equipa e a adaptação à mudança dos/as trabalhadores/as é cada vez mais importante;
- Novas formas de aceder à educação – as TIC surgem como ferramentas da educação a distância, da formação presencial e da autoformação.
- Novas formas de fornecer e adquirir serviços – a acessibilidade de produtos e serviços é aperfeiçoada através do uso de dispositivos e canais digitais.

De acordo com o documento *Going Digital: Making the Transformation Work for Growth and Well-being* a transformação digital em curso da economia e da sociedade promete estimular a inovação, gerar eficiência e melhorar os serviços, e, ao fazê-lo, impulsionar um crescimento mais inclusivo e sustentável, além de melhorar o bem-estar (OECD, 2018).

Considerando este cenário, Ochôa e Pinto explicam que o investimento em capital humano e no desenvolvimento de competências “*na denominada transformação digital caracteriza-se pela atenção dada à velocidade da mudança e inovação (4.0), à convergência tecnológica e à responsabilização de atores públicos e privados para criar o talento necessário para enfrentar os desafios do mundo digital.*” (Ochôa & Pinto, 2017, p.1).

Neste contexto, a transformação digital não pode ser vista como uma simples implementação de tecnologia, é também um processo que influencia os comportamentos, as atividades e as competências das pessoas e das organizações, que graças às tecnologias digitais melhoram a sua capacidade de adaptação aos novos desafios do cenário tecnológico e digital atual.

Segundo a Comunicação da Comissão Europeia relativa ao *Plano de Ação para a Educação Digital* o acelerar da transformação digital na UE decorrerá do “*rápido crescimento das novas tecnologias como a inteligência artificial, a robótica, a computação em nuvem e a cifragem progressiva («blockchain»*” (Comissão Europeia, 2018, p. 1). Uma das prioridades deste plano é o desenvolvimento de competências e aptidões digitais pertinentes para a transformação digital.

Podemos assim dizer que estamos perante uma transformação que avança muito mais rapidamente do que imaginamos, é algo irreversível e não acompanharmos o ritmo desta mudança poderá desencadear problemas de inclusão social, ou seja, a sociedade digital existe e se não nos capacitarmos poderemos ficar excluídos. É preciso estarmos preparados para ter um lugar no mundo do futuro e cada cidadão e cidadã deverá desenvolver as capacidades necessárias para explorar as oportunidades decorrentes da transformação digital.

## **2.1. A Sociedade em Rede e a Internet**

As TIC criaram condições para o surgimento de sociedades do conhecimento, se por um lado a sociedade da informação está baseada no avanço tecnológico, por outro as sociedades do conhecimento compreendem dimensões éticas, sociais e políticas, são sociedades em rede que promovem a consciência dos problemas globais (UNESCO, 2005).

Estas sociedades em rede são globais e dependem da trajetória do desenvolvimento da sociedade, no entanto têm uma difusão desigual, isto é, não incluem todas as pessoas e trazem grandes mudanças, trata-se de um novo paradigma tecnológico, que faz surgir uma nova forma de organização social. (Castells & Cardoso, 2005).

De facto, e conforme Castells & Cardoso (2005) argumentam, as tecnologias só por si não fazem a diferença na vida das pessoas, a forma como são utilizadas e com que objetivos é que realmente importa: “*É por isso que difundir a Internet ou colocar mais computadores nas escolas, por si só, não constituem necessariamente grandes mudanças sociais. Isso depende de onde, por quem e para quê são usadas as tecnologias de comunicação e informação.*” (Castells & Cardoso, 2005, p.19).

Um dos instrumentos com grande impacto na sociedade em rede é a *internet*, como meio de interação e de comunicação, bem como de transmissão e criação de informação. O

surgimento da internet permitiu às pessoas um acesso fácil e virtualmente ilimitado, a uma variedade de recursos que anteriormente eram muito difíceis de alcançar ou que tinham várias restrições no acesso. Porém, a excessiva informação veiculada por este meio pode dificultar o acesso rápido e eficiente à informação necessária e à própria segurança, até no que diz respeito à credibilidade da informação e das fontes que se consultam (Espinete, Sevilla & Bolívar, 2007).

Estamos perante uma cultura digital que transforma a forma como comunicamos e como nos relacionamos uns com os outros. Contudo, a sociedade em rede pode trazer novas formas de exclusão daqueles que não têm acesso às tecnologias digitais, como expõe Fernandes (2013): “a *“galáxia internet” é uma realidade notoriamente desigual, onde os graus de acesso à rede são muito variáveis dentro das regiões do mundo e os países considerados – o que levanta, desde logo, o problema dos excluídos da sociedade em rede*”. (Fernandes, 2013, p. 271).

Compreende-se assim, que com a expansão das TIC emergiram novas formas de desigualdades entre as pessoas e grupos sociais, nomeadamente no que diz respeito ao acesso desigual às tecnologias e à informação. Esta exclusão do acesso à tecnologia digital é designada por *“info-marginalização ou info-exclusão, existindo em paralelo muitos “info-pobres” e muitos “info-privilegiados”, situação geradora da chamada fratura digital.*” (Patrocínio, 2004, p.59). Est fratura digital vai mais além do ter ou não ter acesso, refere-se à separação entre as pessoas que utilizam as TIC na sua vida quotidiana, em particular a internet, e aquelas que não conseguem aceder, ou tendo a possibilidade de acesso, não as sabem utilizar ou não o fazem por falta de interesse ou capacitação.

## **2.2. A Inclusão Social e a Inclusão Digital: significados e inter-relações**

O conceito de inclusão compreende o respeito pela dignidade das pessoas, da sua liberdade, bem como do reconhecimento dos seus direitos: à vida, ao trabalho, à educação, à saúde. Inclusão pressupõe exclusão. Nesta medida, podemos identificar as pessoas excluídas como aquelas que estão em condições de vulnerabilidade, que sofrem a negação dos seus direitos como pessoas e são suscetíveis a situações de risco social, político, económico, ambiental e cultural.

Segundo o *Relatório Conjunto sobre a Inclusão Social que sintetiza os resultados da análise dos Planos de Acção Nacionais para a Inclusão Social (2003-2005)* a inclusão social

é um processo que garante que as pessoas em risco de pobreza e exclusão social acedam às oportunidades e aos recursos necessários para participarem plenamente nas esferas económica, social e cultural e beneficiarem de um nível de vida e bem-estar considerado normal na sociedade em que vivem. Assegura-lhes,

pois, uma participação acrescida no processo decisório que afecta as suas vidas e o acesso aos seus direitos fundamentais. (Comissão das Comunidades Europeias, 2003, p. 9).

Sendo a inclusão social um processo que visa proporcionar acesso equitativo, permitir a participação de todos e valorizar a contribuição de cada pessoa para a sociedade, no que diz respeito ao digital não há uma distribuição democrática e equitativa nas oportunidades de acesso, utilização e apropriação das tecnologias digitais. Esta situação, muitas vezes, coincide com outras exclusões estruturais que podem estar relacionadas com a classe social, a etnia, a geração, o género, etc. Portanto, não é um processo linear e igual para todos e isto resulta num novo tipo de exclusão: os analfabetos digitais ou infoexcluídos.

O *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal (1997)* refere que os fenómenos de infoexclusão surgem pela falta de acesso individual, que pode estar relacionada com os custos e a falta de ligação à rede digital e pela falta de literacia digital, estas situações impedem as pessoas de usufruírem dos benefícios da sociedade de informação.

Espinet, Sevilla e Bolívar (2007) explicam que *“una persona está excluída digitalmente quando se ve privada de acceder a las oportunidades e a los derechos derivados del uso de las TIC o quando no tiene capacitación para disfrutarlas.”* (Espinet, Sevilla & Bolívar, 2007, p. 29). Neste sentido, quem não possui as competências está excluído ou em risco de exclusão, sobretudo porque está em desvantagem em relação aos restantes cidadãos e cidadãs que têm essas competências em âmbitos chave como o acesso ao emprego, a participação ativa na sociedade, o poder beneficiar dos serviços *online*, ter qualidade de vida e estar incluído na sociedade.

Há um conjunto da população que é mais afetada, a este respeito Silva (2018) defende que a inclusão digital só existirá quando os benefícios das tecnologias digitais sejam acessíveis

à população que se encontra numa condição de maior vulnerabilidade, nomeadamente pessoas com baixos rendimentos, pessoas idosas, pessoas com deficiência, crianças e jovens consideradas em risco, pessoas com baixa escolaridade, pessoas desempregadas ou com emprego precário, pessoas pertencentes a minorias, migrantes ou refugiadas, pessoas de comunidades rurais ou de zonas geográficas onde as tecnologias, por uma multiplicidade de razões, ainda não entraram. (Silva, 2018, p. 8).

Lévy (1999) sublinha que a inclusão digital deve partir de uma perspetiva humanista e de valorização da inteligência coletiva, e refere que

o "acesso para todos" não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras geralmente apresentadas. Não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço. Os novos instrumentos deveriam servir

prioritariamente para valorizar a cultura, as competências, os recursos e os projetos locais, para ajudar as pessoas a participar de coletivos de ajuda mútua, de grupos de aprendizagem cooperativa, etc. (Lévy, 1999, p. 243).

A *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (2015–2020)* revela que o trabalho de inclusão digital está intimamente ligado ao trabalho de inclusão social,

grande parte das assimetrias relacionadas com a Sociedade da Informação derivam de assimetrias sociais, nomeadamente as causadas pelo envelhecimento da população, a desertificação das regiões interiores e as dificuldades que enfrentam as pessoas dos grupos vulneráveis ou dos grupos desfavorecidos. Desta forma, o trabalho de inclusão digital da população que nunca utilizou a Internet tem que encontrar correlação com o trabalho das organizações que já desenvolvem a inclusão social da população. (Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2015, p. 5)

No entanto, Garcia (2016) explica que a inclusão digital só por si não significa inclusão social. Sendo a inclusão social um fenómeno complexo é preciso conhecer como são utilizadas as tecnologias e de que forma essa utilização se reflete nos aspetos da vida quotidiana do cidadão e na criação de novos conhecimentos, porque a inclusão digital não implica apenas o acesso à Internet ou as TIC, a apropriação, o significado e o uso destes conhecimentos deve resultar numa melhoria da qualidade de vida das pessoas. Portanto, para uma maior inclusão e equidade o digital deve estar ao serviço da inclusão social.

De acordo com Woszezenki, Nakayama e Junior (2013) a inclusão digital deve ser entendida como um processo da inclusão social, deve ser *“concebida como um conjunto de dimensões, das quais a social e a digital encontram-se entrelaçadas, visando o desenvolvimento pleno do ser humano para exercício da cidadania.”* (Woszezenki, Nakayama & Junior, 2013, p. 2).

Nesta perspetiva, o acesso às tecnologias digitais é um instrumento de potencialização para a inclusão social. Assim, podemos entender a inclusão digital como um processo que tende a reduzir as desigualdades no que diz respeito à integração das pessoas, ao seu crescimento comunitário e desenvolvimento pessoal.

### **2.3. Inclusão digital, um novo direito fundamental?**

Os Direitos Humanos (DH) enquanto direitos históricos são mutáveis, isto é, suscetíveis de transformação e ampliação (Bobbio, 1991). Neste sentido, diferentes etapas históricas levaram à construção das chamadas gerações de direitos que acompanham as dinâmicas e mudanças sociais.

Considerando as transformações decorrentes dos avanços tecnológicos e da globalização destacam-se os direitos da 5.<sup>a</sup> geração como os direitos resultantes da era digital, que nos remetem para o direito à educação na sociedade da informação, questionando

como o princípio da dignidade humana e do pleno desenvolvimento humano dependem também de uma educação digital que promova a inclusão social como expressão dos DH do século XXI.

Com efeito, Oliveira (s. d.) afirma que *“o direito ao acesso às novas tecnologias como a Internet e o ciberespaço constituem o cerne dos direitos humanos contemporâneos, pois é por meio deles que serão asseguradas as múltiplas dimensões da vida humana, tais como o acesso às informações e comunidades virtuais.”* (Oliveira, s. d., p. 24).

A falta de acesso às tecnologias pode levar à exclusão digital, que atualmente também *“gera outros tipos de exclusões como a social, a relacionada ao mercado de trabalho e ao acesso à informação.”* (Welter & Castro, 2013, p.152).

O acesso às tecnologias digitais é uma necessidade social dos tempos atuais e torna-se condição necessária para a liberdade de expressão e acesso ao conhecimento, como expressa a Declaração Universal dos Direitos Humanos no artigo 19º *“Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.”* (DUDH, 1948).

Compreende-se assim, que a era digital desperta grandes expectativas e reflexões na sociedade da informação e exige uma contínua literacia digital das pessoas, que as aproxime da tecnologia e que com o seu uso ascendam a melhores condições de vida.

De facto, e conforme Tornero (2004) argumenta, a literacia digital pode ser

la oportunidad para la afirmación de una nueva identidad y de una nueva ciudadanía, es decir, de un nuevo estatuto para el individuo y para sus derechos y obligaciones. Es indudable que los nuevos medios tecnológicos pueden ser herramientas al servicio de los derechos humanos y ciudadanos cuando expanden el conocimiento, amplían la libertad y permiten el reconocimiento mutuo. (Tornero, 2004, p. 93).

Para aproveitar ao máximo as possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias, é necessário garantir que sejam colocadas à inteira disposição das pessoas como ferramentas de emancipação que permitam alcançar uma legítima inclusão digital, e que resultem igualmente em ações que beneficiem os DH e a justiça social.

## **2.4. Literacia Digital**

A complexidade do século XXI faz com que se fale em múltiplas alfabetizações ou literacias, já não se trata apenas da alfabetização das letras e dos números. Nas sociedades tecnologicamente avançadas e culturalmente diversificadas a literacia vai para além das capacidades funcionais de leitura e escrita para incluir múltiplas literacias que envolvem

formas culturalmente apropriadas de pensar e raciocinar criticamente em todas as áreas da vida (Westby, 2010).

Nas *Conclusões do Conselho da União Europeia, de 26 de novembro de 2012 sobre a literacia*, esta é evidenciada como uma competência decisiva para a vida, que capacita “*cada cidadão a desenvolver capacidades de reflexão, expressão oral, espírito crítico e empatia, e impulsionando a evolução pessoal, a autoconfiança, um sentido de identidade e a plena participação numa economia e sociedade digital e do conhecimento.*”(Jornal Oficial da União Europeia, 2012, p.1).

Nas sociedades contemporâneas a literacia é vista de forma dinâmica e as pessoas constroem o conhecimento a partir de múltiplas fontes. Westby (2010) exemplifica este conceito através de diversos tipos de literacia:

- “Visual literacy: The ability to understand and produce visual messages.
- Computer literacy: The ability to use a computer and its software to accomplish practical tasks.
- Media literacies/technology literacy: Literacies in digital mediums and on the Internet, involving hypertext, multimedia, and electronic forms of communication.
- Cultural literacy: The ability to understand and appreciate the similarities and differences in the customs, values, and beliefs of one’s own culture and the cultures of others” (Westby, 2010, p. 65).

No que diz respeito à literacia digital, esta será, cada vez mais, uma etapa importante para o exercício da cidadania e da justiça social e uma pré-condição para uma atividade profissional bem-sucedida.

Do ponto de vista de Martín (2003), o objetivo prioritário da literacia digital é a capacitação para transformar informação em conhecimento e fazer do conhecimento um elemento de colaboração e transformação da sociedade.

No documento *Literacia digital dos adultos portugueses: Estratégia Metodológica* Lopes e Henriques (2017) afirmam que na sociedade em rede

é inegável a importância da literacia dos indivíduos como fator de empoderamento, potenciador de uma cidadania ativa e inclusiva. As competências de literacia mediática e digital (ou melhor, a posse ou não dessas competências) constituem-se como elementos decisivos no processo de inclusão/exclusão digital e social. (Lopes & Henriques, 2017, p. 147).

Sebastião (2014) explica que a literacia digital tem três níveis: o acesso à *Web*, a compreensão dos seus conteúdos (o que são, quem os produz, porque produz, como usa) e a utilização das ferramentas digitais. Acrescenta ainda que “*a literacia digital é operacionalizada como a capacidade de aceder à Web, compreendê-la e utilizá-la, criando conteúdos, partilhando-os e consumindo-os de forma crítica, ética, segura e intencional.*” (Sebastião, 2014, p. 114).

Assim, entendemos que a literacia digital não visa formar exclusivamente para o uso correto de diferentes tecnologias, trata-se de desenvolver competências direcionadas para as capacidades de comunicação, sentido crítico, níveis mais altos de participação, capacidade de interpretar informações, avaliá-las e poder criar as suas próprias informações. Estes benefícios contribuem para uma maior autonomia – capacidade de cada pessoa superar-se a si própria, conseguir agir sobre o seu desenvolvimento económico, pessoal, familiar e social. Em linha com o que temos vindo a referir, Messias, Loureiro e Barbas (2012) afirmam

being digital literate does not refer only to the capability to use a computer or an email, but to the capability to gather, understand, interpret and share information available in all digital media. Being digital literate gives us the ability to communicate and work more efficiently, because it involves understanding how all digital devices work and how they can be used to interact with society. (Messias, Loureiro & Barbas, 2012, p. 2).

Efetivamente, como referem Espinet, Sevilla e Bolívar (2007), as práticas sociais interagem com a tecnologia e vice-versa. Para existir uma sociedade realmente inclusiva é preciso resolver os problemas sociais que podem excluir digitalmente, é preciso trabalhar com os públicos mais vulneráveis e mostrar-lhes como as tecnologias digitais são poderosas ferramentas de emancipação e crescimento pessoal.

## 2.5. Cidadania Digital

Ser cidadão não é apenas exercer direitos e deveres na sociedade, implica participar nos muitos aspetos da dinâmica social, procurando ações que mostrem maior participação e compromisso nas nossas comunidades. Portanto, *“ser cidadão é, sobretudo, dar-se poder a si próprio na vida do dia a dia em termos públicos e privados, dando atenção a cada minuto da vida quotidiana e tendo uma voz e uma ação nessa vida quotidiana onde se constroem a identidade e o sentido de pertença à comunidade.”* (Patrocínio, 2004, p. 195).

Neste sentido, a Cidadania não é algo estático, ela evolui à medida que a sociedade também evolui e torna-se necessário reconhecer a diversidade de direitos e deveres dos cidadãos exigidos pelo mundo contemporâneo.

A integração das TIC no exercício da cidadania introduziu algumas mudanças, nomeadamente no acesso à informação. Como explica Patrocínio (2004), *“ter acesso à informação e estar informado é condição necessária para uma abertura de horizontes, pois a informação é um ponto de partida essencial para o conhecimento e para a participação.”* (Patrocínio, 2004, p. 179). Assim, os cidadãos informados estão preparados para comunicar as suas ideias, participar de eleições, aproveitar oportunidades, obter serviços, garantir os seus direitos, negociar efetivamente e controlar as ações do Estado e as de outros atores da sociedade.

Nesta perspectiva, a cidadania digital implica exercer direitos e deveres na chamada sociedade de informação e consiste no uso de tecnologias da informação e comunicação, a internet e as redes sociais de maneira ética, segura, responsável e ativa, abrindo novos espaços à participação cidadã. O cidadão digital não é apenas um observador da realidade, hoje participa, opina, aprende, controla, informa e mobiliza, são estes os atributos fundamentais da nova cidadania que começa a emergir.

No entanto, tudo o que fazemos nas redes pode ter repercussões positivas ou negativas para a vida das pessoas, isto levanta algumas questões: como combater os fenômenos da desinformação (vulgo *fake news*), dos discursos de ódio, dos abusos do *cyberbullying*? Como fazer para que as pessoas, ao utilizarem um computador, não se deixem impressionar ou influenciar pelas imagens ou vídeos mais impactantes e apliquem as mesmas normas, os mesmos valores que aplicam na vida real? Considerando este cenário, Portela (2016) reflete sobre esta problemática

As redes sociais são um campo privilegiado de transgressão ética. Muitos utilizadores não pautam os seus comportamentos tendo em conta o conjunto de princípios éticos essenciais, como por exemplo princípios de verdade, de transparência e de responsabilidade. O ciberespaço reúne um conjunto de condições ímpares para a propagação da mentira, para a criação e recriação da realidade, para a digitalização da informação, para a manipulação e para a virtualização da vida. (Portela, 2016, p.35).

O desafio está em promover uma cidadania cada vez mais responsável também no mundo digital e para isso será necessário ter cidadãos e cidadãs informados/as, críticos/as e comprometidos/as na utilização das ferramentas digitais. Deste modo, a formação em literacia digital não se pode cingir apenas ao desenvolvimento da competência de informática na ótica do utilizador, mas também ao saber utilizar as tecnologias para resolver situações do dia a dia. Neste sentido, Anusca Ferrari e Hans Martens propõem a seguinte reflexão:

No ponto de viragem para a cidadania digital, as competências digitais proporcionam a porta de entrada para esta terra virtual. Numa sociedade cada vez mais digital, podemos considerar a cidadania digital como um direito. As competências digitais permitem-nos exercer este direito. No entanto, não deveremos considerar as competências digitais como sinónimo da mera capacidade para operar dispositivos. Consideramos que a consciência e a tolerância, os valores e as responsabilidades democráticos fazem, todos eles, parte das competências necessárias para que sejamos, ou nos tornemos, cidadãos digitais. (Ferrari & Martens, 2016, p. 13).

## **2.6. Competências Digitais**

Como consequência da rápida transformação digital da economia, a maioria das profissões requer o domínio de algum grau de competência digital, bem como a participação na sociedade em geral.

A formação em literacia digital é um elemento fundamental para que os/as trabalhadores/as desenvolvam as competências que a nova economia exige. As competências digitais são também um fator-chave para o desenvolvimento socioeconómico e para a empregabilidade, e essenciais para que todos os cidadãos participem na sociedade digital.

Compreender o significado das competências digitais é o primeiro passo para adquiri-las e integrá-las no dia-a-dia e no desenvolvimento educacional e profissional. Por esta razão, tentámos explicar o que são as competências digitais e que valor têm para o nosso presente e futuro, enquanto habitantes de um mundo globalizado e em transformação contínua e acelerada.

Para começar, é importante abordar o que é que se entende por competência, Barros (2011) destaca o conceito produzido por Montmollin (1998), entendendo a competência “*como o resultado de um conjunto estabilizado de saber, de saber-fazer e de saber-estar, a que faz corresponder um conjunto de condutas-tipo, de procedimentos-padrão, de tipos de raciocínio que se podem vir a atualizar numa nova aprendizagem (...).*” (Barros, 2011, p. 163).

No que se refere às competências digitais a *Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, de 18 de dezembro de 2006*, sobre as competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida, no anexo “Competências-chave para a Aprendizagem ao Longo da Vida – Quadro de Referência Europeu”, define que a competência digital

envolve a utilização segura e crítica das tecnologias da sociedade da informação (TSI) no trabalho, nos tempos livres e na comunicação. É sustentada pelas competências em TIC: o uso do computador para obter, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informações e para comunicar e participar em redes de cooperação via Internet. (Jornal Oficial de União Europeia, 2006, p.15).

Por sua vez, a *Recomendação do Conselho da União Europeia de 22 de maio de 2018 sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida – Quadro de Referência Europeu*, vem substituir a anterior recomendação e concede uma maior relevância às competências básicas e transversais, adaptando-as à realidade das necessidades da sociedade, deste modo, no contexto atual as competências digitais

envolvem a adesão e a utilização confiante, crítica e responsável de tecnologias digitais na aprendizagem, no trabalho e na participação na sociedade. Nelas se incluem a informação e a literacia de dados, a comunicação e a colaboração, a literacia mediática, a criação de conteúdos digitais (incluindo a programação), a segurança (incluindo o bem-estar digital e as competências associadas à cibersegurança), as questões relacionadas com a propriedade intelectual, a resolução de problemas e o espírito crítico. (Jornal Oficial da União Europeia, 2018, p. 9).

Com efeito, as competências digitais são competências transversais que compreendem a utilização das tecnologias digitais de uma forma crítica, colaborativa e criativa, e são essenciais para aceder às diversas oportunidades na sociedade digital.

Segundo o *Relatório do IDES* (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade), metade da população portuguesa não possui as competências digitais básicas necessárias para utilizar eficazmente a Internet e 30% não tem quaisquer competências digitais (sobretudo porque não utilizam a Internet ou só o fazem raramente).” O mesmo documento salienta que “18% da mão-de-obra em Portugal (empregada e desempregada) não tem quaisquer competências digitais, em comparação com uma média da UE de cerca de 10%.” (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES), Relatório por País, Portugal, 2018, p. 5).

Estes dados revelam a importância de implementar estratégias abrangentes na área das competências digitais que possibilitem o desenvolvimento das capacidades necessárias para que as pessoas possam encontrar emprego com mais facilidade, sejam mais produtivas e criativas e tenham sucesso, garantindo ao mesmo tempo a sua proteção, segurança e saúde quando utilizam as tecnologias.

Neste sentido, a *Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030, Portugal INCoDe.2030* surge em abril de 2017 e tem como foco principal capacitar a população portuguesa para as competências digitais e aumentar a sua interação com as novas tecnologias. Tem três grandes desafios: “*garantir a literacia e a inclusão digitais para o exercício da cidadania; estimular a especialização em tecnologias e aplicações digitais para a qualificação do emprego e uma economia de maior valor acrescentado e produzir novos conhecimentos em cooperação internacional.*” (INCoDe.2030, 2017, p. 5).

Esta iniciativa está estruturada em cinco eixos de ação: inclusão, educação, qualificação, especialização e investigação, estando cada um deles associado a um conjunto de objetivos e medidas de políticas públicas cuja prossecução estará a cargo de diversas instituições e entidades.

Para o presente estudo destacamos o primeiro eixo de ação que corresponde à Inclusão. Este eixo tem como principal objetivo assegurar a generalização do acesso às tecnologias digitais a toda a população, para obtenção de informação, comunicação e interação. A sua atuação está baseada nas seguintes medidas:

- Promoção das competências digitais;
- Desenvolvimento de sistema de autodiagnóstico de competências digitais para o cidadão;
- Ações de formação em competências digitais na ótica do utilizador, incluindo os grupos de cidadãos mais vulneráveis;
- Criação de plataforma de recursos digitais em português e de acesso livre de suporte às ações de capacitação digital;

- Desenvolvimento de sistema de certificação de competências digitais do cidadão. (INCoDe.2030, 2017, p. 33).

Estas medidas poderão facilitar o envolvimento das pessoas, pois mesmo em situação de vulnerabilidade, também têm o direito de adquirir os conhecimentos e de desenvolver as competências necessárias para fazer parte da sociedade digital. Neste âmbito, a inclusão digital pode ser um veículo para potenciar a inclusão em outras esferas da sociedade, como por exemplo maior participação cívica, autonomia, melhor saúde e qualidade de vida.

Para monitorizar a eficácia e o impacto das medidas foi estabelecido um Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital (QDRCD). Este quadro tem por base o Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos (DigComp 2.1) desenvolvido pela Comissão Europeia.

O DigComp 2.1 apresenta-se como uma ferramenta desenhada para melhorar as competências digitais dos cidadãos e identifica cinco dimensões e oito níveis de proficiência para cada uma das vinte e uma competências divididas por cinco áreas de competência: literacia de informação e de dados; comunicação e colaboração; criação de conteúdo digital; segurança e resolução de problemas (Lucas & Moreira, 2017).

Destacamos, ainda, que o DigComp 2.1 surge como um guia para os requisitos de aprendizagem, o que significa que não só pode ser utilizado a nível individual, para conhecer o nível de competências digitais de cada um, mas também pode ser usado como um recurso para melhorar as competências no setor da educação ou mesmo ao selecionar novos funcionários ou melhorar as capacidades dos já existentes.

Com o objetivo de adaptar o DigComp 2.1 à realidade portuguesa foi criado o Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal, este constitui “*um instrumento orientador no desenvolvimento de estratégias e ferramentas de diagnóstico, promoção e monitorização da evolução das competências digitais.*” (Despacho n.º 1088/2019, Diário da República, 2.ª série - N.º 22).

O QDRCD para Portugal surge como um referencial que visa contribuir “*para que grupos populacionais diversos sejam capazes de avaliar os seus conhecimentos e evolução, servindo simultaneamente como orientação a entidades e organizações de formação e educação e a empresas, aspetos essenciais para o progresso que, neste domínio, o INCoDe.2030 persegue.*” (QDRCD, 2019, p.7).

No que respeita à estrutura do QDRCD, este inclui quatro níveis de proficiência: Básico; Intermédio; Avançado e Altamente Especializado. As diferentes competências digitais são agregadas em cinco áreas: a Literacia da Informação; a Comunicação e Cidadania; a Criação de Conteúdos; a Segurança e Privacidade e o Desenvolvimento de Soluções, que são apresentadas no quadro seguinte:

ÁREAS (Dimensão 1)	COMPETÊNCIAS (Dimensão 2)
<b>LITERACIA DA INFORMAÇÃO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pesquisa e filtragem da informação</li> <li>2. Avaliação da informação</li> <li>3. Armazenamento e recuperação da informação</li> </ol>
<b>COMUNICAÇÃO E CIDADANIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interação através de tecnologias digitais</li> <li>2. Partilha de informação e conteúdo</li> <li>3. Cidadania através de tecnologias digitais</li> <li>4. Colaboração através de tecnologias digitais</li> <li>5. Código de conduta em ambiente digital</li> <li>6. Gestão da identidade digital</li> </ol>
<b>CRIAÇÃO DE CONTEÚDOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produção de conteúdos digitais</li> <li>2. Integração e reelaboração</li> <li>3. Direitos de autor e licenças</li> </ol>
<b>SEGURANÇA E PRIVACIDADE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proteção de dispositivos</li> <li>2. Proteção de dados pessoais</li> <li>3. Proteção da saúde</li> <li>4. Proteção do meio ambiente</li> </ol>
<b>DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolução de problemas técnicos</li> <li>2. Identificação de necessidades e respostas tecnológicas</li> <li>3. Inovação e utilização da tecnologia de forma criativa</li> <li>4. Identificação de lacunas na competência digital</li> </ol>

Quadro 1 - Áreas de Competência (Dimensão 1) e Competências (Dimensão 2) adaptado do Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal

**PARTE II.**  
**MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE INVESTIGAÇÃO**

## **Capítulo III. Metodologia de Investigação**

### 3. Metodologia

Este capítulo apresenta a metodologia que enquadra este estudo, focando-a num estudo de caso que pretende analisar o grau de maior ou menor dificuldade de desenvolvimento de competências digitais assimiladas durante o percurso formativo de dois cursos EFA B2 e B3, a caracterização dos/as formandos/as, e ainda a importância dada pelos mesmos na sua vida às competências digitais.

De acordo com Bardin (1977) *“levantar uma hipótese é interrogarmo-nos: «será verdade que, tal como é sugerido pela análise a priori do problema e pelo conhecimento que dele possui, ou, como as minhas primeiras leituras me levam a pensar, que ...?»*” (Bardin, 1977, p. 98), tendo por base esta afirmação observamos as seguintes hipóteses:

- Existe uma relação positiva entre a frequência de cursos profissionais com formação na área das TIC e a inclusão digital dos indivíduos que as frequentam.
- A participação em atividades de educação e formação contribuirá para a apropriação social das tecnologias digitais.
- Fatores como a idade e a escolaridade não são impedimentos à inclusão digital, mas desafios a serem superados por meio de estratégias de aprendizagem ao longo da vida.
- A construção e a adaptação de conteúdos são essenciais para que os processos de literacia digital facilitem a participação ativa dos/as formandos/as na sociedade.

#### 3.1. Definição da pergunta de partida e dos objetivos da investigação

No nosso estudo acreditamos na necessidade de capacitar formandos e formandas para a utilização das TIC de forma a desenvolverem competências digitais, pois isso contribui para que tenham melhor acesso a práticas de cidadania digital e ao mercado de trabalho, podendo integrar e participar mais ativamente na sociedade. Por estes motivos a pergunta orientadora do estudo é a seguinte:

De que forma a capacitação em competências digitais contribui para o exercício da cidadania e para a inclusão social dos/as formandos/as adultos/as que frequentam o módulo de TIC em ações de formação profissional B2 e B3, da modalidade EFA, no Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém?

Com este estudo pretendemos alcançar o seguinte objetivo geral:

- Reconhecer a inclusão digital como uma possível via para a capacitação dos formandos e formandas em situação de desemprego, tendo por base o reforço da literacia digital e das competências digitais imprescindíveis ao exercício de uma cidadania mais ativa e participativa, que lhes permita estar incluídos socialmente.

Para isso colocamos os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar os conceitos de inclusão digital e inclusão social.
2. Diagnosticar o nível de competências dos/as formandos/as na utilização de tecnologias digitais.
3. Identificar práticas digitais que facilitam a inclusão digital dos/as participantes.
4. Promover o desenvolvimento de competências digitais através da utilização de aplicações e ferramentas específicas essenciais para a promoção de uma cidadania digital.
5. Verificar se as competências digitais adquiridas refletem mudanças significativas na vida dos/as formandos/as.

### **3.2. Contexto da investigação**

A investigação foi realizada no Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém - Serviço de Formação de Santarém, pertencente ao Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), IP.

O Serviço de Formação de Santarém desenvolve a sua atuação nos concelhos de Santarém, Almeirim, Alpiarça, Alcobaça, Caldas da Rainha, Peniche, Nazaré, Samora Correia, Benavente, Salvaterra de Magos, Chamusca e Golegã, estando vocacionado para a educação e formação nas seguintes áreas: ciências informáticas, comércio, reparação de veículos a motor, contabilidade e fiscalidade, cuidados de beleza, eletricidade e energia, eletrónica e automação, floricultura e jardinagem, hotelaria e restauração, têxtil e vestuário, turismo ambiental e rural, trabalho social e orientação, gestão e administração, indústrias alimentares, serviços de apoio a crianças e jovens, auxiliares de saúde, entre outras. (Instituto de Emprego e Formação Profissional, 2017).

Atualmente frequentam as ações de formação profissional neste Serviço cerca de 300 formandos e formandas nas seguintes modalidades de formação: Aprendizagem, Educação e Formação de Adultos, Formação Modular, Vida Ativa, Especialização Tecnológica, Competências Básicas e Português para Todos.

### **3.3. Considerações éticas**

As investigações têm implicações éticas e, segundo Almeida (2013), o facto de a investigação na área das ciências sociais envolver seres humanos implica reger-se por sólidos princípios éticos e regras deontológicas rigorosas, para a protecção quer das pessoas e dos grupos objecto de investigação, quer dos investigadores e das instituições que a desenvolvem.

Na opinião de Guerra (2006) “os dois principais princípios éticos, que são o de informar correctamente os indivíduos acerca dos objetivos da investigação e o de proteger as fontes, devem ser garantidos, o resto é uma interação entre actores racionais capazes de relacionamento humano.” (Guerra, 2006, p. 22). No caso do presente estudo, trabalhar com públicos vulneráveis exige sensibilidade, compreensão e não criar desconfiança ou produzir qualquer tipo de rejeição que possa impedir ou dificultar o desenvolvimento desta investigação e os resultados obtidos, sem esquecer o direito destas pessoas à privacidade.

Antes do início do trabalho de campo, foram realizados os procedimentos necessários para o pedido de autorização para a recolha de dados, tendo sido solicitada uma reunião com o Coordenador da Formação do Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém com o intuito de explicar as principais características da pesquisa, bem como a importância que as suas contribuições teriam para o desenvolvimento desta investigação.

No seguimento do trabalho de campo foi dado a conhecer aos/às participantes a natureza da pesquisa e os seus objetivos, no sentido de garantir o seu consentimento para a participação neste estudo, tendo como garantia o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos, pois como Godoy (1995) menciona “é importante manter um relacionamento agradável e de confiança entre o observador e o observado. Para isso recomenda-se que os objetivos da pesquisa e a situação de observador sejam esclarecidos logo no início do trabalho.” (Godoy, 1995, p. 27).

Dada a natureza da nossa pesquisa e tendo em consideração que procuramos entender os significados que sustentam as aprendizagens dos/as participantes neste estudo, optamos por uma metodologia qualitativa, que valorize a perspectiva e a voz dos/as intervenientes e proporcione um relacionamento mais próximo e flexível entre o/a investigador/a e os/as participantes. Assim, e segundo Bogdan e Biklen (1994), “conduzir investigação qualitativa assemelha-se mais ao estabelecimento de uma amizade do que de um contrato, os sujeitos têm uma palavra a dizer no tocante a regulação da relação, tomando decisões constantes relativamente à sua participação.” (Bogdan & Biklen, 1994, p.76).

Os mesmos autores fazem referência a alguns princípios gerais que orientam a investigação qualitativa e que fazem parte das responsabilidades éticas dos/as investigadores/as: a proteção da identidade dos/as participantes, para que a informação recolhida não lhes cause qualquer tipo de prejuízo; a promoção de uma relação de respeito, que facilite a cooperação; a negociação para a autorização do estudo deve ser explícita e objetiva, sem falsas promessas e respeitada até o final da investigação e os resultados apresentados devem ser autênticos e fiéis aos dados recolhidos (Bogdan & Biklen, 1994).

### **3.4. Alvo da pesquisa**

Uma parte importante do plano de pesquisa é a seleção da população-alvo, assim, circunscrevemos o nosso campo de análise a uma amostra representativa da população que frequenta os cursos de formação profissional no Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém. Foram selecionados formandos e formandas que frequentam ações de formação de dupla certificação, no âmbito da modalidade Educação e Formação de Adultos. Esta população tem idade igual ou superior a 20 anos, está desempregada e apresenta uma baixa escolaridade. A frequência, com aproveitamento dos percursos formativos, confere aos/às participantes um certificado de 2.º Ciclo do Ensino Básico - Nível 1 de formação, e 3.º Ciclo do Ensino Básico - Nível 2 de formação.

### **3.5. Métodos e Técnicas de recolha de dados**

#### **3.5.1. Estudo de Caso**

Sendo o nosso objeto de estudo um fenómeno contemporâneo situado no contexto da vida real, considera-se que uma metodologia de investigação baseada no método estudo de caso seja a mais adequada, pois este método permite um *“exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular. O propósito fundamental do estudo de caso (como tipo de pesquisa) é analisar intensivamente uma dada unidade social.”* (Godoy, 1995 p. 25).

No que diz respeito ao plano de pesquisa, este tem por base a pertinência da pesquisa bibliográfica de obras e de artigos de referência indicados nos capítulos anteriores, bem como a utilização da observação não participante e o método de inquéritos, pois este método *“oferece muitas mais possibilidades: colocando um maior número de questões podem fazer-se análises mais aprofundadas, descrever de forma mais perspicaz as opiniões e os comportamentos que procuramos estudar.”* (Ghiglione & Matalon, 2001, p. 16).

No que se refere à observação não participante, esta técnica é particularmente útil no estudo de caso, uma vez que nos permite observar com grande atenção o *“não verbal e aquilo que ele revela: as condutas instituídas e os códigos de comportamento, a relação com o corpo, os modos de vida e os traços culturais, a organização espacial dos grupos e da sociedade, etc.”* (Quivy & Campenhoudt, 2005, p.163). Este processo permite-nos igualmente complementar as informações fornecidas por outros métodos de pesquisa.

### 3.5.2. Questionário

Um dos instrumentos da pesquisa é o questionário. Este consiste numa série de perguntas previamente estabelecidas que medem uma ou mais variáveis endereçadas a um grupo de pessoas. O objetivo é obter informações que nos ajudem a alcançar os objetivos do trabalho de pesquisa.

De acordo com Quivy e Campenhoudt (2005) o inquérito por questionário

consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativos de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores. (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 188).

Deste modo, procedemos à realização de um questionário inicial para diagnosticar qual é a relação que os/as participantes têm com o mundo digital, procurando saber que dispositivos têm, se têm internet em casa, quantas vezes vão à internet e o que fazem, como comunicam, etc. Previamente à resposta ao questionário, e para solicitar a colaboração dos/as participantes, foi realizada uma apresentação para explicar os objetivos do estudo bem como os conceitos de exclusão/inclusão digital, inclusão social e competências digitais, sendo, posteriormente, entregue um protocolo de consentimento informado (cf. Anexo 3), que inclui:

- Justificação e razões do inquérito
- Garantia do anonimato dos/as participantes
- Garantia de processamento confidencial de dados
- Agradecimento pela colaboração

O questionário utilizado nesta investigação (cf. Anexo 1), foi respondido individualmente pelo grupo de participantes no início do mês de maio de 2019 e permitiu-nos recolher informações sobre os aspetos essenciais num curto espaço de tempo, o que possibilitou categorizar certas questões que são particularmente interessantes para esta investigação em relação ao acesso, utilização e utilidade das tecnologias digitais.

De seguida apresentamos o quadro com a categorização das questões do Questionário de Diagnóstico.

<b>Categorias</b>	<b>Questões</b>
Caracterização da amostra: Nível de escolaridade, idade, género, situação face ao emprego	1, 2, 3, 4,5, 6, 7
Acesso às tecnologias digitais: Dispositivos como computador, telemóvel, tablet e redes como a Internet; Frequência com que acede, a que acede e onde acede.	8, 13, 14, 17, 18
Competências na área das tecnologias digitais	25, 28, 29, 30
Competências na utilização das tecnologias digitais	9, 10, 11, 12, 15, 16, 19, 20, 21, 26, 27
Utilidade do uso das tecnologias digitais	22, 23, 24

Quadro 2 - Categorização das questões do Questionário de Diagnóstico

O questionário foi desenvolvido em formato digital no Google Forms, este é um serviço totalmente gratuito, o único requisito é ter uma conta de e-mail no Gmail. É uma ferramenta acessível e permite uma forma mais rápida e eficaz de conseguir resultados imediatos e, desde logo, possibilita a observação de um conjunto de competências digitais que se enquadram na literacia digital, nomeadamente na dimensão do acesso e utilização, pois pressupõe o uso do *e-mail* e a resposta do questionário *online*.

### **3.5.3. Focus Group**

O *focus group* é um método de pesquisa qualitativa que utiliza a discussão em grupo como uma técnica para a recolha de informações e para obter as perceções de um grupo de pessoas, sobre uma área de interesse específica.

Este método é útil para analisar os conhecimentos e as experiências das pessoas, como observa Kitzinger (1995): “*group discussion is particularly appropriate when the interviewer has a series of open ended questions and wishes to encourage research participants to explore the issues of importance to them, in their own vocabulary, generating their own questions and pursuing their own priorities.*” (Kitzinger, 1995, p. 299).

Silva, Veloso e Keating (2014) explicam que o *focus group* é um método de recolha de informação “*muito flexível, podendo a sua aplicação ocorrer na análise de um leque alargado de tópicos com uma grande variedade de indivíduos (incluindo indivíduos com níveis de escolaridade muito reduzidos) e de contextos bem como em diferentes fases dos projectos de investigação.*” (Silva, Veloso & Keating, 2014, p.187).

Esta metodologia foi implementada após a partilha dos resultados do diagnóstico realizado através do questionário, com o objetivo de explorar e ouvir a narrativa coletiva do grupo através de perguntas abertas. O instrumento utilizado foi uma entrevista exploratória, onde trabalhamos com um grupo de oito pessoas, tornando-o o mais homogêneo possível, a fim de possibilitar aos/às intervenientes a expressão das suas próprias dificuldades sem medo ou preocupação, expressando-se livremente e espontaneamente sobre o assunto em debate.

Para orientar de forma concreta o *focus group* seguimos o QDRCD para Portugal, baseado no nível de proficiência básico. Segundo este documento existem cinco áreas a reforçar para possuir as competências digitais necessárias para o aproveitamento efetivo das tecnologias digitais. A partir das cinco áreas estruturamos um guião de entrevista (cf. Anexo 2), para os grupos de discussão como ferramenta para constatar os níveis de competência digital que os/as participantes dominam e os desenvolvidos em contexto formativo.

**Capítulo IV.**  
**Apresentação e Análise dos Dados**

## 4. Apresentação e análise dos dados

### 4.1. Descrição dos resultados do Questionário de Diagnóstico

Neste capítulo apresentam-se os dados obtidos a partir do questionário de diagnóstico e a sua respetiva interpretação, tendo em vista os objetivos de investigação previamente definidos. A apresentação dos dados obedece à sequência descrita no Quadro 2 (p. 30) e será organizada nas seguintes categorias: caracterização da amostra, acesso às tecnologias digitais, competências na área das tecnologias digitais, competências na utilização das tecnologias digitais e utilidade do uso das tecnologias digitais.

#### 4.1.1. Caracterização da amostra

O universo da população do nosso estudo é composto por 28 formandos/as, representando esta amostra cerca de 10% da população que frequenta os cursos de formação no Serviço de Formação Profissional de Santarém. A distribuição da amostra pelos diferentes grupos etários é a seguinte: entre 20 e 30 anos - 25%; 31 a 40 anos - 32,1%, 41 a 50 anos - 25%; mais de 50 anos - 17,9% (Gráfico 1). No que diz respeito ao sexo dos/as inquiridos/as, como podemos verificar no gráfico 2, o sexo feminino é representado por 60,7% e o masculino é representado por 39,3%.

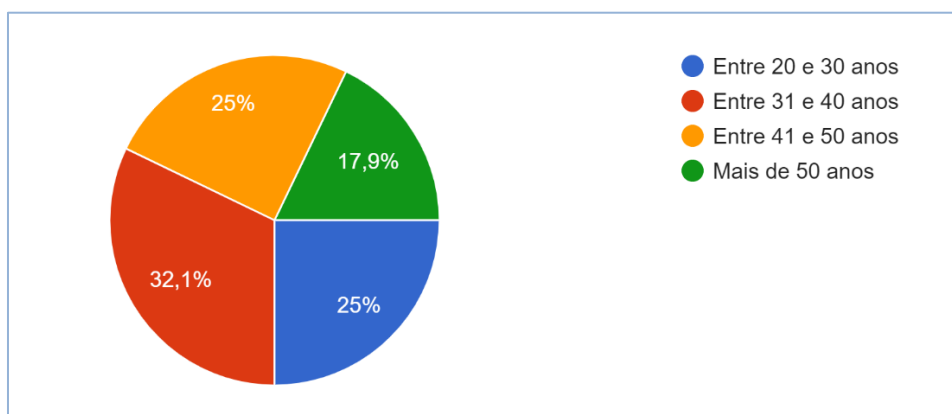


Gráfico 1 - Grupo Etário

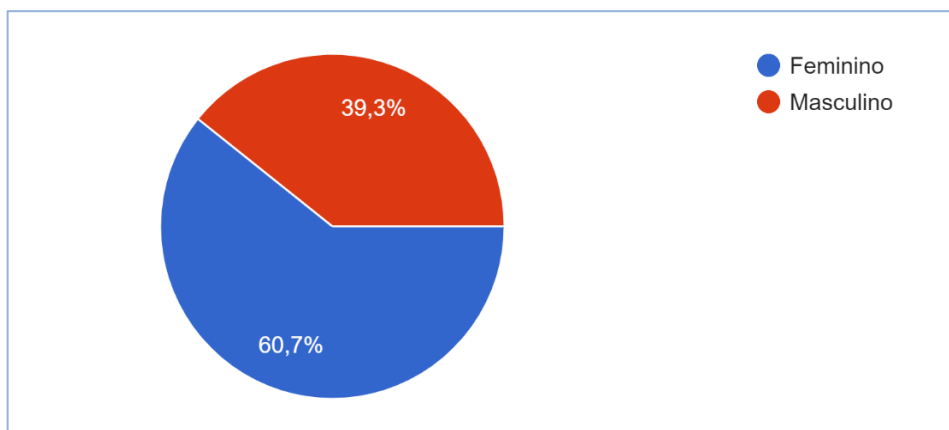


Gráfico 2 - Sexo dos/as participantes

Em termos de escolaridade, o nível predominante é o segundo ciclo (60,7%), que corresponde aos 17 elementos que frequentam a ação B3 – Empregado/a de Restaurante/Bar, os restantes elementos possuem o primeiro ciclo (39,3%), que corresponde a 11 formandos/as que frequentam uma ação B2 – Operador/a de Informática.

Estes/as participantes são oriundos de vários concelhos do distrito de Santarém: Alpiarça, Almeirim, Santarém, Salvaterra de Magos, Benavente e Fazendas de Almeirim, sendo apenas um elemento do concelho da Azambuja.

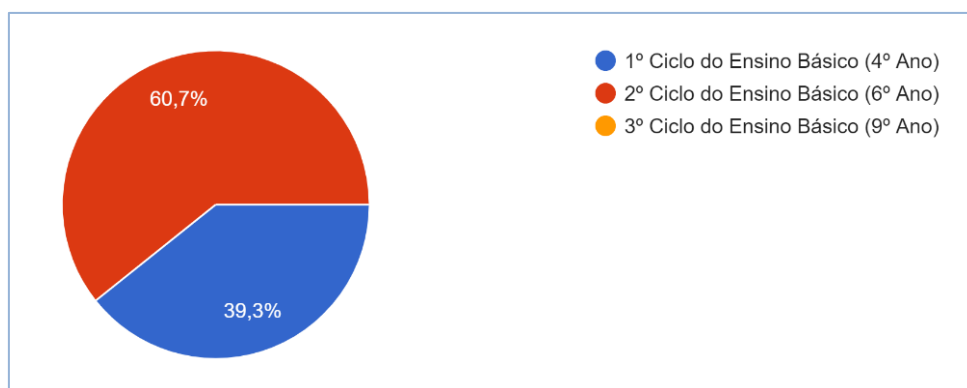


Gráfico 3 - Nível de Escolaridade dos/as participantes

No que diz respeito à situação atual face ao emprego, 50% recebe subsídio de desemprego, 25% recebe rendimento social de inserção e os restantes 25% não recebem qualquer tipo de apoio social. Quanto ao período de desemprego, apenas um elemento está desempregado há menos de 6 meses, 57,1% estão desempregados/as há mais de seis meses, 10,7% entre 12 e 24 meses e 28,6% há mais de 24 meses. Estes dois últimos períodos permitem-nos estimar que cerca de 40% dos/as inquiridos/as estão numa situação de desemprego de longa duração, este público apresenta algumas características comuns, como as baixas qualificações e pouca reciclagem profissional, associados a estas características estão também outro tipo de problemas relacionados com a esfera social e

promoção pessoal, que juntamente com a falta de certas aptidões e atitudes pessoais e profissionais, limitam a sua empregabilidade.

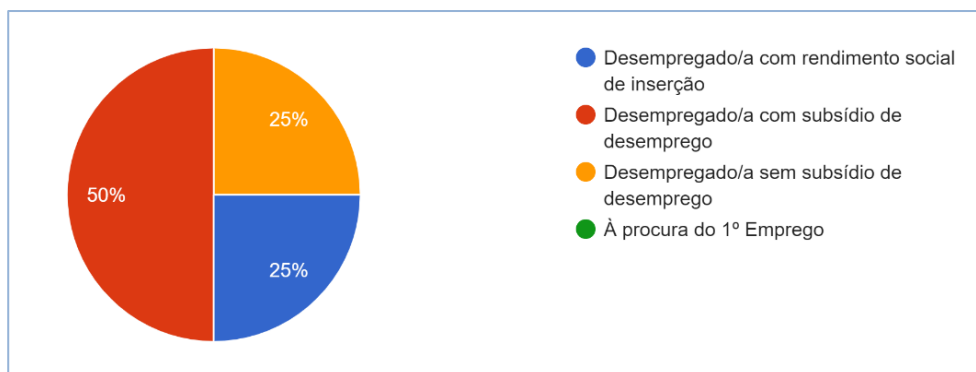


Gráfico 4 - Situação face ao emprego

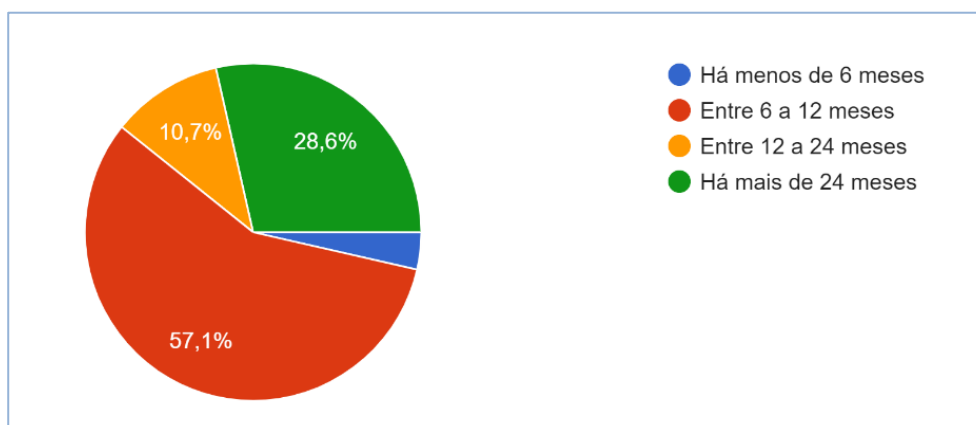


Gráfico 5 - Período de desemprego

De seguida, passaremos à análise da segunda parte do questionário relacionada com as competências de acesso dos formandos e formandas às tecnologias digitais.

#### 4.1.2. Acesso às tecnologias digitais

A evolução tecnológica colocou à nossa disposição uma grande diversidade de equipamentos que possibilitam o acesso fácil e rápido a diversos conteúdos digitais. No âmbito do nosso questionário a tecnologia digital mais acessível, é, sem dúvida, o telemóvel (96,4%), seguido da internet (89,3%), o computador (53,6%) e o tablet (21,4%). Estes dados interessam para perceber o crescimento que dispositivos como o telemóvel e a internet têm no uso diário dos/as participantes.

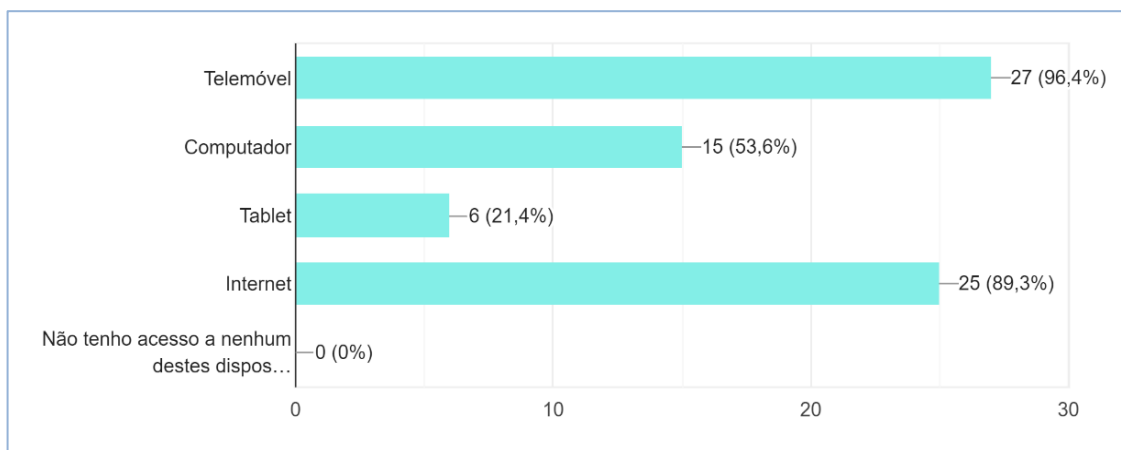


Gráfico 6 - Acesso a dispositivos digitais

Apenas 47,8% dos inquiridos possui computador pessoal, destes, 63,2% com acesso à internet, enquanto que 52,2% afirmam não ter este dispositivo.

De acordo com Patrocínio (2008), *“quem possui computador e ligação à Internet no seu espaço doméstico tem acesso a um mundo bem diferente do daqueles que o não podem fazer”*, no entanto, o mesmo autor refere que possuir um computador e uma ligação à internet não significa que as pessoas o saibam utilizar *“nas várias dimensões das suas potencialidades ou que, só por isso, se tenham melhores desempenhos ou se façam melhores utilizações do que os de alunos que não os possuem.”* (Patrocínio, 2008, pp. 60-61). Deste modo, podemos observar que possuir este equipamento informático não será suficiente para estar incluído digitalmente.

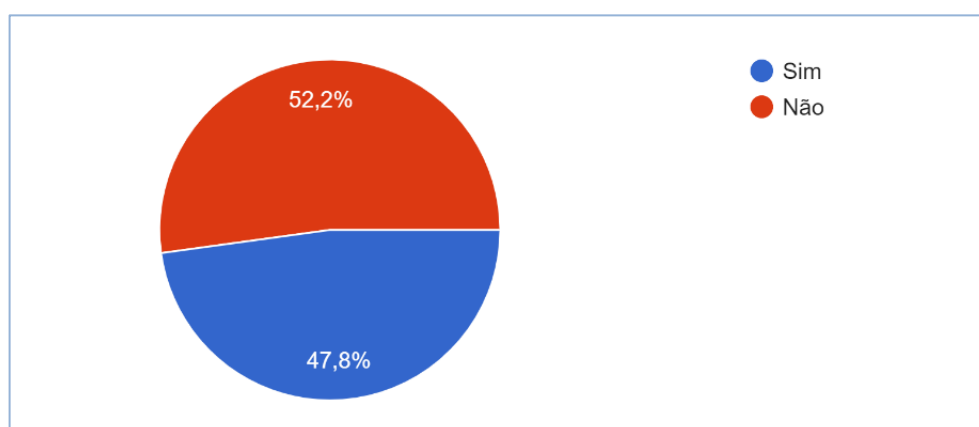


Gráfico 7 - Acesso a computador pessoal

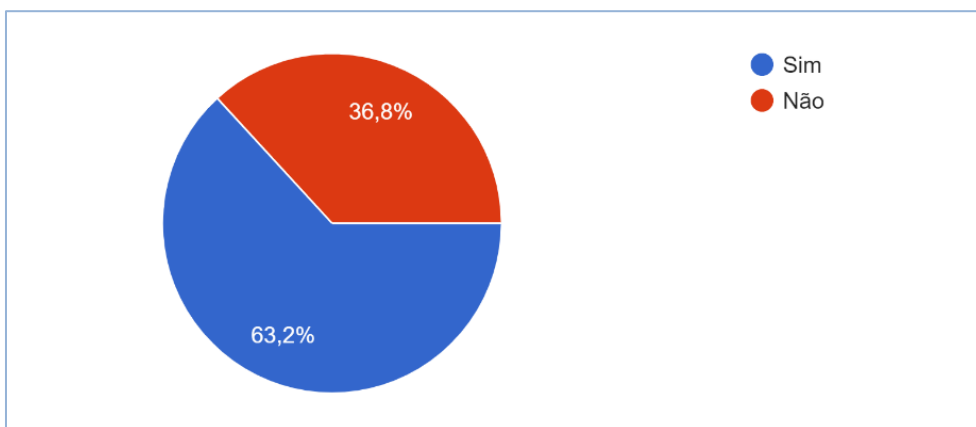


Gráfico 8 - Acesso a computador pessoal com internet

Procuramos conhecer quais os locais onde acedem com maior frequência à internet, 50% dos/as participantes indica a casa onde vive, 30,8% referem que acedem em qualquer lugar através dos dados móveis e 15,4% só conseguem aceder no local onde frequentam o curso. Esta última percentagem demonstra que ainda há pessoas que não têm internet em casa, se pensarmos no acesso à internet como um dos indicadores que promove a inclusão digital, em alguns casos esta não existe.

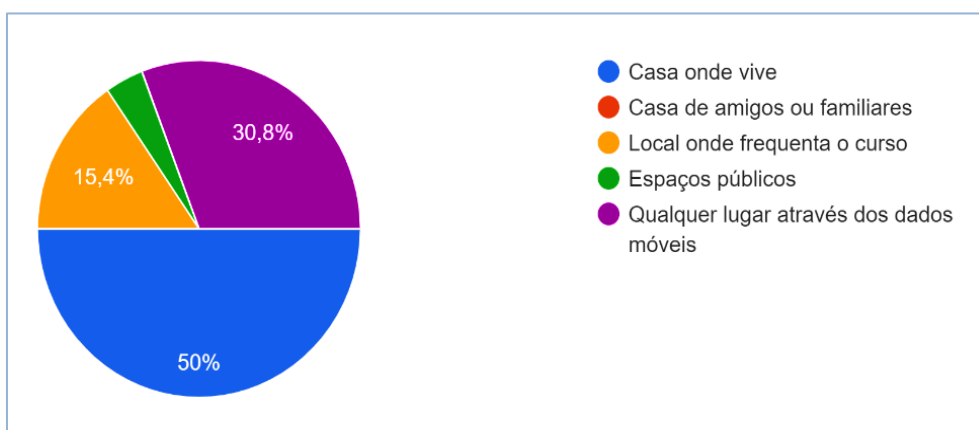


Gráfico 9 - Locais de acesso à internet

Em relação à frequência com que os/as participantes acedem à internet, verificou-se que a maioria (92,3%) acede várias vezes ao dia, 7,7% respondem que acedem apenas uma vez por dia.

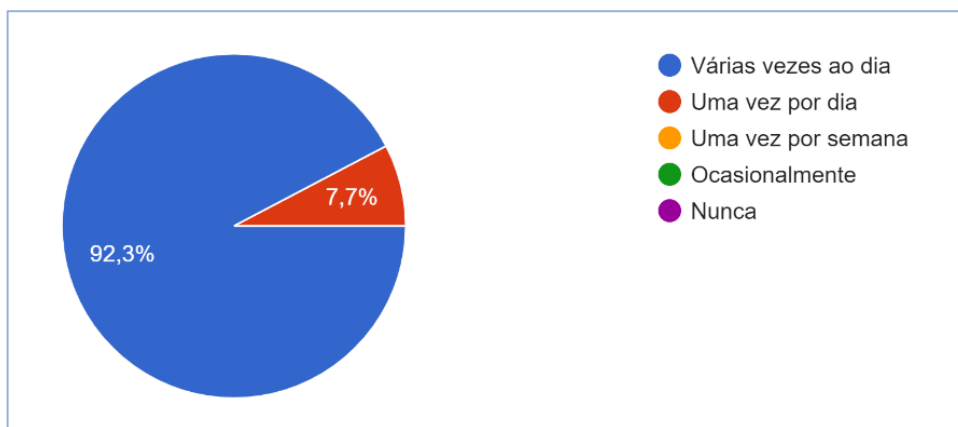


Gráfico 10 - Frequência de acesso à internet

No ponto seguinte poderemos observar alguns dados sobre os meios de aquisição e nível de domínio das competências digitais dos/as inquiridos/as.

### 4.1.3. Competências na área das tecnologias digitais

Em resposta à questão sobre como os/as participantes desenvolveram competências na área das tecnologias digitais, 65,4% afirmam tê-las adquirido através da ajuda de outros utilizadores, 57,7% em cursos/formações do IEFP, 19,2% de forma autodidata e 15,4% referem ainda que foram adquiridas na escola.

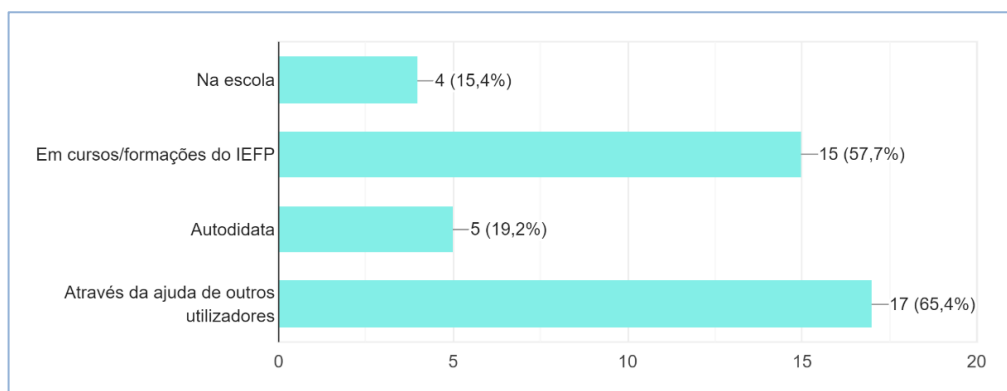


Gráfico 11 - Aquisição de competências digitais

Em geral, 42,9% dos inquiridos classificam os seus conhecimentos no domínio das tecnologias digitais satisfatórios, 21,4% consideram-nos bons, 28,6% fracos, 3,6% confiam que os seus conhecimentos são muito bons, por outro lado, a mesma percentagem de respondentes consideram não ter nenhum conhecimento.

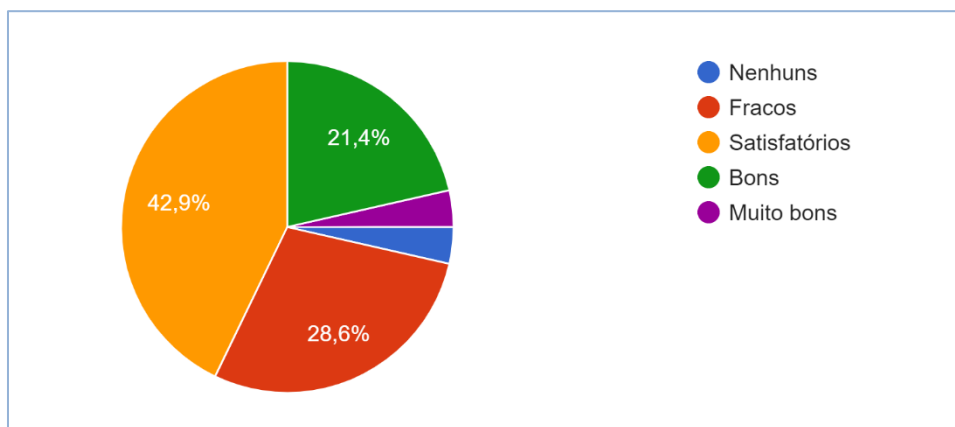


Gráfico 12 - Domínio das tecnologias digitais

A maior parte dos/as participantes (78,6%) observa que o facto de algumas pessoas ou grupos não terem acesso às tecnologias digitais pode levar a situações de exclusão social, 60,7% consideram como medidas importantes para facilitar o acesso às tecnologias digitais reduzir o custo de equipamentos e serviços bem como organizar cursos de formação para desenvolver competências de acesso e utilização, 53,6% destaca a importância de explicar os benefícios e a utilidade prática do acesso as tecnologias.

Segundo Espinet, Sevilla e Bolívar (2007) o facto de existirem desigualdades deve levar-nos a refletir sobre a exclusão de determinados grupos sociais. Os autores explicam que uma situação de exclusão pode surgir devido a fatores económicos e sociais. Outras formas de exclusão podem surgir no âmbito da vida profissional, pela dificuldade que as pessoas têm em integrar-se no mundo laboral ou pelo contexto em que trabalham, onde as possibilidades de desenvolvimento são limitadas. A exclusão neste sentido pode ser muito mais subtil e complexa de enfrentar. Portanto, é necessário um planeamento formativo centrado em oferecer novas formas de aprendizagem nos diferentes estádios da vida, que possa dar resposta às constantes mudanças da sociedade, nomeadamente o desenvolvimento de competências básicas, em especial no âmbito das TIC.

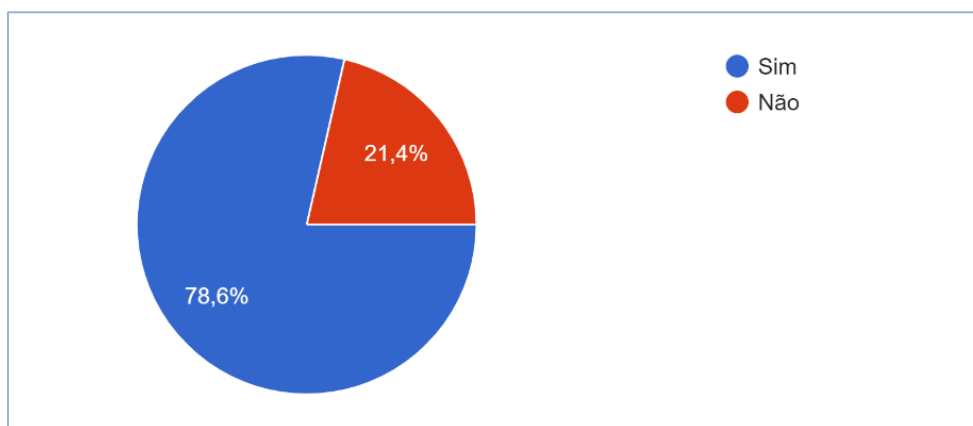


Gráfico 13 - Opinião dos/as inquiridos/as sobre a falta de acessibilidade às tecnologias como fator de exclusão social

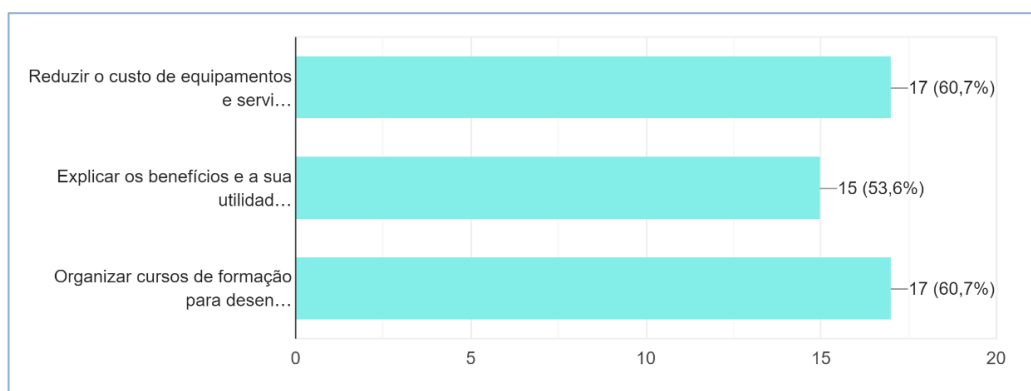


Gráfico 14 - Opinião sobre medidas a adotar para facilitar o acesso às tecnologias digitais

De seguida analisamos as competências dos/as participantes no que diz respeito à utilização das tecnologias digitais.

#### 4.1.4. Competências na utilização das tecnologias digitais

As tecnologias digitais parecem convidar a uma participação mais ativa graças à internet, sobretudo através do telemóvel, sendo este dispositivo utilizado por todos/as os/as inquiridos/as para:

- Fazer chamadas (100%)
- Enviar mensagens de texto (96,4%)
- Aceder às redes sociais (78,6%)
- Tirar fotografias ou fazer vídeos (71,4%)
- Jogar (64,3%)
- Ver vídeos (64,3%)
- Enviar e-mails (57,1%)
- Ouvir música (57,1%)
- Fazer pesquisas (57,1%)
- Aceder a serviços (ex: *Homebanking*, SNS, Finanças, etc.) (32,1%)

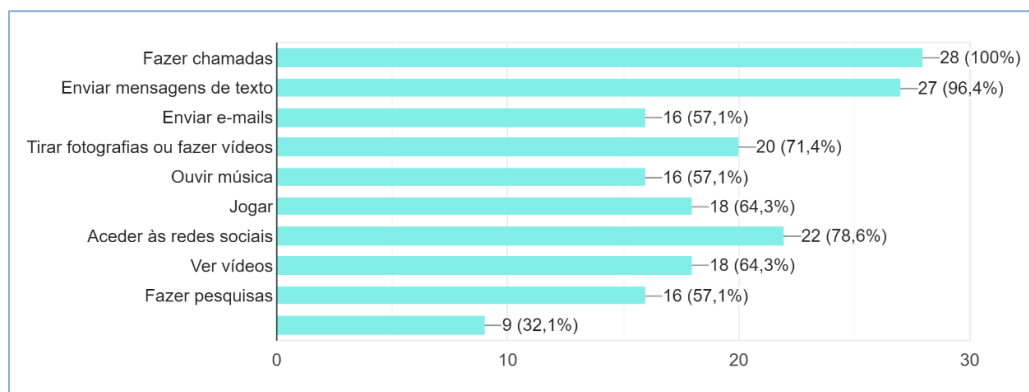


Gráfico 15 - Utilização do telemóvel

Apurou-se entre os/as inquiridos/as que 78,6% utilizam computador, todos os dias (39,1%), outros raramente (30,4%) ou às vezes (17,4%) e uma vez por semana (13%), sendo que 33,3% utilizam a mais de seis anos, 37,5% entre três e seis anos, 8,3% entre um e três anos e 20,8% a menos de um ano.

No entanto, é importante referir que 21,4% não utilizam o computador, estes fazem parte da população mais vulnerável, pois não possuem os meios necessários para usar frequentemente o computador, o que pode dificultar a sua plena utilização em diferentes contextos. Compreende-se assim que, formandos/as oriundos/as de contextos mais favoráveis aprendem a usar as TIC em casa e com colegas, possibilitando a autoaprendizagem. Em contextos vulneráveis, os/as formandos/as geralmente não têm dispositivos digitais em casa, exceto os telemóveis. Em alguns casos também não têm conexão à Internet e os seus familiares e amigos desconhecem a sua utilização básica, o que poderá ser um obstáculo à sua capacitação para o uso das TIC.

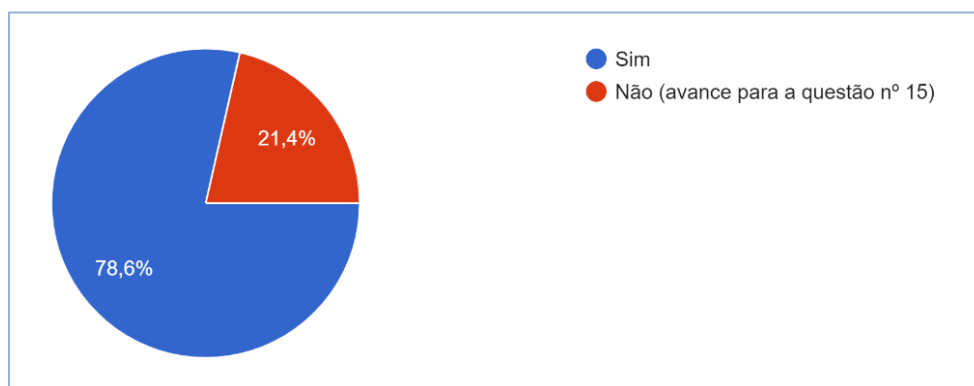


Gráfico 16 - Utilização do computador

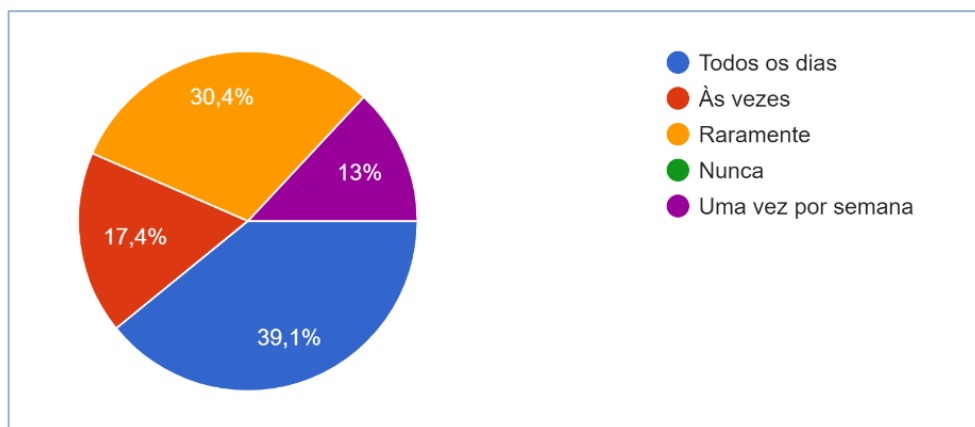


Gráfico 17 - Frequência de utilização do computador

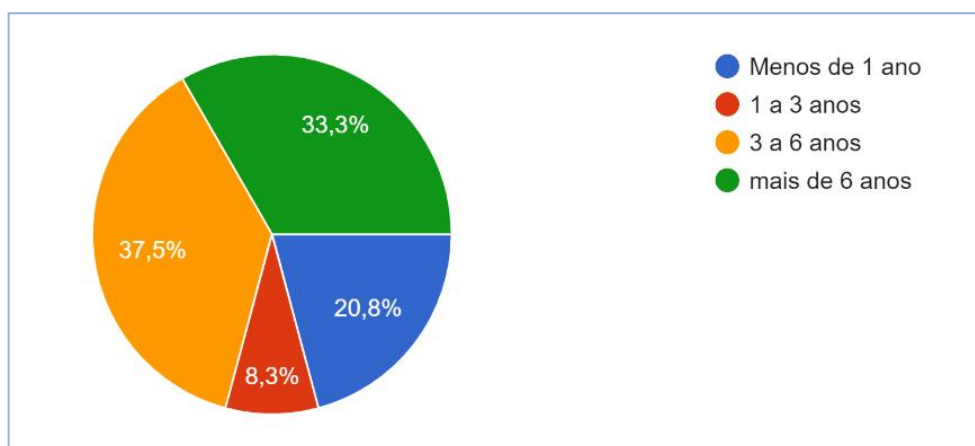


Gráfico 18 - Média de tempo de utilização do computador

Observa-se que 92,9% dos/as participantes da pesquisa utilizam a tecnologia no seu cotidiano e possuem dispositivos conectados à internet, 46,2% utiliza esta ferramenta há mais de 6 anos, 42,3% entre três a seis anos, 7,7% entre um a três anos e apenas 3,8% utiliza a menos de um ano. No que concerne à finalidade de utilização da internet, esta é utilizada maioritariamente para:

- Aceder às redes sociais (*Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn*) (96,2%)
- Comunicar através de mensagens (*WhatsApp, Messenger, Skype, etc*) (84,6%)
- Entretenimento (jogos, etc.) (73,1%)
- Enviar e receber e-mails (73,1%)
- Pesquisar informação (69,2%)
- Ler as notícias (69,2%)
- Enviar e receber fotos, vídeos e música (69,2%)

Posteriormente, com menor frequência de utilização online:

- Aceder a serviços (ex: *Homebanking, Serviço Nacional de Saúde, Finanças, etc.*) (46,2%)
- Procurar oportunidades de emprego (46,2%)
- Efetuar pagamentos e fazer compras (30,8%)

- Aceder à plataforma Moodle da escola dos seus educandos e/ou educandas (26,9%).

Estes resultados mostram que os/as participantes desenvolvem competências digitais básicas relacionadas com pesquisa, lazer, entretenimento, comunicação e para a obtenção de conhecimento, e em uma percentagem mais baixa, como uma ferramenta para a utilização de serviços *online*. As funcionalidades que exigem mais proatividade e mobilização pessoal ainda são pouco exploradas, exemplo desta situação é a percentagem de utilização da internet para procurar oportunidades de emprego, tendo em conta que os/as participantes se encontram desempregados/as e encontrar trabalho é uma das suas principais preocupações.

Por outro lado, tal percentagem de utilizadores/as de internet poderá constituir um indicador positivo, na medida em que pode sugerir um maior à-vontade dos/as participantes na sua utilização.

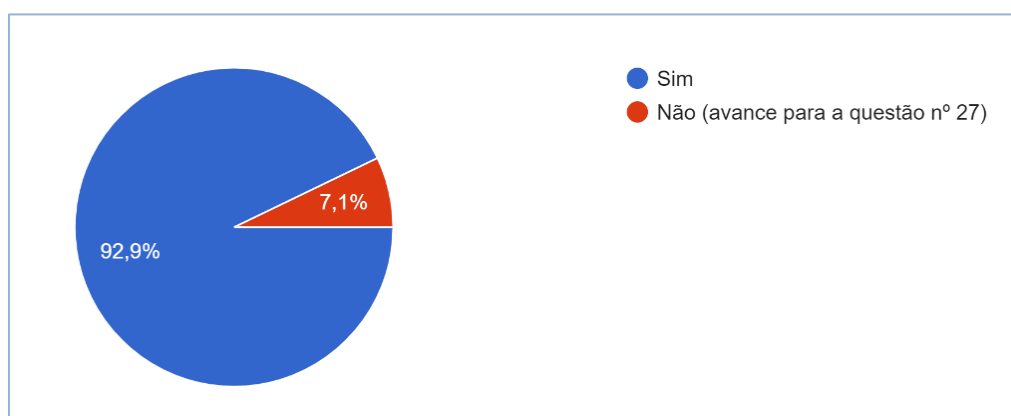


Gráfico 19 - Utilização da internet

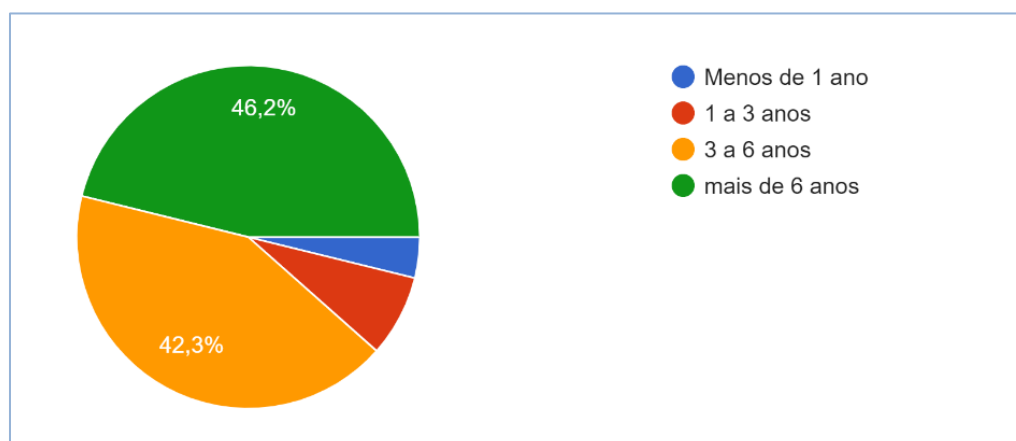


Gráfico 20 - Média de tempo de utilização da internet

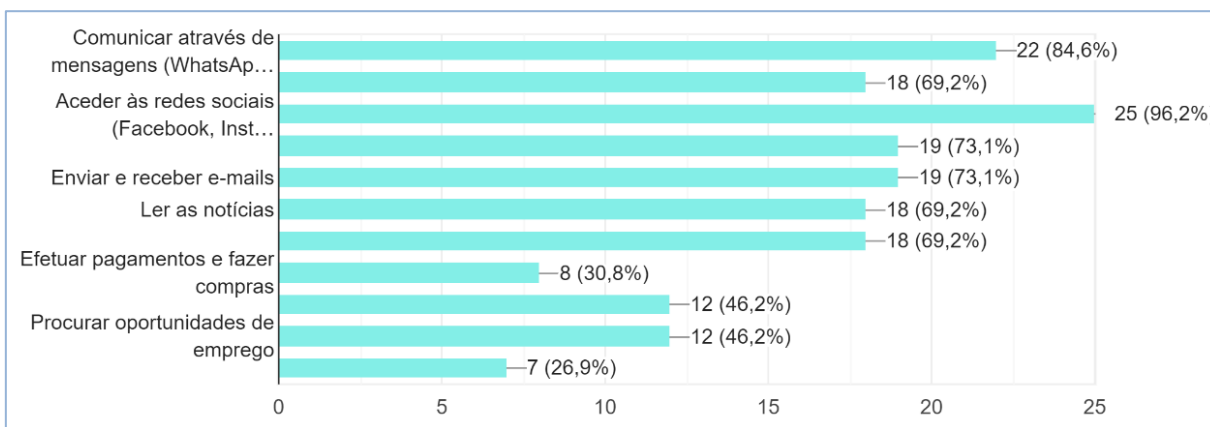


Gráfico 21 - Competências dos/as participantes na utilização da internet

Obtivemos apenas 18 respostas no que diz respeito à utilização dos serviços através da internet, sendo o serviço mais utilizado a Segurança Social Direta (72,2%), seguido dos serviços bancários (44,4%), o Portal das Finanças (38,9%), as compras *online* (33,3%), o IEFP *online* (11,1%) e a marcação de consultas médicas (5,6%). Por outro lado, 7,1% responderam que não utilizam a internet, o que restringe o seu acesso à informação e consequentemente a sua participação e apropriação de conhecimento.

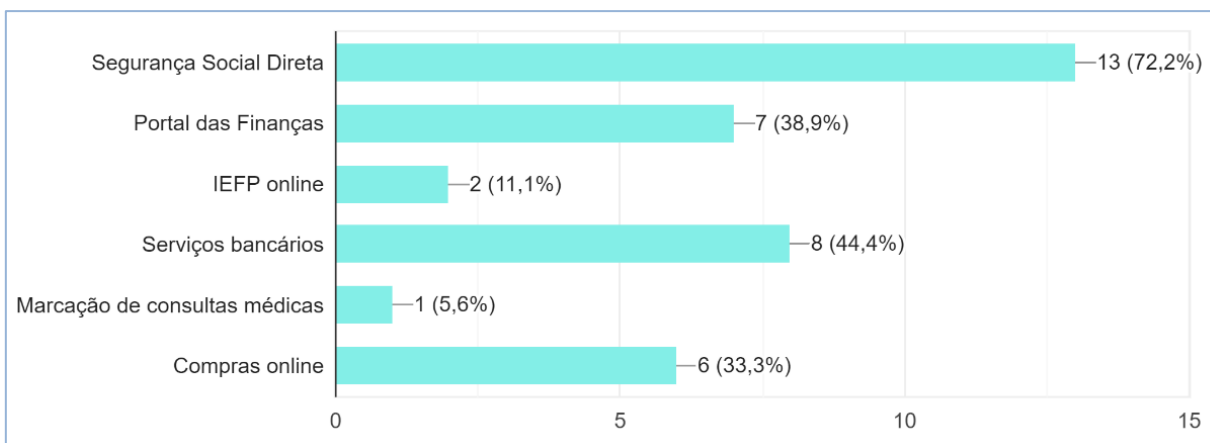


Gráfico 22 - Serviços utilizados através da internet

No que diz respeito à utilização do e-mail, os/as participantes do presente estudo possuem uma utilização muito expressiva deste meio para comunicar (84%), no entanto 16% não utiliza esta ferramenta, provavelmente por desconhecer as suas potencialidades.

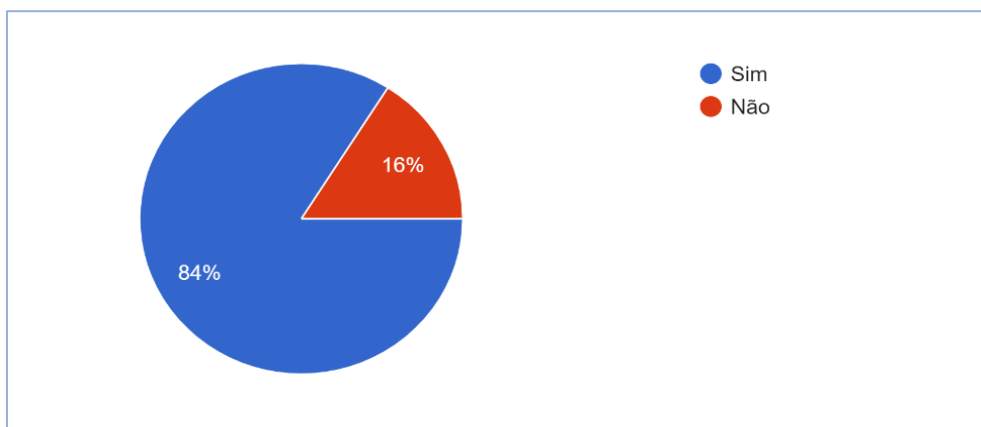


Gráfico 23 - Utilização do correio eletrónico (e-mail)

Relativamente às razões que motivam à utilização das tecnologias digitais, os/as participantes responderam em primeiro lugar pela facilidade em contactar com pessoas e entidades (92,3%), em segundo lugar pela facilidade de acesso a vários tipos de informação, de forma gratuita (57,7%) e por último pela maior participação na vida comunitária (26,9%).

Quanto às razões que não motivam os/as participantes a utilizar as tecnologias digitais, estes referem as questões financeiras (47,8) e a falta de competências (43,5%) como os principais fatores, como terceiro fator apontado o desinteresse (30,4%) e por fim a desconfiança (13%). Estes dados revelam que as condições financeiras influenciam a aquisição de dispositivos digitais e a falta de competências digitais podem levar a uma certa resistência e falta de motivação na utilização das TIC. Além disso, a falta de interesse e a desconfiança poderão ser uma forma de esconder a ausência destas competências.

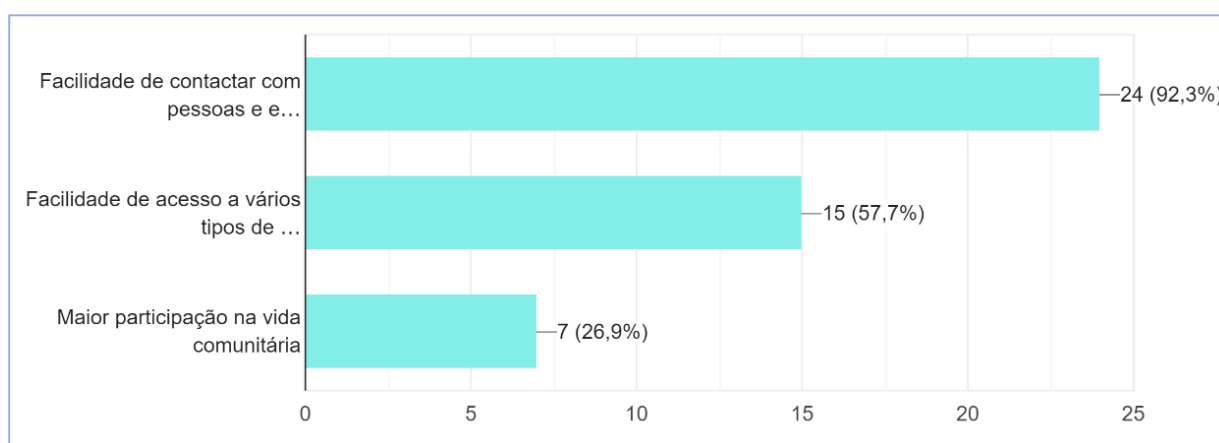


Gráfico 24 - Motivações para a utilização das tecnologias digitais

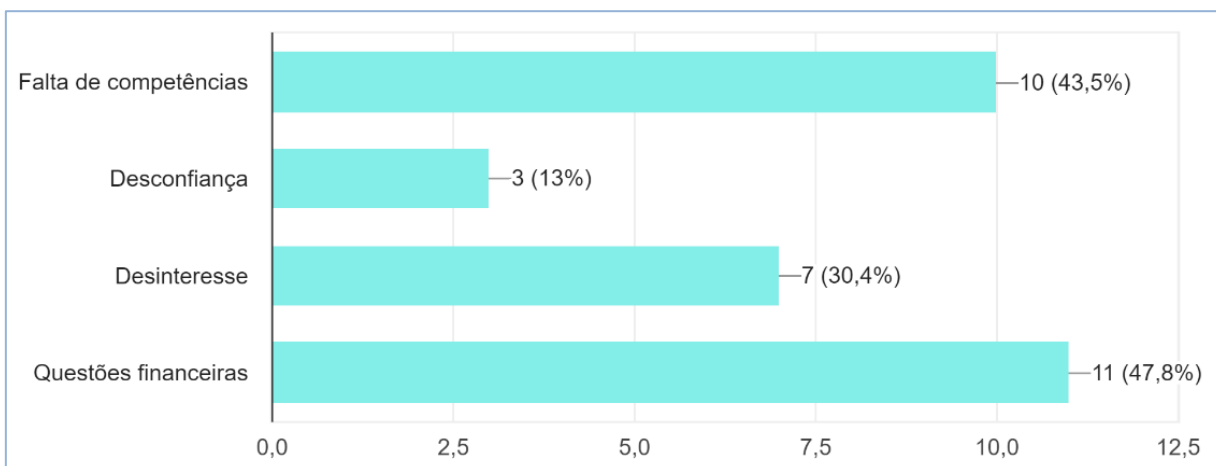


Gráfico 25 - Razões que desmotivam a utilização de tecnologias digitais

Posteriormente, analisaremos, no âmbito da utilidade do uso das tecnologias digitais, a percepção dos/as inquiridos/as relativamente ao nível de confiança nas informações que circulam nas redes sociais e em relação à sua participação na defesa de causas sociais ou políticas nas redes sociais.

#### 4.1.5. Utilidade do uso das tecnologias digitais

Conscientes de que os conteúdos que circulam nas redes sociais nem sempre são úteis ou fiáveis, colocamos como questão “Confia nas informações que circulam nas redes sociais?”, 61,5% dos/as inquiridos/as responderam que confiam pouco, 3,8% não confia, 30,8% responderam que a informação é de confiança, 3,8% confia muito. Estes dados demonstram que mais de 30% dos/as participantes confia na informação que circula nas redes sociais. Parece-nos evidente a importância de trabalhar competências que preparem as pessoas para lidar com uma quantidade enorme de informação, nem sempre real, e que as ajude a analisar e filtrar informação e a selecionar aquela que é realmente significativa.

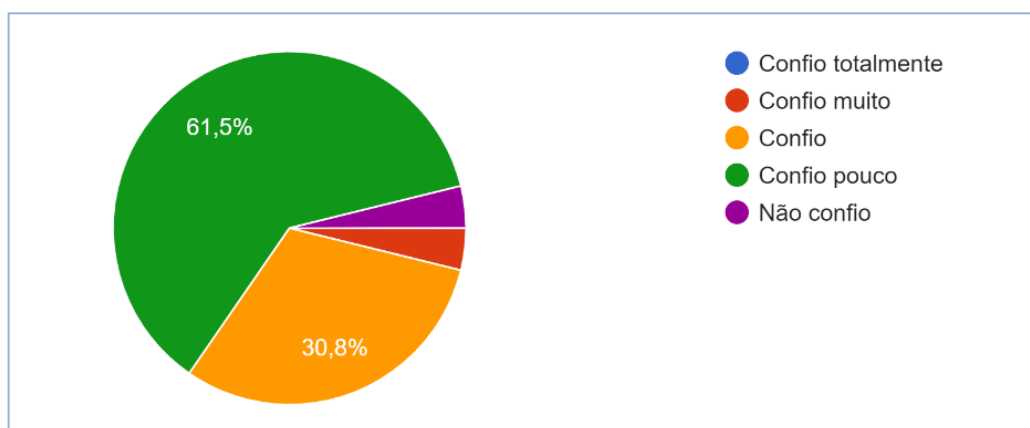


Gráfico 26 - Confiança nas informações que circulam nas redes sociais

Quando questionados/as sobre a sua participação em causas sociais ou políticas vemos que a maioria dos/as inquiridos/as não participa (80%), o que demonstra falta de envolvimento nestas iniciativas e algum desinteresse numa participação cívica ou interventiva socialmente. Os 20% que participaram apoiaram causas relacionadas com os direitos dos animais (87,5%), com os direitos humanos (50%), com questões ambientais (25%) e com a igualdade de género (25%).

A participação em causas relacionadas com atividades políticas, nomeadamente campanhas eleitorais não obteve qualquer resposta, o que nos leva a pensar que os/as inquiridos/as não exercem a sua cidadania e/ou participação ativa utilizando os recursos da internet neste campo, provavelmente porque são atividades que poderão exigir um grau maior de literacia digital. Na opinião de Sebastião e Elias (2012) existem outros fatores, como a falta de interesse e de confiança nas instituições e nos atores políticos, estes surgem como *“limitações significativas ao envolvimento on-line, uma vez que não será por terem acesso às ferramentas digitais que os cidadãos se interessarão e se envolverão no debate político.”* (Sebastião & Elias, 2012, p. 63).

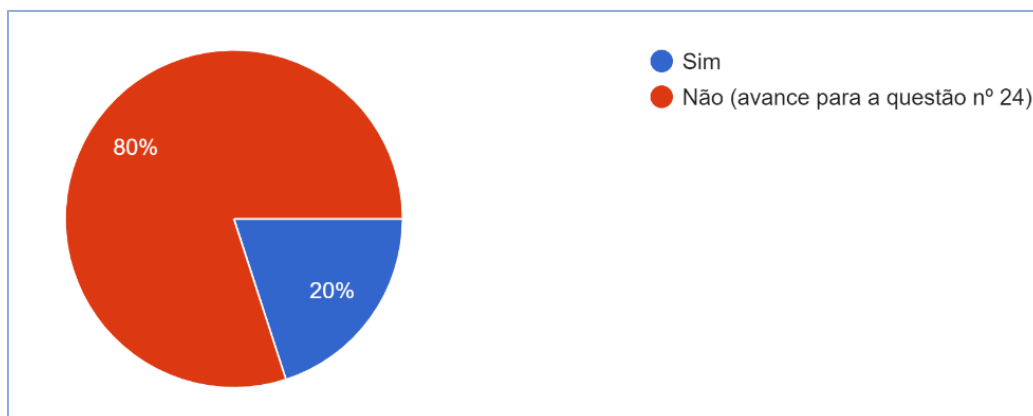


Gráfico 27 - Participação na defesa de causas sociais ou políticas nas redes sociais

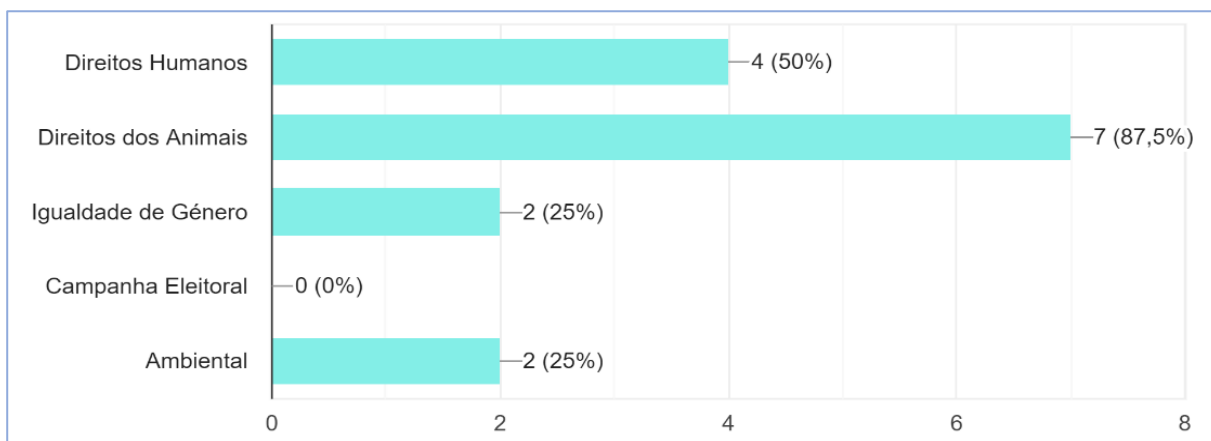


Gráfico 28 - Causas apoiadas pelos/as participantes

Pretendeu-se com este questionário diagnosticar a interação dos/as participantes com as tecnologias digitais, nomeadamente no acesso, na utilização e na utilidade destas nas práticas do quotidiano.

Os dados do questionário revelam que o telemóvel é a tecnologia mais utilizada e é representado como um meio essencial de comunicação com uma incidência de quase 100%.

A maioria dos/as inquiridos/as dispõe de acessibilidade a internet e revelam uma utilização frequente, com motivações diversas: comunicação, acesso às redes sociais, leitura de notícias, envio *e-mails*, pesquisa informação, entretenimento, entre outras. No entanto, predomina uma fraca predisposição para a utilização de serviços *online* ou a participação em causas sociais ou políticas, no âmbito da cidadania.

A ausência de computador pessoal para cerca de metade dos/as inquiridos/as pode evidenciar uma certa iliteracia no que diz respeito à sua utilização e/ou dificuldades socioeconómicas impeditivas do seu acesso.

Sabe-se também, que a aquisição de competências digitais depende, essencialmente, do apoio de outros utilizadores e de ações de formação, isto explica alguma falta de autonomia no desenvolvimento destas capacidades, o que demonstra que a educação e formação é essencial para fortalecer as competências individuais e sociais e promover uma cidadania crítica e participativa.

Analisando de uma forma geral os resultados obtidos na fase de diagnóstico, a maioria dos/as participantes domina algumas das competências digitais básicas essenciais para o acesso e utilização dos diferentes instrumentos oferecidos pela internet, porém isto não significa que estejam bem preparados/as para algumas ameaças que possam surgir quando se expõem publicamente ou quando não fazem a triagem nem confirmam a veracidade dos conteúdos que pesquisam ou na forma como interagem no ambiente virtual.

De acordo com Warschauer (2003) *“what is most important about ICT is not so much the availability of the computing device or the Internet line, but rather people`s ability to make use of that device and line to engage in meaningful social practices”* (Warschauer, 2003, p. 38). Compreende-se, assim, que a utilização responsável, segura e ética das tecnologias são uma parte indispensável das competências que os/as participantes devem ter como futuros cidadãos proativos da sociedade contemporânea.

Após este primeiro diagnóstico passamos à etapa seguinte do nosso estudo, que consistiu em abordar os formadores que ministram a formação em TIC nos dois cursos frequentados pelo nosso público alvo, propondo atividades que possam valorizar a promoção de competências de literacia digital e práticas digitais que facilitem a inclusão digital dos/as participantes, de acordo com os princípios do Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal.

Exemplos de atividades a desenvolver:

- Realizar um glossário sobre vocabulário informático;

- Utilizar o computador e aceder à Internet;
- Subscrever uma conta de *e-mail* no Gmail, compor e enviar mensagens com anexos;
- Explorar os recursos disponíveis no portal da Segurança Social Direta, do IEFP *online*, etc., em função dos interesses e necessidades pessoais;
- Navegar e pesquisar na Internet em segurança;
- Reconhecer ameaças online (comerciais, morais, sexuais e de agressividade), como discursos de ódio ou bullying;
- Anexar fotos ou ficheiros a um email ou enviá-los via redes sociais com critérios de segurança e respeito pelos direitos de terceiros;
- Comunicar *online* com a família e amigos e fazer comentários em publicações em redes sociais;
- Identificar serviços digitais públicos que facilitem a capacitação e participação ativa na sociedade (p. ex. identificar sites de ONGs, Instituições Públicas, Associações e sites com tutoriais para aprendizagem);
- Utilizar os serviços públicos online - *Homebanking*, Serviço Nacional de Saúde, Finanças, etc.;
- Elaborar um *Curriculum Vitae* na Internet, pesquisar portais de emprego e redes sociais profissionais.

## 4.2. Resultados do Focus Group

O grupo de participantes do *focus group* tem uma composição relativamente homogénea, tendo em comum frequentarem ações de formação de dupla certificação e se encontrarem neste momento em situação de desemprego. É composto pelos/as candidatos/as que acompanhamos nos dois grupos que participaram no questionário de diagnóstico e que se disponibilizaram para participar neste estudo. Optamos por selecionar dois participantes por faixa etária: entre 20 e 30 anos; entre 31 e 40 anos; entre 41 e 50 anos e mais de 50 anos. De seguida apresentamos a caracterização dos/as entrevistados/as.

Formando/a	Sexo	Idade	Habilitações Literárias
F1	F	55	1º Ciclo
F2	M	20	1º Ciclo
F3	F	43	2º Ciclo
F4	M	31	2º Ciclo
F5	F	53	1º Ciclo
F6	F	25	2º Ciclo
F7	F	37	2º Ciclo
F8	M	47	1º Ciclo

Quadro 3 - Caracterização dos/as entrevistados/as

Os/as formandos/as reagiram positivamente ao convite e a investigadora atuou como moderadora do grupo e orientou a conversa de uma forma menos rígida, mas definindo o caminho para as temáticas que interessava abordar.

O *focus group* decorreu nas instalações do Centro de Formação Profissional de Santarém e as discussões foram gravadas digitalmente e posteriormente transcritas, procedendo-se à análise das opiniões e argumentos. O guião para o *Focus Group* (encontra-se no anexo 2) baseou-se no QDRCD e conduz à discussão central sobre a utilidade e utilização das TIC e o seu impacto na atividade diária dos/as participantes.

No contexto do QDRCD para Portugal, a competência digital é entendida como um conjunto de conhecimentos, atitudes e capacidades necessárias para participar ativamente na sociedade digital e obter os benefícios da tecnologia no dia a dia.

De seguida, apresentamos a análise das intervenções dos/as participantes no *focus group* em relação ao desenvolvimento de algumas das competências digitais agrupadas nas cinco áreas de competência do QDRCD: Literacia da Informação, Comunicação e Cidadania, Criação de Conteúdos, Segurança e Privacidade, Desenvolvimento de Soluções.

### Literacia da Informação

Esta primeira área entende-se como a capacidade de identificar, obter, localizar, armazenar, organizar e analisar informações digitais, avaliando a sua finalidade e relevância.

No que diz respeito às competências de pesquisa, estas manifestam-se sobretudo nos trabalhos solicitados nas diversas disciplinas, implicando a utilização de ferramentas digitais desconhecidas para alguns dos entrevistados:

*“ Fizemos uma pesquisa no Google sobre a área da restauração, metade da turma utilizou ferramentas novas dos computadores que não sabiam ainda.” (F2)*

*“ O mesmo acontece na minha turma, alguns sabem pesquisar no Google outros tiveram que aprender. Fizemos uma pesquisa em Cidadania sobre os Orgãos de Soberania.” (F6)*

*“ Fizemos também trabalhos de grupo e cada um pesquisou uma parte, depois reunimos e fizemos no Word sobre a interpretação de notícias em Português.” (F1)*

Quanto à pesquisa de emprego online, os/as participantes conseguem apresentar algumas práticas de procura ativa de emprego e identificar Portais de Emprego:

*“ Quando fui para França, foi uma procura de emprego que fiz online, fui às cegas, arrisquei. Eu tenho no meu Facebook uma data de sites de emprego, que me mandam para o Facebook, eu aderi a isso.” (F1)*

*“ A Net emprego, de vez em quando vou lá ver, para ver se arranjo alguma coisa.” (F8)*

*“ A OLX, também encontram-se vários empregos, eu pelo menos já encontrei mesmo para o fim de semana, empregos na OLX. Eu acho que responder a anúncios online poupa-nos tempo e dinheiro.” (F6)*

*“ No Facebook podemos encontrar por exemplo grupos fechados que a gente consegue aderir, como eu tenho, de trabalhos em Santarém, arredores de Santarém, aonde caem lá todos os dias pelo menos dois anúncios de trabalho, de tudo um pouco.” (F4)*

*“ Net emprego, sapo emprego também. Agora vou lá por curiosidade, para saber se há alguma coisa na nossa área (empregado/a de restaurante/bar), se é um ramo bom, a gente fica um bocadinho curiosa.” (F3)*

*“ Nunca enviei um currículo foi sempre cara a cara.” (F5)*

*“ Normalmente é sempre empregos para cima do 9º ano e 12º, não tem valido a pena. Neste momento Formadora o meu interesse é acabar o curso.” (F7)*

É também frequente os/as entrevistados pesquisarem na internet informação diversa:

*“Eu desde que me interesse vou procurar. Fiz uma pesquisa muito exaustiva sobre o autismo, para entender o que era.” (F1)*

*“Geralmente pesquiso as notícias.” (F5)*

*“Pesquisei peças para os carros.” (F2)*

*“Eu por exemplo pesquiso muito certos significados das palavras, é mesmo aí que vou muitas vezes, tem um tradutor que tem muito a ver com o brasileiro, mas vou a esse tradutor por causa da formação que temos de inglês e também de francês para tentar perceber.” (F7)*

*“Pesquisei imagens que muitas vezes necessitamos para certos trabalhos.” (F6)*

Os/as participantes revelam alguma preocupação em relação à fiabilidade das informações que pesquisam na internet:

*“Se nós não soubermos dominar bem somos enganados, mas até isso é uma aprendizagem, nos irmos à luta à procura da verdade.” (F7)*

*“A gente tem que saber bem o que é que andamos à procura e então a partir daí acho que conseguimos saber qual é o site que é falso.” (F6)*

*“O formador de TIC também teve a ensinar como é que se vê quando é falso ou é verdadeiro, ou seja, as pesquisas que aparecem em 1º, 2º e 3º, quais é que a gente poderia mesmo pesquisar e que são verdadeiras, as outras não são tanto fiáveis, ele diz estas daqui que acabam com este item não vale a pena entrarem, pode ter vírus.” (F3)*

*“Alguma (informação) sim outra não, temos que tar atentos para não sermos enganados.” (F2)*

## **Comunicação e Cidadania**

A segunda área é definida como a capacidade de interagir, colaborar e comunicar em ambientes digitais. Compreende a consciencialização cultural, a cidadania participativa, a gestão da identidade e da reputação digital, bem como a participação na sociedade através de serviços digitais públicos e privados.

A maior parte dos/as entrevistados/as utiliza a internet para interagir com instituições públicas ou privadas para tratar dos seus assuntos pessoais:

*“Quando preciso de algum telefone, seja da Segurança Social ou do desemprego vou lá a internet, mesmo das escolas e tudo.” (F8)*

*“Saber também se a empresa que precisamos de contactar está fechada ou não.” (F8)*

*“Utilizo a Segurança Social Direta e procuro o contacto de algumas empresas.” (F4)*

*“Eu uso mais a Segurança Social e as Finanças. A Segurança Social, para ter uma noção de quando é que acaba o subsídio de desemprego, o que é que eu posso fazer, é a primeira vez que estou na situação de estar desempregada, de resto não vejo assim mais nenhum.” (F6)*

*“Já marquei consultas online, só que lá está, eles às vezes demoram muito porque fazem só um mês depois, ou seja, queremos uma consulta agora, não vamos ter agora, mas no próximo mês já vamos ter.” (F3)*

*“Eu é mais as Finanças e a Segurança Social Direta.” (F1)*

Outros/as não se revelam motivados a interagir neste contexto:

*“Eu não uso nada disso.” (F5)*

*“Eu também não uso, nunca precisei.” (F2)*

O conhecimento dos direitos e deveres assume especial relevância na prática de uma cidadania ativa, três dos/as entrevistados/as partilharam a pesquisa que fizeram sobre os seus direitos no âmbito profissional:

*“Já fui ver, como eu tenho um filho autista tenho 30 dias por ano para ele e trabalhei numa firma que não queria dar e eu fui pesquisar e tava lá os meus direitos e eu como mãe de um autista tirei um print daquilo tudo e levei. Tá acessível e então foi uma mais valia para mim, afinal tinha direito, não são seguidos, são intercalados, mas tinha direito a levá-lo às fisioterapias e tudo.” (F1)*

*“Sim, muitas vezes. Quando uma pessoa vai trabalhar com alguém e faz um contrato, nós devemos saber quais os nossos direitos porque nem todos os contratos têm o que deve ser, o que está correto. É uma forma de saber e de nos proteger.” (F4)*

*“Eu ia pesquisar por causa das férias, porque os meus patrões, cinco anos que lá trabalhei e cinco anos para eles as férias eram sempre diferentes, nenhum ano era igual ao outro.” (F6)*

Embora haja preferência pela comunicação presencial, algumas entrevistadas valorizam a comunicação online:

*“Não gosto de tratar de problemas pela internet, prefiro cara a cara.” (F2)*

*“Eu gosto é de falar, não gosto cá de mandar nada, ao menos digo logo tudo o que tenho para dizer na cara.” (F5)*

*“Nessa questão eu acho que ao falar pessoalmente resolve-se às vezes mais coisas do que mandar email, pode haver mais facilidade de chegar a informação ao destino, mas falar pessoalmente acho que é uma forma de encarar e por o problema diretamente a quem tem de ser, às vezes por email a pessoa pode não resolver.” (F4)*

*“Facilita, mas é terrível porque às vezes não sabemos quem esta do outro lado. Falamos de coisas, mais fáceis porque é por escrito do que frente a frente, só que muitas vezes não sabemos quem está do outro lado, é o desconhecido.” (F1)*

*“Eu acho que comunicamos facilmente, acho que hoje em dia, através de um SMS, de um email a informação chega a qualquer lado e a gente tem acesso àquela informação. Depende do assunto, agora se for uma coisa que tenha mais conteúdo eu acho que a gente deve falar cara a cara e expor mais a situação, se for assim uma coisa do dia a dia eu acho que um SMS chega perfeitamente.” (F6)*

*“Por SMS ajuda e facilita muito a escrita, tanto para um lado como para o outro, eu pessoalmente expresse.me melhor por escrito do que verbalmente.” (F7)*

A internet é utilizada para atividades relacionadas com a aquisição de bens e serviços  
- comércio eletrónico e pesquisa de informação sobre produtos:

*“Eu! Eu compro muita coisa na internet, mais roupa, alguma coisa para casa que eu goste. Pronto, é mais à base disso. Ainda não fiz compras de supermercado, qualquer dia ainda calha.” (F6)*

*“Eu compro roupas, flores, as compras do supermercado porque às vezes não posso sair com os miúdos e ligo para lá, eles veem com o carro e trazem, pelo menos o Pingo Doce faz. Também compro bilhetes de passagem.” (F3)*

*“Eu também utilizo a Odisseia, compro muita coisa, reservo hotéis, pronto tudo o que seja alguma coisa que eu queira fazer é tudo através da internet.” (F1)*

No entanto, há demonstrações de alguma desconfiança em relação a este tipo de utilizações:

*“Nunca calhou, mas um dia há de calhar, mas eu sou muito esquisita, por isso não arrisco online.” (F8)*

*“Eu faço compras, mas é quando me entregam a compra é que eu pago, é contrarreembolso.” (F4)*

*“Eu não faço online, mas por falar nisso o meu marido recebe os almoços com um cartão e o meu filho vê no telemóvel dele quanto tem o cartão para fazer as compras.” (F5)*

Algumas entrevistadas fazem uso de serviços de *homebanking*:

*“Sim, porque é mais fácil com a internet, mesmo até para fazer transferências, em França fiz muitas transferências para cá online, nunca tive dificuldades.” (F1)*

*“Sim, eu tenho uma aplicação no telemóvel e todos os meses sei que tem dinheiro para cair, vou logo ver, os colegas às vezes dizem “ainda não recebemos (os apoios sociais)” eu digo não se preocupem que quando recebermos eu aviso logo.” (F8)*

Da análise geral da “voz” dos/as participantes ressalta que a formação em TIC está a ter resultados positivos:

*“Sim, sim! Hoje o TIC é tão importante como o português e a matemática.” (F3)*

*“Eu acho que sim, se a pessoa não tiver formação não consegue. O problema é que nós somos um país de analfabetos, que a era digital está a chegar em força e essas pessoas não conseguem. A população, a maioria...” (F1)*

*“Completamente, até já disse ao formador de TIC, de vez em quando uma horazita para nos resolver os problemas da Segurança Social.” (F8)*

*“Ele (o formador de TIC) diz a brincar que vai por uma horazita extra no horário para nos dar uma ajuda porque ajuda um e vão dois ou três, ele lá nisso é impecável, ele ajuda-nos imenso e ensina muito bem.” (F6)*

*“Então pra mim que não sabia mexer em nada, agora já vou mexendo no computador e faço alguma coisa.” (F5)*

*“Eu sinto mais confiança para mexer no computador, tenho aprendido muito.” (F4)*

O conceito de Cidadania Digital é abrangente e reúne vários tipos de atividades que podem ser realizadas pelo cidadão no mundo virtual. Cientes das oportunidades que as tecnologias proporcionam, as entrevistadas F6, F1 e F5 explicam a sua ideia do que é ser Cidadão Digital:

*“Eu acho que um cidadão, eu posso estar a dizer a maior parvoíce, mas eu acho que um cidadão digital é um cidadão que faz tudo através da internet, tenha todas as aplicações e faça compras, faça pagamentos, vá ao banco, vá à Segurança Social, digo eu, não sei, até pode não ser.” (F6)*

*“Vive digitalmente, faz tudo online, não vai às compras, não vai ao supermercado, não vai às Finanças, não vai ao Banco, não vai a lado nenhum, faz tudo online, para mim um cidadão digital é isso.” (F1)*

*“Pode ser aquela pessoa que trabalha em casa, há pessoas que já trabalham em casa, conheço uma colega que anda aqui na formação que o marido trabalha em casa e toma conta do filho e assim ainda ganham dinheiro.” (F5)*

No que respeita à participação em movimentos e causas na internet no campo da cidadania, as entrevistadas F1 e F6 fazem referência à participação em causas relacionadas com a divulgação do desaparecimento de pessoas ou animais:

*“Aderi a grupos de animais, os Patudos, mas o IRA é mais eficaz. A divulgação que se faz quando alguém desaparece ou um animal também.” (F1)*

*“Participo em alguma coisa que tenha a ver com os animais.” (F6)*

Outros/as não apoiam nenhum tipo de causas *online*:

*“Não, não tenho participado em nada disso.” (F7)*

*“Não, não tenho.” (F3)*

*“Nunca participei em nenhum, gosto de ficar no meu canto.” (F5)*

Por seu turno, o entrevistado F4 considera a participação nestes contextos pouco significativa devido à desconfiança, preferindo participações junto de quem consegue ajudar diretamente:

*“Eu sou muito desconfiado, será que é verdade? Ficamos na dúvida, eu prefiro ser eu próprio a chegar ao local e ajudar.” (F4)*

Apenas as entrevistadas F8 e F6 assinaram petições na internet:

*“Eu já assinei duas petições por telemóvel, aquela de uma rapariga que o marido morreu e ela quer engravidar.” (F8)*

*“Eu também já assinei duas, a última foi sobre um cão que foi retirado a um sem abrigo para o devolverem porque ele tratava bem o cão.” (F6)*

Os/as entrevistados/as em geral afirmam que utilizam redes sociais, sendo o Facebook a rede com maior número de referências:

*“Eu só se for o Facebook.” (F5)*

*“Facebook, Messenger, Snapchat.” (F1)*

*“Não é muito o meu estilo, vou lá (Facebook) mas não tem piada.” (F2)*

*“Eu utilizo Facebook, Instagram, Snapchat só mesmo para fazer aquelas maluqueiras, fotografias, WhatsApp.” (F6)*

*“Mais o Facebook.” (F3)*

*“Eu só utilizo o Facebook.” (F7)*

*“Facebook, Instagram, WhatsApp.” (F4)*

*“Eu também Facebook, Instagram, WhatsApp.” (F8)*

A interação nas redes sociais faz-se com pessoas conhecidas e desconhecidas:

*“Falo com gente conhecida e desconhecida, aceito amizades de desconhecidos e conhecidos, muitas vezes porque sentimos que eles estão do outro lado e precisam de publicar notícias.” (F7)*

*“Eu normalmente é com pessoas conhecidas, não falo com pessoas que não conheço, dependendo da causa. Há uns meses encontrei uma caniche perdida no Tejo e fiz um vídeo, teve quase 10 mil partilhas e visualizações, muita gente me mandou mensagens, foi nessa causa que eu falei com pessoas que estavam preocupadas, foi só aí.” (F6)*

As mesmas redes incentivam as entrevistadas F3 e F8 a procurar pessoas da família ou do seu país de origem:

*“Eu falo com pessoas conhecidas, desconhecidas, algumas a gente pensa que conheceu e têm aparência ou nomes idênticos, a gente fica e diz deve ser o tio tal, e não é, peço desculpa, é engano, já aconteceu.” (F3)*

*“Também já aconteceu fazer esse tipo de pergunta e ser família, ouvia falar, mas não os conhecia, estavam no Brasil, com as redes sociais conseguimos saber: eu sou filha de fulana tal e neta de não sei quem e ele sou fulano tal, sou sobrinho dela, e pronto encontramos família.” (F8)*

Todos os/as entrevistados/as partilham nas redes sociais conteúdos que consideram interessantes ou com “piada”:

*“Eu penso que a rede social é para me divertir e só publico baboseiras.” (F1)*

*“Eu é mais de canis, por exemplo cãozinho está a precisar de ser adotado.” (F6)*

*“Os joguinhos que a gente faz no Facebook e partilha os resultados.” (F8)*

*“Partilho tudo o que gosto e acho interessante.” (F5)*

*“Partilho imagens de carros e motos.” (F2)*

*“Costumo partilhar vídeos e coisas engraçadas.” (F4)*

*“Eu partilho de tudo um pouco.” (F3)*

A entrevistada F7 destaca a partilha de conteúdos com pessoas que têm interesses idênticos:

*“O que é que publico? Tudo o que eu gosto, e é o futebol, adoro, os meus grupos são de futebol, não tenho muitos amigos, mas muito deles tem a ver com este gosto em comum.” (F7)*

Na utilização das redes sociais de forma consciente e responsável, os/as entrevistados/as escolhem o respeito como uma regra essencial para o convívio nestas redes:

*“Se uso uma rede social tenho que ter respeito pelas pessoas e às vezes não é bem assim.” (F1)*

*“Eu acho que sim, o respeito é essencial.” (F6)*

No campo das relações interpessoais nas redes sociais a entrevistada F7 refere a dificuldade em lidar com os sentimentos causados pela falta de noção do espaço do Outro:

*“Eu acho que nem sempre as pessoas utilizam de forma responsável, a nossa agressividade às vezes faz o contrário. Não gostamos que passem a nossa “cerca” e no momento que passam para onde não devem passar, nós alteramos o nosso comportamento.” (F7)*

Interagir com a autarquia local é também uma referência no uso das redes sociais:

*“Já fiz duas publicações no Facebook no grupo da Câmara de Santarém e quem está na Câmara merece o nosso respeito, seja de que partido for, e eu responsabilizo-me pelas palavras que lá coloquei.” (F7)*

Algumas entrevistadas estabelecem ligações *online* à distância:

*“A última vez foi por Skype, eu mandei um email e a pessoa perguntou se podia conversar através do Skype e deu para conversar na boa.” (F1)*

*“Sim, eu utilizo vídeo chamada por Messenger várias vezes.” (F6)*

*“Eu falo com a minha sogra e sogro, com a minha mãe pelo WhatsApp.” (F3)*

No que respeita à postura perante o outro *online*, as entrevistadas F1 e F5 já foram vítimas de boatos ou mentiras divulgadas na internet. Outros/as consideram preocupantes algumas atitudes mal-intencionadas:

*“Já, é o prato do dia, é o prazer de fazer mal. Não é no perfil que a gente conhece a pessoa, é através de certas conversas no Messenger ou no WhatsApp, é aí que começamos a ver que a pessoa não interessa, o perfil não diz nada, muitas vezes não é real.” (F1)*

*“Já, acho que são ciúmes, invejas.” (F5)*

*“Eu ainda não, mas sei que existe muito o cyberbullying entre os jovens.” (F3)*

*“Eu acho que não conheço ninguém que tenha passado por isso.” (F6)*

*“Por vezes veem-se coisas que não têm cabimento, há palavras que se pode falar e outras que não se pode. Há certas palavras que pensam que não, mas às vezes é pior que uma chapada.” (F4)*

*“Há muitas pessoas que brincam com isso e fazem maldades.” (F7)*

São muitos os rastros que deixamos todos os dias, a partir de todas as atividades que produzimos na internet, quando publicamos nas redes sociais, quando nos registamos em algum portal ou serviço, entre outras. Esta pegada digital não depende apenas do que divulgamos, mas também do que os outros publicam sobre nós. Questionados/as sobre o seu conhecimento acerca do conceito “pegada digital”, todos/as, de forma unânime, responderam que desconheciam o seu significado. Após uma breve explicação, apenas as entrevistadas F1 e F6 emitiram uma opinião:

*“Nunca tinha pensado nisso dessa forma e o pior é que não dá para apagar o que lá publicamos, fica sempre na net.” (F1)*

*“Realmente devíamos pensar melhor o que fazemos na internet.” (F6)*

### **Criação de Conteúdo**

A terceira área refere-se ao desenvolvimento de conteúdo digital e como se aplicam os direitos de autor.

Os/as entrevistados/as desenvolvem trabalhos em Word com inserção de imagens sobre diversos temas nos trabalhos solicitados nos distintos módulos do curso, bem como apresentações em PowerPoint e resolução de exercícios utilizando o Excel.

*“Utilizamos PowerPoint, Word, Excel.” (F2)*

*“Estamos a fazer um trabalho em PowerPoint com um gráfico. Usamos o Excel para fazer contas e tabelas. Fazemos trabalho de pesquisa para introduzir no PowerPoint.” (F1)*

*“A gente tem aprendido cada coisa no TIC Formadora, PowerPoint, animações, Word, por exemplo ir buscar imagens à net e colar no trabalho.” (F8)*

*“Agora temos que fazer um trabalho em francês e eu com essas bases que já tivemos no Word eu consigo fazer um trabalho em condições, aprendi bastante, ajudou-me mesmo muito.” (F6)*

Apresentam pouco conhecimento acerca de questões relacionadas com plágio, direitos de autor e procedimentos para a elaboração de referências bibliográficas:

*“Nos trabalhos, na bibliografia coloco o link do site onde retirei a informação.” (F6)*

*“Pesquise e depois faço “copiar” “colar”, depois esqueço-me de colocar a bibliografia.” (F2)*

*“Eu nunca faço nada disso, nem com as imagens, os formadores fartam-se de ralar comigo por causa disso.” (F4)*

*“Eu leio copio e depois corto o que não me interessa, tento fazer por minhas palavras, mas às vezes esqueço-me de pôr o site que pesquisei.” (F1)*

## **Segurança e Privacidade**

A quarta área é a Segurança e Privacidade, ou seja, a proteção de dispositivos, informações e dados pessoais em ambientes digitais. Fazem parte desta área as competências de uso responsável, seguro e sustentável das tecnologias digitais.

De um modo geral os/as entrevistados/as apresentam, dentro das suas particularidades, uma postura preventiva na adoção de medidas de segurança e privacidade:

*“Uj, Ui! Eu nunca mais vou abrir mails com nomes estrangeiros, marco como spam.” (F1)*

*“Podemos proteger-nos dessas situações se tivermos um bom antivírus”. (F4)*

*“Usar filtros para informação que não nos interessa.” (F7)*

*“Passwords, seguranças, alertas, os sistemas que há agora que se instala no telemóvel, até nas fotos pode ter um código seu para ter acesso.” (F6)*

*“Usar palavra passe, mudar a palavra passe para uma mais complicada de descobrir.” (F2)*

A entrevistada F7 mostra alguma descrença na fiabilidade das medidas de prevenção e segurança:

*“Não há segurança Formadora. Como podemos prevenir de entrarem na nossa conta para tarem a jogar e a ver filmes, coisas assim, que metem lá na minha conta, você pode alterar a palavra passe 10 ou 15 vezes, normalmente as pessoas que fazem isso são mestres”. (F7)*

A entrevistada F5 demonstra total ausência de conhecimento das funcionalidades relacionadas com a proteção dos dispositivos digitais:

*“Isso para mim é chinês.” (F5)*

O entrevistado F2 reconhece que o descuido de não fechar os perfis após o uso dos computadores pode colocar em risco a segurança dos seus dados:

*“Deixei o Insta e o Facebook abertos na sala de informática e só me apercebi uma semana depois, podiam roubar as fotos e publicar.” (F2)*

A maioria dos/as participantes consegue identificar problemas de saúde que podem advir de uma utilização desadequada das tecnologias digitais:

*“Há pessoas que vivem online, mas de uma maneira viciante, chegam a estar doentes mentalmente por causa da era digital, fazem toda a sua vida em função do aparelho que têm a sua frente.” (F1)*

*“Faz mal à vista e à cabeça, à coluna.” (F5)*

*“Perdemos tempo de vida. Lá na minha terra não se vê os miúdos a brincar na rua, eu e os meus colegas passávamos muito tempo na rua a jogar à bola, os miúdos de agora é só jogar.” (F2)*

*“Sim tem, no sistema nervoso.” (F4)*

*“Na visão.” (F6)*

*“Na coluna”. (F3)*

*“Às vezes também vem dos pais, por exemplo o bebé está a chorar dá-se o telemóvel para o calar.” (F8)*

A entrevistada F5 expressou a sua preocupação em como a vida familiar se pode ressentir pela falta de um convívio familiar saudável:

*“A minha filha foi a minha casa jantar, ela num sofá sentada ao telemóvel, o marido sentado noutro sofá ao telemóvel, a minha neta também ao telemóvel, enervei-me de tal maneira...nem há conversa, nem há nada.” (F5)*

Os/as participantes dão exemplos das práticas sustentáveis relacionadas com o telemóvel:

*“Não andar sempre a comprar Formadora, eu é até se partir ou até mo roubarem, porque de resto, quando já não der logo se pensa em comprar outro.” (F6)*

*“Não deixar o telemóvel a carregar a noite toda.” (F4)*

*“Uso sempre até deixar de funcionar, este “coitadinho” (aponta para o telemóvel) já tem quatro anos.” (F1)*

*“Recuperar para aproveitar peças. Às vezes compensa comprar outro telemóvel nos marroquinos porque o arranjo sai mais caro.” (F2)*

## **Desenvolvimento de Soluções**

Esta área tem por base a tomada de decisões informadas sobre as ferramentas digitais mais apropriadas, de acordo com a finalidade ou necessidade, uso criativo das tecnologias, resolução de problemas técnicos e a atualização das competências digitais.

Os/as participantes conseguem identificar algumas soluções simples para a falta de espaço de armazenamento de fotografias e vídeos no telemóvel:

*“Eu passo as fotografias para o computador.” (F1)*

*“Transfiro para o computador.” (F4)*

*“Guardo na pen.” (F8)*

*“Faço uma limpeza geral e se for preciso desinstalo aplicações.” (F6)*

Os/as entrevistados/as destacam os aspetos que consideram mais vantajosos e menos vantajosos na utilização das TIC:

*“Tem vantagens, dá para termos acesso a vários sites e informação, a desvantagem é que perdemos muito tempo.” (F2)*

*“Torna-nos a vida mais facilitada, por exemplo quem gosta de ler chega ali (internet) e baixa um livro, na livraria custa 20/25 euros.” (F1)*

*“Tem muitas vantagens, há dias precisei do meu registo criminal, por exemplo, paguei cinco euros e recebi-o logo, se eu fosse lá tava na fila, pagava cinco euros e ainda tinha que esperar.” (F4)*

*“Tem coisas boas e coisas más, mas isso é como tudo. Facilita muito a comunicação.” (F6)*

*“O que pode ser uma desvantagem é como podemos ficar viciados”. (F8)*

*“Traz vantagens porque hoje em dia também temos pequeninos, já a escola está a mandar os e-mails e já quer comunicar por e-mail.” (F3)*

*“Claro que tem vantagens, não é por qualquer motivo que a rede digital nas aldeias mais pequeninas, as pessoas de mais idade estão a ser ensinadas a mexer.” (F7)*

*“O preço dos computadores também pode ser uma desvantagem, mas é bom para telefonar, para ver as notícias, comunicar com as pessoas, não é como antigamente, o meu pai tinha de ir ao café porque ninguém tinha telefone e com os tarifários estávamos sempre a controlar para não gastar tanto dinheiro.” (F5)*

Reconhecem a importância de melhorar e atualizar as suas competências digitais relativamente à evolução digital:

*“Fazendo formações. Já aprendemos muita coisa até aqui e temos que continuar a evoluir porque as coisas estão sempre a mudar.” (F1)*

*“Pedindo ajuda a quem sabe, ainda temos tanto para aprender.” (F6)*

*“Temos que nos manter atualizados, quando acabarmos o curso se não mexermos vamos esquecer de metade das coisas.” (F3)*

*“Temos que aprender sempre porque senão vamos ficar para trás.” (F4)*

*“Já não vamos conseguir viver sem as tecnologias, por isso temos de estar sempre atualizados.” (F5)*

Contemplando os objetivos deste estudo o *focus group* permite-nos retirar algumas ilações, que passamos a enunciar.

É visível como para a maioria dos/as participantes a internet é importante nas suas vidas, dominam algumas competências e usufruem dos benefícios da sua utilização, para outros/as a sua utilização é básica e tem um lugar pouco relevante nas suas vidas. A reduzida literacia digital e a falta de confiança para realizar determinadas atividades limitam de forma significativa uma utilização mais ampla da internet.

Alguns/as dos/as entrevistados/as têm uma certa resistência ou uma aceitação limitada a determinadas funcionalidades e atividades na internet, como aplicações diferenciadas e sites de redes sociais que não o típico Facebook, a criação de conteúdos, o *homebanking* e as compras ou a procura ativa de emprego *online*. As razões para este facto poderão estar relacionadas com a falta de conhecimentos relativamente às potencialidades que as TIC lhes podem oferecer.

À propósito das vantagens e desvantagens da utilização das TIC, os/as participantes conseguem identificar inúmeras vantagens, porém a possibilidade de aquisição de conhecimentos não foi referida como uma delas.

As motivações para a utilização da internet estão relacionadas com os contextos de vida, os interesses e necessidades pessoais. As causas defendidas estão ligadas à defesa

dos animais, não tendo por hábito assinar ou partilhar petições *online*, poucos/as demonstram abertura ao exercício da cidadania digital.

Na visão de Portela (2016) as redes sociais facilitam a criação e partilha de conteúdos organizados por grupos de interesses. A partilha desses conteúdos podem dar origem “*a construções partilhadas, que se podem construir/realizar permanentemente, com a contribuição individual de cada um dos membros dessas comunidades ou grupos online.*” Podemos, assim, afirmar que as redes sociais continuam a crescer em uso e importância nas interações sociais diárias, tornando-se uma fonte de informação e partilha importante, no entanto, verificamos que estas redes não são utilizadas pelos/as participantes como ferramenta de mobilização e participação cívica em ações coletivas.

Apesar da sua importância, consideramos que não é visível uma cidadania participativa consciente e organizada, situações de apatia e/ou falta de conhecimentos são um obstáculo à cidadania ativa. As perceções dos/as entrevistados/as sobre o conceito de cidadania digital permitem observar que desconhecem o seu significado mais amplo – o exercício dos direitos e dos deveres do ser humano na sociedade da era digital.

Em alguns casos, os/as entrevistados/as conhecem a sua responsabilidade em relação ao que publicam nas redes sociais e estão cientes dos riscos e ameaças que surgem na internet, tomando algumas precauções, como a utilização de palavras passe e antivírus. Consideram alguns riscos físicos e emocionais quanto à exposição excessiva às tecnologias digitais.

Por outro lado, podemos questionar se os/as participantes estarão conscientes dos seus direitos e deveres como cidadãos, pois apenas fazem referência a situações relacionadas com os direitos laborais.

Quanto à criação de conteúdos, produzem conteúdo digital simples, utilizando diversas ferramentas, no entanto demonstram alguma falta de preparação sobre a forma de utilização dos conteúdos digitais sujeitos a direitos de autor.

Parece-nos que a maioria dos/as entrevistados/as não está ciente que cada vez que acede à internet, para ler as notícias, para pesquisar informações, participar nas redes sociais ou fazer compras estão a fornecer informações sobre si próprios/as de forma voluntária e que não analisam corretamente as políticas de privacidade de cada vez que fazem *download* de alguma aplicação do seu interesse.

Em suma, a perceção dos/as participantes sobre as suas competências melhorou significativamente e valorizam as aprendizagens desenvolvidas nas sessões do módulo de TIC, sentem-se mais atualizados/as e autoconfiantes.

Podemos observar que conhecem os conceitos que utilizam de forma habitual, como as compras *online* e algumas precauções necessárias para garantir a proteção de dados, contudo, conceitos relacionados com a cidadania digital ou pegada digital na internet são menos conhecidos.

De acordo com a Recomendação do Conselho da União Europeia sobre as *Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida* “a relação com as tecnologias e os conteúdos digitais exige reflexão crítica e abertura de espírito, curiosidade e uma atitude positiva perante a sua evolução. Exige também uma abordagem ética, segura e responsável da utilização destas ferramentas.” (Jornal Oficial da União Europeia, 2018, p. 10).

Perante esta perspetiva, importa aqui reforçar que o desenvolvimento de competências digitais e a prática de uma cidadania digital implicam uma maior abertura à tecnologia e à utilização das TIC, que só será possível se os/as participantes tiverem a perceção do valor e da utilidade de uma maior literacia digital para exercerem plenamente a sua cidadania.

## Conclusão

O presente trabalho assume como principal objetivo reconhecer a inclusão digital como uma possível via para a capacitação dos formandos e formandas em situação de desemprego, tendo por base o reforço da literacia digital e das competências digitais imprescindíveis ao exercício de uma cidadania mais ativa e participativa, que lhes permita estar incluídos socialmente. Neste sentido, delineou-se uma investigação qualitativa e procedeu-se à recolha de dados a partir da análise documental, do questionário de diagnóstico e do *focus group*.

Pela interpretação dos resultados obtidos pudemos observar que os/as participantes não estão arredados da sociedade em rede, apesar de não estarem completamente integrados, não podemos considerá-los excluídos, sendo que as apropriações descritas pelos/as entrevistados/as aproximam-se das ações necessárias à sua inclusão digital. Os/as mesmos/as reconhecem a necessidade de desenvolver e aperfeiçoar competências digitais, o que comprova a ideia que orienta o QDRCD, ou seja, o reconhecimento das competências digitais como essenciais às atividades desenvolvidas na sociedade contemporânea.

O Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal surge como um novo instrumento para testar as competências digitais dos/as portugueses/as e tem como objetivos apoiar a definição de políticas e estratégias, permitindo um mapeamento de competências digitais articulado com outros referenciais; desenhar programas de educação, nomeadamente para revisão curricular, desenvolvimento de programas de formação e de competências de empregabilidade; avaliar e certificar competências, quer por autodiagnóstico, quer por entidades certificadoras (QDRCD, 2019, p. 9). Este Quadro é uma referência que pretende promover o potencial das tecnologias digitais e incentivar práticas inovadoras na educação e formação e na aprendizagem ao longo da vida, melhorando a formação e a avaliação contínua das competências digitais necessárias ao desenvolvimento pessoal, ao emprego e à inclusão social.

Na opinião de Aires, Palmeiro e Pereda (2019) *“uma sociedade que se quer democrática e participativa precisa de cidadãos formados que possam responder a todas as situações com que se deparam no dia-a-dia. Esta é uma questão de cidadania e de direitos humanos.”* (Aires, Palmeiro & Pereda, 2019, p. 22). Neste contexto, a Educação e Formação de Adultos e a Aprendizagem ao Longo da Vida assumem uma importância decisiva no desenvolvimento e atualização das competências digitais na era digital, são também indispensáveis para o acesso a uma literacia digital que facilite a participação e a inclusão digital e social, a redução do desemprego e a promoção da igualdade de oportunidades, sendo uma questão atual e de interesse para as instituições educativas e todos os agentes envolvidos nos processos formativos.

De acordo com Ochôa e Pinto (2017), a competência digital das pessoas depende *“das necessidades, interesses e contextos de cada pessoa, devendo estar adaptadas a cada um. Depende também da disponibilidade tecnológica e das práticas de adoção dos utilizadores, mudando ao longo do tempo. Ser digitalmente competente significa ser capaz e disponível para acompanhar os novos desenvolvimentos e práticas tecnológicas.”* (Ochôa & Pinto, 2017, p. 393). Deste modo, acompanhar as práticas tecnológicas só será possível se se despertar o interesse e a curiosidade, principalmente para aquelas que podem ser mais úteis para a vida quotidiana.

Para que a EFA na área das competências digitais seja bem-sucedida é preciso saber qual é a aprendizagem que pode levar os/as adultos/as para a frente, tendo em conta as suas experiências de vida e as suas anteriores aprendizagens, valorizando-as através da reconstrução das suas capacidades. Se a aprendizagem tiver a ver com a vida da pessoa a probabilidade de ela aprender é maior. Surgem muitas vezes dificuldades e resistências que poderão ser ultrapassadas com a utilização de metodologias ativas para um adequado desenvolvimento das competências, tendo como objetivo principal uma aprendizagem flexível e equitativa, bem como uma ALV que antecipe as necessidades dessas competências para o trabalho e para a vida.

A era digital oferece novos instrumentos para o exercício da cidadania, neste contexto a EFA deve também promover a reflexão sobre as atitudes e os comportamentos na participação cívica no mundo real e virtual. A cidadania digital implica a necessidade de desenvolver competências digitais que permitam aos/às formandos/as o seu desenvolvimento pessoal e social numa sociedade que exige novas formas de aprendizagem, de participação e de exercício dos direitos e deveres em ambientes digitais de maneira informada, segura, ética e responsável, respeitando e protegendo os direitos das outras pessoas e grupos, através das possibilidades que as tecnologias digitais oferecem, para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva digital e socialmente.

Do nosso ponto de vista, a inclusão digital depende de elementos essenciais como o acesso às tecnologias digitais, a literacia digital, a capacitação e a participação, estes elementos podem surgir como dimensões de análise para esta temática.

O acesso não estar garantido cria desigualdades, sabemos que as tecnologias digitais oferecem oportunidades que nem todas as pessoas têm acesso, por questões económicas, características individuais, contextos familiares, qualificações mais baixas, trabalho precário, etc. O aspeto principal a ter em conta para uma literacia digital eficaz é o acesso aos dispositivos necessários para que todas as pessoas possam aprender.

A literacia digital fundamenta-se na compreensão e na utilização das ferramentas, quando falamos de processos de literacia estamos a referir-nos ao processo de capacitação, que só será possível quando as pessoas dominem as tecnologias digitais e as possam aplicar de uma forma autónoma, de acordo com os seus interesses e as suas necessidades pessoais

ou profissionais, desenvolvendo capacidades para resolver qualquer situação através das tecnologias, como a procura ativa de emprego (elaboração e distribuição do *curriculum vitae*, pesquisa de anúncios nos portais de emprego), formação (cursos *online*, tutoriais) interação com instituições públicas ou privadas, reduzindo a burocracia e as esperas e muitas outras ações que permitem a utilização da internet, como a comunicação nas redes sociais, a pesquisa de informação e a aquisição de conhecimentos.

A rápida apropriação e utilização das TIC trouxe consigo novas formas de participação cívica através das ferramentas digitais, a este respeito Warschauer (2003) refere que as pessoas devem ser ajudadas a participar ativamente na sociedade em rede

That participation requires not only physical access to computers and connectivity, but also access to the requisite skills and knowledge, content and language, and community and social support to be able to use ICT for meaningful ends. The tasks are large, but so is the challenge: reducing marginalization, poverty, and inequality and enhancing economic and social inclusion for all. (Warschauer, 2003, p. 216).

Parece-nos pertinente destacar que, perante os desafios apresentados pelas tecnologias digitais, o apoio das políticas públicas nacionais tem sido muito relevante, como comprovam alguns dos programas na área da inclusão digital:

- Iniciativa Nacional Competencias Digitais Portugal INCoDe.2030 – desenvolve várias atividades na área da Inclusão: Formação em Competências Digitais para a Cidadania; Formação para a inclusão - Competências básicas; Ferramenta de autodiagnóstico de competências digitais; Programa Nacional de Mentores para a Inclusão Digital; Comunidades Criativas para a Inclusão Digital.
- #EUSOUDIGITAL - desenvolve ações administradas por voluntários/as que irão decorrer em locais de proximidade com pessoas que não têm qualquer interação com o mundo online.
- MUDA - Movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português, visa incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e a beneficiar dos serviços digitais.
- ENILD - Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais, tem como prioridades o desenvolvimento de competências digitais em populações que nunca utilizaram a Internet e as pessoas mais vulneráveis à infoexclusão.

Estes programas de inclusão digital demonstram a preocupação do Estado em reduzir o fosso de exclusão digital e aumentar os níveis de desenvolvimento e participação através da utilização das tecnologias digitais de forma autónoma e eficaz.

Em suma, a presente pesquisa é exploratória e qualitativa, os resultados alcançados permitem observar que a literacia digital pode ser um instrumento formativo essencial para favorecer a inclusão digital e social das pessoas adultas, dependerá da forma como as competências digitais forem apropriadas e utilizadas, contudo, para avaliar o real impacto do desenvolvimento das competências digitais é necessário mais tempo

para medir a evolução da utilização e da apropriação das mesmas. Esta é umas das principais limitações deste trabalho, mas serve também para apontar algumas orientações de trabalho futuro, como por exemplo, aumentar a dimensão da amostra e fazer uma análise mais detalhada, no sentido de se poderem recolher dados que permitam desenvolver uma avaliação mais global relativamente à temática da inclusão digital.

Por último, esperamos que este estudo seja um contributo para a reflexão sobre a importância dos processos de capacitação das pessoas para que possam aproveitar plenamente o potencial das tecnologias digitais no seu desenvolvimento pessoal, valorizar a sua cidadania ativa e a sua inclusão digital e social.

## Bibliografia

Aires, L., Palmeiro, R. & Pereda, V., (2019). Das Competências de uso das Tecnologias Digitais ao exercício pleno da Cidadania Digital: os casos do Alentejo e do País Basco *RE@D - Revista de Educação a Distância e Elearning*, Volume 2, Número 1, março 2019. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/338955228\\_Das\\_Competencias\\_de\\_uso\\_das\\_Tecnologias\\_Digitais\\_ao\\_exercicio\\_pleno\\_da\\_Cidadania\\_Digital\\_os\\_casos\\_do\\_Alentejo\\_e\\_do\\_Pais\\_Basco](https://www.researchgate.net/publication/338955228_Das_Competencias_de_uso_das_Tecnologias_Digitais_ao_exercicio_pleno_da_Cidadania_Digital_os_casos_do_Alentejo_e_do_Pais_Basco)

Almeida, J. (2013). Ética da investigação em ciências sociais. *Sociologia on line*, Nº 6, junho 2013. Revista da Associação Portuguesa de Sociologia. Disponível em <https://revista.aps.pt/pt/etica-da-investigacao-em-ciencias-sociais/>

Ávila, P. (2005). A literacia dos adultos: Competências-chave na sociedade do conhecimento. (Tese de Doutoramento. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa). Disponível em [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/577/1/A%20literacia%20dos%20adultos\\_Patr%C3%ADcia%20%C3%81vila.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/577/1/A%20literacia%20dos%20adultos_Patr%C3%ADcia%20%C3%81vila.pdf)

Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Edições 70, Lda. Lisboa. ISBN: 972-44-0898-1. Disponível em [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4295794/mod\\_resource/content/1/BARDIN%2C%20L.%20%281977%29.%20An%C3%A1lise%20de%20conte%C3%BAdo.%20Lisboa\\_%20edi%C3%A7%C3%B5es%2C%2070%2C%20225..pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4295794/mod_resource/content/1/BARDIN%2C%20L.%20%281977%29.%20An%C3%A1lise%20de%20conte%C3%BAdo.%20Lisboa_%20edi%C3%A7%C3%B5es%2C%2070%2C%20225..pdf)

Barros, R., (2011). *Genealogia dos Conceitos em Educação de Adultos: da Educação Permanente à Aprendizagem ao Longo da Vida – Um estudo sobre os fundamentos políticos-pedagógicos da prática educacional*. Chiado Editora. ISBN: 978-989-697-196-0.

Bobbio, N. (1991). *El tiempo de los derechos*, (trad. rafael de asís roig). Editorial Sistema. Madrid. Disponível em [http://culturadh.org/ue/wp-content/files\\_mf/144977835110.pdf](http://culturadh.org/ue/wp-content/files_mf/144977835110.pdf)

Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Tradutores: Maria João Alvarez, Sara Bahiados Santos e Telmo Mourinho Baptista. Porto Editora Lda. Disponível em <https://docente.ifrn.edu.br/albinonunes/disciplinas/pesquisa-em-ensino/investigacao-qualitativa>

*Centro de Emprego e Formação Profissional de Santarém*. (2017). Instituto de Emprego e Formação Profissional. Disponível em <http://www.iefp.pt>

Castells, M., & Cardoso, G. (2005). *A Sociedade em Rede. Do conhecimento à Acção Política*. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/301788806\\_A\\_Sociedade\\_em\\_Rede\\_Do\\_Conhecimento\\_a\\_Accao\\_Politica](https://www.researchgate.net/publication/301788806_A_Sociedade_em_Rede_Do_Conhecimento_a_Accao_Politica)

Comissão das Comunidades Europeias (2000). Documento de trabalho dos serviços da Comissão - *Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida*. Disponível em <https://infoeuropa.euroid.pt/files/database/000033001-000034000/000033814.pdf>

Comissão das Comunidades Europeias (2001). Comunicação da Comissão *Tornar o Espaço Europeu de Aprendizagem ao Longo da Vida uma Realidade*. Disponível em <http://dne.cnedu.pt/dmdocuments/Com.%20Europ.Aprendizagem%20ao%20longo%20da%20Ovida.pdf>

Comissão das Comunidades Europeias (2003). *Relatório conjunto sobre a inclusão social que sintetiza os resultados da análise dos Planos de Acção Nacionais para a Inclusão Social (2003-2005)*. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0773&from=EN>

Comissão da União Europeia (2018). *Relatório do IDES* (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade), Relatório por País - Portugal. Disponível em [https://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/image/document/2018-20/pt-desi\\_2018-country-profile-lang\\_56575B16-9843-7EC0-B97F1F683093EBD9\\_52339.pdf](https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/pt-desi_2018-country-profile-lang_56575B16-9843-7EC0-B97F1F683093EBD9_52339.pdf)

Comissão da União Europeia (2018). Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões relativa ao *Plano de Acção para a Educação Digital*. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=COM%3A2018%3A22%3AFIN>

Conselho da União Europeia (2011). *Resolução do Conselho sobre uma agenda renovada no domínio da educação de adultos*. Jornal Oficial da União Europeia. Disponível em [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011G1220\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011G1220(01)&from=EN)

Conselho da União Europeia (2012). *Conclusões do Conselho Europeu, de 26 de novembro de 2012, sobre a literacia*. Jornal Oficial da União Europeia. Disponível em [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012XG1219\(02\)&from=PL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012XG1219(02)&from=PL)

Conselho da União Europeia (2016). *Recomendação do Conselho de 19 de dezembro de 2016 sobre percursos de melhoria de competências: novas oportunidades para adultos*. Jornal Oficial da União Europeia. Disponível em [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H1224\(01\)&from=BG](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H1224(01)&from=BG)

Conselho da União Europeia (2018). *Recomendação do Conselho da União Europeia sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida*. Jornal Oficial da União Europeia. Disponível em [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)

Despacho n.º 1088/2019 de 31 de janeiro. *Diário da República, 2.ª série - N.º 22*. Lisboa. Presidência do Conselho de Ministros, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Educação e Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/118877300>

Espinet, E., Sevilla, D. & Bolívar, A., (2007). *La Alfabetización Digital en los Procesos de Inclusión Social*. Editorial UOC. ISBN: 978-84-9788-595-9.

Estudo para Identificação de Novas Profissões na Lezíria do Tejo no Quadro da Indústria 4.0 (2018). Projecto Get Innovation - A caminho da indústria 4.0. Jorge Gaspar Consultores – Estratégia e Desenvolvimento, Lda. Disponível em <https://www.google.com/search?q=estudo+para+identifica%C3%A7%C3%A3o+de+novas+profissoes+na+leziria+do+tejo+no+quadro+da+industria+4.0&oq=estudo+para+identifica%C3%A7%C3%A3o+de+novas+profissoes+na+leziria+do+tejo+no+quadro+da+industria+4.0&aqs=chrome..69i57.48847j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2015. *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais para o período de 2015 – 2020 (ENILD)* Disponível em <https://www.fct.pt/dsi/inclusaoacessibilidadeliteraciadigitais/enild.phtml.pt>

Fernandes, J. P.T. (2013). Da utopia da sociedade em rede à realidade da sociedade de risco (p.261 a 286). *Análise Social*, 207, xlviii (2), 261-286. Revista do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa. Disponível em [http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS\\_207\\_d01.pdf](http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS_207_d01.pdf)

Ferrari A. & Martens H. (2016). Panorâmica geral sobre Cidadania Digital. In D. Cassells, A. Gilleran, C. Morvan & S. Scimeca (Eds). *Cidadãos digitais - Desenvolvendo uma Cidadania*

*ativa através do eTwinning* (pp. 10-13). Edição Serviços Centrais de Apoio eTwinning. Disponível em [https://www.etwinning.net/eun-files/book2016/PT\\_eTwinningBook.pdf](https://www.etwinning.net/eun-files/book2016/PT_eTwinningBook.pdf)

Figueiredo, A. (2019) Compreender e desenvolver as competências digitais. RE@D – Revista de Educação a Distância e Elearning, Volume 2, Número 1, março 2019.

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (2015). *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacias Digitais (2015 - 2020)*. Disponível em <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/enild.pdf>

Garcia, L. (2016, novembro). De la inclusión digital a la inclusión social - Un estado del arte. *1er Coloquio Interinstitucional de Programas de Doctorado en Ciencias Sociales y Humanas*. Colima, México. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/311571936\\_De\\_la\\_Inclusion\\_Digital\\_a\\_la\\_Inclusion\\_Social\\_Un\\_Estado\\_del\\_Arte](https://www.researchgate.net/publication/311571936_De_la_Inclusion_Digital_a_la_Inclusion_Social_Un_Estado_del_Arte)

Ghiglione, R. & Matalon, B. (2001). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Celta Editora. Oeiras. ISBN: 972-774-120-7.

Godoy, A. (1995). Pesquisa Qualitativa - tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, v. 35, n 3, p.20-29, Mai/jun 1995. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/38200/36944>

Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – sentidos e formas de uso*. Princípia Editora, Lda., Estoril. ISBN: 972-8818-66-1.

Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 – Portugal INCoDe.2030 (2019). *Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal*. Disponível em [https://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/qdrcd\\_set2019.pdf](https://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/qdrcd_set2019.pdf)

Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação (1997). *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação. Lisboa. Disponível em <http://homepage.ufp.pt/lmbg/formacao/lvfinal.pdf>

Kitzinger, J. (1995). Qualitative Research: Introducing Focus Groups. *Article in BMJ Clinical Research*. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/15566389\\_Qualitative\\_Research\\_Introducing\\_Focus\\_Groups](https://www.researchgate.net/publication/15566389_Qualitative_Research_Introducing_Focus_Groups)

Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. Editora 34. São Paulo.

Lopes, P. & Henriques, S. (2017) Literacia digital dos adultos portugueses: Estratégia Metodológica. *Literacia e Inclusão Digital: Boas Práticas em Portugal e em Espanha*. Palmeiro, Ricardo; Aires, Luísa; Pereda, Visitación (Eds.), (pp.143-148). Universidade Aberta. Rede ObLID. Disponível em [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/15917/1/2017\\_Literacia\\_digital.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/15917/1/2017_Literacia_digital.pdf)

Lucas, M., & Moreira, A. (2017). *DigComp 2.1: quadro europeu de competência digital para cidadãos: com oito níveis de proficiência e exemplos de uso*. Aveiro: UA. Disponível em [https://www.erte.dge.mec.pt/sites/default/files/Recursos/Estudos/digcomp2.1\\_0.pdf](https://www.erte.dge.mec.pt/sites/default/files/Recursos/Estudos/digcomp2.1_0.pdf)

Martín, A. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. (pp. 1-38). Gedisa. Barcelona. Disponível em <https://www.alfabetizaciondigital.redem.org/wp-content/uploads/2015/07/Alfabetizaci%C3%B3n-digital-Algo-m%C3%A1s-que-botones-y-teclas.pdf>

Messias, I., Loureiro A. Barbas, M. (2012). *E-skills, soft skills & social skills - students' competences on a digital age*. TechEduca 2012. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/257625783\\_e-skills\\_soft\\_skills\\_social\\_skills\\_-\\_students'\\_competences\\_on\\_a\\_digital\\_age](https://www.researchgate.net/publication/257625783_e-skills_soft_skills_social_skills_-_students'_competences_on_a_digital_age)

Ochôa, P. & Pinto, L. G. (2017). Transformação digital e competências digitais: estratégias de gestão e literacia. In S. Pereira & M. Pinto (Eds.), *Literacia, Media e Cidadania – Livro de Atas do 4.º Congresso* (pp. 386-398). Braga: CECS. Disponível em [http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs\\_ebooks/article/view/2689](http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/2689)

OECD (2018). *Going Digital: Making the Transformation Work for Growth and Well-being The opportunities and challenges of the digital transformation* April 2018. Disponível em <http://www.oecd.org/going-digital/project/going-digital-information-note.pdf>

OECD (2018). *Skills Strategy Implementation Guidance for Portugal: Strengthening the Adult-Learning System*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris. ISBN 978-92-64-29870-5. Disponível em <https://www.oecd.org/skills/nationalskillsstrategies/Action-Report-Portugal-Sumario-Executivo.pdf>

Oliveira, S. (s. d.). A Teoria Geracional dos Direitos do Homem, *Theoria - Revista Eletrónica de Filosofia*, 10-23. Disponível em [http://www.theoria.com.br/edicao0310/a\\_teorias\\_geracional\\_dos\\_direitos\\_do\\_homem.pdf](http://www.theoria.com.br/edicao0310/a_teorias_geracional_dos_direitos_do_homem.pdf)

Organização das Nações Unidas (1948). Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>

Parlamento Europeu (2006). *Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro de 2006 sobre as competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida*. Jornal Oficial da União Europeia. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32006H0962>

Parlamento Europeu (2018). *Relatório sobre a Educação na Era Digital: desafios, oportunidades e ensinamentos a tirar para a definição das políticas da UE*. Disponível em [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0400\\_PT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0400_PT.html)

Patrocínio, J. (2004). Tornar-se pessoa e cidadão digital – Aprender e formar-se dentro e fora da escola na sociedade tecnológica globalizada, vol. 1. (Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências e Tecnologia). Disponível em [https://run.unl.pt/bitstream/10362/1294/3/patrocinio\\_2004\\_vol1.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/1294/3/patrocinio_2004_vol1.pdf)

Patrocínio, J. (2008). Para uma genealogia da cidadania digital. *Educação, Formação & Tecnologias*, vol. 1 (1), Maio 2008.

Portela, F.T. (2016, agosto). Novas formas de participação e mobilização cívicas nas redes sociais. *Sociologia on line*, (11), 22-41. Disponível em <https://revista.aps.pt/pt/novas-formas-de-participacao-e-mobilizacao-civicas-nas-redes-sociais/>

Portugal INCoDe.2030 (2017). *Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030*. Disponível em [https://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/incode2030\\_pt.pdf](https://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/incode2030_pt.pdf)

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva. Lisboa.

Sebastião S. & Elias A. (2012). O ativismo *like*: as redes sociais e a mobilização de causas. *Soc. e Cult.*, Goiânia, v. 15, n. 1, p. 61-70, jan./jun. 2012. DOI: 10.5216/sec.v15i1.20673. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/269883596\\_O\\_ativismo\\_like\\_as\\_redes\\_sociais\\_e\\_a\\_mobilizacao\\_de\\_causas](https://www.researchgate.net/publication/269883596_O_ativismo_like_as_redes_sociais_e_a_mobilizacao_de_causas)

Sebastião, S. (2014) A literacia digital e a participação cívica. *Educação, Sociedade & Culturas*, (42), 111-132. Disponível em [https://www.fpce.up.pt/ciie/sites/default/files/ESC42\\_S\\_P\\_Sebastiao.pdf](https://www.fpce.up.pt/ciie/sites/default/files/ESC42_S_P_Sebastiao.pdf)

Silva I., Veloso A. & Keating J. (2014). *Focus group: Considerações teóricas e metodológicas*. *Revista Lusófona de Educação*, 26, (pp. 175-190). Disponível em <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/4703>

Silva, S. (2018). Abordagens para a inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade. *Newsletter Observatório das Comunidades Ciganas (ObCig)*, julho 2018. Disponível em [https://www.obcig.acm.gov.pt/documents/58622/209362/Newsletter\\_OBCIG\\_julho\\_2018.pdf/c7bf6eff-7006-4d4e-b7f0-26b19e44ab5b](https://www.obcig.acm.gov.pt/documents/58622/209362/Newsletter_OBCIG_julho_2018.pdf/c7bf6eff-7006-4d4e-b7f0-26b19e44ab5b)

Tornero, J. (2004) *Comprender la alfabetización digital*. Gabinete de Comunicación y Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponível em [http://www.gabinetecomunicacionyeducacion.com/sites/default/files/field/adjuntos/comprender\\_dl.pdf](http://www.gabinetecomunicacionyeducacion.com/sites/default/files/field/adjuntos/comprender_dl.pdf)

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. ISBN 92-3-304000-3. Disponível em <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>

UNESCO (2010). *Educação - Um tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre a Educação para o século XXI*. Setor de Educação da Representação da UNESCO no Brasil. Disponível em [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_por)

UNESCO (2015). *Recomendação sobre Aprendizagem e Educação de Adultos*. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura e Representação da UNESCO no Brasil. Disponível em [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245179\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245179_por)

UNESCO (2016). *Terceiro relatório global sobre aprendizagem e educação de adultos*. Brasília. SBN: 978-85-7652-216-4. Disponível em <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247056>

Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts. Disponível em <https://archive.org/details/technologysocial0000wars/page/246/mode/2up>

Welter, I. & Castro, M. (2013). O direito à educação na sociedade da informação: a necessidade da inclusão digital para a inclusão social (p.143 a 155). *Unoesc International Legal Seminar*, Chapecó, v. 2, n. 1.

Westby, C. (2010) Multiliteracies: The Changing World of Communication. *Top Lang Disorders* Vol. 30, No. 1, pp. 64-71. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/232173873\\_Multiliteracies\\_The\\_Changing\\_World\\_of\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/232173873_Multiliteracies_The_Changing_World_of_Communication)

Woszezenki, C., Junior V. & Nakayama M. (2013). Inclusão Digital e Social: Exercendo a Cidadania com o Auxílio das Tecnologias de Informação e Comunicação. *ICBL - International Conference on Interactive Computer aided Blended Learning* Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/289528099\\_Inclusao\\_Digital\\_e\\_Social\\_Exercendo\\_a\\_Cidadania\\_com\\_o\\_Auxilio\\_das\\_Tecnologias\\_de\\_Informacao\\_e\\_Comunicacao](https://www.researchgate.net/publication/289528099_Inclusao_Digital_e_Social_Exercendo_a_Cidadania_com_o_Auxilio_das_Tecnologias_de_Informacao_e_Comunicacao)

## **Anexos**

## **Anexo 1 – Guião do Questionário de Diagnóstico**

### ***Inquérito por Questionário***

Este questionário é parte integrante da dissertação “O papel das Competências Digitais para a Inclusão Digital e Social de Adultos/as - um estudo de caso em cursos EFA”, do Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária, da Escola Superior de Educação de Santarém. Tem por objetivo identificar práticas digitais, nomeadamente o acesso e a utilização das tecnologias e competências digitais, de forma a compreender se potenciam a inclusão digital.

### **Identificação da autora:**

Mestranda: Elena Isabel Rodrigues Bettencourt Martins.

Orientação: Professora Doutora Ana Loureiro, Departamento de Tecnologias Educativas da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.

A participação neste inquérito é voluntária e confidencial.

**A sua participação é muito importante e desde já agradecemos a sua colaboração.**

### **I - Dados de Caracterização**

#### **1. Idade:**

- Entre 20 e 30 anos
- Entre 31 e 40 anos
- Entre 41 e 50 anos
- Mais de 50 anos

#### **2. Sexo:**

- Feminino
- Masculino

**3. Concelho onde reside:** \_\_\_\_\_

#### **4. Nível de escolaridade:**

- 1º Ciclo do Ensino Básico (4º Ano)
- 2º Ciclo do Ensino Básico (6º Ano)
- 3º Ciclo do Ensino Básico (9º Ano)

#### **5. Qual é a sua situação atual face ao emprego:**

- Desempregado/a com rendimento social de inserção
- Desempregado/a com subsídio de desemprego
- Desempregado/a sem subsídio de desemprego
- À procura do 1º Emprego

**6. Há quanto tempo se encontra desempregado/a:**

- Há menos de 6 meses
- Entre 6 a 12 meses
- Entre 12 a 24 meses
- Há mais 24 meses

**7. Curso de formação profissional que frequenta atualmente:**

---

**II. Competências digitais**

Nesta secção do inquérito pedimos-lhe que nos dê a conhecer as suas competências na área das tecnologias digitais.

**8. Tem acesso a alguma das seguintes tecnologias digitais? (pode seleccionar várias opções)**

- Telemóvel
- Computador
- Tablet
- Internet
- Não tenho acesso a nenhum destes dispositivos ou redes (avance para a questão nº 27)

**9. Utiliza o telemóvel para (pode seleccionar várias opções):**

- Fazer chamadas
- Enviar mensagens de texto
- Enviar e-mails
- Tirar fotografias ou fazer vídeos
- Ouvir música
- Jogar
- Aceder às redes sociais
- Ver vídeos
- Fazer pesquisas
- Aceder a serviços (ex: Homebanking, SNS, Finanças, etc.)

**10. Utiliza o computador?**

- Sim
- Não

**11. Com que frequência utiliza o computador?**

- Todos os dias
- Uma vez por semana
- Raramente
- Nunca

**12. Há quanto tempo utiliza computador?**

- Menos de 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 6 anos
- mais de 6 anos

**13. Tem computador pessoal?**

- Sim
- Não

**14. O seu computador pessoal tem acesso à Internet?**

- Sim
- Não

**15. Utiliza a Internet?**

- Sim
- Não (*avance para a questão nº 27*)

**16. Há quanto tempo utiliza Internet?**

- Menos de 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 6 anos
- mais de 6 anos

**17. Indique o lugar onde acede com maior frequência à Internet:**

- Casa onde vive
- Casa de amigos ou familiares
- Local onde frequenta o curso
- Espaços públicos
- Qualquer lugar através dos dados móveis
- Não utiliza a Internet

**18. Com que frequência acede à internet?**

- Várias vezes ao dia
- Uma vez por dia
- Uma vez por semana
- Ocasionalmente
- Nunca

**19. Utiliza correio eletrónico (e-mail)?**

- Sim
- Não

**20. Utiliza a Internet para:** *(pode seleccionar várias opções)*

- Comunicar através de mensagens (*WhatsApp, Messenger, Skype, etc*)
- Pesquisar informação
- Aceder às redes sociais (*Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn*)
- Entretenimento (jogos, etc.)
- Enviar e receber e-mails
- Ler as notícias
- Enviar e receber fotos, vídeos e música
- Efetuar pagamentos e fazer compras
- Aceder a serviços (ex: *Homebanking, Serviço Nacional de Saúde, Finanças, etc.*)
- Procurar oportunidades de emprego
- Aceder à plataforma Moodle da escola dos seus educandos e/ou educandas

**21. Utiliza algum destes serviços através da Internet?** *(pode seleccionar várias opções)*

- Segurança Social Direta
- Portal das Finanças
- IEFP *online*
- Serviços bancários
- Marcação de consultas médicas
- Compras *online*

**22. Nos últimos meses apoiou alguma causa social ou política através das redes sociais?**

- Sim
- Não

**23. Que tipo de causas apoiou?** *(pode seleccionar várias opções)*

- Direitos Humanos
- Direitos dos Animais
- Igualdade de Género
- Ambiental
- Campanha Eleitoral

**24. Confia nas informações que circulam nas redes sociais?**

- Confio muito
- Confio
- Confio pouco
- Não confio

**25. Como desenvolveu competências na área das tecnologias digitais?** *(pode seleccionar várias opções)*

- Na escola.
- Em cursos/formações do IEFP.
- Autodidata.
- Através da ajuda de outros utilizadores.

**26. Razões que o/a motivam a utilizar as tecnologias digitais?** *(pode seleccionar várias opções)*

- Facilidade de contactar com pessoas e entidades
- Facilidade de acesso a vários tipos de informação, de forma gratuita
- Maior participação na vida comunitária

**27. Razões que não o/a motivam a utilizar as tecnologias digitais?** *(pode seleccionar várias opções)*

- Falta de competências
- Desconfiança
- Desinteresse
- Questões financeiras

**28. Em geral, como classifica os seus conhecimentos no domínio das tecnologias digitais?**

- nenhuns
- Fracos

- Satisfatórios
- Bons
- Muito bons

**29. Considera que o facto de algumas pessoas ou grupos não terem acesso às tecnologias digitais pode levar a situações de exclusão social?**

- Sim
- Não

**30. Qual das seguintes medidas considera mais importante para facilitar o acesso às tecnologias digitais destas pessoas ou grupos:** *(pode seleccionar várias opções)*

- Reduzir o custo de equipamentos e serviços
- Explicar os benefícios e a sua utilidade prática
- Organizar cursos de formação para desenvolver competências de acesso e utilização

## Anexo 2 – Guião do Focus Group

### Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal – Nível Básico

Áreas de competência	Competências	Tarefas	Questões para o debate e reflexão conjunta
<b>Literacia da Informação</b>	1. Pesquisa e filtragem da informação	Identificar um motor de busca de informação. Pesquisar informação e conteúdo adequado às necessidades em ambientes digitais. Navegar em ambientes digitais com vista à obtenção de informação necessária.	<i>Podem dar exemplos de pesquisas que tenham feito para a vossa aprendizagem?</i>  <i>Utilizam as tecnologias digitais, por exemplo na procura ativa de emprego?</i>  <i>Que portais de emprego conhecem?</i>
	2. Avaliação da informação	Reconhecer informação e dados úteis e adequados ao pretendido, obtidos em ambientes digitais.	<i>Que tipo de informação pesquisam na internet? Consideram que essa informação é confiável?</i>
	3. Armazenamento e recuperação da informação		
<b>Comunicação e Cidadania</b>	1. Interação através de tecnologias digitais	Identificar e usar tecnologias digitais para interagir com outros.	<i>Consideram que o facto de as pessoas não se verem quando comunicam por email ou SMS facilita ou dificulta a comunicação?</i>
	2. Partilha de informação e conteúdo	Identificar e usar oportunidades de exercer ações de cidadania digital, numa perspetiva de inclusão social.  Identificar tecnologias digitais apropriadas para partilhar dados, informação e conteúdo digital.	<i>Utilizam a internet para pesquisar informação sobre os vossos direitos e deveres enquanto cidadãos, trabalhadores, etc.?</i>  <i>Utilizam a internet para interagir com instituições públicas ou privadas?</i>
	3. Cidadania através de tecnologias digitais	Identificar e usar serviços digitais para participar na sociedade.	<i>Efetuem compras através da internet? Que tipo de compras? Usam a internet para consultar ou gerir a vossa conta bancária?</i>
	4. Colaboração através de tecnologias digitais	Identificar e usar tecnologias digitais para participar na sociedade enquanto cidadão(ã).	<i>Na vossa opinião a formação em TIC vai ao encontro das vossas necessidades como cidadão/cidadã? O que é para vós ser cidadão/cidadã digital?</i>
	5. Código de conduta em ambiente digital	Identificar e usar ferramentas e tecnologias digitais para processos colaborativos.	<i>Já participaram ou aderiram a grupos que defendem causas que consideram importantes? Quais? Já alguma vez assinaram uma petição online? Qual o objetivo da petição?</i>
	6. Gestão da identidade digital	Identificar normas adequadas de comportamento ao utilizar tecnologias digitais e ao	<i>Utilizam as redes sociais? Se sim, quais? Interagem nessas redes apenas com pessoas conhecidas ou também com pessoas que não conhecem?</i>

		<p>interagir em ambientes digitais.</p> <p>Identificar situações de <i>cyberbullying</i> e outras formas de assédio virtual.</p> <p>Identificar uma identidade digital e conhecer algumas formas de proteger a minha reputação <i>online</i>.</p> <p>Reconhecer dados que produzo através de ferramentas, ambientes ou serviços digitais.</p> <p>Reconhecer as implicações das condições de utilização dos serviços <i>online</i>. Reconhecer a dificuldade de eliminar a minha pegada digital.</p>	<p><i>Que tipo de informação partilham nas redes sociais?</i></p> <p><i>Consideram que utilizam as redes sociais de forma consciente e responsável?</i></p> <p><i>Têm por hábito contactar pessoas que estão distantes de vós? Que tecnologias utilizam para estabelecer esse contacto?</i></p> <p><i>Já foram vítimas ou conhecem alguém que tenha sido vítima de boatos ou mentiras divulgadas na internet?</i></p> <p><i>Conhecem os termos “identidade digital” ou “pegada digital”?</i></p>
<b>Criação de Conteúdo</b>	<p>1. Produção de conteúdos digitais</p> <p>2. Integração e reelaboração</p> <p>3. Direitos de autor e licenças</p>	<p>Identificar programas/ aplicações que possibilitem criar ficheiros digitais. Reconhecer o formato de um ficheiro digital. Criar conteúdos simples utilizando programas ou aplicações específicas.</p> <p>Reconhecer regras simples de direitos de autor e licenças que se aplicam a dados, informação e conteúdo digital.</p> <p>Reconhecer que ao utilizar conteúdo digital criado por terceiros, este deve ser referenciado ou autorizado pelos seus proprietários/detentores de direitos.</p>	<p><i>Que programas utilizam mais na realização de trabalhos no computador?</i></p> <p><i>Como fazem a pesquisa de informação para os trabalhos? Na bibliografia fazem referência ao autor ou ao site onde fizeram a pesquisa?</i></p>
<b>Segurança e Privacidade</b>	<p>1. Proteção de dispositivos</p> <p>2. Proteção de dados pessoais</p> <p>3. Proteção da saúde</p>	<p>Identificar riscos e ameaças em ambientes digitais. Identificar formas de proteger os meus dispositivos e conteúdo digital.</p> <p>Identificar riscos e ameaças na utilização e partilha de informação pessoal. Seguir formas de proteger os meus dados pessoais e privacidade em ambientes digitais.</p> <p>Identificar riscos e ameaças da utilização de tecnologias digitais para a saúde e o bem-estar físico e psicológico.</p>	<p><i>Já foram vítimas de vírus no computador? Como podemos proteger-nos desta situação?</i></p> <p><i>Como podemos prevenir o acesso e a utilização não autorizada e/ou abusiva nos nossos dispositivos?</i></p> <p><i>Consideram que a utilização das tecnologias digitais pode ter repercussões na nossa saúde?</i></p>

	4. Proteção do meio ambiente	Seguir formas de proteção do meio ambiente. Reconhecer a necessidade de práticas de redução, reutilização, recuperação e reciclagem de dispositivos tecnológicos.	<i>Podem dar exemplos de práticas sustentáveis, por exemplo com o telemóvel?</i>
<b>Desenvolvimento de Soluções</b>	1. Resolução de problemas técnicos  2. Identificação de necessidades e respostas tecnológicas  3. Inovação e utilização da tecnologia de forma criativa  4. Identificação de lacunas na competência digital	Identificar problemas técnicos simples ao operar dispositivos e ao utilizar ambientes digitais. Identificar soluções simples para os resolver  Identificar necessidades. Reconhecer ferramentas digitais simples e possíveis respostas tecnológicas para as resolver. Identificar formas simples de ajustar e personalizar ambientes digitais às necessidades pessoais.  Identificar ferramentas e tecnologias digitais simples que podem ser utilizadas para criar conhecimento e inovar processos e produtos.  Reconhecer onde a minha própria competência digital necessita de ser melhorada ou atualizada. Identificar onde procurar oportunidades de autodesenvolvimento e manter-me atualizado relativamente à evolução digital.	<i>Quando utilizam o telemóvel conseguem aperceber-se que este precisa de ser atualizado? Como guardam as fotos e vídeos que fazem no telemóvel?</i>  <i>Qual é a vossa opinião pessoal relativamente às vantagens e desvantagens das TIC?</i>  <i>Como pensam manter atualizadas as vossas competências digitais?</i>

## **Anexo 3 – Termo de Consentimento do Questionário**

### TERMO DE CONSENTIMENTO

Estudo: “O papel das Competências Digitais para a Inclusão Digital e Social de Adultos/as - um estudo de caso em cursos EFA”

Identificação da autora: Elena Isabel Rodrigues Bettencourt Martins.

Orientação: Professora Doutora Ana Loureiro, Departamento de Tecnologias Educativas da Escola superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.

Solicitamos a sua participação num estudo de investigação que integra a dissertação de mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária.

A recolha de dados para este estudo será realizada através de um questionário que tem por objetivo identificar práticas digitais, nomeadamente o acesso e a utilização das tecnologias e competências digitais, de forma a compreender se potenciam a inclusão digital.

Será garantida a confidencialidade e anonimato dos/as participantes e os dados recolhidos serão utilizados em exclusivo para o presente estudo.

Por favor, leia com atenção esta informação. Se achar que algo está incorreto ou que não está claro, não hesite em solicitar mais informações. Se concorda com a proposta que lhe foi feita, queira assinar este documento.

933262254

elenamartins27@gmail.com

**Nome:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## **Anexo 4 – Termo de Consentimento do *Focus Group***

Consentimento informado, esclarecido e livre para participação em estudo de investigação.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que permito a gravação áudio da entrevista no âmbito da dissertação de mestrado “O papel das Competências Digitais para a Inclusão Digital e Social de Adultos/as - um estudo de caso em cursos EFA”.

A entrevista será conduzida pelo própria investigadora Elena Martins, Mestranda do 2º ano do curso de Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária, tendo como orientadora a Professora Doutora Ana Loureiro, do Departamento de Tecnologias Educativas da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.

A entrevista terá a duração estimada de 60 minutos. A gravação da entrevista destina-se à posterior transcrição escrita da mesma.

O objetivo principal desta entrevista consiste em verificar se o desenvolvimento de competências digitais reflete mudanças significativas na vida dos/as formandos/as.

É garantida a inteira confidencialidade das respostas nunca sendo identificado o entrevistado, os dados recolhidos destinam-se exclusivamente para a presente investigação.

Aceito participar voluntariamente neste estudo, de acordo com as condições acima referidas,

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

Santarém, 10 de Janeiro de 2020

**Anexo 5 – Quadro-síntese do Focus Group**

Áreas de competência	Questões para o debate e reflexão conjunta	Respostas
<p><b>Literacia da Informação</b></p>	<p><i>Podem dar exemplos de pesquisas que tenham feito para a vossa aprendizagem?</i></p>	<p><i>“Fizemos uma pesquisa no Google sobre a área da restauração, metade da turma utilizou ferramentas novas dos computadores que não sabiam ainda.” (F2)</i>  <i>“O mesmo acontece na minha turma, alguns sabem pesquisar no Google outros tiveram que aprender. Fizemos uma pesquisa em Cidadania sobre os Órgãos de Soberania.” (F6)</i>  <i>“Fizemos também trabalhos de grupo e cada um pesquisou uma parte, depois reunimos e fizemos no Word sobre a interpretação de notícias em Português.” (F1)</i></p>
	<p><i>Utilizam as tecnologias digitais, por exemplo na procura ativa de emprego?</i></p>	<p><i>“Quando fui para França, foi uma procura de emprego que fiz online, fui às cegas, arrisquei. Eu tenho no meu Facebook uma data de sites de emprego, que me mandam para o Facebook, eu aderi a isso.” (F1)</i>  <i>“A Net emprego, de vez em quando vou lá ver, para ver se arranjo alguma coisa.” (F8)</i>  <i>“A OLX, também encontram-se vários empregos, eu pelo menos já encontrei mesmo para o fim de semana, empregos na OLX. Eu acho que responder a anúncios online poupa-nos tempo e dinheiro.” (F6)</i></p>
	<p><i>Que portais de emprego conhecem?</i></p>	<p><i>“No Facebook podemos encontrar por exemplo grupos fechados que a gente consegue aderir, como eu tenho, de trabalhos em Santarém, arredores de Santarém, aonde caem lá todos os dias pelo menos dois anúncios de trabalho, de tudo um pouco.” (F4)</i>  <i>“Net emprego, sapo emprego também. Agora vou lá por curiosidade, para saber se há alguma coisa na nossa área (empregado/a de restaurante/bar), se é um ramo bom, a gente fica um bocadinho curiosa.” (F3)</i>  <i>“Nunca enviei um currículo foi sempre cara a cara.” (F5)</i>  <i>“Normalmente é sempre empregos para cima do 9º ano e 12º, não tem valido a pena. Neste momento Formadora o meu interesse é acabar o curso.” (F7)</i></p>
	<p><i>Que tipo de informação pesquisam na internet?</i></p>	<p><i>“Eu desde que me interesse vou procurar. Fiz uma pesquisa muito exaustiva sobre o autismo, para entender o que era.” (F1)</i>  <i>“Geralmente pesquiso as notícias.” (F5)</i>  <i>“Pesquisei peças para os carros.” (F2)</i>  <i>“Eu por exemplo pesquiso muito certos significados das palavras, é mesmo aí que vou muitas vezes, tem um tradutor que tem muito a ver com o brasileiro, mas vou a esse tradutor por causa da formação que temos de inglês e também de francês para tentar perceber.” (F7)</i></p>
	<p><i>Consideram que essa informação é confiável?</i></p>	<p><i>“Se nós não soubermos dominar bem somos enganados, mas até isso é uma aprendizagem, nos irmos à luta à procura da verdade.” (F7)</i>  <i>“A gente tem que saber bem o que é que andamos à procura e então a partir daí acho que conseguimos saber qual é o site que é falso.” (F6)</i>  <i>“O formador de TIC também teve a ensinar como é que se vê quando é falso ou é verdadeiro, ou seja, as pesquisas que aparecem em 1º, 2º e 3º, quais é que a gente poderia mesmo pesquisar e que são verdadeiras, as outras não são tanto fiáveis, ele diz estas daqui que acabam com este ítem não vale a pena entrarem, pode ter vírus.” (F3)</i>  <i>“Alguma (informação) sim outra não, temos que tar atentos para não sermos enganados.” (F2)</i></p>

<p align="center"><b>Comunicação e Cidadania</b></p>	<p><i>Utilizam a internet para interagir com instituições públicas ou privadas?</i></p>	<p><i>“Quando preciso de algum telefone, seja da Segurança Social ou do desemprego vou lá a internet, mesmo das escolas e tudo.” (F8)</i></p> <p><i>“Saber também se a empresa que precisamos de contactar está fechada ou não.” (F8)</i></p> <p><i>“Utilizo a Segurança Social Direta e procuro o contacto de algumas empresas.” (F4)</i></p> <p><i>“Eu uso mais a Segurança Social e as Finanças. A Segurança Social, para ter uma noção de quando é que acaba o subsídio de desemprego, o que é que eu posso fazer, é a primeira vez que estou na situação de estar desempregada, de resto não vejo assim mais nenhum.” (F6)</i></p> <p><i>“Já marquei consultas online, só que lá está, eles às vezes demoram muito porque fazem só um mês depois, ou seja, queremos uma consulta agora, não vamos ter agora, mas no próximo mês já vamos ter.” (F3)</i></p> <p><i>“Eu é mais as Finanças e a Segurança Social Direta.” (F1)</i></p> <p><i>“Eu não uso nada disso.” (F5)</i></p> <p><i>“Eu também não uso, nunca precisei.” (F2)</i></p>
	<p><i>Utilizam a internet para pesquisar informação sobre os vossos direitos e deveres enquanto cidadãos, trabalhadores, etc.?</i></p>	<p><i>“Já fui ver, como eu tenho um filho autista tenho 30 dias por ano para ele e trabalhei numa firma que não queria dar e eu fui pesquisar e tava lá os meus direitos e eu como mãe de um autista tirei um print daquilo tudo e levei. Tá acessível e então foi uma mais valia para mim, afinal tinha direito, não são seguidos, são intercalados, mas tinha direito a levá-lo às fisioterapias e tudo.” (F1)</i></p> <p><i>“Sim, muitas vezes. Quando uma pessoa vai trabalhar com alguém e faz um contrato, nós devemos saber quais os nossos direitos porque nem todos os contratos têm o que deve ser, o que está correto. É uma forma de saber e de nos proteger.” (F4)</i></p> <p><i>“Eu ia pesquisar por causa das férias, porque os meus patrões, cinco anos que lá trabalhei e cinco anos para eles as férias eram sempre diferentes, nenhum ano era igual ao outro.” (F6)</i></p>
	<p><i>Consideram que o facto de as pessoas não se verem quando comunicam por email ou SMS facilita ou dificulta a comunicação?</i></p>	<p><i>“Não gosto de tratar de problemas pela internet, prefiro cara a cara.” (F2)</i></p> <p><i>“Eu gosto é de falar, não gosto cá de mandar nada, ao menos digo logo tudo o que tenho para dizer na cara.” (F5)</i></p> <p><i>“Nessa questão eu acho que ao falar pessoalmente resolve-se às vezes mais coisas do que mandar email, pode haver mais facilidade de chegar a informação ao destino, mas falar pessoalmente acho que é uma forma de encarar e por o problema diretamente a quem tem de ser, às vezes por email a pessoa pode não resolver.” (F4)</i></p> <p><i>“Facilita, mas é terrível porque às vezes não sabemos quem esta do outro lado. Falamos de coisas, mais fáceis porque é por escrito do que frente a frente, só que muitas vezes não sabemos quem está do outro lado, é o desconhecido.” (F1)</i></p> <p><i>“Eu acho que comunicamos facilmente, acho que hoje em dia, através de um SMS, de um email a informação chega a qualquer lado e a gente tem acesso àquela informação. Depende do assunto, agora se for uma coisa que tenha mais conteúdo eu acho que a gente deve falar cara a cara e expor mais a situação, se for assim uma coisa do dia a dia eu acho que um SMS chega perfeitamente.” (F6)</i></p> <p><i>“Por SMS ajuda e facilita muito a escrita, tanto para um lado como para o outro, eu pessoalmente expresse-me melhor por escrito do que verbalmente.” (F7)</i></p>
<p><i>Efetuem compras através da internet? Que tipo de compras? Usam a internet para consultar ou gerir a vossa conta bancária?</i></p>	<p><i>“Eu! Eu compro muita coisa na internet, mais roupa, alguma coisa para casa que eu goste. Pronto, é mais à base disso. Ainda não fiz compras de supermercado, qualquer dia ainda calha.” (F6)</i></p> <p><i>“Eu compro roupas, flores, as compras do supermercado porque às vezes não posso sair com os miúdos e ligo para lá, eles veem com o carro e trazem, pelo menos o Pingo Doce faz. Também compro bilhetes de passagem.” (F3)</i></p> <p><i>“Eu também utilizo a Odisseia, compro muita coisa, reservo hotéis, pronto tudo o que seja alguma coisa que eu queira fazer é tudo através da internet.” (F1)</i></p> <p><i>“Nunca calhou, mas um dia há de calhar, mas eu sou muito esquisita, por isso não arrisco online.” (F8)</i></p>	

<p><b>Comunicação e Cidadania</b></p>	<p>Na vossa opinião a formação em TIC vai ao encontro das vossas necessidades como cidadão/cidadã?</p> <p>O que é para vós ser cidadão/cidadã digital?</p> <p>Já participaram ou aderiram a grupos que defendem causas que consideram importantes? Quais?</p> <p>Já alguma vez assinaram uma petição online? Qual o objetivo da petição?</p>	<p><i>“Eu faço compras, mas é quando me entregam a compra é que eu pago, é contrarreembolso.” (F4)</i></p> <p><i>“Eu não faço online, mas por falar nisso o meu marido recebe os almoços com um cartão e o meu filho vê no telemóvel dele quanto tem o cartão para fazer as compras.” (F5)</i></p> <p><i>“Sim, porque é mais fácil com a internet, mesmo até para fazer transferências, em França fiz muitas transferências para cá online, nunca tive dificuldades.” (F1)</i></p> <p><i>“Sim, eu tenho uma aplicação no telemóvel e todos os meses sei que tem dinheiro para cair, vou logo ver, os colegas às vezes dizem “ainda não recebemos (os apoios sociais)” eu digo não se preocupem que quando recebermos eu aviso logo.” (F8)</i></p> <p><i>“Sim, sim! Hoje o TIC é tão importante como o português e a matemática.” (F3)</i></p> <p><i>“Eu acho que sim, se a pessoa não tiver formação não consegue. O problema é que nós somos um país de analfabetos, que a era digital está a chegar em força e essas pessoas não conseguem. A população, a maioria...” (F1)</i></p> <p><i>“Completamente, até já disse ao formador de TIC, de vez em quando uma horazita para nos resolver os problemas da Segurança Social.” (F8)</i></p> <p><i>“Ele (o formador de TIC) diz a brincar que vai por uma horazita extra no horário para nos dar uma ajuda porque ajuda um e vão dois ou três, ele lá nisso é impecável, ele ajuda-nos imenso e ensina muito bem.” (F6)</i></p> <p><i>“Então pra mim que não sabia mexer em nada, agora já vou mexendo no computador e faço alguma coisa.” (F5)</i></p> <p><i>“Eu sinto mais confiança para mexer no computador, tenho aprendido muito.” (F4)</i></p> <p><i>“Eu acho que um cidadão, eu posso estar a dizer a maior parvoíce, mas eu acho que um cidadão digital é um cidadão que faz tudo através da internet, tenha todas as aplicações e faça compras, faça pagamentos, vá ao banco, vá à Segurança Social, digo eu, não sei, até pode não ser.” (F6)</i></p> <p><i>“Vive digitalmente, faz tudo online, não vai às compras, não vai ao supermercado, não vai às Finanças, não vai ao Banco, não vai a lado nenhum, faz tudo online, para mim um cidadão digital é isso.” (F1)</i></p> <p><i>“Pode ser aquela pessoa que trabalha em casa, há pessoas que já trabalham em casa, conheço uma colega que anda aqui na formação que o marido trabalha em casa e toma conta do filho e assim ainda ganham dinheiro.” (F5)</i></p> <p><i>“Aderi a grupos de animais, os Patudos, mas o IRA é mais eficaz. A divulgação que se faz quando alguém desaparece ou um animal também.” (F1)</i></p> <p><i>“Participo em alguma coisa que tenha a ver com os animais.” (F6)</i></p> <p><i>“Não, não tenho participado em nada disso.” (F7)</i></p> <p><i>“Não, não tenho.” (F3)</i></p> <p><i>“Nunca participei em nenhum, gosto de ficar no meu canto.” (F5)</i></p> <p><i>“Eu sou muito desconfiado, será que é verdade? Ficamos na dúvida, eu prefiro ser eu próprio a chegar ao local e ajudar.” (F4)</i></p> <p><i>“Eu já assinei duas petições por telemóvel, aquela de uma rapariga que marido morreu e ela quer engravidar.” (F8)</i></p> <p><i>“Eu também já assinei duas, a última foi sobre um cão que foi retirado a um sem abrigo para o devolverem porque ele tratava bem o cão.” (F6)</i></p>
---------------------------------------	--	---

<p><b>Comunicação e Cidadania</b></p>	<p><i>Utilizam as redes sociais? Se sim, quais?</i></p>	<p><i>“Eu só se for o Facebook.” (F5)</i>  <i>“Facebook, Messenger, Snapchat.” (F1)</i>  <i>“Não é muito o meu estilo, vou lá (Facebook) mas não tem piada.” (F2)</i>  <i>“Eu utilizo Facebook, Instagram, Snapchat só mesmo para fazer aquelas maluqueiras, fotografias, WhatsApp.” (F6)</i>  <i>“Mais o Facebook.” (F3)</i>  <i>“Eu só utilizo o Facebook.” (F7)</i>  <i>“Facebook, Instagram, WhatsApp.” (F4)</i>  <i>“Eu também Facebook, Instagram, WhatsApp.” (F8)</i></p>
	<p><i>Interagem nessas redes apenas com pessoas conhecidas ou também com pessoas que não conhecem?</i></p>	<p><i>“Falo com gente conhecida e desconhecida, aceito amizades de desconhecidos e conhecidos, muitas vezes porque sentimos que eles estão do outro lado e precisam de publicar notícias.” (F7)</i>  <i>“Eu normalmente é com pessoas conhecidas, não falo com pessoas que não conheço, dependendo da causa. Há uns meses encontrei uma caniche perdida no Tejo e fiz um vídeo, teve quase 10 mil partilhas visualizações, muita gente me mandou mensagens, foi nessa causa que eu falei com pessoas que estavam preocupadas, foi só aí.” (F6)</i>  <i>“Eu falo com pessoas conhecidas, desconhecidas, algumas a gente pensa que conheceu e têm aparência ou nomes idênticos, a gente fica e diz deve ser o tio tal, e não é, peço desculpa, é engano, já aconteceu.” (F3)</i>  <i>“Também já aconteceu fazer esse tipo de pergunta e ser família, ouvia falar, mas não os conhecia, estavam no Brasil, com as redes sociais conseguimos saber: eu sou filha de fulana tal e neta de não sei quem e ele sou fulano tal, sou sobrinho dela, e pronto encontramos família.” (F8)</i></p>
	<p><i>Que tipo de informação partilham nas redes sociais?</i></p>	<p><i>“Eu penso que a rede social é para me divertir e só publico baboseiras.” (F1)</i>  <i>“Eu é mais de canis, por exemplo cãozinho está a precisar de ser adotado.” (F6)</i>  <i>“Os joguinhos que a gente faz no Facebook e partilha os resultados.” (F8)</i>  <i>“Partilho tudo o que gosto e acho interessante.” (F5)</i>  <i>“Partilho imagens de carros e motos.” (F2)</i>  <i>“Costumo partilhar vídeos e coisas engraçadas.” (F4)</i>  <i>“Eu partilho de tudo um pouco.” (F3)</i>  <i>“O que é que publico? Tudo o que eu gosto, e é o futebol, adoro, os meus grupos são de futebol, não tenho muitos amigos, mas muito deles tem a ver com este gosto em comum.” (F7)</i></p>
	<p><i>Consideram que utilizam as redes sociais de forma consciente e responsável?</i></p>	<p><i>“Se uso uma rede social tenho que ter respeito pelas pessoas e às vezes não é bem assim.” (F1)</i>  <i>“Eu acho que sim, o respeito é essencial.” (F6)</i>  <i>“Eu acho que nem sempre as pessoas utilizam de forma responsável, a nossa agressividade às vezes faz o contrário. Não gostamos que passem a nossa “cerca” e no momento que passam para onde não devem passar, nós alteramos o nosso comportamento.” (F7)</i>  <i>“Já fiz duas publicações no Facebook no grupo da Câmara de Santarém e quem está na Câmara merece o nosso respeito, seja de que partido for, e eu responsabilizo-me pelas palavras que lá coloquei.” (F7)</i></p>
	<p><i>Têm por hábito contactar pessoas que estão distantes de vós? Que tecnologias</i></p>	<p><i>“A última vez foi por Skype, eu mandei um email e a pessoa perguntou se podia conversar através do Skype e deu para conversar na boa.” (F1)</i>  <i>“Sim, eu utilizo vídeo chamada por Messenger várias vezes.” (F6)</i>  <i>“Eu falo com a minha sogra e sogro, com a minha mãe pelo WhatsApp.” (F3)</i></p>

	<p><i>utilizam para estabelecer esse contacto?</i></p> <p><i>Já foram vítimas ou conhecem alguém que tenha sido vítima de boatos ou mentiras divulgadas na internet?</i></p> <p><i>Conhecem os termos "identidade digital" ou "pegada digital"?</i></p>	<p><i>"Já, é o prato do dia, é o prazer de fazer mal. Não é no perfil que a gente conhece a pessoa, é através de certas conversas no Messenger ou no WhatsApp, é aí que começamos a ver que a pessoa não interessa, o perfil não diz nada, muitas vezes não é real." (F1)</i></p> <p><i>"Já, acho que são ciúmes, invejas." (F5)</i></p> <p><i>"Eu ainda não, mas sei que existe muito o cyberbullying entre os jovens." (F3)</i></p> <p><i>"Eu acho que não conheço ninguém que tenha passado por isso." (F6)</i></p> <p><i>"Por vezes veem-se coisas que não têm cabimento, há palavras que se pode falar e outras que não se pode. Há certas palavras que pensam que não, mas às vezes é pior que uma chapada." (F4)</i></p> <p><i>"Há muitas pessoas que brincam com isso e fazem maldades." (F7)</i></p> <p><i>"Nunca tinha pensado nisso dessa forma e o pior é que não dá para apagar o que lá publicamos, fica sempre na net." (F1)</i></p> <p><i>"Realmente devíamos pensar melhor o que fazemos na internet." (F6)</i></p>
<p><b>Criação de Conteúdo</b></p>	<p><i>Que programas utilizam mais na realização de trabalhos no computador?</i></p> <p><i>Como fazem a pesquisa de informação para os trabalhos?</i></p> <p><i>Na bibliografia fazem referência ao autor ou ao site onde fizeram a pesquisa?</i></p>	<p><i>"Utilizamos PowerPoint, Word, Excel" (F2)</i></p> <p><i>"Estamos a fazer um trabalho em PowerPoint com um gráfico. Usamos o Excel para fazer contas e tabelas. Fazemos trabalho de pesquisa para introduzir no PowerPoint." (F1)</i></p> <p><i>"A gente tem aprendido cada coisa no TIC formadora, PowerPoint, animações, Word, por exemplo ir buscar imagens à net e colar no trabalho." (F8)</i></p> <p><i>"Agora temos que fazer um trabalho em francês e eu com essas bases que já tivemos no Word eu consigo fazer um trabalho em condições, aprendi bastante, ajudou-me mesmo muito." (F6)</i></p> <p><i>"Nos trabalhos, na bibliografia coloco o link do site onde retirei a informação." (F6)</i></p> <p><i>"Pesquisei e depois faço "copiar" "colar", depois esqueço-me de colocar a bibliografia" (F2)</i></p> <p><i>"Eu nunca faço nada disso, nem com as imagens, os formadores fartam-se de ralar comigo por causa disso." (F4)</i></p> <p><i>"Eu leio copio e depois corto o que não me interessa, tento fazer por minhas palavras, mas às vezes esqueço-me de pôr o site que pesquisei." (F1)</i></p>
<p><b>Segurança e Privacidade</b></p>	<p><i>Já foram vítimas de vírus no computador?</i></p> <p><i>Como podemos proteger-nos desta situação?</i></p>	<p><i>"Uj, Ui! Eu nunca mais vou abrir mails com nomes estrangeiros, marco como spam." (F1)</i></p> <p><i>"Podemos proteger-nos dessas situações se tivermos um bom antivírus". (F4)</i></p> <p><i>"Usar filtros para informação que não nos interessa." (F7)</i></p> <p><i>"Passwords, seguranças, alertas, os sistemas que há agora que se instala no telemóvel, até nas fotos pode ter um código seu para ter acesso." (F6)</i></p> <p><i>"Usar palavra passe, mudar a palavra passe para uma mais complicada de descobrir." (F2)</i></p>

<p><b>Segurança e Privacidade</b></p>	<p>Como podemos prevenir o acesso e a utilização não autorizada e/ou abusiva nos nossos dispositivos?</p> <p>Consideram que a utilização das tecnologias digitais pode ter repercussões na nossa saúde?</p> <p>Podem dar exemplos de práticas sustentáveis que tenham, por exemplo com o telemóvel?</p>	<p>“Não há segurança Formadora. Como podemos prevenir de entrarem na nossa conta para tarem a jogar e a ver filmes, coisas assim, que metem lá na minha conta, você pode alterar a palavra passe 10 ou 15 vezes, normalmente as pessoas que fazem isso são mestres”. (F7)</p> <p>“Isso para mim é chinês.” (F5)</p> <p>“Deixei o Insta e o Facebook abertos na sala de informática e só me apercebi uma semana depois, podiam roubar as fotos e publicar.” (F2)</p> <p>“Há pessoas que vivem online, mas de uma maneira viciante, chegam a estar doentes mentalmente por causa da era digital, fazem toda a sua vida em função do aparelho que têm a sua frente.” (F1)</p> <p>“Faz mal à vista e à cabeça, à coluna.” (F5)</p> <p>“Perdemos tempo de vida. Lá na minha terra não se vê os miúdos a brincar na rua, eu e os meus colegas passávamos muito tempo na rua a jogar à bola, os miúdos de agora é só jogar.” (F2)</p> <p>“Sim tem, no sistema nervoso.” (F4)</p> <p>“Na visão.” (F6)</p> <p>“Na coluna”. (F3)</p> <p>Às vezes também vem dos pais, por exemplo o bebé está a chorar dá-se o telemóvel para o calar.” (F8)</p> <p>“A minha filha foi a minha casa jantar, ela num sofá sentada ao telemóvel, o marido sentado noutro sofá ao telemóvel, a minha neta também ao telemóvel, enervei-me de tal maneira...nem há conversa, nem há nada.” (F5)</p> <p>“Não andar sempre a comprar Formadora, eu é até se partir ou até mo roubarem, porque de resto, quando já não der logo se pensa em comprar outro.” (F6)</p> <p>“Não deixar o telemóvel a carregar a noite toda.” (F4)</p> <p>“Uso sempre até deixar de funcionar, este “coitadinho” (aponta para o telemóvel) já tem quatro anos.” (F1)</p> <p>“Recuperar para aproveitar peças. Às vezes compensa comprar outro telemóvel nos marroquinos porque o arranjo sai mais caro.” (F2)</p>
<p><b>Desenvolvimento de Soluções</b></p>	<p>Como guardam as fotos e vídeos que fazem no telemóvel?</p> <p>Qual é a vossa opinião pessoal relativamente às vantagens e desvantagens das TIC?</p>	<p>“Eu passo as fotografias para o computador.” (F1)</p> <p>“Transfiro para o computador.” (F4)</p> <p>“Guardo na pen.” (F8)</p> <p>“Faço uma limpeza geral e se for preciso desinstalo aplicações.” (F6)</p> <p>“Tem vantagens, dá para termos acesso a vários sites e informação, a desvantagem é que perdemos muito tempo.” (F2)</p> <p>“Torna-nos a vida mais facilitada, por exemplo quem gosta de ler chega ali (internet) e baixa um livro, na livraria custa 20/25 euros.” (F1)</p> <p>“Tem muitas vantagens, há dias precisei do meu registo criminal, por exemplo, paguei cinco euros e recebi-o logo, se eu fosse lá tava na fila, pagava cinco euros e ainda tinha que esperar.” (F4)</p> <p>“Tem coisas boas e coisas más, mas isso é como tudo. Facilita muito a comunicação.” (F6)</p> <p>“O que pode ser uma desvantagem é como podemos ficar viciados”. (F8)</p> <p>“Traz vantagens porque hoje em dia também temos pequeninos, já a escola está a mandar os e-mails e já quer comunicar por email.” (F3)</p>

	<p>Como pensam manter atualizadas as vossas competências?</p>	<p><i>“Claro que tem vantagens, não é por qualquer motivo que a rede digital nas aldeias mais pequeninas, as pessoas de mais idade estão a ser ensinadas a mexer.” (F7)</i></p> <p><i>“O preço dos computadores também pode ser uma desvantagem, mas é bom para telefonar, para ver as notícias, comunicar com as pessoas, não é como antigamente, o meu pai tinha de ir ao café porque ninguém tinha telefone e com os tarifários estávamos sempre a controlar para não gastar tanto dinheiro.” (F5)</i></p> <p><i>“Fazendo formações. Já aprendemos muita coisa até aqui e temos que continuar a evoluir porque as coisas estão sempre a mudar.” (F1)</i></p> <p><i>“Pedindo ajuda a quem sabe, ainda temos tanto para aprender.” (F6)</i></p> <p><i>“Temos que nos manter atualizados, quando acabarmos o curso se não mexermos vamo-nos esquecer de metade das coisas.” (F3)</i></p> <p><i>“Temos que aprender sempre porque senão vamos ficar para trás.” (F4)</i></p> <p><i>“Já não vamos conseguir viver sem as tecnologias, por isso temos de estar sempre atualizados.” (F5)</i></p>
--	---	---