EUROPEAN SOLIDARITY CORPS

Agência Nacional
Erasmus+ Juventude/Desporto
Corpo Europeu de Solidariedade

AI4ALL
Estudo Documental

AI4ALL - Solidariedade juvenil através da tecnologia ética e da inclusão digital

EducAI

ÍNDICE

Índice

Introdução . . . 3

Metodologia . . . 4

Contexto nacional - Inclusão digital em Portugal . . . 5

Contexto local - Mira e Coimbra . . . 6

Necessidades e barreiras por grupo-alvo . . . 7

- Jovens . . . 7
- Seniores . . . 8
- Migrantes . . . 9

Principais conclusões . . . 10

Implicações para o AI4ALL . . . 11

Conclusão . . . 12

Bibliografia / Referências . . . 13

CAPÍTULO 01

Introdução

Este estudo documental tem como objetivo analisar as principais necessidades digitais, barreiras e lacunas no acesso enfrentadas por jovens, seniores e migrantes em Portugal, com especial atenção às comunidades de Mira e da região de Coimbra.

À medida que as tecnologias digitais assumem um papel cada vez mais importante em áreas como os serviços públicos, a educação, o emprego e a vida social, a capacidade de utilizar ferramentas online tornou-se essencial. No entanto, nem todos os membros da sociedade beneficiam de igual forma desta transformação digital. Muitos cidadãos continuam a enfrentar dificuldades na utilização de plataformas online, no acesso a serviços digitais, na compreensão dos sistemas de inteligência artificial e na identificação de informação fidedigna.

Através da análise de relatórios nacionais, estatísticas oficiais, estudos académicos e publicações institucionais, este estudo procura identificar os principais problemas relacionados com a exclusão digital, o acesso limitado à tecnologia, os baixos níveis de competências digitais e a disseminação de desinformação. É dada especial atenção aos grupos mais vulneráveis a estas barreiras no seu quotidiano.

As conclusões deste estudo documental proporcionam uma base sustentada em evidências para o projeto AI4ALL. Ao compreender as necessidades reais das comunidades locais, o projeto fica mais bem preparado para criar atividades relevantes, inclusivas e eficazes que promovam a inclusão digital, a utilização ética da tecnologia e a solidariedade social.

> Este estudo apoia também o desenvolvimento de iniciativas orientadas para a comunidade, ao identificar os principais desafios enfrentados pela comunidade local de Mira, sobretudo os relacionados com barreiras digitais e com o acesso a serviços online. Procura reduzir as desigualdades digitais e ajudar os participantes a utilizar ferramentas digitais com confiança, consciência e segurança, através de oficinas adaptadas às necessidades e ações comunitárias.

CAPÍTULO 02

Metodologia

Este estudo documental foi realizado através da análise de informação pública já existente, incluindo relatórios nacionais e europeus, estatísticas oficiais, estudos académicos, documentos institucionais e recursos online relacionados com a inclusão digital e as competências digitais.

O estudo centrou-se na recolha e análise de dados provenientes de fontes fidedignas, como instituições governamentais, agências da União Europeia, organizações sociais e iniciativas dedicadas à literacia digital. Foi dada especial atenção a materiais sobre o acesso a serviços digitais, a utilização de plataformas online, a literacia mediática, a desinformação e a utilização da inteligência artificial.

Além disso, foi analisada informação de projetos locais e regionais da região de Coimbra, de modo a compreender melhor as realidades específicas de Mira e das comunidades envolventes.

Esta metodologia permitiu identificar tendências relevantes, desafios fundamentais e lacunas existentes que afetam jovens, pessoas idosas e migrantes no que respeita à digitalização e ao acesso a serviços online.

A par da análise de fontes secundárias, este estudo incluiu também a recolha de dados primários através de um questionário online dirigido a jovens, pessoas idosas e migrantes. O inquérito permitiu conhecer diretamente as práticas digitais dos participantes, os seus desafios, necessidades e experiências com serviços online e tecnologias digitais.

> Ao combinar a investigação documental com a recolha de dados primários, esta abordagem permitiu uma compreensão mais aprofundada e detalhada do contexto local. Os resultados do inquérito, baseados nas respostas dos grupos-alvo, reforçaram a credibilidade das conclusões e proporcionaram uma base sólida para o planeamento, a implementação e a avaliação do projeto AI4ALL.

CAPÍTULO 03

Contexto nacional - Inclusão digital em Portugal

Portugal tem registado progressos importantes no seu desenvolvimento digital, mas persistem desafios significativos em matéria de inclusão e competências digitais em diferentes segmentos da população. De acordo com os relatórios mais recentes sobre os progressos da Década Digital, cerca de 56% da população portuguesa entre os 16 e os 74 anos possui, pelo menos, competências digitais básicas. Este valor é ligeiramente superior à média da UE, mas significa que quase metade da população adulta continua sem estas competências essenciais.

Embora as competências digitais tenham melhorado ao longo do tempo, subsistem diferenças significativas, sobretudo em função da idade e do nível de escolaridade. Em Portugal, as gerações mais jovens tendem a ter competências digitais mais desenvolvidas do que as pessoas idosas, que frequentemente sentem dificuldades em realizar atividades básicas online. Esta diferença entre grupos etários reflete uma tendência mais ampla na Europa, onde as populações mais velhas apresentam níveis inferiores de competências digitais e utilizam os serviços de internet com menor frequência.

A utilização da internet em Portugal é generalizada, sendo frequente o recurso a plataformas online para comunicar, procurar informação e aceder a serviços digitais. Os dados do Eurostat indicam que mais de 88% da população portuguesa utiliza a internet regularmente, o que reflete elevados níveis de conectividade na maioria dos grupos etários.

No entanto, alguns grupos continuam a enfrentar exclusão digital. Por exemplo, os cidadãos mais velhos sentem frequentemente dificuldades não só na utilização da tecnologia digital, mas também no acesso a serviços públicos online essenciais, como formulários da administração eletrónica ou registos de saúde. Embora os serviços públicos digitais se tenham expandido nos últimos anos, as diferenças nas competências digitais e no acesso continuam a limitar a participação plena de muitos cidadãos.

As estratégias nacionais, incluindo o plano de ação de Portugal para a Década Digital e o programa INCoDe.2030, procuram reduzir estas desigualdades através do reforço da formação em competências digitais e da promoção de um acesso mais amplo e inclusivo à tecnologia. Ainda assim, melhorar a inclusão digital continua a ser uma das principais prioridades das políticas públicas.

> Em síntese, apesar dos progressos de Portugal na digitalização e na utilização da internet, as lacunas persistentes nas competências digitais e as desigualdades no acesso aos serviços evidenciam a importância de apoio e formação específicos, sobretudo para grupos vulneráveis ou com acesso insuficiente a estes recursos.

CAPÍTULO 04

Contexto local - Mira e Coimbra

O contexto local de Mira e da região de Coimbra apresenta uma combinação de iniciativas de inclusão digital em meios rurais e urbanos, a par de desafios específicos enfrentados por diferentes grupos da comunidade. No município de Mira, a participação no projeto «Comunidade VirtuALL» revela um compromisso claro com a promoção do envelhecimento ativo e da participação digital das pessoas idosas, incentivando a utilização de novas tecnologias para melhorar a qualidade de vida e apoiar a participação social.

Na região de Coimbra, várias iniciativas locais procuram reforçar as competências digitais e apoiar a inclusão. Por exemplo, o projeto DigiLife - Digital Life Learning, coordenado pela Cáritas Diocesana de Coimbra, centra-se na melhoria da literacia digital das pessoas idosas através de atividades de aprendizagem intergeracional.

Embora estas iniciativas desempenhem um papel importante na promoção da inclusão digital, o seu alcance e os grupos-alvo abrangidos continuam a ser limitados. Esta situação evidencia a necessidade de projetos comunitários complementares, como o AI4ALL, que procurem chegar a um leque mais amplo de participantes, incluindo jovens e migrantes, e responder a desafios emergentes relacionados com a inteligência artificial e a ética digital.

A região beneficia também de infraestruturas educativas e tecnológicas bem desenvolvidas, que podem apoiar a inclusão digital de forma mais abrangente. Coimbra é conhecida pelo seu forte ecossistema de ensino superior e inovação, que inclui instituições como o Instituto Pedro Nunes, promotor da colaboração entre universidades, empresas e iniciativas tecnológicas. Além disso, o centro TUMO Coimbra oferece aos jovens oportunidades de contacto com tecnologias criativas e digitais, contribuindo para ampliar o acesso a oportunidades de aprendizagem digital avançada na cidade.

> De um modo geral, estes projetos e instituições locais ilustram tanto os pontos fortes existentes como as necessidades que persistem em matéria de inclusão digital em Mira e Coimbra. Embora existam programas destinados a melhorar as competências digitais, sobretudo entre pessoas idosas e jovens, subsistem barreiras e desigualdades no acesso à tecnologia. Esta situação reforça a necessidade de iniciativas comunitárias específicas, como o projeto AI4ALL, para garantir que todos os membros da comunidade possam participar plenamente e com confiança na sociedade digital.

CAPÍTULO 05

Necessidades e barreiras por grupo-alvo

Jovens

Os jovens em Portugal são, em geral, utilizadores ativos de dispositivos digitais e plataformas online, sobretudo das redes sociais. Utilizam regularmente smartphones, aplicações de mensagens e serviços online no seu quotidiano para comunicar, aprender, divertir-se e participar em atividades sociais. No entanto, uma presença ativa online nem sempre significa possuir competências digitais sólidas ou uma compreensão crítica.

Um dos principais desafios enfrentados pelos jovens é a elevada exposição a informação falsa ou enganosa, sobretudo através das redes sociais. Vídeos curtos, publicações de forte carga emocional e títulos exagerados disseminam-se rapidamente, dificultando a identificação de fontes fidedignas pelos utilizadores mais jovens.

A crescente utilização da inteligência artificial nos conteúdos online representa também um novo desafio. Muitos jovens interagem diariamente com imagens, vídeos, textos e recomendações gerados por IA, sem compreender plenamente o funcionamento destes sistemas. Esta situação pode provocar confusão, uma dependência excessiva de sistemas automatizados e dificuldades em reconhecer conteúdos manipulados ou incorretos.

As questões relacionadas com a privacidade e a proteção de dados são igualmente relevantes. Os jovens partilham frequentemente informação pessoal online sem terem plena consciência da forma como os seus dados são recolhidos, armazenados e utilizados pelas plataformas digitais. O conhecimento limitado das definições de privacidade e das pegadas digitais aumenta a sua vulnerabilidade aos riscos online.

Embora os jovens se sintam frequentemente à vontade com a tecnologia, muitos ainda não dispõem de competências sólidas de pensamento crítico em ambientes digitais. Esta situação pode limitar a sua capacidade de analisar informação, verificar fontes e tomar decisões online devidamente informadas.

> Estas necessidades e barreiras evidenciam a importância de disponibilizar programas de literacia digital específicos que apoiem os jovens no desenvolvimento da consciência mediática, da utilização responsável da tecnologia, de competências de proteção de dados e do pensamento crítico.

CAPÍTULO 05

Necessidades e barreiras por grupo-alvo

Seniores

As pessoas idosas em Portugal sentem frequentemente dificuldades significativas na utilização de tecnologias digitais, sobretudo de smartphones e plataformas online. Embora muitos seniores tenham telemóveis, utilizam frequentemente apenas funções básicas, como chamadas telefónicas ou mensagens de texto, e mostram hesitação em explorar funcionalidades mais avançadas.

Uma das principais dificuldades enfrentadas pelas pessoas idosas é a sua vulnerabilidade a burlas online e a atividades fraudulentas. Muitas recebem mensagens suspeitas, chamadas fraudulentas ou mensagens de correio eletrónico enganosas e podem não possuir as competências necessárias para reconhecer estes riscos. Como consequência, podem sofrer perdas financeiras e sofrimento emocional.

A utilização de serviços públicos digitais constitui outro obstáculo significativo. Muitos serviços essenciais, como a marcação de consultas de saúde, as plataformas fiscais e os sistemas da segurança social, estão atualmente disponíveis sobretudo online. Para pessoas idosas com pouca experiência digital, estes sistemas podem ser difíceis de utilizar, levando-as frequentemente a depender de familiares ou de profissionais de apoio.

Muitos utilizadores mais velhos também receiam cometer erros ou danificar os seus dispositivos. Podem preocupar-se com a possibilidade de «carregar no botão errado» e sentir nervosismo ao utilizar ferramentas digitais. Este receio desencoraja-os frequentemente de praticar e aprender de forma autónoma.

Além disso, a baixa autoconfiança reduz a sua disponibilidade para utilizar a tecnologia. Experiências negativas anteriores, acesso limitado à formação e mudanças tecnológicas rápidas podem reforçar sentimentos de insegurança e de exclusão social.

> Estas barreiras evidenciam a necessidade de formação digital prática para pessoas idosas, assente na paciência e no apoio. As atividades de aprendizagem devem procurar reforçar a confiança, promover a utilização segura dos smartphones, melhorar o acesso a serviços eletrónicos e capacitar os seniores para utilizarem a tecnologia de forma autónoma no seu quotidiano.

CAPÍTULO 05

Necessidades e barreiras por grupo-alvo

Migrantes

Os migrantes que vivem em Portugal enfrentam frequentemente várias dificuldades no acesso às tecnologias digitais e na sua utilização, sobretudo quando recorrem a plataformas oficiais e a serviços públicos online. Uma das principais barreiras é a língua, uma vez que muitos sistemas digitais e portais institucionais estão disponíveis sobretudo em português. Esta situação dificulta a compreensão de informação importante, o preenchimento de formulários online e a comunicação eficaz com as autoridades públicas.

Outro desafio importante é a utilização de serviços públicos online. Muitos procedimentos essenciais, incluindo autorizações de residência, inscrição nos serviços de saúde, declarações fiscais e pedidos à segurança social, são cada vez mais geridos através de plataformas digitais. Para migrantes com competências digitais limitadas ou pouco familiarizados com estes sistemas, concluir estes processos pode ser complexo, confuso e demorado.

A documentação e os procedimentos administrativos também criam dificuldades significativas. É frequentemente exigido aos migrantes que submetam documentos online, preencham requerimentos digitais e organizem registos eletrónicos. As dificuldades em compreender instruções, utilizar formatos digitais ou aceder a apoio fidedigno podem resultar em atrasos, erros ou perda de oportunidades.

Os migrantes podem também ser mais vulneráveis a burlas online e a práticas fraudulentas, sobretudo quando procuram emprego, habitação ou apoio jurídico. Anúncios de emprego falsos, sites enganosos e mensagens fraudulentas podem tirar partido das barreiras linguísticas e do acesso limitado a fontes de informação fidedignas.

Além disso, encontrar informação fiável e fidedigna pode ser um desafio. Muitos migrantes dependem de grupos nas redes sociais, de redes comunitárias informais ou de sites não verificados, o que aumenta o risco de receberem orientações incorretas ou enganosas.

> Estas necessidades e barreiras demonstram a importância de disponibilizar aos migrantes educação digital acessível, apoio multilingue e orientações práticas para utilizarem os serviços online em segurança. As atividades de formação devem centrar-se no reforço da confiança digital, na sensibilização para os riscos online e na melhoria do acesso a informação verificada e a apoio institucional.

CAPÍTULO 06

Principais conclusões

Este estudo identifica vários desafios comuns que afetam jovens, pessoas idosas e migrantes em Mira, em Coimbra e em Portugal no seu conjunto, sobretudo no que respeita à inclusão digital e ao acesso a serviços online.

Uma das principais conclusões é que a utilização regular de tecnologias digitais não corresponde necessariamente a níveis elevados de literacia digital. Embora muitos jovens sejam ativos online, apresentam frequentemente lacunas no pensamento crítico e na consciência dos problemas relacionados com a desinformação, a inteligência artificial e a proteção de dados. Por esse motivo, estão mais expostos a conteúdos enganosos e a riscos online.

No caso das pessoas idosas, o presente estudo revela dificuldades significativas na utilização de smartphones, plataformas digitais e serviços públicos eletrónicos. O receio de cometer erros, a baixa confiança e o acesso limitado a oportunidades de aprendizagem continuam a reduzir a sua autonomia e participação em ambientes digitais. Muitas permanecem dependentes de familiares ou de serviços de apoio para realizar tarefas online essenciais.

Os migrantes enfrentam barreiras adicionais relacionadas com a língua, o acesso à informação e a complexidade dos procedimentos administrativos. A disponibilidade limitada de serviços digitais multilingues dificulta a realização autónoma de processos importantes. Esta situação conduz frequentemente a uma maior dependência de redes informais e expõe os migrantes à fraude e à desinformação.

Em todos os grupos-alvo, o estudo identifica uma forte necessidade de educação digital acessível, prática e de base comunitária. A falta de oportunidades de formação adaptadas, a sensibilização insuficiente para os riscos online e as desigualdades no acesso a serviços de apoio contribuem para a persistência das desigualdades digitais.

> De um modo geral, as conclusões mostram que a exclusão digital na região está relacionada não só com o acesso à tecnologia, mas também com os níveis de competências, confiança e compreensão. Estes desafios evidenciam a importância de iniciativas como o AI4ALL para incentivar a utilização ética da tecnologia, reforçar a literacia digital e promover a inclusão social.

CAPÍTULO 07

Implicações para o AI4ALL

As conclusões deste estudo fornecem orientações importantes para o planeamento e a implementação do projeto AI4ALL. Ao identificar as principais necessidades e barreiras enfrentadas por jovens, pessoas idosas e migrantes, o projeto pode desenvolver atividades de aprendizagem específicas, relevantes e inclusivas.

No caso dos jovens, as conclusões evidenciam a necessidade de reforçar o pensamento crítico, a literacia mediática e a compreensão da inteligência artificial e da proteção de dados. Em resposta, o AI4ALL centrar-se-á em oficinas que promovam a utilização responsável das redes sociais, a identificação de desinformação e a utilização ética de ferramentas digitais.

Quanto às pessoas idosas, o estudo demonstra a importância de abordagens formativas práticas, de apoio e de reforço da confiança. O AI4ALL dará, por isso, prioridade a atividades que incentivem a utilização segura dos smartphones, melhorem o acesso a serviços públicos online e reforcem a proteção contra burlas online, através de orientações claras e passo a passo.

No caso dos migrantes, as conclusões apontam para a necessidade de recursos multilingues, de explicações simples dos procedimentos digitais e de acesso a informação fidedigna. O AI4ALL responderá a estas necessidades através da criação de materiais e oficinas inclusivos que ajudem os participantes a utilizar serviços online, compreender processos administrativos e reconhecer riscos online.

Para todos os grupos-alvo, o estudo confirma o valor de métodos de aprendizagem acessíveis, de base comunitária e centrados na prática. O AI4ALL adotará técnicas de educação não formal, ferramentas interativas e atividades participativas para garantir uma aprendizagem envolvente, prática e adaptada às necessidades locais.

> De um modo geral, as implicações deste estudo reforçam a relevância do projeto AI4ALL na promoção da inclusão digital, da utilização responsável da tecnologia e da solidariedade social. Ao fundamentar as suas ações em conclusões sustentadas em evidências, o AI4ALL reforça a sua capacidade de gerar um impacto significativo e duradouro nas comunidades locais.

CAPÍTULO 08

Conclusão

Este estudo documental chama a atenção para os desafios persistentes relacionados com a inclusão digital, o acesso a serviços online e a literacia digital entre jovens, pessoas idosas e migrantes em Mira, na região de Coimbra e em Portugal no seu conjunto. Apesar dos progressos na digitalização, subsistem lacunas significativas em áreas como as competências, a confiança, o acesso a informação fidedigna e a utilização segura das tecnologias digitais.

As conclusões demonstram que a exclusão digital é influenciada não só pelo acesso limitado a dispositivos ou a ligações à internet, mas também pela falta de consciência crítica, de oportunidades de formação e de apoio institucional. Estes obstáculos afetam a participação na educação, no emprego, nos serviços públicos e na vida social, aumentando o risco de desigualdade e de marginalização social.

Neste contexto, o projeto AI4ALL desempenha um papel fundamental na resposta às necessidades identificadas, através de atividades de aprendizagem inclusivas, comunitárias e práticas. Ao incentivar a utilização ética da tecnologia, o pensamento crítico e a autoconfiança digital, o projeto contribui para capacitar as pessoas e reforçar a coesão social.

Este estudo proporciona uma base sólida para o planeamento e a realização das atividades do AI4ALL. Garante que as ações do projeto se baseiam nas necessidades reais da comunidade e são adaptadas às realidades locais.

> No futuro, a colaboração continuada entre jovens, educadores, organizações comunitárias e instituições públicas será essencial para promover a inclusão digital a longo prazo. As iniciativas futuras deverão partir das experiências adquiridas através do AI4ALL e continuar a investir numa educação digital acessível e participativa, de modo a garantir que ninguém fica excluído da sociedade digital.

CAPÍTULO 09

Bibliografia / Referências

Cáritas Diocesana de Coimbra. (2023, 4 de abril). Apresentação do projecto DigiLife - Digital Life Learning.

https://jfsao.pt/2023/04/04/apresentacao-do-projeto-digilife-digital-life-learning/

Campeão das Províncias. (2023, 3 de maio). Município de Mira adere à Comunidade VirtuALL para promover o envelhecimento activo.

https://www.campeaoprovincias.pt/2023/05/03/municipio-de-mira-adere-a-comunidade-virtuall-para-promover-o-envelhecimento-activo/

INCoDe.2030. (s.d.). INCoDe.2030 - Iniciativa nacional de competências digitais (Portugal).

https://www.incode2030.gov.pt/en/incode-2030-en-2/

Comissão Europeia. (2025). Relatório por país da Década Digital 2025: Portugal.

https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/portugal-2025-digital-decade-country-report

Eurostat. (2024, 22 de fevereiro). Competências digitais dos cidadãos da UE e utilização da internet.

https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20240222-1

Plataforma Europeia para as Competências e o Emprego no Setor Digital. (s.d.). Mapa interativo europeu: Portugal.

https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/european-interactive-map/portugal