



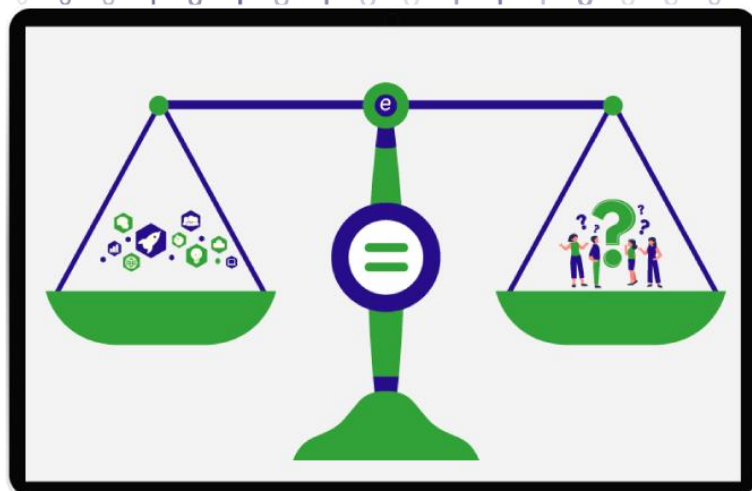
Proj. No: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

# O dia a dia do e-governo: adultos e formadores de adultos em ação!

Um curso preparatório sobre abordagem contextualizada e e-governo para formadores de adultos

Resultado do projeto 2

Revisto pela DomSpain





**Principais autores e editores:**

**Principais autores:**

**Polygonal** - [www.polygonal.ngo](http://www.polygonal.ngo)

*Rosanna Moroni, Marco De Cave, Alberigo Ciao d'Arienzo*

**DomSpain** - [www.domspain.es](http://www.domspain.es)

*Iryna Protsenko, Elena Chapa, Helena Arévalo*

**Wisamar** - [www.wisamar.de](http://www.wisamar.de)

*Jan Müller*

**P-consulting** - [www.p-consulting.gr](http://www.p-consulting.gr)

*Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos*

**Eurosucccess consulting** - [www.eurosc.eu](http://www.eurosc.eu)

*George Giorgakis, Stella Sotiriou*

**Universidade de Aveiro** - [www.ua.pt](http://www.ua.pt)

*Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Ferreira Dias, Cláudia Silva*

---



---

### **Pensamento Ecológico!**

*Antes de imprimir qualquer material de divulgação, pense se é realmente necessário. Se for necessário imprimir algum material, vale a pena pensar onde imprimi-lo (por exemplo, numa tipografia local, numa tipografia online amiga do ambiente, etc.), em que tipo de papel (por exemplo, papel reciclado, ou outras alternativas ao papel branco habitual) e com que tipo de cores.*

***Vamos proteger o nosso ambiente!***





## Conteúdos

---

Conteúdos	3
1. Introdução	4
2. Diferentes tipos de divisão digital e estratégias que o formador pode aplicar para as ultrapassar	
2.1 Estratégias para ultrapassar a divisão digital	6
2.2 Programa de aprendizagem do e-governo para adultos	7
3. Aprendizagem baseada no contexto	9
3.1 Vantagens da abordagem contextual	10
3.2 Atividades de aprendizagem baseadas no contexto	11
4. Áreas e cenários do e-governo enfrentados pelos adultos	17
5. Uma lista de controlo de pontos-chave a considerar na educação digital contextualizada para formadores de adultos	18
6. Atividades em sala de aula	19
7. Referências	20



## 1. Introdução

---

Este guia foi concebido para fornecer aos formadores de adultos um recurso completo para ensinar como utilizar os serviços do e-governo.

Os números impressionantes do novo Plano de Ação Digital Europeu mostram que 39% dos formadores de adultos não têm competências digitais suficientes e não dispõem de competências pedagógicas adequadas para definir novas estratégias relativas ao e-governo. Uma vez que a maior parte da educação digital de adultos se centrou na primeira divisão digital, não existem estratégias atuais para combater a segunda e a terceira divisão digital. De facto, a maioria dos centros de formação para adultos concentra-se nas competências digitais básicas, mas não vai na direção da autonomia dos direitos exercidos pelos adultos.

Reconhecemos que a divisão digital existe a vários níveis, e a nossa atenção centra-se principalmente no segundo e terceiro níveis desta fratura. Por conseguinte, apresentaremos estratégias para colmatar estas lacunas e permitir que os alunos adultos utilizem os serviços do e-governo. Incentivamos os formadores a utilizar uma abordagem baseada em contexto no ensino da administração pública online e a oferecer atividades práticas para cada domínio, a fim de facilitar a aprendizagem.

Além disso, para melhorar as suas competências digitais e colmatar algumas lacunas de conhecimento relativamente à utilização de determinados domínios do e-governo, os formadores podem utilizar os materiais da segunda parte do curso, desenvolvidos para adultos com poucas competências.

Com base num quadro de competências em relação ao e-governo criado no primeiro resultado do projeto, preparámos também alguns materiais prontos a utilizar para os formadores (Toolkit) que podem utilizar no ensino do e-governo. Este quadro pode ainda servir de base para os formadores de adultos desenvolverem os seus materiais complementares para as aulas e materiais de aprendizagem autónoma para os seus alunos adultos.

## 2. Diferentes tipos de divisão digital e estratégias que o formador pode aplicar para as ultrapassar

---

Já abordámos o tema da divisão digital nos "Objetivos de Educação Digital Sustentável", onde distinguimos os seus três níveis:

- Primeira divisão digital ou divisão de acesso: refere-se ao fosso entre as pessoas que têm acesso a tecnologias digitais, como computadores, smartphones e a Internet, e as que não têm.
- A segunda divisão digital ou divisão na utilização refere-se ao fosso entre os que possuem as competências e os conhecimentos necessários para utilizar eficazmente as tecnologias digitais e os que não as possuem.
- Terceira divisão digital ou divisão na qualidade da utilização: refere-se aos benefícios e resultados offline que as pessoas obtêm com a utilização das TIC.

Com base no relatório DESI 2022, um número impressionante de 92% dos agregados familiares na UE estavam ligados à Internet em 2021, o que indica um progresso significativo. Isto faz-nos, portanto, mudar o nosso foco para os níveis superiores da divisão digital, uma vez que hoje em dia o problema na Europa não é tanto a conectividade física e o acesso à Internet e às tecnologias, mas sim as disparidades na literacia e competências digitais, bem como os resultados do acesso à Internet. É crucial reconhecer que a simples redução da disparidade no acesso sem abordar a forma como as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) são utilizadas pode agravar a desigualdade, uma vez que a digitalização pode exacerbá-la em vez de a diminuir (Azzolini, 2017).

No nosso curso, damos ênfase ao segundo e terceiro níveis de divisão digital, uma vez que a maior parte da educação digital para adultos não vai além do primeiro nível, proporcionando acesso às tecnologias e apenas competências digitais básicas. O nosso objetivo é dotar os adultos das competências necessárias para utilizar as plataformas do e-governo, uma vez que os cidadãos devem ser os principais beneficiários destes serviços online. Estão a ser ativamente desenvolvidas tecnologias especializadas para responder às necessidades específicas dos idosos em diferentes áreas, como os cuidados de saúde, o lazer, a aprendizagem e as atividades diárias. O principal objetivo destes avanços é melhorar o bem-estar dos idosos, incentivar o envelhecimento ativo e, em última análise, melhorar a sua qualidade de vida global (Berkowsky, 2017).

Por um lado, nos últimos dez anos, a acessibilidade dos serviços públicos na Internet tem vindo a aumentar de forma constante. A pandemia de COVID-19 acelerou ainda mais esta tendência, uma vez que a comunicação digital se tornou a norma. A Década Digital tem como objetivo que, até 2030, todos os serviços públicos importantes, tanto para os cidadãos como para as empresas, estejam disponíveis online. Além disso, hoje em dia, alguns serviços só podem ser efetuados com a interação prévia online, como, por exemplo, a marcação prévia de uma consulta em qualquer instituição administrativa ou o preenchimento de alguns formulários online antes de ser atendido, etc.

Por outro lado, como mostram os resultados do inquérito realizado no âmbito deste projeto (R1), muitos adultos não utilizam plenamente os serviços governamentais online existentes, principalmente devido à sua falta de conhecimentos, competências, confiança e segurança. Também ficou provado que a maioria dos formadores não ensina a administração pública eletrónica aos seus alunos adultos. A digitalização global e este movimento no sentido de todos os serviços públicos estarem disponíveis online fará com que a utilização e a qualidade da utilização sejam cada vez mais desfasadas, privando muitos adultos da sua plena participação social, da sua autonomia e do exercício dos seus direitos.

## 2.1 Estratégias para ultrapassar a divisão digital

Ao abordar a segunda e a terceira divisão digital, as principais medidas a implementar focam-se principalmente em torno da educação. É crucial que os cidadãos adquiram competências digitais para que possam navegar e utilizar eficazmente estas tecnologias, bem como criar e comunicar mensagens através delas (Cabrero j., 2017). As deficiências de competências entre os adultos mais velhos foram identificadas como um obstáculo significativo à adoção de serviços do e-governo, independentemente do seu nível de educação formal. Isto realça a necessidade de atividades de aprendizagem especializadas adaptadas aos cidadãos mais velhos na União Europeia. Os programas de formação que se concentram na melhoria das competências em TIC dos adultos mais velhos podem ajudá-los a superar as preocupações e dúvidas associadas às novas tecnologias (Valerija Botrić & Ljiljana Božić, 2021). Proporcionar uma formação tecnológica adequada é essencial para que os adultos mais velhos possam interagir e explorar tecnologias inovadoras, melhorar as suas competências, expandir os seus conhecimentos e experiências e, mais importante ainda, aumentar a sua confiança e vontade de adotar novas tecnologias (Qi Ma, 2020). De acordo com o estudo de Henderson realizado entre adultos mais velhos no Condado de Stafford, VA, descobriu-se que os indivíduos mais velhos não só estão dispostos, mas também são capazes de aprender a utilizar a tecnologia quando lhes é dada a oportunidade. Por conseguinte, a organização de seminários sobre tecnologia ou de sessões de aprendizagem

especificamente concebidas para eles pode ajudar a reduzir o défice de conhecimentos (Henderson, 2019).

Uma vez que uma das estratégias mais eficazes para colmatar a segunda e a terceira divisão digital é proporcionar formação relevante, seguimos este caminho e concentramo-nos na conceção de um programa específico para desenvolver e melhorar as competências digitais dos adultos para a utilização das plataformas do e-governo.

A atual situação da divisão digital sublinha a importância de compreender o papel dos programas de formação em e-governo e a importância da inclusão digital nos serviços do e-governo. É essencial reconhecer e apreciar o contributo destes programas de formação para dotar as pessoas das competências e conhecimentos necessários para aceder e utilizar eficazmente os serviços do e-governo. A inclusão digital desempenha um papel crucial para garantir que todos os membros da sociedade tenham as mesmas oportunidades de participar e beneficiar dos serviços do e-governo. Dando prioridade à inclusão digital e implementando programas de formação abrangentes, os governos podem colmatar a divisão digital e capacitar os cidadãos para participarem ativamente nos serviços do e-governo para seu próprio progresso e da sociedade como um todo (Sohail Raza Chohan et al., 2020).

## 2.2 Programa de aprendizagem do e-governo para adultos

Quando se trata de conceber programas de aprendizagem sobre o e-governo para adultos, podemos considerar os seguintes componentes:

1. **Introdução ao e-governo:** Apresentar uma panorâmica dos serviços de administração pública em linha, da sua finalidade e das vantagens que oferecem aos cidadãos. Explicar como a administração pública eletrónica pode melhorar o acesso aos serviços públicos, simplificar os processos e reforçar a participação cívica.
2. **Formação em competências digitais:** Oferecer formação abrangente sobre as competências digitais essenciais que são necessárias para aceder e utilizar os serviços do e-governo. Pode incluir conhecimentos básicos de informática, navegação na Internet, utilização do e-mail, preenchimento de formulários online e gestão de ficheiros.
3. **Plataformas e serviços do e-governo:** Familiarizar os formandos com as plataformas e serviços específicos do e-governo disponíveis na sua região ou país. Orientá-los sobre como aceder a sítios Web da administração pública, localizar serviços relevantes e concluir transações online de forma segura.



4. Segurança e proteção online: Educar os adultos sobre a importância da segurança online quando se envolvem com os serviços do e-governo administração pública em linha. Ensine-os a proteger as informações pessoais, a reconhecer e evitar fraudes online e a utilizar palavras-passe fortes.

5. Demonstrações práticas e práticas de trabalho: Fazer demonstrações práticas de tarefas comuns do e-governo, como a candidatura a benefícios governamentais, a renovação de licenças ou autorizações ou a apresentação de formulários fiscais. Permitir que os participantes pratiquem estas tarefas num ambiente guiado.

6. Direitos e responsabilidades: Educar os adultos sobre os seus direitos e responsabilidades enquanto utilizadores do e-governo, incluindo os direitos à privacidade, a proteção dos dados e a cidadania digital. Sublinhar a importância de um comportamento responsável e ético online.

7. Reforçar a confiança e a capacitação: Promover um ambiente de aprendizagem favorável que encoraje os adultos a ultrapassar quaisquer receios ou reservas que possam ter em relação à utilização da tecnologia e à participação nos serviços do e-governo. Concentrar-se em reforçar a sua confiança e capacitá-los para tirar partido das vantagens oferecidas pelo o e-governo.

8. Aplicações reais e estudos de casos: Partilhar exemplos da vida real e estudos de casos que demonstrem como os serviços do e-governo tiveram um impacto positivo nos indivíduos e nas comunidades. Isto pode ajudar os adultos a compreender a relevância prática e o potencial do e-governo nas suas próprias vidas.

Ao incluir estes componentes em programas de aprendizagem específicos sobre o e-governo, os adultos podem desenvolver as competências, os conhecimentos e a confiança necessária para se envolverem efetivamente nos serviços de administração pública online e participarem plenamente no mundo digital.

É igualmente importante fornecer uma orientação contínua sobre técnicas de resolução de problemas e oferecer apoio permanente no seu processo de aprendizagem.

Outro aspeto importante a considerar é a motivação dos formandos, uma vez que desempenha um papel significativo no seu empenho e sucesso. Os adultos sentem-se motivados se o tema for relevante para a sua vida pessoal ou profissional. Os formandos adultos são frequentemente motivados por experiências de aprendizagem que oferecem uma aplicação prática imediata. Quando conseguem ver como os conhecimentos ou

competências que adquiriram podem ser aplicados em situações da vida real, a sua motivação é reforçada.

No nosso curso sobre e-governo para adultos, destacamos todos os benefícios que cada área do e-governo oferece e explicamos como pode melhorar as suas vidas e dar-lhes mais autonomia e independência, bem como uma melhor integração na sociedade. Todos estes benefícios - carácter prático, autonomia e inclusão - aumentam a motivação dos alunos. Em primeiro lugar, tentamos mudar as atitudes e criar o desejo de descobrir o e-governo e, em seguida, de começar a utilizar os seus serviços com regularidade.

Também aplicamos uma abordagem contextual, que é o elemento-chave do nosso curso. É muito prática e baseia-se nas situações que os adultos enfrentam na sua vida quotidiana. Os investigadores concordam amplamente que as pessoas idosas estão abertas e adotam novas tecnologias se perceberem e experimentarem o potencial dessas tecnologias para melhorar as suas vidas e satisfazer as suas necessidades (Chen K. & Chan A, 2011). Mais adiante neste guia, ficará a saber mais sobre a abordagem da educação baseada no contexto.

### 3. Aprendizagem baseada no contexto

---

Diferentes métodos de ensino partilham o objetivo comum de envolver ativamente os alunos na aprendizagem, não só para aumentar os seus conhecimentos, mas também para cultivar hábitos de aprendizagem ao longo da vida com benefícios duradouros. O ensino e a aprendizagem contextualizados são uma dessas abordagens, entre muitas outras. Esta abordagem é especialmente apelativa para os adultos, uma vez que se centra nas suas relações com o ambiente, bem como nas suas competências sociais, para analisar concretamente questões e situações do quotidiano e aprender conceitos através da experiência.

A aplicação desta abordagem no ensino do e-governo pode aumentar a relevância, o envolvimento, o pensamento crítico, a aplicação dos conhecimentos e os hábitos de aprendizagem ao longo da vida dos estudantes no contexto de diferentes áreas do e-governo: e-pagamentos, e-saúde, e-lazer, e-participação e e-educação.

Em primeiro lugar, precisamos de compreender em que consiste esta nova metodologia de ensino e como os educadores podem beneficiar da preparação dos alunos num contexto específico com esta metodologia.

A aprendizagem contextualizada é um método de ensino ou aprendizagem baseado na teoria e na prática, em que as ideias fazem parte do processo de aprendizagem, com ênfase na compreensão do contexto em que a aprendizagem tem lugar. De acordo com Burns e Erikson, "o ensino e a aprendizagem contextualizados (CTL) ajudam os alunos a relacionar o conteúdo que estão a aprender com os contextos de vida em que esse conteúdo pode ser utilizado. Os alunos encontram assim significado no processo de aprendizagem". (Burns e Erikson, 2001). Desta forma, o aluno sente-se mais envolvido no processo de aprendizagem e, por conseguinte, mais motivado, tal como referido no blogue Number & Dyslexia. "Esta abordagem é particularmente relevante na educação atual, uma vez que ajuda a tornar a aprendizagem mais significativa e relevante para os alunos e prepara-os para o mundo real, encorajando-os a pensar criticamente e a resolver problemas em contextos autênticos do mundo real". (Sharma, 2023). É uma abordagem mais orientada para o aluno do que para o professor, dando prioridade ao papel do aluno em detrimento do professor. Incentiva os alunos a assumirem a responsabilidade pela sua própria aprendizagem e a estabelecerem ligações entre o conhecimento e a sua utilização prática em diferentes aspetos das suas vidas (Satriani et al., 2012).

Para ficarmos com uma ideia mais clara deste método de ensino, este tem-se revelado sobretudo um método em que o contexto é importante para a aprendizagem dos alunos, para além da motivação geral para aprender no âmbito das suas necessidades, como refere Timmer: "O processo de CBL envolve a apresentação de um cenário aos alunos e a realização de um processo de formulação de hipóteses conduzido pelos alunos, que acaba por resultar no desenvolvimento das suas próprias necessidades de aprendizagem". (Timmer et al 2009).

No contexto do ensino do e-governo, o CTL envolve a conceção de experiências de aprendizagem que permitam aos estudantes compreender e envolver-se nos conceitos, sistemas e práticas do e-governo no contexto mais vasto da governação e da administração pública. Vai para além dos conhecimentos teóricos, realçando a aplicação prática dos princípios do e-governo em cenários do mundo real.

O ensino do e-governo pode incluir atividades como a análise de estudos de caso de implementações do e-governo, a exploração de sítios e plataformas do e-governo, a participação em processos-chave de tomada de decisões na comunidade, a exploração de plataformas de aprendizagem online, a utilização de serviços de saúde online, a realização de transações financeiras online e a aprendizagem das noções básicas de navegação segura, etc.

Esta abordagem incentiva os alunos a assumirem um papel ativo na sua própria aprendizagem, fomentando as competências de pensamento crítico, a capacidade de resolução de problemas e a compreensão da relevância e do impacto do e-governo na sociedade. O seu objetivo é dotar os alunos dos conhecimentos, competências e

mentalidade necessários para navegar e contribuir para o domínio em evolução do e-governo.

### 3.1 Vantagens da abordagem contextual

---

O quadro seguinte mostra como esta metodologia contextual é útil, uma vez que coloca o material de aprendizagem num contexto que permite aos alunos aplicar os seus próprios conhecimentos com base nas suas próprias necessidades, o que significa que este conhecimento pode ser alargado a todo o potencial de aprendizagem, dependendo da recolha do material dentro e fora da sala de aula, tal como indicado (De Jong, 2008).

<b>Fase do ensino contextualizado</b>	<b>Objetivo da fase</b>
Oferecer um contexto introdutório	Evocar a "necessidade de saber" dos alunos, ou seja, as perguntas dos alunos.
Recolha e adaptação das perguntas dos alunos	Preparar os alunos para encontrarem respostas através da aprendizagem de conceitos relevantes.
Oferecer um inquérito de acompanhamento	Evocar a "necessidade de aplicar" os conhecimentos dos alunos.

Este método também promove a colaboração entre os alunos e fomenta o seu pensamento crítico. Com base nas suas próprias necessidades, os alunos encontram respostas às suas próprias perguntas utilizando informações da Internet, o que leva à promoção de competências de resolução de problemas e melhora a retenção e a transferência da aprendizagem.

Além disso, o autor menciona algumas vantagens que o contexto de aprendizagem oferece para preparar os alunos para a aplicação no mundo real e aumentar o envolvimento dos alunos (Milliken, 2022):

- A capacidade de criar simulações personalizadas e adaptadas que colocam a aprendizagem em contexto
- A relevância do conteúdo proporciona um envolvimento inigualável que maximiza a retenção e a aplicação

- Os alunos são capazes de aplicar novos conceitos e aperfeiçoar as suas competências num ambiente seguro
- O processo de aprendizagem é interativo e altamente prático
- Os alunos preparam-se para desafios do mundo real

Com estes benefícios, os educadores podem utilizar este método de ensino para que os alunos adultos melhorem as suas competências de literacia digital e também aumentem o seu conhecimento das áreas do e-governo, onde os alunos com poucos conhecimentos podem desenvolver-se num quadro de literacia de e-governo.

Esta informação pode servir de base para os educadores desenvolverem ideias para organizarem as suas próprias atividades de aprendizagem com base no contexto do e-governo.

### 3.2 Atividades de aprendizagem baseadas no contexto

Ao ensinar o e-governo para garantir um ensino eficaz, existem alguns passos gerais que o educador pode seguir, independentemente da área:

1. Avaliar os conhecimentos prévios: Comece por avaliar os conhecimentos e a experiência dos adultos no domínio do e-governo. Isto ajudará a identificar eventuais lacunas de conhecimento e a adaptar a instrução em conformidade.
2. Explicar os benefícios: Apresentar uma explicação clara dos benefícios e vantagens da utilização de cada área do e-governo. Sublinhe os aspetos de conveniência, rapidez e segurança e destaque a forma como pode simplificar a sua vida quotidiana.
3. Demonstrar o processo: Utilizar demonstrações passo a passo para guiar os alunos através do processo de utilização de cada uma das plataformas chave do domínio
4. Proporcionar a prática: Dar aos formandos a oportunidade de praticar a utilização das plataformas demonstradas num ambiente seguro e controlado. Forneça amostras ou cenários para que eles completem, permitindo-lhes ganhar confiança e proficiência na utilização das plataformas e ferramentas.
5. Abordar as questões de segurança: Discutir a importância da segurança online e a forma de proteger as informações pessoais e financeiras quando se utilizam sistemas do e-governo. Ensinar os formandos sobre palavras-passe fortes, autenticação de dois fatores e hábitos de navegação seguros para reduzir os riscos potenciais.

6. Oferecer orientação para a resolução de problemas: Antecipar problemas ou desafios comuns que os alunos possam encontrar quando utilizam plataformas do e-governo. Fornecer orientação e soluções de resolução de problemas para os ajudar a ultrapassar quaisquer obstáculos que possam enfrentar.

7. Fornecer recursos e suporte: Partilhe recursos adicionais, tais como manuais de utilizador, tutoriais online ou documentos de FAQ, que os formandos possam consultar após a formação. Incentive-os a procurar mais apoio ou assistência, se necessário.

8. Promover um ambiente de aprendizagem favorável: Criar um ambiente de aprendizagem seguro e de apoio, onde os alunos se sintam à vontade para fazer perguntas e pedir esclarecimentos. Incentive a aprendizagem entre pares e ofereça oportunidades para os formandos partilharem as suas experiências e dicas uns com os outros.

9. Avaliar os resultados da aprendizagem: Avalie a compreensão e a proficiência dos formandos nas diferentes plataformas do e-governo através de questionários, avaliações ou exercícios práticos. Utilize este feedback para identificar áreas a melhorar e forneça orientações adicionais, se necessário.

10. Acompanhamento e reforço: Ofereça sessões de acompanhamento ou oportunidades para os formandos reforçarem as suas competências e colocarem quaisquer questões remanescentes. Incentive-os a continuar a utilizar as plataformas no seu quotidiano para solidificar a sua compreensão.

Seguindo estes passos, os formandos podem ensinar eficazmente os adultos a utilizar o e-governo, capacitando-os para abraçar os benefícios que esta oferece e navegar com confiança.

Além disso, tendo em conta as etapas acima mencionadas, vejamos algumas atividades específicas baseadas no contexto que os formandos podem utilizar para cada domínio do e-governo.

## **1. E-literacia**

A literacia eletrónica consiste em aprender a utilizar as plataformas do e-governo e as ferramentas digitais para melhor resolver problemas ou realizar tarefas quotidianas utilizando smartphones ou computadores em que qualquer cidadão pode aceder a serviços públicos online, tais como pagar contas de eletricidade, marcar uma consulta médica ou pagar uma multa digitalmente, sem ter de enfrentar filas ou perder tempo.

O formador pode apresentar aos formandos adultos a utilização de uma plataforma do e-governo para executar pequenas tarefas e realizar atividades dinâmicas utilizando plataformas digitais em contexto real. O quadro seguinte apresenta alguns exemplos de atividades baseadas no contexto para cada área do e-governo.

<b>ÁREA</b>	<b>ATIVIDADES CONTEXTUALIZADAS</b>
E-governo/ literacia	Criar a sua identidade digital Pedir uma certidão de nascimento Pedido de certificado de registo Preencher a declaração de rendimentos

## **2. E-saúde**

A e-saúde ajuda os cidadãos a facilitar alguns serviços de saúde através da Internet e de outras tecnologias que, tradicionalmente, demorariam tempo e seriam prestados pessoalmente num centro de saúde.

Os prestadores de cuidados de saúde e os doentes não precisam de estar presentes ou em contacto direto, uma vez que podem interagir através da plataforma para marcar consultas, consultar registos ou realizar outras tarefas simples utilizando a tecnologia através de um computador ou telemóvel, tais como registos de saúde eletrónicos (RSE), receitas eletrónicas, telemedicina, telerreabilitação, informática da saúde do consumidor (CHI) e saúde móvel: utilização de dispositivos móveis, sensores, etc.

<b>ÁREA</b>	<b>ATIVIDADES CONTEXTUALIZADAS</b>
E-saúde	Marcação de uma consulta online Receber consultas de telemedicina Gerir registos de saúde pessoais Ter acesso a recursos de informação sobre saúde Monitorização remota através da utilização de sensores e dispositivos portáteis Gerir a medicação

Acompanhamento do progresso através de aplicações de fitness e bem-estar

### 3. E-pagamento

O e-pagamento refere-se ao processo de efetuar transações financeiras por via eletrónica, normalmente utilizando a Internet ou outros meios eletrónicos. Envolve a transferência de fundos de uma parte para outra sem a necessidade de moeda física ou de instrumentos em papel, como cheques.

A faturação, no contexto do e-pagamento, refere-se ao processo de geração e entrega de faturas eletrónicas ou faturas a clientes ou consumidores.

Os clientes podem então utilizar vários métodos de e-pagamento, como cartões de crédito, cartões de débito, serviços bancários online, carteiras móveis ou plataformas de pagamento digital, para liquidar as faturas ou contas eletronicamente. Os sistemas de e-pagamento processam de forma segura as informações de pagamento, autenticam a transação e transferem os fundos da conta do cliente para a conta do comerciante.

Ao ensinar os adultos a utilizar os sistemas de e-pagamento, os educadores podem explicar as vantagens destes sistemas, fazer demonstrações passo a passo da sua utilização: criar uma conta, navegar na interface e realizar tarefas comuns como fazer pagamentos, receber fundos e rever o histórico de transações.

ÁREA	ATIVIDADES CONTEXTUALIZADAS
E-pagamento / e-fatura	Introdução: Carteiras digitais (Paypal, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay); Cartão de crédito, e cartão de débito nacional; Banco online, Cartões oferta

### 4. E-lazer



O e-lazer, também conhecido como lazer eletrónico, refere-se à participação em atividades recreativas ou de lazer através de meios eletrónicos ou plataformas digitais. Envolve a utilização de tecnologia, como computadores, smartphones, consolas de jogos ou dispositivos de realidade virtual, para participar em várias formas de entretenimento, relaxamento e atividades de lazer.

O e-lazer tornou-se muito popular e é provavelmente uma das áreas mais utilizadas, apesar da idade dos utilizadores. Enquanto as gerações mais jovens utilizam principalmente jogos online e redes sociais, os adultos mais velhos também são ativos em plataformas de streaming (Netflix, Amazon Prime ou YouTube), leitura online e e-books, música online e podcasts, e redes sociais, embora em menor grau do que os jovens.

No nosso curso para adultos, centrámo-nos na parte das viagens do lazer, em particular nas vantagens e riscos das reservas online, bem como em algumas plataformas importantes para reservar e organizar viagens e outras atividades culturais e recreativas online, de acordo com os interesses e preferências de cada um.

#### ÁREA

#### ATIVIDADES CONTEXTUALIZADAS

Fazer uma pesquisa no website da Câmara Municipal e visitar o Departamento de Cultura para ver os eventos do mês.

E-lazer

Procurar a melhor opção de alojamento e fazer a reserva online através de plataformas como: Hotels.com, Airbnb, Tripadvisor, Agoda, etc.

Sites de reserva de voos de companhias aéreas: sites de companhias aéreas, OTAs e agregadores

### 5. E-participação

A e-participação, também conhecida como participação eletrónica, refere-se à utilização de tecnologias digitais e plataformas online para permitir que os indivíduos e as comunidades participem nos processos de tomada de decisões, na governação e nos assuntos públicos. Implica o recurso à tecnologia para melhorar o envolvimento dos cidadãos, facilitar o diálogo e promover a transparência nos processos democráticos.

A e-participação visa ultrapassar os obstáculos tradicionais à participação, como as limitações geográficas, as restrições de tempo e o acesso à informação. Permite que um segmento mais vasto da população contribua ativamente para os debates, a formulação de políticas e a tomada de decisões, independentemente da sua localização física ou dos seus antecedentes.

Alguns exemplos de e-participação: consultas online, crowdsourcing, câmaras municipais virtuais, petições e campanhas online, feedback e inquéritos digitais, e-votação e tomada de decisões eletrónica.

O educador pode ensinar a utilizar as tecnologias digitais e as plataformas online para capacitar os alunos a tornarem-se cidadãos ativos que contribuem para moldar as suas sociedades.

<b>ÁREA</b>	<b>ATIVIDADES CONTEXTUALIZADAS</b>
E-participação	Apresentação da paleta dos direitos digitais de cada um e das formas de os exercer  Demonstração das plataformas e ferramentas disponíveis para a e-participação  Praticar com as plataformas

## **6. E- educação**

A e-educação, ou educação online, refere-se à utilização de tecnologias digitais e da Internet para fornecer conteúdos educativos e facilitar experiências de aprendizagem. Envolve a utilização de plataformas online, salas de aula virtuais, recursos multimédia e ferramentas interativas para proporcionar oportunidades educativas a estudantes de todas as idades e origens, independentemente da sua localização física. Embora não substitua totalmente o ensino tradicional, a e-educação complementa-o e tornou-se parte integrante do panorama moderno da aprendizagem.

O educador pode encorajar os alunos adultos no ensino à distância a praticar as lições aprendidas através de tarefas e projetos, trabalhando em colaboração uns com os outros utilizando ferramentas e aplicações.

<b>ÁREA</b>	<b>ATIVIDADES CONTEXTUALIZADAS</b>
-------------	------------------------------------

E-educação                      Introdução de algumas plataformas de aprendizagem online, tais como: Domestika, Cuolingo, Coursera

Fazer alguma pesquisa utilizando e-books, jornais, artigos, livros

#### **4. Áreas e cenários do e-governo enfrentados pelos adultos**

---

Durante o tempo de vida do projeto, envolvemos diretamente mais de 120 adultos e 70 formadores de adultos de Itália, Chipre, Grécia, Espanha, Alemanha e Portugal. Centrámos as nossas discussões e grupos focais através de uma abordagem indutiva, focando os diferentes comportamentos concretos e barreiras enfrentadas pelos adultos em vários níveis de participação, informação, compreensão e ação relativamente às possibilidades em torno dos utilitários e ferramentas do e-governo disponibilizados pelas administrações públicas.

A nossa abordagem envolveu as opiniões e as perceções de adultos e formadores de adultos e, desta forma, compõe um conceito matizado de participação e educação digital, onde a educação de adultos pode ser uma chave para capacitar os adultos e envolvê-los em padrões de aprendizagem permanentes.

Com base nos dados recolhidos durante a investigação no terreno realizada pelo projeto DigEqual, pode afirmar-se que, embora alguns inquiridos considerem a utilização das ferramentas do e-governo mais rápida, mais fácil e mais conveniente do que o sistema convencional, a maioria considera a sua navegação excessivamente complexa. O nível de dificuldade resulta principalmente da falta de literacia digital e do baixo nível de escolaridade. Consequentemente, os indivíduos com níveis de escolaridade mais baixos deparam-se com maiores obstáculos do que aqueles com graus académicos mais elevados.

Muitas pessoas têm um sentimento de incompetência quando se trata de aceder a serviços digitais, em particular a ferramentas tecnológicas. Por conseguinte, é imperativo que os serviços do e-governo se tornem mais fáceis de utilizar e intuitivos.

O grupo de adultos e formadores de adultos envolvidos afirmou que as ferramentas do e-governo são reconhecidas pela sua utilidade na facilitação dos procedimentos quotidianos, como o pagamento de faturas, que tradicionalmente envolvem longas filas de espera nos correios. Consequentemente, existe uma inclinação positiva para a digitalização.

No entanto, é importante sublinhar que estas ferramentas não são adequadas para todas as faixas etárias, em especial para os imigrantes digitais com 45 anos ou mais, que não conseguem aproveitar plenamente o potencial das ferramentas digitais. Infelizmente, não foram implementadas medidas para colmatar este fosso entre gerações, o que resulta em medo e num sentimento de incompetência no que respeita à utilização independente das ferramentas digitais.

O inquérito realizado aos cidadãos e formadores europeus revela uma disparidade notória entre os inquiridos. Cerca de metade deles demonstra uma utilização proficiente dos

serviços online nas suas rotinas quotidianas, enquanto a restante metade se abstém de os utilizar devido a competências digitais insuficientes ou à perceção de que os serviços online são inferiores às alternativas presenciais. Estes elementos mostram que continua a haver uma grande diferença entre os adultos devido às principais divisões digitais, que radicam em fatores sociais, económicos, de conhecimento e de competências.

Os nossos cenários e investigação centraram-se principalmente em seis áreas de discussão, tais como:

- Literacia em e-governo e conhecimento da administração online
- E-pagamentos e faturas online (com todos os elementos da declaração fiscal)
- Organização do tempo livre através da utilização de plataformas online
- Controlos de plataformas de saúde online
- Participação e ativismo online
- Oportunidades de educação online e aprendizagem permanente

Por cada área de investigação, detetámos uma série de barreiras enfrentadas pelos adultos que poderiam ser retomadas da seguinte forma:

- Falta de confiança e de compreensão das lógicas da plataforma
- Falta de competências digitais
- Incerteza sobre as ferramentas económicas disponíveis
- Falta de apoio à utilização dos serviços por parte da administração pública (por exemplo, dificuldades na utilização de chats automáticos)
- Receio quanto à utilização dos seus próprios dados (por exemplo, termos e condições)
- Entre os estrangeiros, barreiras linguísticas e falta de compreensão total dos mecanismos

## **5. Uma lista de controlo dos pontos-chave a considerar na educação digital contextualizada para formadores de adultos**

---

Do ponto de vista dos formadores, é crucial uma reflexão crítica sobre a educação digital. De acordo com as discussões e o feedback recebido pelos formadores, existe uma falta generalizada de integração e discussão do e-governo por parte dos formadores de adultos nas suas aulas digitais. Neste sentido, o DigEqual é crucial como um trabalho

---

complementar para as aulas de educação digital atualmente implementadas por formadores de adultos e organizações de adultos.

É especialmente importante desenvolver uma abordagem unificada do trabalho educativo em torno da educação para o e-governo.

Neste sentido, é importante ter alguns pontos-chave:

- Introduzir claramente cada tópico no início da aula de educação digital
- Pesquisar barreiras, dificuldades e opiniões atuais dos adultos para mapear o estado atual
- Refletir sobre os seus cenários atuais e começar a construir confiança e reflexão sobre eles, especialmente quando se trata de autoconfiança e capacitação
- Desconstruir conceitos complexos através de simples blocos de informação
- "Mostrar" como fazer as coisas - por outras palavras, os formadores devem conhecer as plataformas e devem ser capazes de mostrar aos formandos adultos as vantagens e os resultados concretos da utilização de plataformas online.
- Repetir os conceitos e certificar-se de que todos os compreendem, propondo testes simples e reais
- Certifique-se de que trabalha em coisas que são necessárias para os alunos, por isso defina um canal aberto com eles e ajuste as suas aulas de acordo com as necessidades que possam surgir de tempos a tempos
- Dê espaço para erros e risos, e desta forma as pessoas vão ver que não precisam de ser cientistas para usar os recursos disponíveis

## 6. Atividades em sala de aula

---

Para apoiar o trabalho dos formadores de adultos, desenvolvemos um conjunto de atividades e ferramentas preparadas que podem ser utilizadas pelos formadores como uma caixa de ferramentas complementar na educação digital. Em particular, o que desenvolvemos tem o objetivo de envolver ativamente os adultos na reflexão sobre as suas questões quotidianas e moldar as suas condições, quebrando as barreiras percebidas.

Neste sentido, as atividades desenvolvidas foram criadas com um padrão de trabalho semelhante:

1. Padrão de exploração e reflexão
2. Reflexão sobre as barreiras e desenvolvimento de estratégias

- 
3. Trabalho de conhecer e fazer
  4. Apelo à ação e mudança de comportamento

Para tal, os formadores de adultos dispõem de um duplo conjunto de ferramentas:

1. Apresentações em sala de aula como suportes visuais que facilitam a explicação e o trabalho em sala de aula, fixando os principais conceitos e 'visualizando' as atividades
2. Ferramentas de atividades não formais, definidas como um curso de três horas (máximo) por cada área do e-governo, como materiais complementares de 'desempenho' que os educadores de adultos podem utilizar e nos quais se podem inspirar, ricos em explicações e em instruções detalhadas para os educadores.

Além disso, concebemos uma parte mais teórica, que é uma parte de auto-aprendizagem, e que é o sistema de e-learning concebido no DigEqual. Este terceiro elemento é dedicado tanto a adultos como a formadores de adultos, especialmente para aqueles que não estão familiarizados com as ferramentas ou elementos principais do e-governo.

Neste sentido, os formadores de adultos podem também partilhar com os alunos adultos uma ferramenta tão poderosa que é um repositório online onde o material de aprendizagem e as atividades prontas a realizar estão disponíveis e podem ser acedidas por qualquer pessoa e, especificamente, por formadores de adultos e alunos adultos envolvidos em aulas de educação digital.

Estes materiais podem ser encontrados na secção de resultados e podem ser descarregados em formato aberto e ajustável.

## 7. Referências

---

Davide Azzolini; *The second digital divide in Europe. A cross-national study on students' digital reading and navigation skills*; Working Paper 2017-02 <https://irvapp.fbk.eu/publications/detail/the-second-digital-divide-in-europe-a-cross-national-study-on-students-digital-reading-and-navigation-skills/>

A.H.S. Chan, K. Chen (2011). A review of technology acceptance by older adults. *Gerontechnology*, 10(1), 1-12 <https://doi.org/10.4017/gt.2011.10.01.006.00>

Cabero, J., & Ruiz-Palmero, J. (2018). Las Tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 9, 16-30

Ma Q, Chan AHS, Teh P-L. Bridging the Digital Divide for Older Adults via Observational Training: Effects of Model Identity from a Generational Perspective. *Sustainability*. 2020; 12(11):4555. <https://doi.org/10.3390/su12114555>

Valerija Botrić & Ljiljana Božić (2021) The digital divide and E-government in European economies, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34:1, 2935-2955, DOI: [10.1080/1331677X.2020.1863828](https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828)

Berkowsky, R. W., Sharit, J., & Czaja, S. J. (2017). Factors predicting decisions about technology adoption among older adults. *Innovation in Aging*, 1(3), 1–12. <https://doi.org/10.1093/geroni/igy002>

Sohail Raza Chohan & Guangwei Hu (2022) Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency, *Information Technology for Development*, 28:1, 16-38, DOI: [10.1080/02681102.2020.1841713](https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713)

Berns, R., and Erickson, P (2001) Contextual Teaching and Learning: Preparing Students for the New Economy. *The Highlight Zone: Research © Work No. 5*.

Satirini, I., Emilia, E., & Gunawan, M.H. (2012) Contextual Teaching and Learning Approach to Teaching and Writing. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*. 2(1), 10-22.

Ryshell Flowers-Henderson (2019) Access and Use of E-government Public Services Amongst Older Adults, *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 6830. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6830/>



Co-funded by  
the European Union



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



**Thank You !**