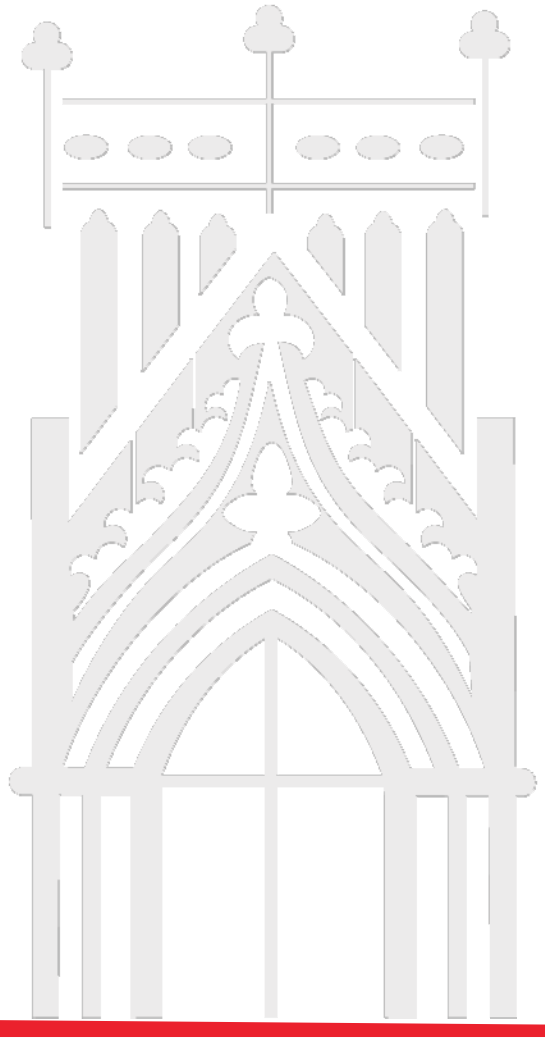
Politécnico da Guarda
Polytechnic of Guarda

Mestrado em Gestão
Administração Pública

# Literacia Digital: Estudo de Caso no Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu



Miguel Pereira Gomes

março | 2021

Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

**INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**

**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

# Literacia Digital: Estudo de Caso no Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu

Miguel Pereira Gomes

Estágio Profissionalizante para obtenção do grau de
Mestre em Gestão – Administração Pública

março de 2021

**INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**

**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

# Literacia Digital: Estudo de Caso no Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu

ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE DO MESTRADO EM GESTÃO

ESPECIALIDADE EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Orientadora: Prof. Doutora Ana Cristina Marques Daniel

Miguel Pereira Gomes

março de 2021

# AGRADECIMENTOS

Quero começar por agradecer à minha família por todo o apoio, compreensão e incentivo, que sempre me transmitiram ao longo deste percurso.

Ao meu filho Gonçalo pelo carinho e olhar meigo, que tantas vezes invadiu os meus momentos de trabalho, com o propósito de dar um abraço ao pai e perguntar se tudo estava a correr bem.

À minha mulher Elsa, pelo constante apoio e incentivo, companheirismo e encorajamento, que foram elementos decisivos e facilitadores para ser bem-sucedido na conclusão deste trabalho.

Um agradecimento muito especial à minha Orientadora, a Professora Doutora Ana Daniel, pelo profissionalismo, pela disponibilidade e competência, fatores inspiradores e motivacionais que contribuíram para manter o meu foco e determinação ao longo das várias fases deste percurso.

A todos os meus colegas, formadores e demais elementos, que de uma forma direta ou indireta contribuíram para a realização deste trabalho.

Por fim, a todos os adultos desempregados que frequentaram uma ação de Literacia Digital e que se disponibilizaram para preencher o inquérito, pois, sem eles, não teria sido possível realizar este estudo.

# RESUMO

As ferramentas tecnológicas assumiram um papel fundamental na organização do trabalho nos diferentes setores de atividade. O domínio de competências digitais, entendidas enquanto capacidades reconhecidas para utilizar as tecnologias e meios digitais, tornou-se essencial, aos cidadãos, não apenas para a integração no mercado de trabalho, mas também para o pleno exercício da cidadania, tendo em conta as múltiplas plataformas disponíveis para acesso dos cidadãos a serviços, à informação e à comunicação.

O presente trabalho tem como objetivo principal procurar estudar o impacto que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital provoca em adultos desempregados.

Em termos metodológicos foi aplicado um inquérito por questionário a 262 formandos do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, que frequentaram os cursos de Literacia Digital entre setembro de 2019 e julho de 2020.

Intimamente associados ao objetivo principal surgiram os objetivos específicos desta pesquisa que são os seguintes: identificar se a idade e as habilitações escolares constituem barreiras à aprendizagem; confrontar a possibilidade de que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital, possa ser um fator determinante para o aumento do nível de Literacia Digital, no uso das novas tecnologias; perceber em que medida os cidadãos desempregados, após a frequência da ação, estão aptos a navegar nos portais digitais, no sentido de entender o sucesso da ação frequentada; visto que todos os formandos que participaram nas ações de formação de Literacia Digital estavam desempregados, aferir o impacto que esta teve, nomeadamente, se os dotou de mais competências para o mercado de trabalho, facilitando assim o seu ingresso/reingresso e por último, verificar se existem diferenças na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em função do género e da duração da situação de desemprego.

Através do estudo desenvolvido foi demonstrado que existe um impacto bastante positivo nos adultos desempregados que frequentaram uma ação de Literacia Digital.

**Palavras-chave**: Literacia Digital, Competências, Internet, *E-Government*.

# ABSTRACT

The technological tools have gained a fundamental role in the organization of work in the different sectors of activity. Mastering the digital competences, understood as the ability to use digital means and tools, has become vital to all citizens, not only to their access to the job market but also to exercise their citizenship actively, taking into account the number of platforms available to access services, information and communication.

The main objective of the present work is to study the impact that the participation and attendance of a training course on Digital Literacy has on unemployed adults.

As a methodology, it has been applied a survey study to 262 trainees from Viseu Employment and Vocational Training Center, who have attended Digital Literacy Training Courses between September 2019 and July 2020.

Closely linked to the main objective there are other more specific objectives to this research. These are: identify whether age and school qualifications are barriers to learning ability; assess the possibility that the attendance of a Digital Literacy course may determine the increase of digital skill usage of technologies; understand how the unemployed citizens become more qualified to browse the digital portals, after attending a Digital Literacy course, thus understanding the success of the course attended; measure the impact of these courses, particularly in the way they have given trainees job market skills, as all trainees were unemployed and so facilitate their entrance /re-entrance in the job market and finally, verify whether there are significant differences of opinion in trainees' future expectations towards the course according to gender or the duration of their unemployment situation.

With this study it was possible to determine that the attendance of a Digital Literacy Course has a very positive impact on unemployed adults.

**Keywords**: Digital Literacy; Skills, Internet, E-Government

# GLOSSÁRIO

ANQEP, IP – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, Instituo Público

AP – Administração Pública

APZ – Aprendizagem

CET – Cursos de Especialização Tecnológica

CNCS – Centro Nacional de Cibersegurança

CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações

CTE – Centro de Emprego

CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal

EFA – Educação e Formação de Adultos

FCB – Formação em Competências Básicas

FMC – Formação Modular Certificada

G2B – *Government to Business*

G2C – *Government to Citizen*

G2E – *Government to Employee*

IEFP, IP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, Instituto Público

INCoDe.2030 – Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030, Portugal

LITD – Literacia Digital

LSE – Livre Serviço para o Emprego

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PLA – Português Língua de Acolhimento

PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado

PREMAC – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central

QDRCD – Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital.

RVCC - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.

SMS – *Short Message Service*

SPE – Serviço Público de Emprego

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UE27 – União Europeia a 27

UE/EEE – União Europeia/Espaço Económico Europeu.

UOL – Unidade Orgânica Local

VA – Vida Ativa

WWW - *World Wide Web*

# ÍNDICE

Agradecimentos ..... i

Resumo ..... ii

Abstract ..... iii

Glossário ..... iv

Índice ..... vi

Índice de Figuras ..... ix

Índice de Tabelas ..... x

1. Introdução ..... 1

2. Revisão da Literatura ..... 5

2.1. Literacia Digital ..... 5

2.2. Literacia Digital em Portugal e utilização dos Serviços Públicos de *E-Government* ..... 6

2.2.1. Introdução ..... 6

2.2.2. Evolução da Literacia Digital ..... 8

2.3. O *E-Government* em Portugal ..... 13

2.3.1. Evolução da Utilização do *E-Government* em Portugal ..... 14

2.4. Competências Digitais e Infoexclusão ..... 19

2.5. A Cibersegurança e a Cibernet ..... 24

2.5.1. Centro Nacional de Cibersegurança ..... 25

2.5.2. Liberdades e Direitos no Ciberespaço ..... 26

3. O Instituto do Emprego e Formação Profissional ..... 28

3.1. O Serviço Público de Emprego (SPE): Organização e Funções ..... 31

3.1.1. Enquadramento Histórico do SPE ..... 31

3.1.2. Enquadramento Organizacional e Institucional do IEFP ..... 32

3.2. O *E-Government* nos Serviços Públicos de Emprego ..... 33

3.3. Plataforma NetEmprego ..... 34

3.4. Portal Iefponline ..... 35
3.5. Serviços à Distância ..... 38
3.5.1. Portal IEFP ..... 38
3.5.2. Portal Eures Portugal ..... 39
3.5.3. Portal Vi@s ..... 39
3.5.4. Centro de Contacto ..... 39
4. O Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu ..... 41
4.1. Serviço de Formação Profissional de Viseu ..... 46
4.1.1. Atividade Formativa ..... 46
4.1.2. Modalidades de Formação Profissional ..... 47
5. O Perfil do Formando ..... 48
6. Enquadramento Empírico e Processo de Investigação ..... 49
6.1. Natureza do Estudo ..... 49
6.2. População e Amostra ..... 49
6.3. Objetivos e Hipóteses ..... 50
6.4. Relatório Pré-teste, Desenho do Questionário, sua Aplicação e Recolha de Dados ..... 52
6.4.1. Relatório Pré-teste e Desenho do Questionário ..... 52
6.4.2. Aplicação do Questionário e Recolha de Dados ..... 53
7. Apresentação e Análise dos Resultados ..... 55
7.1. Caracterização da Amostra ..... 55
7.2. Conhecimentos Antes da Formação ..... 60
7.3. Conhecimentos e Competências adquiridas após a Formação ..... 62
7.3.1. Utilização do Computador ..... 63
7.3.2. Navegação Digital ..... 65
7.3.3. Plataformas Digitais ..... 66
7.3.4. Segurança e Privacidade ..... 68
7.4. Importância e Avaliação da Ação de Formação ..... 69
8. Resposta às Hipóteses de Investigação ..... 74
9. Conclusões do Estudo e Considerações Finais ..... 76

Bibliografia ..... 78

Anexos ..... 84

Anexo 1 – Lista de ações de Literacia Digital..... 85

Anexo 2 – Inquérito por Questionário..... 86

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Total de Indivíduos que Acederam à Internet nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019 (UE27, Grécia, Espanha, Itália, Portugal) ..... 9
Figura 2 - Total de Indivíduos, por Segmento Etário, que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019 ..... 10
Figura 3 - Total de Indivíduos, por Sexo e Segmento Etário, que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019 ..... 11
Figura 4 - Total de Indivíduos, por Segmento Educacional, que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019 ..... 12
Figura 5 - Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government nos últimos 12 Meses (%) - Evolução de 2010 a 2019 ..... 15
Figura 6 - Total de Indivíduos por Segmento Etário que Interagiram com o E-Government em Portugal nos últimos 12 Meses (%) - Evolução 2010 a 2019 ..... 16
Figura 7 - Comparação entre o Total de Indivíduos que usaram a Internet e o Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government, nos últimos 12 Meses, em 2010 (%) ..... 17
Figura 8 - Comparação entre o Total de Indivíduos que usaram a Internet e o Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government, nos últimos 12 Meses, em 2019 (%) ..... 18
Figura 9 - Indivíduos com Competências Digitais Baixas (%) ..... 20
Figura 10 - Indivíduos com Competências Digitais Básicas (%) ..... 20
Figura 11 - Indivíduos com Competências Digitais Médias (%) ..... 21
Figura 12 - Indivíduos com Competências Digitais Avançadas (%) ..... 21
Figura 13 - Indivíduos sem Competências Digitais (%) ..... 22
Figura 14 - Concelhos da Área de Intervenção do Serviço de Formação Profissional de Viseu 42
Figura 15 - Habilitações Escolares por Género ..... 57

# ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Concelhos de Intervenção do Serviço de Formação do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu ..... 42
Tabela 2: N.º de Desempregados nos Centros de Emprego de Viseu e de Dão Lafões ..... 43
Tabela 3: Desemprego Registado por Concelho segundo o Grupo Etário (situação no fim do mês) ..... 43
Tabela 4: Desemprego Registado por Concelho segundo os Níveis de Escolaridade (situação no fim do mês) ..... 44
Tabela 5: Desemprego Registado por Concelho segundo o Género, o Tempo de Inscrição e a Situação Face à Procura de Emprego (situação no fim do mês) ..... 45
Tabela 6: Género ..... 55
Tabela 7: Estatísticas Descritivas da Idade ..... 56
Tabela 8: Nacionalidade ..... 56
Tabela 9: Estado Civil e Filhos ..... 56
Tabela 10: Duração da Situação de Desemprego ..... 57
Tabela 11: Duração da Situação de Desemprego e Habilitações Escolares (em %) ..... 58
Tabela 12: Resultados do Teste de Fisher entre a Duração da Situação de Desemprego e as Habilitações Académicas ..... 59
Tabela 13: Resultados do Coeficiente de Correlação de Spearman entre a Duração da Situação de Desemprego e a Idade ..... 59
Tabela 14: Conhecimentos Antes da Formação (%) ..... 60
Tabela 15: Resultados do Coeficiente de Correlação de Spearman entre a os Conhecimentos antes da Formação e a Idade ..... 61
Tabela 16: Resultados do Coeficiente de Correlação de Spearman entre a os Conhecimentos antes da Formação e as Habilitações Escolares ..... 61
Tabela 17: Conhecimentos Relativos à Utilização do Computador (%) ..... 63
Tabela 18: Resultados do Teste t para Amostras Emparelhadas entre o Nível de Conhecimentos Relativos à Utilização do Computador antes da Ação de Formação e depois da Ação de Formação ..... 64
Tabela 19: Conhecimentos Relativos à Navegação Digital (%) ..... 65
Tabela 20: Conhecimentos Relativos à Utilização das Plataformas Digitais ..... 66

Tabela 21: Conhecimentos Positivos Relativos à Utilização das Plataformas Digitais Antes da Formação e Depois da Formação (%) ..... 67
Tabela 22: Resultados do Teste t para Amostras Emparelhadas Relativos à Utilização das Plataformas Digitais Antes da Formação e Depois da Formação ..... 67
Tabela 23: Conhecimentos Relativos à Segurança e Privacidade ..... 68
Tabela 24: Resultados e Expetativas (%) ..... 69
Tabela 25: Perspetivas Futuras (%) ..... 70
Tabela 26: Resultados do Teste de Kruskal-Wallis da Opinião dos Formandos acerca das Perspetivas Futuras, em função do Género ..... 71
Tabela 27: Resultados do Teste de Kruskal-Wallis da Opinião dos Formandos acerca das Perspetivas Futuras, em função da Duração da Situação de Desemprego ..... 72

# 1. INTRODUÇÃO

As ferramentas tecnológicas assumiram um papel fundamental na organização do trabalho nos diferentes setores de atividade, resultando na necessidade de os trabalhadores deterem competências digitais adequadas à mobilização das mesmas para garantir índices de produtividade e de competitividade que assegurem a sustentabilidade das empresas no mercado global.

O domínio de competências digitais, entendidas enquanto capacidades reconhecidas para utilizar as tecnologias e meios digitais, tornou-se essencial, aos cidadãos, não apenas para a integração no mercado de trabalho, mas também para o pleno exercício da cidadania, tendo em conta as múltiplas plataformas disponíveis para acesso dos cidadãos a serviços, à informação e à comunicação.

A necessidade de dotar a população portuguesa destas competências esteve na base do lançamento, em 2017, da "Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030, Portugal (INCoDe.2030)"[1] posteriormente aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2018, de 8 de março (Presidência do Conselho de Ministros, 2018). Esta iniciativa constitui uma estratégia integrada de política pública para reforço das competências digitais da população portuguesa, com medidas específicas destinadas aos diferentes segmentos da população, no âmbito do qual foi aprovado o Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital[2] (QDRCD), baseado no Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos, cujo desenvolvimento foi assegurado por um Grupo de Trabalho que contou com a participação do Instituto do Emprego e Formação Profissional, Instituto Público[3], mais comumente conhecido por IEFP, IP, ou simplesmente IEFP.

A INCoDe.2030 integra vários eixos de ação, definidos para dar resposta a diferentes objetivos e públicos-alvo, sendo o eixo "Qualificação" o destinado a dotar a população ativa dos conhecimentos necessários à integração num mercado de trabalho que depende fortemente de competências digitais.

No âmbito desta iniciativa, foi definida a meta de integração de 30.000 formandos, em situação de desemprego e com baixas qualificações, em ações de formação em Competências Básicas, incluindo as competências digitais, até 2020, bem como a meta de 10.000 formandos a abranger

[1] Iniciativa integrada de política pública dedicada ao reforço de competências digitais.
[2] É um instrumento de avaliação das aptidões digitais da população.
[3] O IEFP, IP é o serviço público de emprego nacional.

por oferta específica, destinada ao aumento dos níveis de Literacia Digital[4], associada a processos de combate à infoexclusão[5], em idêntico período.

O IEFP, IP assume um papel preponderante no cumprimento dos objetivos definidos, devendo desenvolver oferta formativa destinada ao reforço de competências digitais associadas às diversas qualificações profissionais, mas também oferta formativa destinada aos utentes que não detêm Literacia Digital básica ao exercício da cidadania.

Com base na "Informação Mensal do Mercado de Emprego, IEFP[6]" de abril de 2020, verifica-se que 35,84% dos desempregados inscritos no Serviço de Emprego de Viseu, cujas habilitações são inferiores ao 2.º ciclo do ensino básico, pelo que este grupo deve merecer particular atenção, uma vez que integra a maior proporção de cidadãos sem experiência no domínio de ferramentas tecnológicas, facto que constitui um entrave adicional à respetiva integração no mercado de trabalho.

Assim, o IEFP comprometeu-se a assegurar Formação em Competência Digital[7] destinada a cidadãos com idade igual ou superior a 18 anos, empregados ou em situação de desemprego, com particular incidência nos públicos que apresentem menores níveis de Literacia Digital, estando em curso o desenvolvimento de percursos de formação, em parceria com outras entidades, estruturados em três níveis – básico, intermédio e avançado.

Face à existência de uma proporção expressiva de utentes que não têm competências digitais básicas que lhes permita abrir e gerir uma conta de correio eletrónico, comunicar com os serviços através deste meio, aceder e consultar informação *online* relevante face à sua situação de desemprego ou aceder a instrumentos de suporte à orientação e aprendizagem ao longo da vida, como é o caso do Passaporte Qualifica[8], foi definida como prioritária a conceção de um referencial de formação de iniciação ao digital, destinada a capacitar os formandos nesta matéria.

Este referencial de formação terá como público-alvo todos os utentes que necessitam de desenvolver as competências acima referidas, nomeadamente os utentes que forem sinalizados pelos Centros Qualifica[9]da respetiva rede e insere-se no nível básico acima referido.

[4] O conceito de Literacia Digital, como vamos ver mais à frente é definido de uma forma bastante genérica, como a capacidade de compreender e de utilizar informação de várias fontes digitais, e considerado simplesmente como a literacia na era digital (Bawden, 2008).
[5] A infoexclusão, de uma forma bastante resumida, é a exclusão do acesso à informação. Veremos este tópico desenvolvido mais à frente.
[6] Dados estatísticos divulgados no portal do IEFP em www.iefp.pt/estatisticas (Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2020a).
[7] O conceito de competência digital significa a capacidade de uso das tecnologias digitais em contexto de trabalho, lazer e comunicação (From, 2017).
[8] O Passaporte Qualifica é um instrumento tecnológico de registo das qualificações e competências adquiridas ou desenvolvidas ao longo da vida do adulto e de orientação para percursos de aprendizagem.
[9] Os Centros Qualifica são a porta de entrada para todos os que procuram uma qualificação, tendo em vista o prosseguimento de estudos, numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida, e/ou a transição/reconversão para o mercado de trabalho.

O referencial de formação proposto designa-se de "Literacia Digital – Iniciação", tem a duração de 25 horas e tem como conteúdos formativos a "Utilização do Computador" enquanto iniciação a este recurso, a "Navegação Digital" enquanto mobilização das ferramentas para o efeito, as "Plataformas Digitais" com particular incidência nas que permitem o acesso a diversos serviços públicos e as questões de "Segurança e Privacidade" na rede com vista à proteção dos dados pessoais.

Constata-se que a disponibilização deste referencial de formação será de extrema importância para o desenvolvimento das atribuições dos Centros Qualifica em matéria de "Orientação ao Longo da Vida", uma vez que orientações recentes da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, Instituto Público (ANQEP, IP), implicam a necessidade de mobilização do Passaporte Qualifica, instrumento que apenas pode ser ativado através de correio eletrónico.

Desta forma, todos os inscritos nos Centros Qualifica que não detiverem as competências digitais necessárias para gerir uma conta de correio eletrónico, essencial para rececionar as credenciais pessoais de acesso ao Passaporte Qualifica, poderão ser encaminhados para a frequência deste referencial de formação, no âmbito da qual irão desenvolver competências para mobilizar esta e outras plataformas de acesso a serviços públicos.

Face à relevância deste referencial de formação para o cumprimento dos objetivos previstos na INCoDe.2030, o IEFP, IP poderá propor à ANQEP, IP a integração do mesmo no Catálogo Nacional de Qualificações[10] (CNQ) para que possa ser disponibilizada nesta oferta formativa.

Este referencial de formação permite, ainda, dar cumprimento aos objetivos do Sistema Nacional de Qualificações, nomeadamente na al.) f. do n.º 1 do art.º 2º, do Decreto –Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro que define o objetivo de "Desenvolver as competências necessárias ao desenvolvimento dos indivíduos, à promoção da coesão social e ao exercício dos direitos de cidadania" inserindo-se no conceito de "Formação Continua" previsto na al.) h. do art.º 3º e sendo certificada nos termos do n.º 6 do art.º 7º do mesmo diploma (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2007).

A ANQEP, IP, no dia 15 de outubro de 2019 disponibilizou no CNQ, a Unidade de Formação de Curta Duração n.º 10526 - Literacia Digital – iniciação, com a duração de 25 horas, cujos conteúdos programáticos podem ser consultados em http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Ufcd/Detalhe/13319 (Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, 2019)

[10] O CNQ é um instrumento de gestão estratégica das qualificações nacionais de nível não superior, de regulação da oferta formativa de dupla certificação cujo financiamento público será sujeito à conformidade face aos referenciais nele contidos e que integra referenciais de qualificação únicos para a formação de dupla certificação (formação de adultos e formação contínua, numa primeira fase) e para processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).

Após esta introdução, no presente relatório, temos como objetivo, perceber o impacto que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital provoca em adultos desempregados.

Neste estudo a metodologia selecionada foi a quantitativa, pois permite recolher um maior número de dados quantificáveis, assim como, encontrar relações entre variáveis e explicar fenómenos, recorrendo ao tratamento estatístico.

O inquérito por questionário foi assim o instrumento escolhido para este estudo, dado que permite recolher um maior número de respostas num curto período de tempo, bem como permite o tratamento de dados de uma forma mais geral.

A estrutura do relatório possui uma revisão da literatura, na qual procurámos abordar todos os conceitos associados à temática da Literacia Digital, nomeadamente, o conceito de Literacia Digital e a sua evolução, o *E-Government* e a sua evolução, as Competências Digitais e a Infoexclusão e por fim, a Cibersegurança e a Cibernet, complementando este mesmo ponto, com dados estatísticos obtidos por consulta ao portal do Eurostat[11] evidenciando para o efeito os dados que caracterizam Portugal, e em algumas situações, comparando e analisando as estatísticas disponíveis para Portugal, Grécia, Itália, Espanha e a média da União Europeia.

Após esta revisão, no ponto seguinte, introduz-se o Instituto do Emprego e Formação Profissional, como organismo, evidenciando-se o Serviço Público de Emprego, como mote para o *E-Government* nos serviços públicos de emprego, abordando-se de seguida as diferentes plataformas, portais e serviços à distância da responsabilidade do IEFP.

No ponto subsequente é apresentado o Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu e o respetivo Serviço de Formação, local onde foi desenvolvido o presente relatório, caracterizando o mesmo, abordando a sua área de intervenção, bem como a atividade formativa e modalidades de formatação profissional disponibiliza.

Finalmente, caracteriza-se o perfil do formando que frequenta a ação de formação de Literacia Digital, apresenta-se a metodologia e a natureza do estudo e colocam-se as hipóteses em análise.

Por último, faz-se a apresentação e análise dos dados, sintetizando as conclusões do estudo e respetivas considerações finais.

[11] O Eurostat é o Serviço de Estatística da União Europeia responsável pela publicação de estatísticas e indicadores de elevada qualidade a nível europeu que permite a comparação entre países e regiões.

# 2. REVISÃO DA LITERATURA

## 2.1. LITERACIA DIGITAL

A capitalização da aprendizagem ao longo da vida assume um papel preponderante e deve ser encarada como um objetivo central da sociedade. Num mundo em constante evolução é necessário conciliar a aquisição de competências, com algo que consiga evidenciar as mesmas. O salto para uma comunidade dotada de competências digitais, se por um lado é o caminho a seguir, por outro, existe ainda um longo percurso a percorrer, pois uma grande parte da população não possui competências a esse nível. O progresso tecnológico tem sido a alavanca para que o Estado promova e incentive a população de um modo geral ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e, dote os serviços públicos dos meios para que os cidadãos possam ter a sua vida mais facilitada, aquando do uso dessa mesma tecnologia.

Ao longo do presente relatório, realça-se o trabalho desenvolvido sobre esta matéria e a natural evolução que se está a verificar no âmbito da Literacia Digital, em Portugal.

Ao falarmos de Literacia Digital, estamos a falar exatamente de quê?

A Literacia Digital, alia a utilização de um computador, as suas aplicações e a aprendizagem de competências que permitam entender e usufruir de meios, para que possamos ser mais autónomos e totalmente conscientes do contexto que envolve o uso das TIC.

Associada ao conceito de Literacia Digital, a sua definição apresenta-se complexa, promovendo uma associação à utilização das tecnologias digitais nas rotinas diárias dos indivíduos, independentemente do seu contexto. Quando se aborda esta temática, é obrigatória a referência a Gilster (1997), dado que foi este o autor que publicou as primeiras reflexões acerca de Literacia Digital. Para Gilster (1997), a Literacia Digital corresponde à capacidade que permita perceber e utilizar a informação, em diferentes formatos e, ao mesmo tempo, proveniente de variadas fontes, dando particular importância ao pensamento crítico em detrimento de capacidades essencialmente tecnológicas.

O surgimento da declaração de Riga, em junho de 2006, parece ter sido decisiva para se promover, de uma forma efetiva, um conjunto de iniciativas conducentes a uma sociedade mais inclusiva na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação – *ICT for an inclusive society*. A declaração de Riga foi aprovada numa cimeira interministerial porque houve um consenso generalizado no sentido de haver o reconhecimento de que as TIC, representam uma alavanca associada ao crescimento e à criação de novos empregos, assim como, o reconhecimento de que

as TIC podem também incrementar a qualidade de vida dos cidadãos, ao lhes proporcionarem condições para um maior acesso à informação e, consequentemente, uma maior participação, a fim de serem eliminadas barreiras e discriminações (EU, 2006).

A Literacia Digital não é uma utopia, um conceito inócuo ou um luxo que se pode esperar. É indiscutível o quanto a tecnologia faz parte das nossas vidas, quer gostemos delas ou não. Como tal, ignorá-las, bem como às ferramentas e serviços que nos proporciona, e que em muito facilitam a vivência humana, é simplesmente um erro, que não permitirá ao indivíduo desenvolver-se.

Portanto e para finalizar o presente tópico, a importância da Literacia Digital é indiscutível, na medida em que a tecnologia existe, vai continuar a evoluir e há que aprender a lidar com ela, de forma segura, sábia e produtiva.

No tópico seguinte apresentam-se algumas referências no sentido de dar continuidade a esta temática. Introduz-se ainda o conceito de *E-Government*, que merecerá destaque no ponto 2.3.

## 2.2. LITERACIA DIGITAL EM PORTUGAL E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE *E-GOVERNMENT*

### 2.2.1. INTRODUÇÃO

Portugal apresentava, no início do milénio, as mais baixas taxas de ligação à Internet em casa, através de banda larga (7,9% em 2003), apresentando os próprios utilizadores, como principal razão, os elevados custos de ligação à Internet (Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento, 2003). Da mesma forma, o período de 2003 a 2006, apesar de revelar um aumento significativo na percentagem de agregados com ligação à Internet através de banda larga, esse número aumentou em 2006 para apenas 24% (Instituto Nacional de Estatística, 2006). Contudo, esta situação tem-se invertido e é evidente que na última década o fosso digital da utilização da Internet em Portugal tem vindo a diminuir, como se poderá ver no decurso do presente ponto.

É reconhecido que o fosso digital representa uma temática complexa no contexto da implementação e da utilização do *E-Government*[12] e, consequentemente, na interação dos cidadãos com as instituições governamentais (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, 2008 ; Bilhim & Neves, 2007). Têm sido múltiplas as recomendações para que sejam

[12] Administração Pública Eletrónica, que iremos aprofundar no ponto seguinte.

tomadas medidas para se combater o fosso digital, não só para que os cidadãos possam tirar partido das oportunidades e dos serviços oferecidos pelas Tecnologias de Informação e Comunicação em geral, como ainda pela utilização de serviços públicos digitais e pelas possibilidades de aumento de participação cívica (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, 2008) (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, 2014). Assim, o desenvolvimento contínuo do *E-Government* tem sido acompanhado de um conjunto de preocupações orientadas pela sua correta utilização e pelo conhecimento socioeconómico e demográfico dos cidadãos que o utilizam e que não o utilizam, sendo importante aferir potenciais dualizações originadas pelo fosso digital na divulgação de informações e serviços públicos (Bélanger & Carter, 2009), pois estas podem mesmo fazer ameaçar qualquer estratégia de implementação do *E-Government*.

No contexto da difusão de políticas públicas de *E-Government* em Portugal, importa verificar se ainda ocorrem fenómenos de dualização no acesso a serviços públicos digitais, apesar da recente melhoria da percentagem de acessos à Internet em Portugal. Medidas de políticas públicas como o Espaço do Cidadão, previsto nas Grandes Opções do Plano de 2015 - Lei n.º 82-A/2014, de 31 de dezembro (Assembleia da República, 2014), poderão ter contribuído para a melhoria da Literacia Digital e, consequentemente, para o aumento da percentagem de utilizadores da Internet e do *E-Government*. O Espaço Cidadão é um complemento da rede primária de atendimento público, consistindo num espaço disponível em Lojas do Cidadão, municípios e lojas dos Correios e Telecomunicações de Portugal (CTT)[13], que promove a Literacia Digital por via do apoio assistido aos cidadãos na prestação dos serviços públicos digitais. No entanto, esta medida só começou a produzir resultados a partir de 2015, havendo em 2020, 674 Espaços do Cidadão e 9 Quiosques Cidadão, distribuídos por todo o país, que agregam aproximadamente 200 serviços. O *ePortugal* é o portal de serviços público que veio substituir o Portal do Cidadão. Intuitivo e inclusivo, é o resultado de uma procura constante por facilitar cada vez mais o relacionamento entre cidadãos, empresas e a Administração Pública. Trata-se de um canal digital privilegiado de acesso à informação e à prestação de serviços públicos, estando otimizado para ser utilizado através de qualquer dispositivo, seja computador, *smartphone* ou *tablet* (Agência para a Modernização Administrativa, 2020).

Apesar da melhoria dos níveis de Literacia Digital em Portugal, ocorrem fenómenos de dualização no acesso a serviços públicos digitais. A análise da evolução de indicadores do Eurostat[14] sobre a utilização da Internet e do *E-Government*, respetivamente para os períodos de 2010 a 2019, fará parte do trabalho a desenvolver, após o qual, será estabelecido um paralelismo entre a utilização

[13] Correios, Telégrafos e Telefones na designação anterior.
[14] O Eurostat é o Serviço de Estatística da União Europeia responsável pela publicação de estatísticas e indicadores de elevada qualidade a nível europeu que permite a comparação entre países e regiões.

da Internet e do *E-Government*. A comparação dos dois indicadores permitirá aferir se existem fenómenos de dualização entre os utilizadores da Internet e os utilizadores do *E-Government*.

Os indicadores serão comparados com a média da União Europeia a 27 (UE27), assim como com três países do sul da Europa, Espanha, Grécia e Itália que, para alguns autores, se integram no mesmo quadrante de comparabilidade com Portugal, ao nível do desenvolvimento digital (Cuervo & Menéndez, 2006), do modelo de Estado-Providência e de tipologia de capitalismo (Silva, 2013).

De seguida, apresenta-se a evolução da Literacia Digital, com indicadores e gráficos, que nos mostram, em percentagem, no período compreendido entre 2010 e 2019, o total de indivíduos que acederam à Internet nos últimos 12 meses, o total de indivíduos por segmento etário que acederam à Internet nos últimos 12 meses e o total de indivíduos, por segmento educacional, que acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 meses.

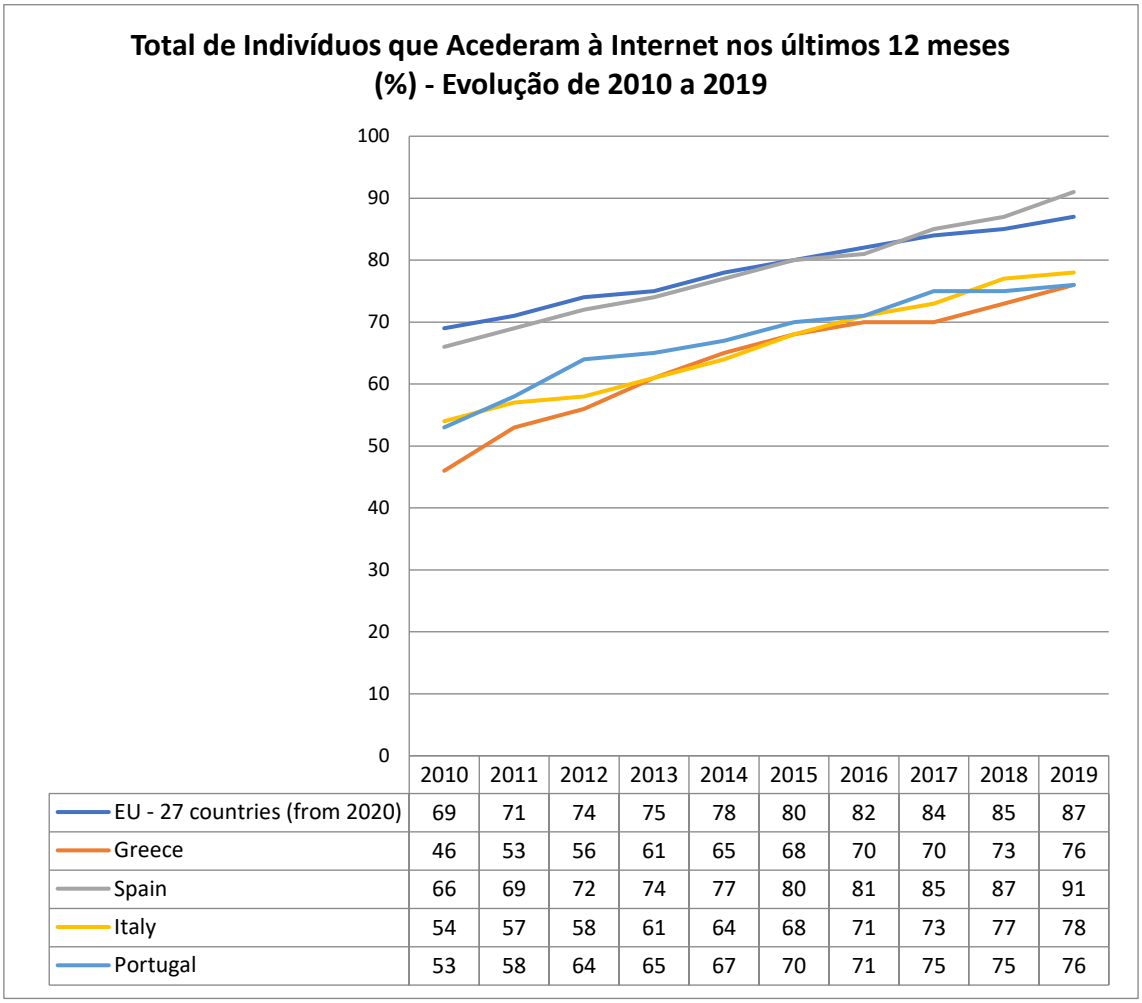
### 2.2.2. EVOLUÇÃO DA LITERACIA DIGITAL

Ao longo das pesquisas e leituras que se realizaram para a elaboração do presente relatório, pode constatar-se que a Internet mudou o mundo e continua a mudar, pois a evolução tecnológica, permitiu o desenvolvimento de um conjunto de áreas, que conduziram as pessoas a novas formas de comunicar, de aceder e de participar na sociedade atual. O salto qualitativo para a evolução da Literacia Digital foi impulsionado por um conjunto de iniciativas e programas dos vários Governos que no fundo aplicaram normativos e orientações definidas a nível Europeu. Estas conduzem os vários Estados membros, por forma a haver uma igualdade de oportunidades e uma equidade no acesso às novas tecnologias. Como se verificará no presente tópico, a evolução da Literacia Digital é influenciada pelo acesso à Internet, pois o crescimento que se apurou na última década, constatada nos gráficos que se apresentam de seguida, foram o elo facilitador e determinante para o salto qualitativo que o país está a dar nestas matérias e que diretamente, melhoram e facilitam a utilização do *E-Government* . Por outro lado, a evolução do *E-Government* que se analisará ponto 2.3. tende a proporcionar e a melhorar significativamente a qualidade de vida dos portugueses.

O indicador de utilização da Internet referente ao total da população mostra que, embora a percentagem de acessos à Internet tenha melhorado significativamente em Portugal desde 2010, em 2019 ainda se situa 11 pontos percentuais abaixo da percentagem média de utilizadores de Internet da UE27, sendo esta de 87%, embora apresente uma tendência de crescimento. A

percentagem total de utilizadores da Internet em Portugal é igual à percentagem da Grécia e inferior à da Itália e de Espanha, que em 2019 são de 78% e de 91%, respetivamente (Figura 1).

*Figura 1 - Total de Indivíduos que Acederam à Internet nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019 (UE27, Grécia, Espanha, Itália, Portugal)*



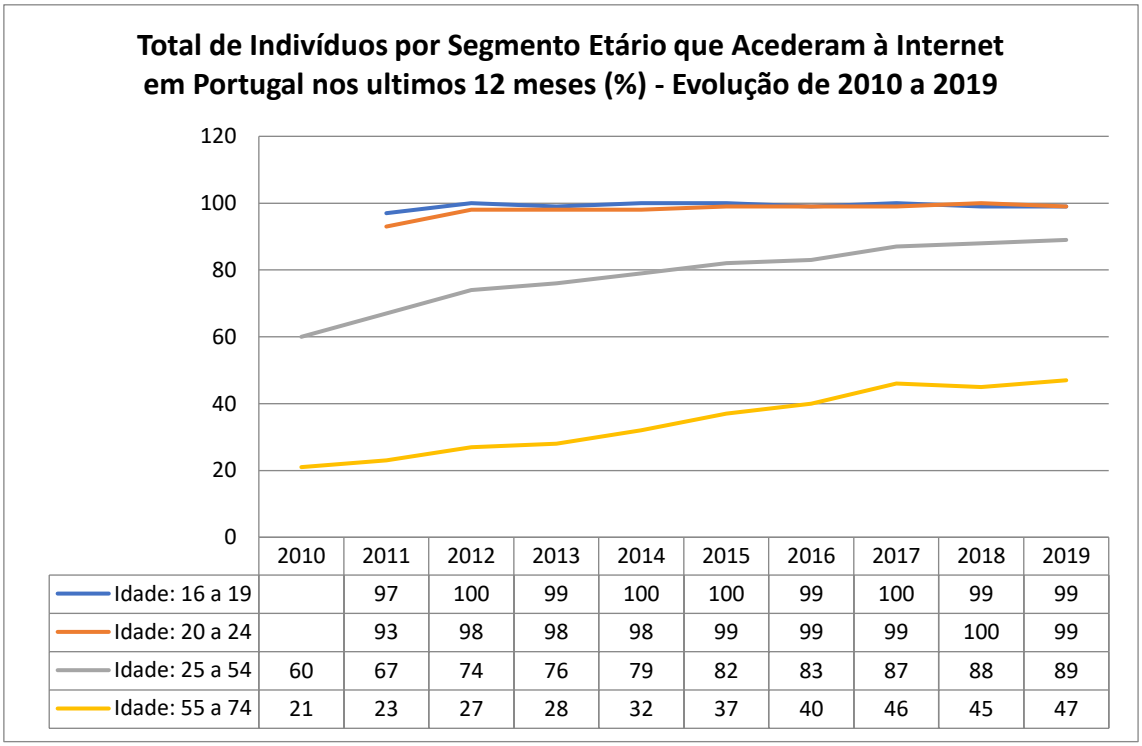

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| EU - 27 countries (from 2020) | 69 | 71 | 74 | 75 | 78 | 80 | 82 | 84 | 85 | 87 |
| Greece | 46 | 53 | 56 | 61 | 65 | 68 | 70 | 70 | 73 | 76 |
| Spain | 66 | 69 | 72 | 74 | 77 | 80 | 81 | 85 | 87 | 91 |
| Italy | 54 | 57 | 58 | 61 | 64 | 68 | 71 | 73 | 77 | 78 |
| Portugal | 53 | 58 | 64 | 65 | 67 | 70 | 71 | 75 | 75 | 76 |

Fonte: (Eurostat, 2020a). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 19 de abril de 2020.

A segmentação socioeconómica e demográfica dos utilizadores da Internet mostra com mais precisão como é composto o fosso digital em Portugal, em 2019. A segmentação da população por idade revela nesse ano uma diferença de 52% no acesso à Internet quando comparadas as faixas etárias mais jovens (16-19 anos) e o segmento etário de 55 a 74 anos de idade (Figura 2). Adicionalmente, a segmentação por sexo e comparando as mesmas faixas etárias, identifica para o mesmo ano um fosso digital de 56% para o sexo feminino e de 48% para o sexo masculino. Depreende-se destes dados que o segmento mais relevante de não utilizadores da Internet é composto por mulheres entre os 55 e os 74 anos (Figura 3).

Importa, ainda, referir o desvanecimento do fosso digital no segmento etário de 16 a 24 anos, a partir de 2012. O segmento de 25 a 54 anos de idade apresenta em 2019 uma diferença no acesso à Internet de apenas 10% quando comparada com a faixa etária mais jovem, facto que poderá advir da influência da introdução das TIC no setor da Educação na década de 1980, assim como do acompanhamento que este segmento etário fez da crescente popularização do uso dos computadores e da Internet desde os anos 1990, beneficiando igualmente das políticas públicas para o seu fomento.

*Figura 2 - Total de Indivíduos, por Segmento Etário, que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019*

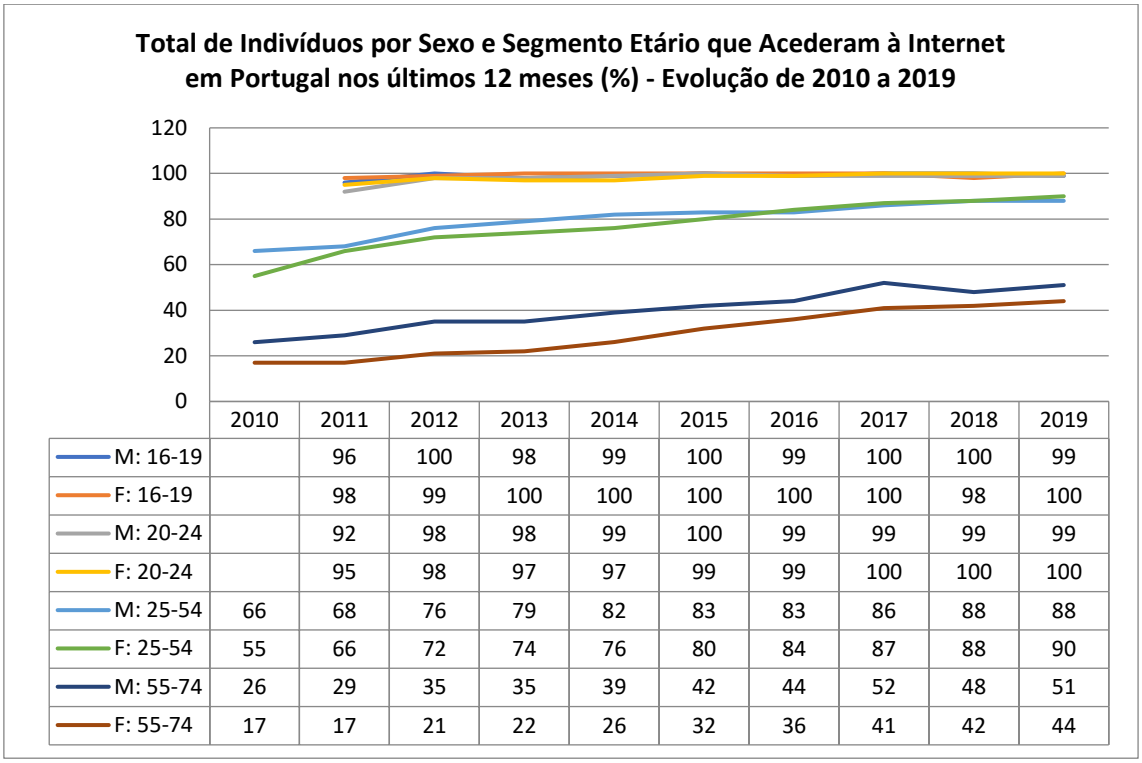



| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Idade: 16 a 19 | | 97 | 100 | 99 | 100 | 100 | 99 | 100 | 99 | 99 |
| Idade: 20 a 24 | | 93 | 98 | 98 | 98 | 99 | 99 | 99 | 100 | 99 |
| Idade: 25 a 54 | 60 | 67 | 74 | 76 | 79 | 82 | 83 | 87 | 88 | 89 |
| Idade: 55 a 74 | 21 | 23 | 27 | 28 | 32 | 37 | 40 | 46 | 45 | 47 |

Fonte: (Eurostat, 2020b). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 19 de abril de 2020.

Nota: Para os segmentos etários dos 16-19 e 20-24 anos não estão disponíveis dados para 2010.

*Figura 3 - Total de Indivíduos, por Sexo e Segmento Etário, que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019*



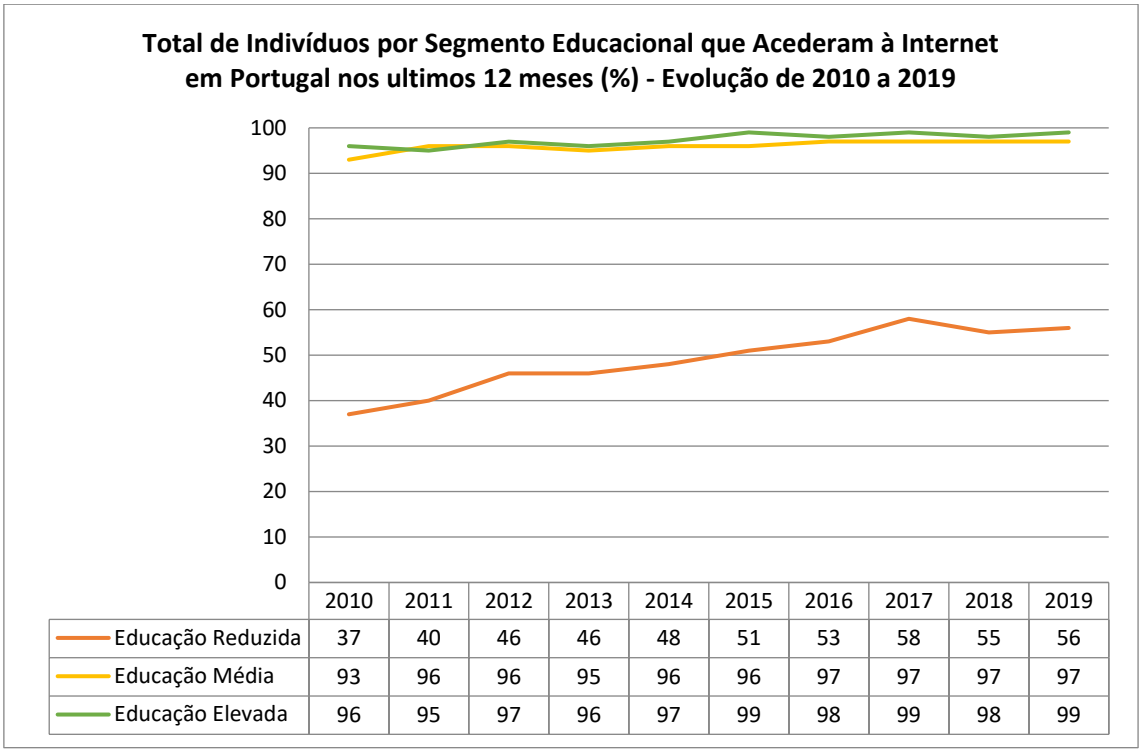

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| M: 16-19 | | 96 | 100 | 98 | 99 | 100 | 99 | 100 | 100 | 99 |
| F: 16-19 | | 98 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98 | 100 |
| M: 20-24 | | 92 | 98 | 98 | 99 | 100 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| F: 20-24 | | 95 | 98 | 97 | 97 | 99 | 99 | 100 | 100 | 100 |
| M: 25-54 | 66 | 68 | 76 | 79 | 82 | 83 | 83 | 86 | 88 | 88 |
| F: 25-54 | 55 | 66 | 72 | 74 | 76 | 80 | 84 | 87 | 88 | 90 |
| M: 55-74 | 26 | 29 | 35 | 35 | 39 | 42 | 44 | 52 | 48 | 51 |
| F: 55-74 | 17 | 17 | 21 | 22 | 26 | 32 | 36 | 41 | 42 | 44 |

Fonte: (Eurostat, 2020c). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 19 de abril de 2020.

Nota: Para os segmentos etários de 16-19 e 20-24 anos, sexo feminino e masculino, não há dados disponíveis para 2010.

Um outro fator importante para completar a análise sociodemográfica da população que utiliza ou não utiliza a Internet é o nível de educação. Os dados do Eurostat mostram uma evolução significativa na percentagem de não utilizadores da Internet no segmento de qualificações formais reduzidas, de 63% para 44%, de 2010 para 2019, respetivamente. No entanto, a percentagem de não utilizadores da Internet para este segmento em 2019 ainda se pode considerar muito elevada, pois representa pouco menos de metade da população do segmento (Figura 4). Os segmentos de qualificações formais "média" e "elevada" apresentam em 2019 percentagens de não utilização da Internet de 3% e 1%, respetivamente.

*Figura 4 - Total de Indivíduos, por Segmento Educacional, que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 Meses (%) – Evolução de 2010 a 2019*




| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Educação Reduzida | 37 | 40 | 46 | 46 | 48 | 51 | 53 | 58 | 55 | 56 |
| Educação Média | 93 | 96 | 96 | 95 | 96 | 96 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Educação Elevada | 96 | 95 | 97 | 96 | 97 | 99 | 98 | 99 | 98 | 99 |

Fonte: (Eurostat, 2020d). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 07 de junho de 2020.

Dos dados apresentados para a última década, verifica-se um aumento dos acessos à Internet, sendo essa evolução constatada no segmento de população que possui habilitações mais baixas.

Este progresso é determinante na evolução da Literacia Digital. Com este trabalho, conforme já referido na introdução do presente relatório, pretende estudar-se o impacto, que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital provoca em adultos desempregados.

No ponto seguinte, aprofunda-se o *E-Government* em Portugal, a sua evolução e utilização, complementando a informação obtida, com dados estatísticos extraídos por consulta ao Eurostat.

## 2.3. O *E-GOVERNMENT* EM PORTUGAL

Nas últimas décadas, a Administração Pública (AP) em Portugal tem vindo a dotar os serviços públicos de sistemas informáticos para uma maior desmaterialização, agilização e simplificação do relacionamento entre os diversos organismos públicos (*Government do Government* - G2G); entre o Estado e o cidadão (*Government do Citizen* - G2C); entre o Estado e os seus trabalhadores (*Government do Employee* - G2E) e entre o Estado e as empresas (*Government do Business* – G2B). Efetivamente a utilização das TIC no Setor Público tornou-se uma forte estratégia para modernizar a AP e para a consecução de ganhos de eficiência e eficácia nos diversos organismos do Estado.

O início da década de 1990 terá sido o ponto de partida para a introdução do conceito de governo eletrónico (Ho, 2002), quando as crescentes funcionalidades das tecnologias de informação, a emergência da *World Wide Web*[15] (WWW) e o uso do correio eletrónico[16] começaram a facilitar a utilização da informação, permitindo a prestação dos primeiros serviços públicos digitais. Mas, para além da prestação de serviços públicos básicos, a adoção das novas TIC apresentava claramente uma oportunidade para modernizar os governos, ao ponto de, no final da década de 1990, os governos de todo o mundo trabalharem em projetos de governo eletrónico (Irani et al., 2006). No início do milénio, as tecnologias da *WWW 2.0*, conotadas pela facilidade de formação de redes sociais e pela produção e disseminação de conteúdos por parte dos utilizadores, entraram rapidamente em ação em áreas sociais, económicas e governamentais, sendo difundidas por todo o planeta. No âmbito governamental, a constituição de grupos de trabalho e a produção de relatórios originou uma proliferação de aconselhamento técnico e académico, mobilizando-se as agendas políticas e económicas para o uso da *WWW 2.0* no Governo. Através de uma variedade de meios de comunicação, os governos foram exortados a adotar, adaptar e incorporar tecnologias e valores da *WWW 2.0,* como os dados abertos e a participação dos cidadãos, a fim de aumentar a transparência e a eficácia dos serviços públicos (Henman, 2013),

Constata-se que a implementação do *E-Government* está cada vez mais a ser uma prioridade por parte dos governos de todos os países, nomeadamente os pertencentes à Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), já que lhe é reconhecido o mérito de reduzir custos, melhorar os serviços para com os cidadãos e aumentar a eficiência e eficácia da AP.

[15] Desenhado por Tim Berners-Lee no CERN, este sistema providencia a possibilidade de ser publicado um conjunto de ficheiros de texto, denominados de páginas, com hiperligações mútuas.
Tim Berners-Lee - é um físico britânico, cientista da computação e professor do Instituto de Tecnologia de Massachusetts.
CERN - Organização Europeia para a Pesquisa Nuclear, conhecida como CERN é o maior laboratório de física de partículas do mundo, localizado em Meyrin, na região em Genebra, na fronteira Franco-Suíça.
[16] Correio transmitido por meios eletrónicos, utilizando a Internet, que consiste no envio de mensagens em forma de texto e pode conter ficheiros de imagens ou outros tipos de documentos como anexo.

De acordo com a Resolução de Conselho de Ministros 108/2003 (Presidência do Conselho de Ministros, 2003), a visão do *E-Government* em Portugal consiste em colocar o Setor Público entre os melhores prestadores de serviços. De facto, uma AP moderna e eficiente tem de ser alicerçada num novo paradigma de gestão pública, assente numa cultura de colaboração, centrada no cidadão e nas suas necessidades.

Não raras vezes ouvimos falar de uma máquina do Estado como sendo pesada, complexa e ineficiente. O próprio funcionamento da AP é conotado muitas vezes com a falta de comunicação entre os diversos organismos que o compõem e cujas competências são muitas vezes percecionadas como redundantes. Por esta razão, a transformação e modernização da AP tem constituído uma das preocupações centrais de sucessivos governos.

Ao longo das últimas décadas, a atenção e interesse do poder político pelo *E-Government* foi evoluindo, havendo a certeza da importância das TIC como instrumento de transformação e modernização da AP, para além dos ganhos de eficiência ao nível do funcionamento interno da máquina administrativa. Um dos exemplos deste interesse e atenção é o Programa Simplex. De facto, o Programa Simplex surge da necessidade de dar resposta, por um lado, à crescente exigência dos cidadãos, e por outro, é o resultado de uma consciencialização por parte da AP, da desadequação da oferta e da consequente desconfiança generalizada em relação às instituições públicas e à forma de desenvolver a gestão pública, conotada com a burocracia, o desperdício, a lentidão e a falta de transparência.

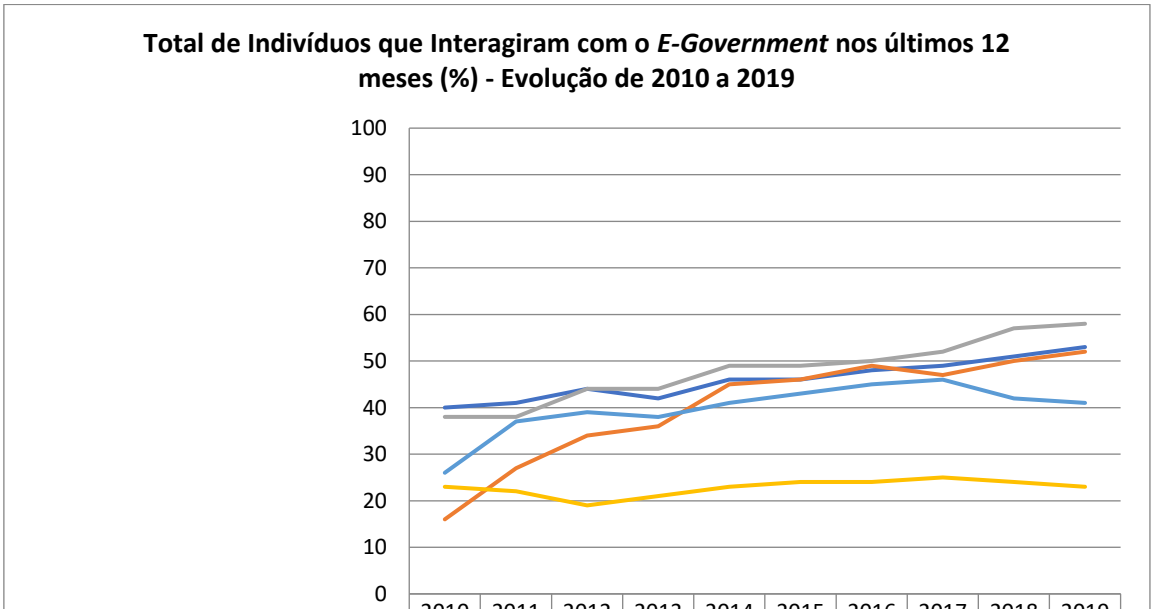
### 2.3.1. EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO *E-GOVERNMENT* EM PORTUGAL

O estudo do *E-Government* tem sido apresentado frequentemente através de uma ótica tecnológica, como um instrumento que permite a disponibilização de serviços públicos eletrónicos aos cidadãos, assumindo-se que este pressuposto seria razão suficiente para garantir a participação dos cidadãos, que ficam com o ónus do acesso, como se de destinatários passivos se tratassem e não de interlocutores (Epstein, Newhart, & Vernon, 2014) (Chadwick & May, 2003). No entanto, as evidências provam que não se pode assumir que todos os utilizadores da Internet utilizam o *E-Government*, nem os governos podem assumir que a redução dos preços da tecnologia e dos acessos conduza automaticamente à utilização universal da Internet. Na realidade, pode existir uma lacuna entre a utilização real do *E-Government* e a sua utilização potencial (Ebbers, Marloes, & Deursen, 2016). Nesse caso, quem são os cidadãos que utilizam o *E-Government*? No início do milénio, realizaram-se estudos que identificavam o perfil de

utilizador do *E-Government* como o de um cidadão predominantemente urbano, educado e com níveis mais altos de rendimento (Organização das Nações Unidas, 2003). Mais recentemente mostrou-se que os utilizadores frequentes das TIC eram os mais propensos a utilizar o *E-Government* e os mais recetivos a medidas veiculadas por este canal de comunicação (Epstein, Newhart, & Vernon, 2014). Mas será que este perfil se adequa à atualidade e, mais concretamente, a Portugal? E qual é o perfil do cidadão que não utiliza o *E-Government*?

A Figura 5 mostra que o crescimento da percentagem de utilizadores do *E-Government* nos últimos 10 anos não foi tão significativo como o crescimento de utilizadores da Internet. Este não parece ser, no entanto, um problema inerente ao contexto de Portugal, que com uma percentagem de 41% de utilizadores em 2019, situa-se 12 pontos percentuais abaixo da média da UE27. As percentagens de utilização do *E-Government* em Espanha e na Grécia são um pouco superiores a estes valores, sendo em 2019 respetivamente de 58% e 52%. Destaca-se deste grupo de países a Itália, que em 10 anos, manteve praticamente os mesmos pontos percentuais de há uma década, tendo apenas 23% de utilizadores de *E-Government* em 2019.

*Figura 5 - Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government nos últimos 12 Meses (%) - Evolução de 2010 a 2019*

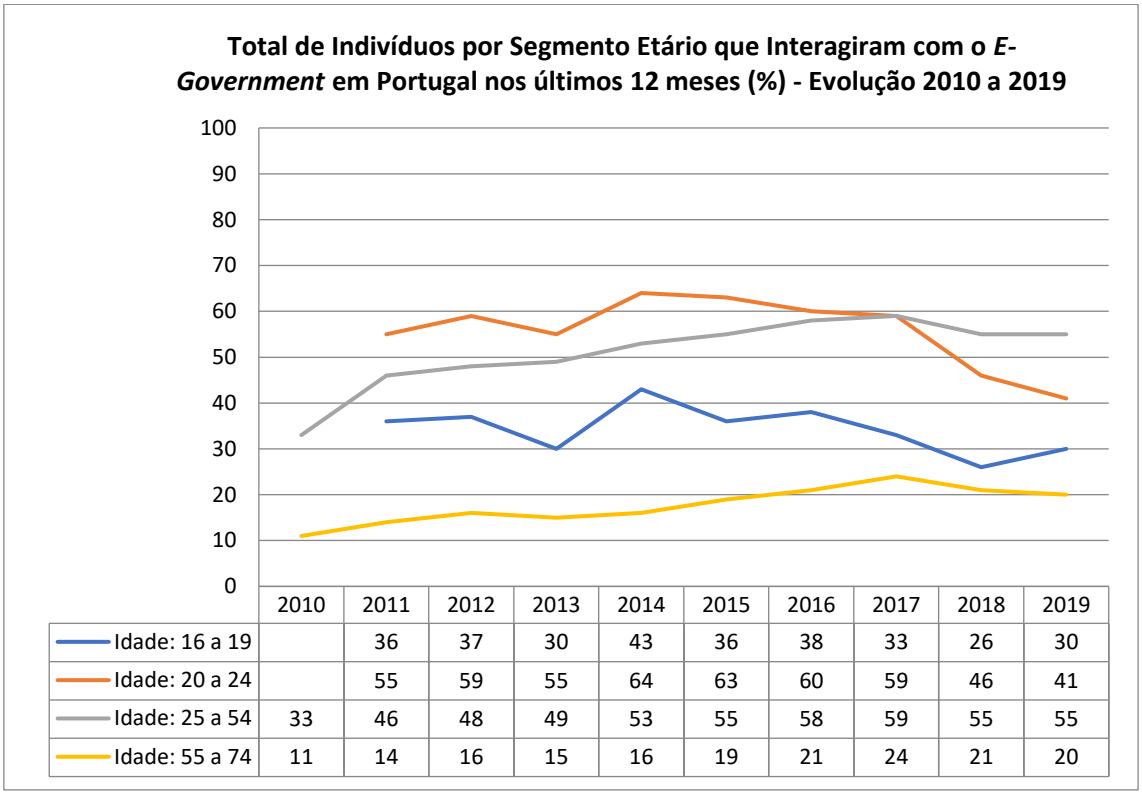



| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| UE - 27 countries (from 2020) | 40 | 41 | 44 | 42 | 46 | 46 | 48 | 49 | 51 | 53 |
| Greece | 16 | 27 | 34 | 36 | 45 | 46 | 49 | 47 | 50 | 52 |
| Spain | 38 | 38 | 44 | 44 | 49 | 49 | 50 | 52 | 57 | 58 |
| Italy | 23 | 22 | 19 | 21 | 23 | 24 | 24 | 25 | 24 | 23 |
| Portugal | 26 | 37 | 39 | 38 | 41 | 43 | 45 | 46 | 42 | 41 |

Fonte: (Eurostat, 2020e). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 07 de junho de 2020.

De referir, na Figura 6, o decréscimo de interação dos jovens com o *E-Government* desde 2014 até 2019, para o grupo etário entre os 16 e os 19 anos, verificando-se o mesmo para a faixa etária dos 20 aos 24 anos.

*Figura 6 - Total de Indivíduos por Segmento Etário que Interagiram com o E-Government em Portugal nos últimos 12 Meses (%) - Evolução 2010 a 2019*




| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Idade: 16 a 19 | | 36 | 37 | 30 | 43 | 36 | 38 | 33 | 26 | 30 |
| Idade: 20 a 24 | | 55 | 59 | 55 | 64 | 63 | 60 | 59 | 46 | 41 |
| Idade: 25 a 54 | 33 | 46 | 48 | 49 | 53 | 55 | 58 | 59 | 55 | 55 |
| Idade: 55 a 74 | 11 | 14 | 16 | 15 | 16 | 19 | 21 | 24 | 21 | 20 |

Fonte: (Eurostat, 2020f). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 07 de junho de 2020.

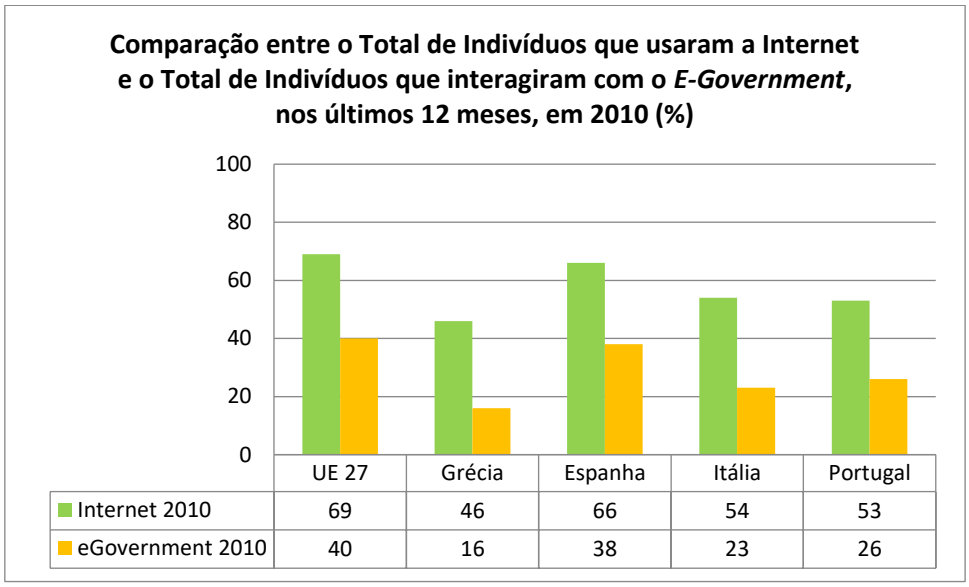
No ponto seguinte e para finalizar este tópico, apresentam-se os dados estatísticos do total de indivíduos que usaram a Internet e o total de indivíduos que interagiram com o *E-Government*, nos anos 2010 e 2019, verificando-se que existe sempre uma maior utilização da Internet.

A existência de segmentos populacionais que não dominam as TIC nem os processos da Administração Pública pode comprometer seriamente qualquer estratégia que tenha em vista o

sucesso do *E-Government* , pois a sua não utilização por grupos de população info-excluídos[17], assim como a utilização por cidadãos pouco preparados para interpretar a informação, pode ter consequências negativas. Consequentemente, o *E-Government* pode mesmo contribuir para o alargamento do fosso digital (Bélanger & Carter, 2006) (Bélanger & Carter, 2009) (Ebbers, Marloes, & Deursen, 2016).

A comparação das percentagens de utilização da Internet e do *E-Government* mostram uma disparidade muito elevada não só em Portugal, mas também a nível europeu (UE27). Esse é também o caso da Grécia, Espanha, Itália, quer para 2010, quer para 2019, como se pode verificar nas Figuras 7 e 8 de forma respetiva.

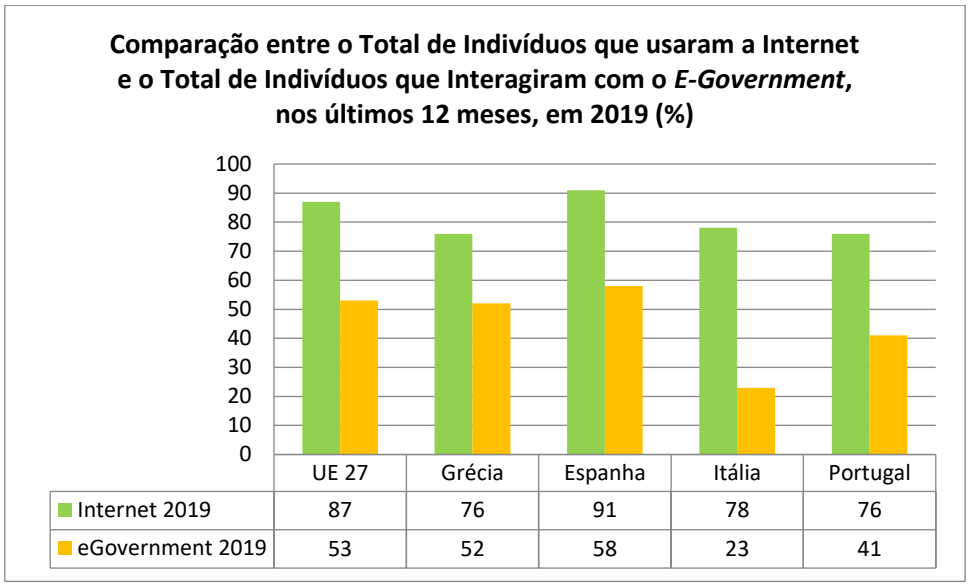
*Figura 7 - Comparação entre o Total de Indivíduos que usaram a Internet e o Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government, nos últimos 12 Meses, em 2010 (%)*




Fonte: (Eurostat, 2020g). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 07 de junho de 2020.

[17] A infoexclusão, de uma forma bastante resumida, é a exclusão do acesso à informação. Veremos este tópico desenvolvido no ponto seguinte.

*Figura 8 - Comparação entre o Total de Indivíduos que usaram a Internet e o Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government, nos últimos 12 Meses, em 2019 (%)*




Fonte: (Eurostat, 2020h). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 07 de junho de 2020.

A utilização da Internet e o eventual sucesso na generalização do *E-Government* na Administração Pública é determinada pelas competências digitais que as pessoas vão adquirindo/desenvolvendo. A infoexclusão, conforme se verá no ponto seguinte, continua a ser uma realidade, comprometendo muitas das vezes o sucesso das medidas implementadas/a implementar.

## 2.4. COMPETÊNCIAS DIGITAIS E INFOEXCLUSÃO

Partindo do princípio de que vivemos numa sociedade de informação, onde o conhecimento se expande globalmente por inúmeros meios, as novas tecnologias são ferramentas imprescindíveis para a sociedade, mas nem sempre acessíveis a todos os utilizadores.

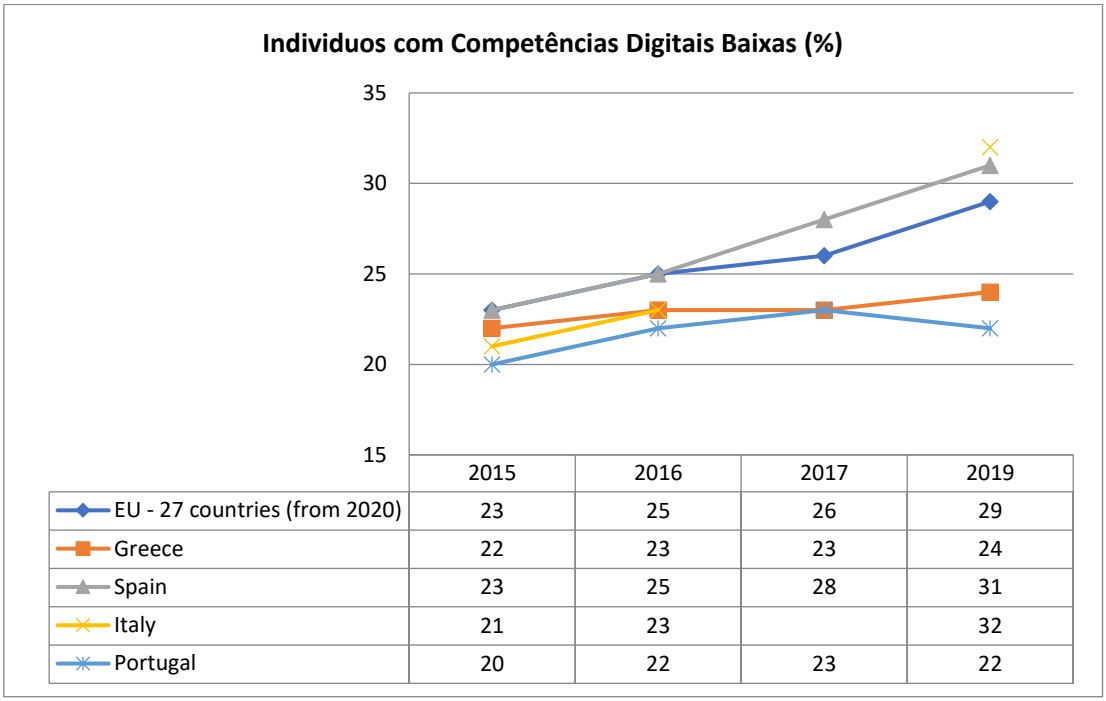
A infoexclusão dá-se também pela inacessibilidade às novas tecnologias e consequentemente à informação, neste sentido, estes são dois aspetos intrinsecamente relacionados. Segundo a Comissão Europeia, esta realidade afeta uma parte considerável da nossa sociedade, que sofre com repercussões nas suas oportunidades e condições de vida.

> "Segundo estudos realizados sobre a matéria, 70 milhões de europeus carecem de competências adequadas de leitura e de escrita, e são ainda mais aqueles a quem faltam competências digitais. Esta situação coloca-os em maior risco de desemprego, pobreza e exclusão social." (Comissão Europeia, 2016:2)

A INCoDe.2030, conforme referimos anteriormente, integra vários eixos de ação, definidos para dar resposta a diferentes objetivos e públicos-alvo, sendo o eixo "Qualificação" o destinado a dotar a população ativa dos conhecimentos necessários à integração num mercado de trabalho que depende fortemente de competências digitais.

No panorama europeu, e, fazendo uma análise comparativa entre a média da UE a 27 (de 2020), Grécia, Espanha, Itália e Portugal, pode verificar-se nas Figuras 9 a 13 as competências digitais, tendo por base uma referência aos anos de 2015, 2016, 2017 e 2019, visto serem estes os dados disponíveis no Eurostat, não existindo dados relativos a 2018.

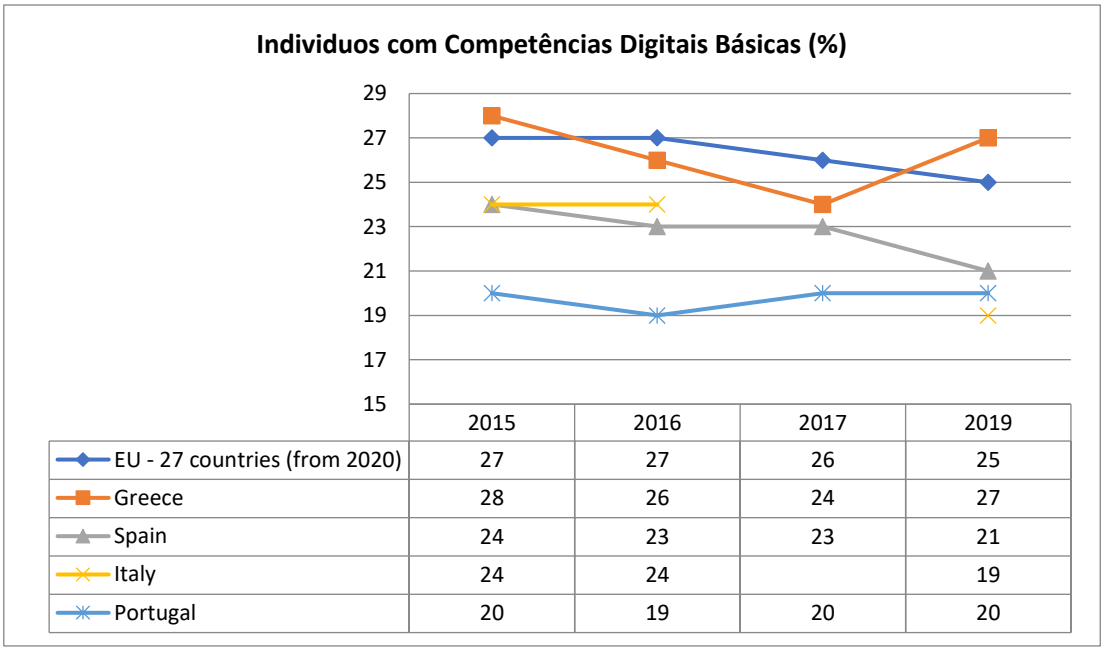
*Figura 9 - Indivíduos com Competências Digitais Baixas (%)*




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| EU - 27 countries (from 2020) | 23 | 25 | 26 | 29 |
| Greece | 22 | 23 | 23 | 24 |
| Spain | 23 | 25 | 28 | 31 |
| Italy | 21 | 23 | | 32 |
| Portugal | 20 | 22 | 23 | 22 |

Fonte: (Eurostat, 2020i). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 04 de julho de 2020.

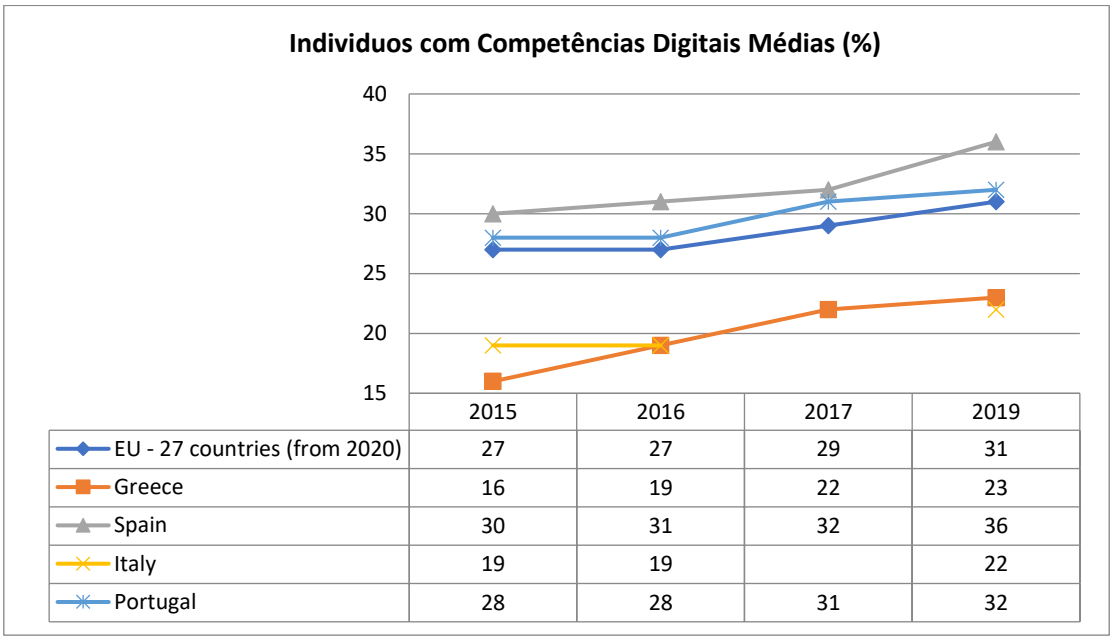
*Figura 10 - Indivíduos com Competências Digitais Básicas (%)*




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| EU - 27 countries (from 2020) | 27 | 27 | 26 | 25 |
| Greece | 28 | 26 | 24 | 27 |
| Spain | 24 | 23 | 23 | 21 |
| Italy | 24 | 24 | | 19 |
| Portugal | 20 | 19 | 20 | 20 |

Fonte: (Eurostat, 2020j). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 04 de julho de 2020.

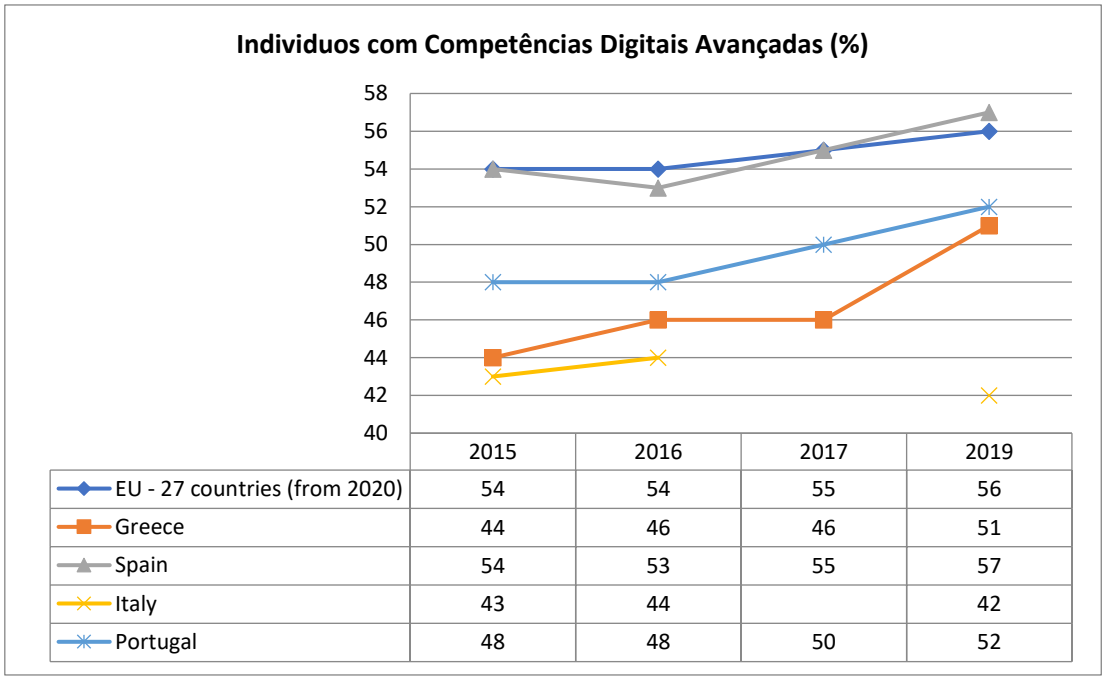
*Figura 11 - Indivíduos com Competências Digitais Médias (%)*




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| EU - 27 countries (from 2020) | 27 | 27 | 29 | 31 |
| Greece | 16 | 19 | 22 | 23 |
| Spain | 30 | 31 | 32 | 36 |
| Italy | 19 | 19 | | 22 |
| Portugal | 28 | 28 | 31 | 32 |

Fonte: (Eurostat, 2020k). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 04 de julho de 2020.

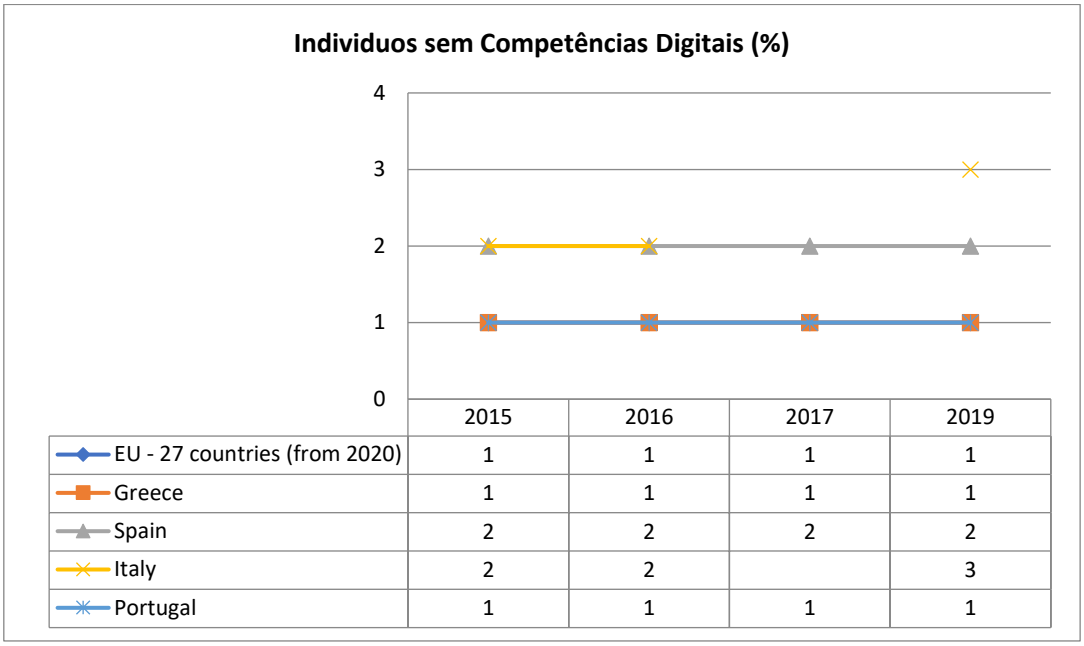
*Figura 12 - Indivíduos com Competências Digitais Avançadas (%)*




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| EU - 27 countries (from 2020) | 54 | 54 | 55 | 56 |
| Greece | 44 | 46 | 46 | 51 |
| Spain | 54 | 53 | 55 | 57 |
| Italy | 43 | 44 | | 42 |
| Portugal | 48 | 48 | 50 | 52 |

Fonte: (Eurostat, 2020l). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 04 de julho de 2020.

*Figura 13 - Indivíduos sem Competências Digitais (%)*




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| EU - 27 countries (from 2020) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Greece | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Spain | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Italy | 2 | 2 | | 3 |
| Portugal | 1 | 1 | 1 | 1 |

Fonte: (Eurostat, 2020m). Dados do Eurostat, disponíveis em http://ec.europa.eu/eurostat/data/database, extraídos em 04 de julho de 2020.

Das figuras anteriores, que expõem os resultados percentuais dos indivíduos com diferentes níveis de competências digitais, para o período compreendido entre 2015 e 2019, pode concluir-se que:

Relativamente às competências digitais baixas, ou, eventualmente infoexcluídos, os valores dos países analisados para o ano de 2019 são diferentes, registando Portugal um valor de 22%, um pouco abaixo da média da UE27 que é de 29%;

Em termos de competências digitais básicas e para dados de 2019, a média da UE27 é de 25%, apresentando Portugal um valor de 20%;

No nível de competências digitais médias, em 2019, Portugal encontra-se com 32%, valor ligeiramente acima da média da UE27 que se situa nos 31%;

Quanto ao nível de competências digitais avançadas, em 2019, Portugal possui 52%, enquanto a média da UE, situa-se nos 56%,

Por último, os valores de indivíduos sem competências digitais em 2019, situa-se em 1%, valor igual à média da UE. Ou seja, em Portugal, cerca de 100 mil portugueses não possuem competências digitais.

Apesar do alargamento das plataformas digitais no domínio dos serviços públicos, como por exemplo eportugal[18], há ainda cidadãos que são incapazes de realizar um exercício pleno da sua cidadania.

A infoexclusão é uma realidade presente nas sociedades multimediáticas, sendo o resultado da inadaptação de determinados segmentos da população às novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (Luís, 2016).

Mas importa referir que o ensino na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação tem um papel fundamental para a prevenção da infoexclusão ou promoção da infoinclusão[19], pois é através destas ações que a população adquire as competências necessárias para utilizar a tecnologia e usufruir positivamente dela (Coelho, 2017).

Evidencia-se ainda a criação de espaços públicos com acesso gratuito à Internet, como forma de divulgação das TIC, bem como meio de evitar a infoexclusão daqueles que não dispõem de meios próprios de acesso à rede.

Sendo o acesso à Internet universal e em crescendo, garantir a segurança na sua utilização é fundamental. Assim, no próximo tópico e para finalizar este ponto, abordar-se-á a cibersegurança e a cibernet.

[18] https://eportugal.gov.pt – Portal de Serviços Públicos
[19] Possibilidade de aceder às novas tecnologias de comunicação, como a internet

## 2.5. A CIBERSEGURANÇA E A CIBERNET

No decorrer do século, os avanços tecnológicos provocaram a convergência das telecomunicações e das tecnologias de informação. Isto significou o princípio de uma era conhecida como, "Era da Informação". A "Era da Informação" é caracterizada pelo aparecimento da digitalização, que basicamente implicou a mudança de analógico para digital. Uma característica bastante distinta da "Era da Informação" é a integração contínua de comunicações informáticas virtuais em todas as ações do nosso quotidiano e processos críticos que suportam a sociedade moderna, e a tendência de "ligar tudo a todos" em que tudo tem de estar conectado. Isto deu origem ao aparecimento da Sociedade da Informação. No entanto, o aparecimento da Sociedade da Informação como resultado da integração das tecnologias de informação na vida das pessoas também redefiniu as noções tradicionais de segurança. A segurança a nível das TIC tem agora uma influência esmagadora em quase todos os aspetos da sociedade, incluindo na economia global.

Assim, com esta revolução na Sociedade da Informação, práticas maliciosas contra os sistemas de TIC, tais como sistemas de computadores e redes, têm agora o potencial para afetar pessoas, países e a economia global de formas antes inimagináveis. Um dos desafios mais críticos para esta sociedade é a prevenção destas ciberameaças[20] para impedir que estas ameaças afetem os seus sistemas, seja por cibercriminosos[21], *hacktivistas* ou grupos terroristas.

As medidas utilizadas para responder a estas adversidades vieram contribuir para a criação do termo "cibersegurança". A cibersegurança visa garantir a segurança dos vários utilizadores no ciberespaço. O desafio atual da cibersegurança é maioritariamente para com medidas sociais, legais e tecnológicas de modo a garantir a integridade, confidencialidade, disponibilidade e a segurança geral de toda a informação no ciberespaço de modo a conseguir a confiança dos utilizadores necessária para desenvolver uma sociedade "ciber-consciente".

Não surpreende, pois, que as projeções de crescimento do mercado de produtos e serviços de cibersegurança apontem para uma quase duplicação até 2030, projeção esta assente na convergência de tecnologias.

Em matéria de cibersegurança e como se irá desenvolver no tópico seguinte, existe uma entidade do Estado que é a coordenadora nacional em termos de cibersegurança.

[20] Ação perpetrada através da Internet ou de outra rede de computadores com objetivo de intrusão ou acesso ilegal.
[21] Pessoa que recorre a sistemas eletrónicos e às novas tecnologias de informação para cometer crime.

### 2.5.1. CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURANÇA

O Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS) atua como coordenador operacional e autoridade nacional especialista em matéria de cibersegurança junto das entidades do Estado, operadores de infraestruturas críticas nacionais, operadores de serviços essenciais e prestadores de serviços digitais, garantindo que o ciberespaço é utilizado como espaço de liberdade, segurança e justiça, para proteção dos setores da sociedade que materializam a soberania nacional e o Estado de direito democrático.

O CNCS tem por missão contribuir para que o país use o ciberespaço de uma forma livre, confiável e segura, através da promoção da melhoria contínua da cibersegurança nacional e da cooperação internacional, em articulação com todas as autoridades competentes, bem como da implementação das medidas e instrumentos necessários à antecipação, à deteção, reação e recuperação de situações que, face à iminência ou ocorrência de incidentes ou ciberataques, ponham em causa o funcionamento das infraestruturas críticas e os interesses nacionais.

Neste sentido, o CNCS atua junto das entidades do Estado, operadores de infraestruturas críticas nacionais, operadores de serviços essenciais e dos prestadores de serviços digitais, na medida em que estes são cruciais para o bom funcionamento da sociedade portuguesa.

Na prossecução da sua missão, o CNCS possui as seguintes competências, a desempenhar no quadro da Estratégia de Segurança Nacional de Segurança do Ciberespaço, aprovada pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 36/2015, de 12 de junho (Presidência do Conselho de Ministros, 2015):

- Exercer os poderes de autoridade nacional competente em matéria de cibersegurança, relativamente ao Estado e aos operadores de infraestruturas críticas nacionais;
- Assegurar a produção de referenciais normativos em matéria de cibersegurança;
- Desenvolver as capacidades nacionais de prevenção, monitorização, deteção, reação, análise e correção destinadas a fazer face a incidentes de cibersegurança e ciberataques;
- Contribuir para assegurar a segurança dos sistemas de informação e comunicação do Estado e dos operadores de serviços essenciais e prestadores de serviços digitais;
- Promover a formação e a qualificação de recursos humanos na área da cibersegurança, com vista à formação de uma comunidade de conhecimento e de uma cultura nacional de cibersegurança;
- Promover e assegurar a articulação e a cooperação entre os vários intervenientes e responsáveis nacionais na área da cibersegurança;

- Apoiar o desenvolvimento das capacidades técnicas, científicas e industriais, promovendo projetos de inovação e desenvolvimento na área da cibersegurança;
- Assegurar o planeamento da utilização não militar do ciberespaço em situação de crise ou de conflito armado, no âmbito do planeamento civil de emergência[22];
- Coordenar a cooperação internacional em matérias da cibersegurança, em articulação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Coordenar a transposição da diretiva Diretiva (UE) n.º 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016 (Parlamento Europeu, 2016), relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União, para o ordenamento jurídico interno.

O CNCS atua também em articulação e estreita cooperação com as estruturas nacionais responsáveis pela ciberespionagem, ciberdefesa, cibercrime e ciberterrorismo, devendo comunicar à Polícia Judiciária, os factos de que tenha conhecimento relativos à preparação e execução de crimes.

Como se pode constatar, a proliferação da Internet, obriga à regulação de um setor, onde ainda muito está por fazer. No tópico seguinte, conclui-se este ponto, com uma breve síntese às liberdades e direitos no ciberespaço.

### 2.5.2. LIBERDADES E DIREITOS NO CIBERESPAÇO

Se existe algo que marcou definitivamente o nosso tempo, foi o surgimento da Internet. O ciberespaço tem-se tornado cada vez mais o domínio, através do qual as liberdades fundamentais dos cidadãos, expressão e associação são realizados, a transparência das políticas públicas é um objetivo e a eficiência da Administração Pública é estimulada, quando ao mesmo tempo, o crescimento e a inovação são alcançados. Neste mundo cada vez mais global e virtual, todos os dias, milhões de ligações são realizadas para além das fronteiras geográficas, o conhecimento é partilhado, e o mundo como se conhece é redesenhado a uma velocidade sem precedentes.

Qualquer país, em termos evolução, está cada vez mais dependente da segurança e da proteção das redes de TIC que gerem este crescimento de conhecimento e ligações, e é assim cada vez mais importante garantir no ciberespaço os direitos e deveres existentes na sociedade civil, na rede económica da sociedade e na comunidade internacional. O espaço digital não é um "local" fora da lei, e é nosso dever garantir que, mesmo neste domínio, os princípios democráticos e valores

[22] Decreto-Lei n.º 73/2013, de 31 de maio de 2013 (Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa, 2013)

nos quais acreditamos são cumpridos, e as normas que preservam liberdades individuais, como a igualdade e a liberdade, estão salvaguardadas.

O ciberespaço chega praticamente a tudo e todos, fornece uma plataforma para a inovação e prosperidade, e os meios para melhorar o bem-estar geral a nível global. Mas com uma infraestrutura digital, que tem uma dimensão incalculável e pouco regulada, grandes riscos ameaçam nações, empresas privadas e direitos individuais. O Governo tem a responsabilidade de agir nestas vulnerabilidades estratégicas para assegurar que Portugal e os seus cidadãos, juntos como comunidade, possam usufruir do potencial desta revolução das tecnologias da informação.

O Governo não está organizado de um modo capaz de responder a este problema crescente de forma eficaz agora ou num futuro próximo. As responsabilidades dentro da cibersegurança são distribuídas pelas várias agências com as respetivas autoridades na matéria, por vezes sobrepondo-se umas às outras, e nenhuma com autoridade suficiente no processo de tomada de decisão para tomar ações diretas em muitos dos casos com que se deparam frequentemente. Por outras palavras, é necessário regular melhor o funcionamento do ciberespaço e tornar obrigatória, por via legislativa, a adoção de um conjunto mínimo de medidas de proteção e de capacidade de reação quer em redes públicas, quer privadas.

Neste quadro, há a destacar o trabalho desenvolvido no seio da Comissão Europeia com vista à criação de um novo quadro regulatório para as comunicações eletrónicas, onde se pretende reforçar a responsabilidade dos operadores e o poder dos órgãos reguladores nacionais na supervisão da segurança das redes públicas de comunicações. Numa perspetiva de continuidade de negócio, este novo quadro regulatório vem reforçar a responsabilidade dos operadores de redes de comunicações públicas ou de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, obrigando-os a realizar uma adequada gestão de riscos e a tomar as medidas necessárias para garantir a integridade das suas redes, de forma a impedir ou a minimizar o impacto de eventuais incidentes de segurança, assim como a responsabilidade de notificar a autoridade nacional de comunicações de eventuais violações de segurança ou de perda de integridade que tenha impacto significativo no funcionamento das redes e serviços (Santos, 2011).

# 3. O INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A Administração Pública, dado o seu cariz estruturante, não pode ficar absorta das transformações permanentes que ocorrem na era da Sociedade da Informação, pelo que o *E-Government* tem avocado nas últimas décadas um papel crucial, assumindo-se como um processo essencial para a modernização da AP.

Este processo é caracterizado sobretudo pelo uso das TIC. Mas para que o seu sucesso seja autêntico, é necessário envolver os trabalhadores da AP, garantir o efetivo funcionamento das instituições e organismos públicos e a sua interoperabilidade, e garantir os direitos do cidadão. Tal pressupõe a realização de projetos transversais, que aproximem a AP ao cidadão, de modo a potenciar a sua eficiência e incite a competitividade.

De facto, e conforme verificado no ponto anterior, pode afirmar-se, que o *E-Government* é um processo que visa capacitar a AP para os desafios atuais da Era Digital, das exigências cada vez mais assertivas do cidadão, e das necessidades de resposta célere e eficiente por parte dos organismos públicos. Pretende-se particularmente ampliar a cidadania e a participação da sociedade, reduzir-se a burocracia e aumentar a transparência da gestão pública.

Em suma, o *E-Government* preconiza uma nova forma de relacionamento entre a AP e a sociedade civil.

Portugal não tem sido alheio a este processo e tem-se assistido nas últimas décadas a um crescimento generalizado das TIC, no uso das comunicações eletrónicas, bem como no fomento da relação entre o cidadão e a AP. Existe, efetivamente, uma clara aposta na Sociedade da Informação com o objetivo último de melhorar a competitividade do país.

No quadro desta agenda, o *E-Government*, tem sido considerado como um processo indutor de transformação, capacitação e modernização da AP, desenhado no âmbito de várias iniciativas como é o exemplo das Lojas do Cidadão; do Portal do Cidadão e do Programa Simplex.

É no âmbito do Programa Simplex e Simplex +, que na área do Emprego têm sido desenvolvidos esforços para permitir igualmente a criação de serviços desmaterializados e menos burocráticos que facilitem a procura de emprego. Entre eles destaca-se o NetEmprego, e mais recentemente o Iefponline (Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2020b). Tornou-se possível, de forma rápida e num ponto de contacto único, oferecer e procurar emprego *online*, assim como fazer pesquisa e inscrição sobre a formação profissional disponível.

Este será o ponto de partida para o trabalho a desenvolver neste ponto, ou seja, pretende apresentar-se a evolução do *E-Government* no Instituto do Emprego e Formação Profissional, que é o organismo executor das políticas públicas de Emprego e Formação Profissional. Pretende verificar-se quais são os canais de serviço à distância que o IEFP utiliza, incidindo sobretudo na Plataforma interativa do fórum emprego e a sua evolução, da Plataforma NetEmprego para a Plataforma Iefponline.

Deste modo, far-se-á uma breve abordagem histórica da instituição IEFP, tendo como objetivo último a análise da evolução do *E-Government* no IEFP. Para o efeito, foram feitas várias pesquisas bibliográficas, com o intuito de efetuar uma análise da evolução do *E-Government* na área do Emprego, mais concretamente no IEFP que é o órgão executor das Políticas Públicas de Emprego e Formação Profissional.

O IEFP é o serviço público de emprego nacional. Tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através da execução de políticas ativas de emprego, nomeadamente de formação profissional. Tem como atribuições,

Promover:

- a organização do mercado de emprego tendo em vista o ajustamento direto entre a oferta e a procura de emprego;
- a informação, a orientação, a qualificação e a reabilitação profissional, com vista à colocação e progressão profissional dos trabalhadores no mercado de trabalho;
- a qualificação escolar e profissional dos jovens e adultos, através, respetivamente da oferta de formação de dupla certificação e formação profissional certificada, ajustada aos percursos individuais e relevante para a modernização da economia;
- a realização, por si ou em colaboração com outras entidades, das ações de formação profissional adequadas às necessidades das pessoas e de modernização e desenvolvimento do tecido económico;
- o desenvolvimento dos ofícios e das microempresas artesanais, designadamente enquanto fonte de criação de emprego ao nível local;
- a reabilitação profissional das pessoas com deficiência, em articulação com o Instituto Nacional de Reabilitação, IP.

Incentivar:

- a criação e a manutenção de postos de trabalho, através de medidas adequadas ao contexto económico e às características das entidades empregadoras;
- a inserção profissional dos diferentes públicos através de medidas específicas, em particular para aqueles com maior risco de exclusão do mercado de emprego;

Assegurar:

- o desenvolvimento das políticas relativas ao mercado social de emprego, enquanto conjunto de iniciativas destinadas à integração ou à reintegração socioprofissional de pessoas desempregadas com particulares dificuldades face ao mercado de trabalho, com base em atividades dirigidas a necessidades sociais por satisfazer e a que o normal funcionamento do mercado não dá uma resposta satisfatória, em articulação com a área da segurança social.

Fomentar:

- o conhecimento e a divulgação dos problemas de emprego através de uma utilização dos recursos produtivos integrada no crescimento e desenvolvimento socioeconómico.

Participar:

- na coordenação das atividades de cooperação técnica desenvolvidas com organizações nacionais e internacionais e países estrangeiros nos domínios do emprego, formação e reabilitação profissionais.

Colaborar:

- na conceção, elaboração, definição e avaliação da política de emprego, de que é órgão executor.

Realizar:

- ações de acompanhamento, de verificação e de auditoria aos apoios, financeiros ou técnicos, concedidos no âmbito das medidas de emprego e de formação profissional de que seja executor.

Nos próximos pontos, abordar-se-á o enquadramento histórico do Serviço Público de Emprego, o *E-Government* nos Serviços Públicos de Emprego, assim como as diversas plataformas e portais que o IEFP disponibiliza.

## 3.1. O SERVIÇO PÚBLICO DE EMPREGO (SPE): ORGANIZAÇÃO E FUNÇÕES

### 3.1.1. ENQUADRAMENTO HISTÓRICO DO SPE

A primeira intervenção em Portugal naquilo a que se poderá chamar uma política pública de emprego, surgiu no início dos anos 30, para fazer face ao desemprego que havia, fruto da crise económica existente na época. Assim, em 1931, foi criado o Comissariado para o Desemprego e logo em seguida, em 1932, o Fundo de Desemprego tutelado pelo Ministério das Obras Públicas. Posteriormente, em 1962, foi concebido o Fundo de Desenvolvimento de Mão-de-Obra, resultado da reorganização industrial onde se registou um aumento do desemprego tecnológico. Para dar resposta a esta necessidade de qualificação dos trabalhadores, também no ano de 1962 foi criado o Instituto de Formação Profissional Acelerada que funcionava na dependência da Direção Geral do Trabalho e Corporações, passando em 1966 para a tutela do Fundo de Desenvolvimento de Mão-de-Obra.

Contudo, apesar da existência destes dois organismos, o aumento do desemprego continuou a ser uma realidade, assim como o aumento do movimento emigratório. É neste contexto que em 1965 é criado o Serviço Nacional de Emprego (projeto do SPE) no Ministério das Corporações e Previdência Social, com a atribuição de estudar e organizar o funcionamento do Mercado de Emprego e de acordo com as orientações da época, elaborar o Catálogo Nacional das Profissões e organizar os serviços da colocação e orientação. Em 1967 deu-se a expansão da rede de Centros de Emprego (CTE).

Com a Revolução do 25 de abril de 1974, o Ministério das Corporações e Previdência passa a denominar-se Ministério do Trabalho. Em 1979, e fruto da evolução do quadro institucional proporcionado pela Revolução de Abril, é criado o Instituto do Emprego e Formação Profissional.

O IEFP é dotado de autonomia financeira e administrativa, revestindo a forma de serviço personalizado do Estado, e para onde foram transferidas as competências da Direção Geral do Emprego; da Direção Geral da Promoção do Emprego; e do Fundo de Desenvolvimento de Mão-de-Obra. O IEFP foi fundado com o intuito de integrar num único organismo a execução das políticas de emprego e formação profissional para a prossecução de uma maior racionalidade e operacionalidade.

Em 1982 é aprovada a primeira Lei Orgânica do IEFP, onde foram definidas as suas atribuições bem como a dos serviços, sendo que em 1985 são publicados os Estatutos. Este modelo de funcionamento vigorou até 2007, ano que, em consonância com as orientações definidas pelo

Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), cujo objetivo "era melhorar a qualidade dos serviços prestados, simplificando procedimentos, racionalizar custos e contribuir para a aproximação entre a AP e o cidadão"; foi publicado o Decreto-Lei 213/2007 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2007) que definiu a missão e atribuições do IEFP, assim como introduziu alterações significativas na estrutura e organização interna, racionalizando o emprego de recursos e ganhos de eficiência e eficácia.

Mais recentemente em 2012, no âmbito de uma nova fase de reforma da AP, no sentido de se tornar mais eficiente e racional na utilização de recursos públicos e dos objetivos de redução de despesa pública e do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), foi aprovada nova orgânica do IEFP que definiu uma vez mais o funcionamento dos seus órgãos, da organização e da estrutura orgânica dos serviços centrais e regionais, bem como as competências das Unidades Orgânicas.

Desta reforma resultou uma redução do número de dirigentes, com a consequente reorganização da rede de centros de emprego e centros de formação profissional, sendo que a rede de centros atual do IEFP é constituída por 29 Centros de Emprego e Formação Profissional, 23 Centros de Emprego e um Centro de Reabilitação Profissional (Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2020c).

### 3.1.2. ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL E INSTITUCIONAL DO IEFP

O Instituto do Emprego e Formação Profissional é um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia financeira e administrativa, e património próprio. Recebe orientações do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sob superintendência e tutela do próprio ministro.

O IEFP dispõe de órgãos centrais e regionais. Os órgãos centrais são o Conselho Diretivo, e o Conselho de Administração onde participam os parceiros sociais e o Fiscal Único. Ao Conselho Diretivo compete dirigir e orientar os órgãos e serviços do IEFP. Este é apoiado na gestão pelo Conselho de Administração. Compete a este Conselho aprovar os planos de atividades, tendo em conta a política nacional de emprego e os programas de desenvolvimento regional e setorial, bem como aprovar o relatório e contas anuais.

No âmbito da sua estrutura organizacional, o IEFP dispõe de serviços desconcentrados – as Delegações Regionais – que são tuteladas pelos Delegados Regionais cujas competências se focam na coordenação das atividades desenvolvidas pelas Unidades Locais da respetiva área

territorial de atuação (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve). Cada Unidade Orgânica Local (UOL) é dirigida por um diretor coadjuvado, conforme a dimensão da UOL, por um diretor adjunto ou entre duas a três coordenações.

De seguida e como se verificou neste tópico, pertencendo o IEFP à Administração Pública, desde a sua génese até aos dias de hoje, analisa-se a sua evolução e trajetória na implementação do *E-Government*.

## 3.2. O *E-GOVERNMENT* NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMPREGO

Os diversos serviços públicos de emprego europeus têm vindo a apostar, ao longo dos últimos anos, no desenvolvimento de sistemas de livre serviço, com recurso acrescido às novas TIC, como meio para potenciar uma atitude proativa dos seus utentes e promover um mais abrangente e célere acesso à informação e aos diferentes serviços proporcionados.

A introdução deste tipo de sistemas, inspirada no conceito de *E-Government*, tem contribuído para processos de reorganização significativos nos modelos de prestação dos serviços (que convergem no sentido de tipologia multicanal), também nos serviços de atendimento presencial, ao nível dos Serviços de Emprego, com impactos manifestos, já verificados em muitos países, na qualidade dos serviços prestados e num aumento do grau de satisfação dos utentes, tanto candidatos a emprego como empregadores.

Também o IEFP tem apostado numa diversificação dos canais de prestação de serviços, reformulando o seu modelo de prestação, procurando deste modo responder ao crescente nível de exigência e de autonomia dos seus utentes, efetivos e potenciais.

Foi precursor desta aposta do IEFP, em 1999/2000, o projeto de "Modernização dos Serviços Públicos de Emprego: Desafiar a Qualidade – Livre Serviço para o Emprego". No âmbito deste projeto que teve quase a duração de dois anos, foram concebidos, para além de alguns instrumentos de apoios à reorganização das intervenções dos Serviços de Emprego, também novos espaços, serviços e produtos que se foram constituindo, progressivamente, como diferentes alternativas de prestação, integrados num mesmo sistema de livre serviço.

De entre estas, destacaram-se os espaços de Livre Serviço para o Emprego (LSE), os serviços interativos do Portal NetEmprego IEFP, e para o apoio foi criada a Linha Verde NetEmprego, linha de telefone gratuita e a instalação em toda a rede dos Serviços de Emprego, de Quiosques

Eletrónicos permitindo o acesso aos serviços interativos do NetEmprego, que se apresenta de seguida.

## 3.3. PLATAFORMA NETEMPREGO

A implementação da Plataforma NetEmprego pretendeu sobretudo contribuir para a modernização do IEFP, e teve na sua génese um conjunto de objetivos globais dos quais se destacam:

- Diversificar os canais de prestação de serviços aos utentes;
- Diminuir o fluxo de utentes diariamente nos serviços de emprego, elevando a celeridade e qualidade no atendimento;
- Centrar o atendimento personalizado e presencial nos públicos com défices de autonomia;
- Potenciar as competências de autonomia dos utilizadores, em particular dos candidatos a emprego;
- Potenciar as possibilidades de obtenção de emprego por parte dos candidatos e a satisfação das necessidades de mão-de-obra por parte das entidades empregadoras;
- Tornar o mercado de emprego mais transparente;
- Aumentar a eficácia do Serviço Público de Emprego;
- Melhorar a imagem e a credibilidade do IEFP junto do público em geral;
- Disponibilizar serviços 24h por dia.

Contudo, a utilização desta ferramenta não foi pacífica entre os trabalhadores do IEFP, que paulatinamente foram percebendo que os serviços *on-line* na Internet não são um meio concorrencial aos serviços prestados pelos Serviços de Emprego de "forma tradicional", mas sim uma alternativa e um meio complementar que pode auxiliar os Serviços de Emprego e os utentes a concretizar os seus objetivos.

Não obstante, o IEFP apresente vários produtos e infraestruturas tecnológicas na ótica da modernização da administração eletrónica, tem ainda algumas lacunas no âmbito da estratégia organizacional o que revela como necessidade a reorganização dos processos e metodologias de funcionamento das suas estruturas de forma integrada e contextualizadas. De facto, os canais de comunicação implementados (NetEmprego, SMS, Centro de Contacto, Portal IEFP) parecem ser pouco eficazes dada a ausência integrada de processos subjacentes. A ausência de interatividade

efetiva nos vários canais de comunicação que o IEFP dispõe condiciona e torna pouco atrativa a comunicação com os cidadãos e as empresas.

Desde a génese do IEFP, até aos dias de hoje, a trajetória de implementação do *E-Government* tem sido longa. Assumem particular importância neste contexto as perspetivas de harmonização dos SPE Europeus, procedidas quer pela Comissão Europeia, quer pelo Conselho Europeu no sentido da eficiência e da eficácia das políticas públicas de emprego. Destaca-se ainda neste cenário, o Plano Nacional de Reformas (2008/2010) com especial incidência na modernização da AP, que foi considerado um dos principais motores de implementação das políticas públicas, pelo que as conjeturas do Programa Ação – Agenda Digital 2015, preconizavam uma governação administrativa mais eficiente no acesso do cidadão e das empresas aos serviços públicos.

Esta governação administrativa mais eficiente pressupõe a implementação de novas tecnologias, mas também está alicerçada na capacidade de racionalizar o processo de gestão e controlo interno de cada organização e da sua efetiva prestação de serviços. Neste sentido, e com vista a rentabilizar as TIC e traçar novos métodos de comunicação inerentes à Era Digital, há a necessidade de um contínuo processo de modernização do IEFP, sobretudo no alinhamento de todas as intervenções realizadas por este com maior incidência nas necessidades do cidadão e das entidades empregadoras.

De facto, é possível constatar que embora estejam disponíveis tecnologias no IEFP, que permitem alguma interatividade da relação organizacional com os seus utilizadores, existem ainda algumas disfuncionalidades a nível dos processos e metodologias. Foi nesta senda que foi preconizado o Iefponline.

## 3.4. PORTAL IEFPONLINE

Lançado em 8 de abril de 2018, o Portal Iefponline é o balcão único de emprego de serviços interativos de emprego e formação do IEFP, para cidadãos e entidades. É totalmente gratuito e está disponível 24h/por dia, todos os dias da semana.

Desde 2002, que o IEFP disponibilizava, o Portal NetEmprego, também ele um serviço interativo, mas no âmbito exclusivo da área do emprego. O NetEmprego disponibilizava um conjunto de serviços, classificados por tipo de utilizador em que já era possível aos candidatos consultar as ofertas de emprego existentes, havendo ainda a possibilidade de inscrição nos serviços de emprego e a solicitação de alterações à candidatura a emprego. Por seu turno, as entidades empregadoras poderiam divulgar as suas necessidades de recrutamento *online*, consultar

currículos de candidatos inscritos, submeter candidaturas eletrónicas aos vários apoios existentes no IEFP, entre outras.

Apesar das alterações constantes do paradigma da sociedade e das exigências contínuas dos cidadãos e entidades empregadoras, o IEFP decidiu apostar no lançamento de um novo Portal, com um interface mais moderno e apelativo e com uma navegação mais simples e intuitiva. O Portal Iefponline permite o acesso a todos os serviços já existentes no Portal NetEmprego, introduzindo um conjunto de novas funcionalidades que permitem ao cidadão e às entidades empregadoras poupança de tempo e de recursos.

Assim, do lado dos candidatos o acesso é efetuado através do número da Segurança Social ou da chave móvel digital, tendo como novas funcionalidades:

- Área pessoal privada, com autenticação através do número da segurança social ou da chave móvel digital,
- Inscrição no IEFP, IP como candidato a emprego/formação profissional, ficando o pedido afeto à unidade local da área de residência, bem como a possibilidade de elaboração do Plano Pessoal de Emprego;
- Marcação de atendimento *online*;
- Submissão do requerimento do subsídio de desemprego;
- Gestão da inscrição para emprego: atualização de dados, alteração ou anulação da inscrição;
- Consulta da candidatura a emprego e do Plano Pessoal de Emprego contratualizado;
- Divulgação e gestão de currículos, para melhorar as perspetivas de emprego e sua submissão a entidades com ofertas de emprego disponíveis, podendo indicar qual é o seu *Curriculum Vitae* principal;
- Pesquisa de ofertas de emprego e de estágio e definição de perfis de consulta;
- Candidatura a ofertas de emprego e de estágio e consulta do respetivo estado;
- Pesquisa de ofertas e inscrição para frequência de cursos de formação profissional;
- Adesão ao serviço de notificações eletrónicas, passando a aceder, de uma forma fácil, segura e cómoda, à área pessoal do Iefponline e a toda a correspondência do IEFP;
- Submissão de pedidos de contacto com o IEFP, podendo ser acompanhando o estado do contacto numa secção própria;
- Obtenção de declarações comprovativas da situação de desemprego;
- Submissão de documentos necessários à gestão das candidaturas a emprego;
- Informação e candidatura a apoios ao emprego;
- Recursos de orientação *online* para apoio à gestão da carreira – Espaço Orientação.

Do lado das entidades empregadoras há também a possibilidade de:

- Divulgação, gestão e acompanhamento das ofertas de emprego;
- Consulta dos currículos disponíveis e definição de perfis de consulta, com possibilidade de contacto direto com os candidatos que fornecerem essa autorização;
- Contacto e recrutamento direto dos candidatos pretendidos;
- Comunicação dos resultados do recrutamento;
- Candidatura a apoios e incentivos do IEFP;
- Gestão e acompanhamento das candidaturas submetidas;
- Marcação de atendimento *online*;
- Informação sobre programas e medidas de emprego, com alertas, notificações e troca de correspondência;
- Submissão de pedidos de contacto com o IEFP, podendo ser acompanhando o estado do contacto numa secção própria.

Conclui-se que "*integrado num conceito de balcão único de emprego, com implicações nos sistemas de informação e nas metodologias e serviços disponibilizados, o Iefponline corresponde à aposta do IEFP na personalização de serviços, simplificação e desmaterialização, para uma resposta mais célere, sem custos e de qualidade, a cidadãos e empresas*" (Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2020b [23]).

Pode destacar-se a nível das melhorias tecnológicas um novo *design*, mais moderno e amigável; melhor usabilidade por parte dos diferentes perfis de utilizador; maior acessibilidade e segurança; maior enriquecimento das páginas dos utilizadores.

No que concerne às principais alterações metodológicas, houve uma melhoria das metodologias de relacionamento com os cidadãos e com as empresas, visando um atendimento mais personalizado e integrado. Tal traduziu-se com a implementação das figuras do Gestor Pessoal (técnico responsável pela contratualização do percurso de inserção do candidato); Gestor Oferta (técnico responsável pela intermediação entre as necessidades de admissão de profissionais entre as entidades empregadoras e os desempregados); Gestor + (técnico responsável pela intermediação com grandes entidades empregadoras e figura elementar na procura de respostas de qualidade, exequíveis e adaptadas às necessidades da empresa).

Para o incentivo à adesão e utilização do Portal Iefponline foram desenvolvidos guias de apoio à utilização, nomeadamente o Guia de Credenciação no Portal; o Guia de Candidato e Utente; e o Guia Entidades Empregadoras.

[23] Em https://iefponline.iefp.pt/IEFP

O Iefponline foi preconizado em consonância com a filosofia inerente à Modernização Administrativa da AP, em que o cidadão e as entidades empregadoras são o foco da intervenção da organização, numa ótica de otimização da interação entre IEFP/Cidadão/Entidade Empregadora.

## 3.5. SERVIÇOS À DISTÂNCIA

Visando facilitar um acesso generalizado à informação e aos serviços técnicos prestados por si, o IEFP, para além do Portal Iefponline tem apostado na diversificação dos seus canais de acesso e de prestação de serviços, disponibilizando aos cidadãos e entidades serviços à distância, conforme se poderá verificar nos pontos seguintes, através de uma diversidade de canais: Portal IEFP; Portal Eures Portugal; Vi@s; Centro de Contacto; SMS; Telefone e E-mail.

### 3.5.1. PORTAL IEFP

O Portal IEFP está ativo desde 2000, no âmbito do projeto de "Modernização dos Serviços Públicos de Emprego: Desafiar a Qualidade – Livre Serviço para o Emprego". Tem sofrido várias alterações ao longo desta década sendo presentemente muito mais interativo e intuitivo. Inicialmente a sua génese era apenas informativa.

Neste Portal é possível aceder a informação sobre a missão e áreas de intervenção, organização interna e rede de serviços, programas e medidas que o IEFP gere e apoios que concede, constituindo-se igualmente como ponto de acesso para sistemas, ferramentas e portais específicos de suporte à gestão de candidaturas a medidas de emprego e formação e a intervenções técnicas especializadas.

Focando-se na relação com o cidadão e os agentes económicos, os serviços disponibilizados no Portal estruturam-se em função dos perfis e necessidades especificas de quem "Procura Emprego", "Procura Formação", ou "Procura Trabalhador". Por sua vez, os conteúdos de natureza predominantemente informativa, organizam-se em torno de grandes temas, destacando-se Emprego, Formação, apoios e IEFP. Disponibiliza ainda entradas diretas para o acesso às áreas de Planeamento e Gestão, Estatísticas, Notícias e Rede de Serviços.

### 3.5.2. PORTAL EURES PORTUGAL

O Portal Eures Portugal pretende ser complementar ao Portal do Eures [24] disponibilizando informação mais direcionada para os públicos-alvo nacionais (mas também para clientes fora de Portugal) que pretendam ou procurar emprego, ou recrutar no nosso país em matéria de emprego/recrutamento transnacional e mobilidade, conferindo destaque nomeadamente às atividades de informação e recrutamento organizadas e/ou com a participação do Eures Portugal.

Este Portal disponibiliza um conjunto de informações/serviços organizados por tipos de perfis (candidatos/entidades empregadoras) dos quais se destacam: informação sobre ofertas de países da UE/EEE[25] + Suíça; informação sobre como procurar/candidatar-se a emprego e condições de vida e trabalho nos vários países da UE; informação sobre eventos e/ou com participação do Eures Portugal, etc.

### 3.5.3. PORTAL VI@S

O Portal Vi@s é um portal de orientação que permite o livre acesso à informação, ao desenvolvimento e à rentabilização da capacidade de autogestão da carreira dos cidadãos, sem constrangimentos geográficos de tempo ou acessibilidade. Tem como finalidade promover o acesso do público a uma ferramenta de desenvolvimento profissional *online*, facilitando a antecipação e as correspondentes decisões nas sucessivas transições que ocorrem ao longo da vida. Os seus destinatários são diferentes públicos, podendo também constituir-se como destinatários técnicos de orientação, professores, encarregados de educação, etc.

Desde 12 de outubro de 2020 que toda a informação e funcionalidades do portal Vi@s passaram a ser disponibilizadas através do portal Iefponline em "Espaço Orientação".

### 3.5.4. CENTRO DE CONTACTO

O Centro de Contacto encontra-se disponível todos os dias úteis das 8h00 às 20h00, e centra-se no atendimento das chamadas telefónicas que recebe através da Linha Azul, assim como do tratamento dos pedidos rececionados através do formulário de correio eletrónico disponível no

[24] Lançada em 1994, a Eures é uma rede de cooperação europeia de serviços de emprego concebida para facilitar a livre circulação de trabalhadores.
[25] UE/EEE – União Europeia/Espaço Económico Europeu.

Portal do IEFP, IP. Está dividido em duas áreas de informação: "Programas e Medidas de Emprego e Formação Profissional" e "Apoio a Serviços Online".

Esta aposta do IEFP na concretização e implementação do *E-Government* traduz-se na constatação de que os serviços *online* reduzem custos; permitem ganhos de tempo e são uma resposta mais célere e ajustada para muitos utilizadores.

Após a apresentação dos serviços à distância do IEFP, concluiu-se este ponto.

No ponto seguinte dar-se-á destaque ao Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, local onde foi realizado o estágio profissionalizante.

# 4. O CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE VISEU

O Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, enquanto Unidade Orgânica Local do Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP integra o Serviço de Emprego e Serviço de Formação Profissional que por imperativos legais, se fundiram ao abrigo do Dec. Lei n. 143/2012, de 11 de julho (Ministério da Economia e do Emprego, 2012) e Portaria n. 319/2012, de 12 de outubro (Ministérios das Finanças e da Economia e do Emprego, 2012). Tem como missão executar as políticas de emprego e formação profissional definidas pelo Governo, competindo-lhe programar, preparar, executar, apoiar e avaliar medidas ativas de emprego, assim como as ações de formação profissional inicial e contínua, bem como assegurar, a nível local, o funcionamento do sistema de certificação profissional instituído.

Com a sua inauguração em agosto de 1995, o IEFP passou a dispor na Região Centro de um conjunto de 8 Centros, situados em Águeda, Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Seia, Arganil e Viseu.

O Distrito de Viseu subdivide-se em 24 Concelhos, dos quais 14 formam a zona de intervenção geográfica do Serviço de Formação e coincidem com as áreas adstritas ao Serviço de Emprego de Viseu (7 Concelhos), ao Centro de Emprego Dão Lafões, com o Serviço de Emprego de Tondela (3 Concelhos), e o Serviço de Emprego de São Pedro do Sul (4 Concelhos), conforme se pode ver na Figura 14.

Os restantes 10 Concelhos do Distrito de Viseu estão, em termos de afetação, alocados ao Serviço de Emprego de Lamego, que por sua vez, tem como organismo responsável pela implementação das ações de formação, o Centro de Emprego e Formação Profissional de Vila Real. Desta forma e em termos geográficos, o Serviço de Formação Profissional de Viseu, não tem qualquer intervenção nos Concelhos de Armamar, Cinfães, Lamego, Moimenta da Beira, Penedono, Resende, São João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço e Tarouca.

*Figura 14 - Concelhos da Área de Intervenção do Serviço de Formação Profissional de Viseu*

Fonte: Imagem adaptada de http://www.casadeviseu.com.br/2016/distritos-de-viseu/ em 04 de julho de 2020.

A área de intervenção do Serviço de Emprego, do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu abrange os Concelhos de Viseu, Mangualde, Nelas, Penalva do Castelo, Vila Nova de Paiva, Viseu e Aguiar da Beira. No entanto, se nos focarmos no Serviço de Formação, a área de intervenção envolve toda a sub-região Viseu Dão-Lafões. Coincidindo com parte do Distrito de Viseu e um Concelho do Distrito da Guarda, abrange 14 dos Concelhos que integram as áreas de atuação dos Serviços de Emprego de Viseu, Tondela e S. Pedro do Sul, os quais se distribuem de acordo com a Tabela 1 e que coincidem com os 14 Concelhos da Comunidade Intermunicipal Viseu Dão-Lafões:

*Tabela 1: Concelhos de Intervenção do Serviço de Formação do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu*

| Serviço de Emprego de Viseu | Serviço de Emprego de Tondela | Serviço de Emprego de S. Pedro do Sul |
|---|---|---|
| Viseu | Tondela | S. Pedro do Sul |
| Mangualde | Santa Comba Dão | Castro Daire |
| Nelas | Carregal do Sal | Oliveira de Frades |
| Penalva do Castelo | | Vouzela |
| Vila Nova de Paiva | | |
| Satão | | |
| Aguiar da Beira | | |

Fonte: Elaboração própria.

Nas tabelas 2 a 5 é apresentada a caracterização do ficheiro dos Centros de Emprego da Região de Viseu relativos ao desemprego registado no mês de abril de 2020, nomeadamente, os dados relativos aos Centros de Emprego de Viseu e de Dão Lafões, bem como por Concelhos de intervenção destes Centros.

*Tabela 2: N.º de Desempregados nos Centros de Emprego de Viseu e de Dão Lafões*

| Centro de Emprego | 1º Emprego | Novo Emprego | Total |
|---|---|---|---|
| Viseu | 657 | 4723 | 5380 |
| Dão Lafões | 256 | 2903 | 3159 |
| Total | 913 | 7626 | 8539 |

Fonte: Dados obtidos por consulta ao site do IEFP, em https://www.iefp.pt/estatisticas

*Tabela 3: Desemprego Registado por Concelho segundo o Grupo Etário (situação no fim do mês)*

| Concelho | Grupo Etário < 25 anos | Grupo Etário 25 - 34 anos | Grupo Etário 35 - 54 anos | Grupo Etário 55 anos e + | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Aguiar da Beira | 17 | 21 | 56 | 57 | 151 |
| Carregal do Sal | 43 | 57 | 120 | 60 | 280 |
| Castro Daire | 70 | 109 | 229 | 188 | 596 |
| Mangualde | 85 | 142 | 309 | 184 | 720 |
| Nelas | 68 | 100 | 205 | 111 | 484 |
| Oliveira de Frades | 58 | 83 | 174 | 103 | 418 |
| Penalva do Castelo | 29 | 29 | 120 | 85 | 263 |
| Santa Comba Dão | 40 | 63 | 105 | 91 | 299 |
| São Pedro do Sul | 82 | 111 | 214 | 197 | 604 |
| Sátão | 45 | 79 | 163 | 123 | 410 |
| Tondela | 95 | 125 | 249 | 165 | 634 |
| Vila Nova de Paiva | 25 | 23 | 54 | 50 | 152 |
| Viseu | 446 | 701 | 1316 | 737 | 3200 |
| Vouzela | 40 | 63 | 141 | 84 | 328 |
| Total | 1143 | 1706 | 3455 | 2235 | 8539 |

Fonte: Dados obtidos por consulta ao site do IEFP, em https://www.iefp.pt/estatisticas

Segundo a fonte mencionada, o grupo etário dos 35 aos 54 anos, seguido do grupo etário dos mais de 55 anos, são aqueles que registam um maior número de desempregados.

*Tabela 4: Desemprego Registado por Concelho segundo os Níveis de Escolaridade (situação no fim do mês)*

| Concelho | Nível Escolar. < 1º ciclo EB | Nível Escolar. 1º ciclo EB | Nível Escolar. 2º ciclo EB | Nível Escolar. 3º ciclo EB | Nível Escolar. Secundário | Nível Escolar. Superior | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aguiar da Beira | 15 | 46 | 25 | 20 | 36 | 9 | 151 |
| Carregal do Sal | 20 | 34 | 30 | 84 | 85 | 27 | 280 |
| Castro Daire | 44 | 146 | 109 | 116 | 148 | 33 | 596 |
| Mangualde | 54 | 106 | 131 | 157 | 207 | 65 | 720 |
| Nelas | 18 | 92 | 97 | 128 | 105 | 44 | 484 |
| Oliveira Frades | 32 | 62 | 45 | 98 | 134 | 47 | 418 |
| Penalva Castelo | 24 | 57 | 62 | 42 | 55 | 23 | 263 |
| Santa Comba Dão | 27 | 33 | 36 | 68 | 92 | 43 | 299 |
| São Pedro do Sul | 30 | 78 | 100 | 153 | 207 | 36 | 604 |
| Sátão | 31 | 92 | 70 | 88 | 88 | 41 | 410 |
| Tondela | 34 | 76 | 97 | 144 | 199 | 84 | 634 |
| Vila Nova Paiva | 17 | 28 | 29 | 29 | 32 | 17 | 152 |
| Viseu | 237 | 331 | 366 | 596 | 1087 | 583 | 3200 |
| Vouzela | 10 | 65 | 55 | 71 | 94 | 33 | 328 |
| Total | 593 | 1246 | 1252 | 1794 | 2569 | 1085 | 8539 |

Fonte: Dados obtidos por consulta ao site do IEFP, em https://www.iefp.pt/estatisticas

Segundo os dados da tabela 4, verifica-se que o maior número de desempregados, regista-se nos indivíduos que possuem o ensino secundário como nível de escolaridade, seguindo-se os que possuem o 3º ciclo do ensino básico. Contudo, a situação também é muito expressiva para desempregados que possuem o 1º e o 2º ciclo do ensino básico.

Os Concelhos nos quais o número total de desempregados é mais expressivo, são os de Viseu, com 3200 desempregados, seguindo-se os Concelhos de Mangualde e de Tondela, com 720 e 634, respetivamente.

Em termos absolutos, os Concelhos com menor número de desempregados são Aguiar da Beira e Vila Nova de Paiva, com 151 e 152 desempregados, respetivamente.

O número total de desempregados registados no final do mês de abril de 2020, para a totalidade da área de abrangência do Serviço de Formação Profissional de Viseu, situava-se nos 8539.

*Tabela 5: Desemprego Registado por Concelho segundo o Género, o Tempo de Inscrição e a Situação Face à Procura de Emprego (situação no fim do mês)*

| Concelho | Género | | Tempo de inscrição | | Situação Face à Procura de Emprego | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Homens | Mulheres | < 1 ano | 1 ano e + | 1º Emprego | Novo Emprego | |
| Aguiar da Beira | 77 | 74 | 94 | 57 | 13 | 138 | 151 |
| Carregal do Sal | 127 | 153 | 204 | 76 | 19 | 261 | 280 |
| Castro Daire | 255 | 341 | 273 | 323 | 62 | 534 | 596 |
| Mangualde | 290 | 430 | 448 | 272 | 68 | 652 | 720 |
| Nelas | 201 | 283 | 346 | 138 | 55 | 429 | 484 |
| Oliveira de Frades | 190 | 228 | 273 | 145 | 40 | 378 | 418 |
| Penalva do Castelo | 113 | 150 | 173 | 90 | 22 | 241 | 263 |
| Santa Comba Dão | 121 | 178 | 196 | 103 | 24 | 275 | 299 |
| São Pedro do Sul | 238 | 366 | 400 | 204 | 48 | 556 | 604 |
| Sátão | 167 | 243 | 226 | 184 | 47 | 363 | 410 |
| Tondela | 282 | 352 | 455 | 179 | 37 | 597 | 634 |
| Vila Nova de Paiva | 81 | 71 | 88 | 64 | 21 | 131 | 152 |
| Viseu | 1403 | 1797 | 2182 | 1018 | 431 | 2769 | 3200 |
| Vouzela | 134 | 194 | 214 | 114 | 26 | 302 | 328 |
| Total | 3679 | 4860 | 5572 | 2967 | 913 | 7626 | 8539 |

Fonte: Dados obtidos por consulta ao site do IEFP, em https://www.iefp.pt/estatisticas

Segundo análise à tabela 5, pode verificar-se que as mulheres representam 56,9% do número de desempregados registados.

Em relação ao tempo de inscrição, existem 2967 desempregados, inscritos há mais de 1 ano, o que corresponde a 34,7% do total.

A situação face ao emprego, daqueles que procuram o 1º emprego, regista-se um total de 913 desempregados, o que corresponde a 10,7%.

Após a apresentação do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, no ponto seguinte, abordar-se-á o Serviço de Formação, local onde foi realizado o estágio profissionalizante, fazendo um enquadramento à atividade formativa e às modalidades de formação.

## 4.1. SERVIÇO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE VISEU

### 4.1.1. ATIVIDADE FORMATIVA

O Serviço de Formação dispõe de várias secções e espaços oficinais devidamente equipados, onde se realizam ações de formação de diferentes modalidades, nas seguintes áreas:

- Reparação Auto (secção polivalente da área automóvel);
- Madeiras;
- Construções Mecânicas;
- Construções Metálicas/Soldada;
- Eletrónica Geral;
- Restauração e Hotelaria;
- Laboratório de Metrologia;
- Laboratório de Hidráulica – Pneumática;
- Eletricidade;
- Informática (3 salas equipadas);
- Cabeleireiros;
- Cosmetologia/Estética;
- Polivalente de Saúde;
- Costura;

O Serviço de Formação dispõe ainda de:

- 8 Salas de Formação Geral;
- 10 Salas de Apoio Tecnológico às Oficinas;
- 1 Auditório com capacidade para cerca de 150 lugares.

Possui ainda, um espaço destinado à área da Hotelaria e Restauração, denominado de "Casa da Ribeira", situado na zona da "Ribeira", na cidade de Viseu. Neste espaço, são desenvolvidas ações de formação, no âmbito das saídas profissionais de cozinha, pastelaria e restauração.

O Plano de Atividades do Serviço de Formação do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu subdivide-se em diferentes modalidades de formação, conforme se verá no ponto seguinte.

### 4.1.2. MODALIDADES DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

As modalidades formativas existentes no Serviço de Formação do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu são:

- Aprendizagem (APZ) - Os cursos de aprendizagem permitem obter uma certificação escolar e profissional, privilegiando a inserção no mercado de trabalho, potenciada por uma forte componente de formação realizada em contexto de empresa, e o prosseguimento de estudos de nível superior.
- Cursos de Especialização Tecnológica (CET) - Os cursos de especialização tecnológica permitem obter uma formação de nível pós-secundário não superior e visam responder às necessidades do mercado de trabalho, ao nível de quadros intermédios.
- Educação e Formação de Adultos (EFA) - Os cursos de educação e formação para adultos permitem elevar os níveis de habilitação escolar e profissional da população portuguesa adulta e, por esta via, melhorar as suas condições de empregabilidade.
- Formação Modular Certificada (FMC) - A formação modular certificada permite atualizar e aperfeiçoar os conhecimentos teóricos e práticos da população portuguesa adulta.
- Formação Vida Ativa (VA) - A medida Vida Ativa - Emprego Qualificado permite potenciar o regresso ao mercado de trabalho de desempregados, através de uma rápida integração em ações de formação de curta duração. Esta modalidade integra as ações de Literacia Digital (LITD).
- Português Língua de Acolhimento (PLA) - Os cursos de português língua de acolhimento permitem elevar a capacidade de expressão e compreensão da língua portuguesa, junto de adultos migrantes em Portugal, e facilitar o seu processo de integração social, profissional e cívico, contribuindo para a prevenção da discriminação em função da origem e promovendo a igualdade.
- Formação em Competências Básicas (FCB) - O Programa de formação em competências básicas permite obter competências básicas de leitura, escrita, cálculo e tecnologias de informação e comunicação necessárias para integrar um curso EFA ou ser encaminhado para um processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências de nível básico.

# 5. O PERFIL DO FORMANDO

As ações de formação em Literacia Digital são destinadas a cidadãos com idade igual ou superior a 18 anos, empregados ou em situação de desemprego, com particular incidência nos públicos que apresentem menores níveis de Literacia Digital.

De um modo geral, os adultos optam por adquirir mais competências na área das TIC, visto estarem cada vez mais sensibilizados para a importância da utilização das mesmas, em prol da sua qualidade de vida, interação com os vários organismos e desburocratização dos processos.

A divulgação desta ação de formação em concreto, apesar de visar um público específico, foi realizada ao público em geral, como promoção de uma iniciativa, que visava a aquisição de saberes relacionados com a interação e obtenção de acessos a ferramentas por demais importantes, levando a que a procura por esta ação de formação, não se limitasse somente ao perfil definido no primeiro parágrafo deste ponto, mas também a outros adultos, cujos temas entenderam ser uma mais valia para os mesmos.

De referir também, que tratando-se de uma nova oferta formativa, não existe histórico relacionado com o perfil do formando, sendo algo, que com o desenvolvimento do presente estudo, será alvo de maior aprofundamento, na análise aos dados.

# 6. ENQUADRAMENTO EMPÍRICO E PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

## 6.1. NATUREZA DO ESTUDO

Como já referido na introdução desta investigação, procura estudar-se o impacto que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital provoca em adultos desempregados.

Neste estudo a metodologia selecionada foi a quantitativa, pois permite recolher um maior número de dados quantificáveis, assim como, encontrar relações entre variáveis e explicar fenómenos, recorrendo ao tratamento estatístico.

> "Na maior parte dos casos, um inquérito propõe-se obter informações a partir de uma seleção representativa da população e, a partir da amostra, tirar conclusões consideradas representativas da população como um todo"
>
> (Bell, 1993: 26)

O questionário foi assim o instrumento escolhido para este estudo, dado que permite recolher um maior número de respostas num curto período de tempo, bem como permite o tratamento de dados de uma forma mais geral.

## 6.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA

Definir a população que será estudada é uma das primeiras etapas do processo de investigação e citando Fortin (2009, p.311), população é "o conjunto de elementos (indivíduos, espécies e processos) que têm caraterísticas comuns. O que se visa obter, é que todos os elementos apresentem as mesmas caraterísticas".

A população consiste em 296 formandos/as que frequentaram os cursos de Literacia Digital, no Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, entre 2019 e 2020.

Estas ações decorreram nas instalações do Serviço de Formação, bem como nos seguintes Concelhos: Viseu, Tondela, Vila Nova de Paiva, Carregal do Sal, São Pedro do Sul, Penalva do Castelo, Nelas e Sátão.

A representatividade de uma amostra, é uma das condições mais importantes particularmente quando se pretende divulgar os resultados obtidos através da amostra. Assim, uma amostra deve ser suficientemente grande para garantir a representatividade da população sendo que o seu tamanho depende do nível de confiança que se pretende incutir nos dados.

Para poder definir o tamanho da amostra recorreu-se à seguinte fórmula:

$n = \frac{p \times (1-p)}{\left(\frac{D^2}{\frac{\alpha}{2}}\right) + \left(\frac{p \times (1-p)}{N}\right)}$, onde D corresponde ao nível de precisão, α, o nível de erro e *p* corresponde à proporção de uma população finita.

A proporção (p) pode assumir todos os valores no intervalo [0,1] e a função [p×(1-p)] é usual assumir o valor máximo 0,25 na hipótese mais pessimista, ou seja, quando a dispersão é máxima.

Como não se conhece a proporção (p), é comum optar-se pela hipótese mais pessimista, isto é, p=0,5. O nível de confiança usual é λ=95% e o nível de precisão D=±5%. Para este nível de confiança, consultada a tabela da distribuição normal, o valor de $Z_{\alpha/2}$=1,96. De acordo com a fórmula, a amostra deve ter a dimensão de pelo menos 167 inquiridos. No entanto, foram obtidos um total de 262 questionários, correspondendo a 88,51% da população, estando, portanto, garantida a representatividade da amostra. Foram recolhidos questionários de todas as ações.
No anexo 1, apresenta-se a lista de ações, bem como o local onde as mesmas decorreram.

## 6.3. OBJETIVOS E HIPÓTESES

Esta investigação tem como objetivo principal:

Estudar o impacto que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital provoca em adultos desempregados.

Intimamente associados ao objetivo principal surgiram os objetivos específicos desta pesquisa que são os seguintes:

Em primeiro lugar, identificar se a idade e as habilitações escolares constituem barreiras à aprendizagem.

Em segundo lugar, confrontar a possibilidade de que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital, possa ser um fator determinante para o aumento do nível de Literacia Digital, no uso das novas tecnologias.

Em terceiro lugar, perceber em que medida os cidadãos desempregados, após a frequência da ação, estão aptos a navegar nos portais digitais, no sentido de entender o sucesso da ação frequentada.

Em quarto lugar, e visto que todos os formandos que participaram nas ações de formação de Literacia Digital estavam desempregados aferir o impacto que esta teve, nomeadamente, se os dotou de mais competências para o mercado de trabalho, facilitando assim o seu ingresso/reingresso?

Em quinto lugar verificar se existem diferenças na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em função do género e da duração da situação de desemprego.

Quanto às hipóteses colocadas na pesquisa, e no sentido de se ir ao encontro, quer do objetivo principal, quer dos objetivos específicos, fruto da reflexão sobre o tema e aprofundamento do conhecimento da realidade, sobressaíram cinco hipóteses:

- $H_1$: A idade e as habilitações escolares constituem barreiras à aprendizagem?
- $H_2$: O programa definido, está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento do nível de Literacia Digital?
- $H_3$: Após a frequência da ação, os formandos estão aptos a navegar nos portais digitais, nomeadamente: Passaporte Qualifica, Finanças, e-fatura e Segurança Social?
- $H_4$: As ações de Literacia Digital ministradas pelo IEFP aumentam as competências dos formandos e são importantes para o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho?
- $H_5$: Existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em função do género e da duração da situação de desemprego?

## 6.4. RELATÓRIO PRÉ-TESTE, DESENHO DO QUESTIONÁRIO, SUA APLICAÇÃO E RECOLHA DE DADOS

### 6.4.1. RELATÓRIO PRÉ-TESTE E DESENHO DO QUESTIONÁRIO

A definição e conceção do instrumento da recolha de dados, inquérito por questionário, foi o instrumento selecionado, de entre os métodos disponíveis, por ser o mais adequado ao tipo de dados que se pretende analisar, dado que "permite a recolha de dados fiáveis e razoavelmente válidos de forma simples" (Coutinho, 2008).

O inquérito por questionário proporciona uma preparação atempada das questões chave a colocar aos inquiridos que poderão posteriormente ser testadas e melhoradas ou alteradas, caso se justifique.

Foi solicitado a colaboração de três Colegas que pertencem ao Núcleo de Gestão da Qualificação e a dois Formadores, para darem um parecer sobre o instrumento a ser aplicado.

Os Colegas e os Formadores que deram o parecer transmitiram um *feedback* positivo e não identificaram nenhuma melhoria, mas antes demonstraram curiosidade sobre o resultado final.

A construção do inquérito teve por base os conteúdos programáticos abordados na ação de Literacia Digital, procurando englobar todas as variáveis de aquisição de competências, previstas para esta ação de formação.

O inquérito por questionário (anexo 2) é constituído por quatro partes, distribuídas da seguinte forma:

A – Características dos formandos

Caracteriza-se o grupo de formandos inquiridos quanto aos dados sociodemográficos, no que respeita ao sexo, idade, nacionalidade, tempo de desemprego, habilitações escolares, estado civil e se tem filhos.

B – Antes da formação

Nesta parte, procura obter-se um conjunto de informações, relacionadas com os saberes, antes da frequência da ação de formação, nomeadamente, se consegue utilizar um computador em casa, realizar uma pesquisa na Internet ou enviar um e-mail, bem como se sabe utilizar as plataformas do Passaporte Qualifica, Portal das Finanças, e-faturas e da Segurança Social.

C – Aferição de competências adquiridas

Nesta parte, com as questões colocadas procuram-se obter informações sobre a aquisição de competências, resultantes da frequência da ação de formação de Literacia Digital, estando subdividida em quatro subpartes:

- C1 - Utilização do computador
- C2 - Navegação digital
- C3 - Plataformas digitais
- C4 - Segurança e privacidade

D – Importância e avaliação da ação de formação

O último ponto procura aferir os resultados e expectativas, bem como perspetivas futuras, obtendo-se, objetivamente, informações sobre a importância da ação de formação, assim como a importância de o Estado intervir na modernização dos portais. Por fim, afere-se, se esta formação, dotou os formandos de mais competências para o mercado de trabalho.

### 6.4.2. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO E RECOLHA DE DADOS

Previamente à aplicação do questionário, entre setembro e outubro de 2020, foi efetuado um pedido de autorização para a realização do estudo à Direção do Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, o qual foi aceite.

Uma vez que o público-alvo não possuía as competências digitais para o efeito, optou-se por imprimir o inquérito e enviar o mesmo a todos os formandos que frequentaram a ação de formação de Literacia Digital.

Em virtude das limitações, devido à Pandemia provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2, aos adultos que tinham frequentado as ações, foi efetuado um contacto telefónico e proposto que a entrega dos questionários ocorresse nas suas localidades, garantindo-se assim, um elevado número de entregas. Para tal, foi necessário contactar entidades nesses mesmos locais, que mediante o cumprimento das regras instituídas em termos da Direção Geral de Saúde, disponibilizaram um auditório/sala para o efeito. Esta tarefa foi de difícil implementação e levou

a que este processo de recolha dos questionários fosse mais demorado do que o inicialmente previsto, sendo que os últimos questionários, só tivessem sido recolhidos já em finais de outubro.

Em algumas ocasiões, o formador que tinha ministrado a ação de formação esteve presente, sendo visível, o agrado por parte dos formandos em voltarem a estar juntos. Também de salientar a entrega de certificados, àqueles que tinham frequentado a ação e ainda o não tinham levantado, tendo-se proporcionado um momento solene e de relevante importância.

O tratamento dos dados foi realizado com base no software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 25.

# 7. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

No sentido de ir ao encontro das hipóteses levantadas, é necessário proceder a uma análise estatística, que pode ser descritiva ou inferencial. Na primeira, resume-se a informação num conjunto de dados, mas na análise inferencial recorre-se a métodos mais complexos como a realização de testes de hipótese paramétricos e/ou não paraméricos. À medida que houver necessidade da sua utilização, assim se fará uma descrição dos mesmos.

Inicia-se esta análise procedendo a uma caracterização da amostra, que terá em consideração não só os dados sociodemográficos como também os diversos itens do questionário nomeadamente o conjunto de informações relacionadas com os saberes antes da ação de formação, a aferição das competências adquiridas e a importância e avaliação da ação de formação.

## 7.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Tal como anteriormente referido, o questionário foi aplicado aos formandos que frequentaram os cursos de Literacia Digital, no Centro de Emprego e Formação Profissional de Viseu, entre 2019 e 2020.

A Tabela 6 apresenta os resultados relativos ao género dos inquiridos, donde se constata que a maioria dos inquiridos são do género feminino, correspondendo a uma percentagem de 64,1%.

*Tabela 6: Género*

| Género | Frequência | Percentagem |
|---|---|---|
| Feminino | 168 | 64,1 |
| Masculino | 94 | 35,9 |
| Total | 262 | 100 |

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 7 apresenta as estatísticas descritivas da idade dos inquiridos.

*Tabela 7: Estatísticas Descritivas da Idade*

| Estatística | Valor |
|---|---|
| Mínimo | 18 |
| Máximo | 67 |
| Média | 49 |
| Desvio | 10 |

| Estatística | Valor |
|---|---|
| Percentil 25 | 42 |
| Percentil 50 | 50 |
| Percentil 75 | 57 |

Fonte: Elaboração própria.

Os formandos têm idades entre os 18 e os 67 anos, sendo que a média das idades é de 49 anos. 25% dos inquiridos tem 42 anos ou menos, 50% até 50 anos e 75% 57 anos ou menos.

A grande maioria dos inquiridos tem nacionalidade portuguesa (96,6%), sendo, portanto, residual os que têm outra nacionalidade (Tabela 8).

*Tabela 8: Nacionalidade*

| Nacionalidade | Frequência | Percentagem |
|---|---|---|
| Portuguesa | 253 | 96,6 |
| Outra | 9 | 3,4 |
| Total | 262 | 100 |

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 9 apresenta os resultados obtidos para o estado civil e para a questão "Tem filhos"? De acordo com os valores registados, a maioria dos formandos é casado e tem filhos.

*Tabela 9: Estado Civil e Filhos*

| Estado Civil/Tem Filhos? | Não | Sim | Total |
|---|---|---|---|
| Casado/a | 9 | 130 | 139 |
| Divorciado/a | 4 | 45 | 49 |
| Solteiro/a | 29 | 20 | 49 |
| Viúvo/a | 0 | 8 | 8 |
| Total | 42 | 203 | 245[26] |

Fonte: Elaboração própria.

[26] Registaram-se 17 não respostas

A Tabela 10 permite afirmar que 26% dos formandos está em situação de desemprego há menos de seis meses, sendo essa também a percentagem dos que estão sem trabalho há pelo menos 1 ano. É relativamente mais baixa a percentagem dos que estão desempregados entre 1 e 2 anos – 19,1% e a maior percentagem diz respeito aos que estão em situação de desemprego há mais de 2 anos – 27,9%.

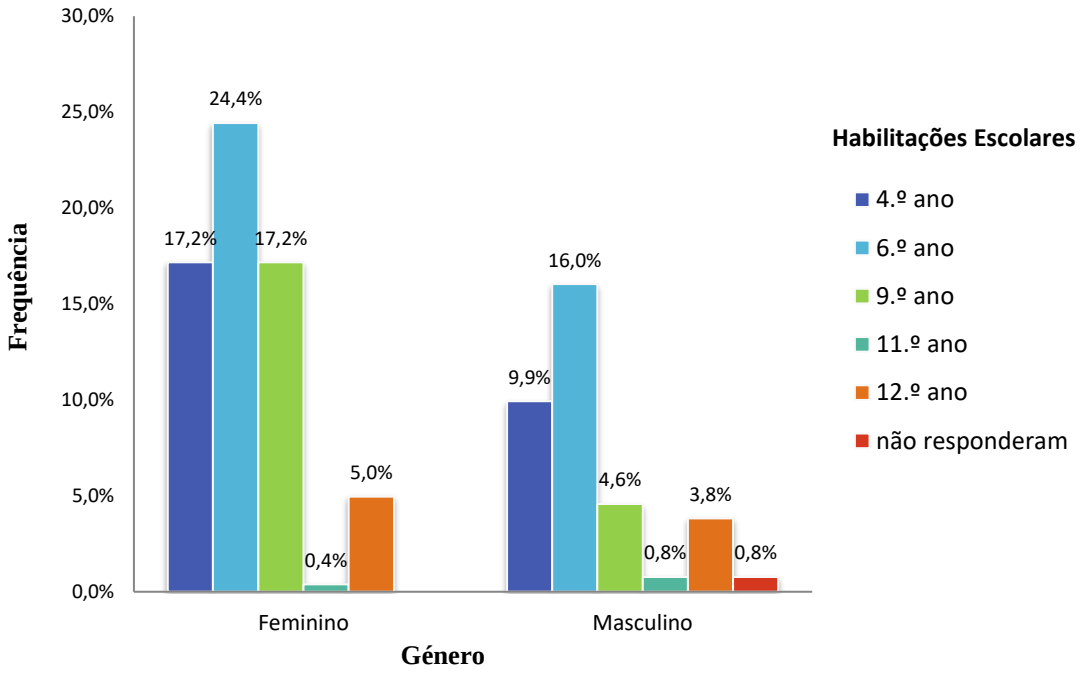
*Tabela 10: Duração da Situação de Desemprego*

| Situação Desemprego | Frequência | Percentagem |
|---|---|---|
| Menos de 6 meses | 68 | 26 |
| Entre 6 meses e 1 ano | 68 | 26 |
| Entre 1 ano e 2 anos | 50 | 19,1 |
| Mais de 2 anos | 73 | 27,9 |
| Não respondeu | 3 | 1 |
| Total | 262 | 100 |

Fonte: Elaboração própria.

A Figura 15 apresenta as habilitações escolares dos inquiridos, por género.

*Figura 15 - Habilitações Escolares por Género*




Fonte: Elaboração própria.

Quer para o género feminino, quer masculino, conclui-se que a maioria dos formandos possui o 6º ano de escolaridade, seguido do 4º ano e 9º ano de escolaridade, respetivamente. Apenas treze formandos do género feminino e dez do género masculino possuem o 12º ano.

É também importante analisar a situação de desemprego e as habilitações escolares (Tabela 11).

*Tabela 11: Duração da Situação de Desemprego e Habilitações Escolares (em %)*

| Habilitações / Sit. Desemprego | 4ª classe | 6º ano | 9º ano | 11º ano | 12º ano | Não respondeu | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Menos de 6 meses | 6,1 | 14,5 | 2,3 | 0,4 | 2,3 | 0,4 | 26,0 |
| Entre 6 meses e 1 ano | 6,5 | 12,2 | 6,5 | 0,4 | 0,4 | 0,0 | 26,0 |
| Entre 1 ano e 2 anos | 5,3 | 6,9 | 5,3 | 0,0 | 1,1 | 0,4 | 19,1 |
| Mais de 2 anos | 8,8 | 6,9 | 7,3 | 0,4 | 4,6 | 0,0 | 27,9 |
| Não respondeu | 0,4 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 1,1 |
| Total | 27,1 | 40,5 | 21,8 | 1,1 | 8,8 | 0,8 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria.

Da análise da tabela pode concluir-se que a percentagem mais elevada de inquiridos, diz respeito aos que possuem o 6º ano de escolaridade e que estão em situação de desemprego há menos de seis meses, ou seja, 14,5%. Dos formandos que estão desempregados há mais de 2 anos, 16,5% tem o 12º ano de escolaridade, 31,5% a 4ª classe, 24,7% o 6º ano e 26,2% o 9º ano.

No sentido de verificar se existe alguma relação entre a situação de desemprego e as habilitações escolares, considerou-se a utilização de um teste não paramétrico de independência.

Um teste de hipótese tem sempre implícitas cinco fases distintas: primeira - definição de uma hipótese nula que se pretende testar; segunda - definição de uma hipótese alternativa à hipótese nula; terceira - identificação da estatística do teste; quarta - identificação da região crítica do teste; quinta - tomada de decisão ou pela hipótese nula ou pela alternativa. A diferença entre testes paramétricos e não paramétricos é que no primeiro caso, o teste é feito especificamente a um parâmetro da população e no segundo, o teste é realizado a situações concretas como a independência/dependência entre variáveis. O teste do qui quadrado estuda a relação entre duas variáveis, mas assume que não existe nenhuma célula com frequência esperada inferior a 1 ou não mais do que 20% com frequência esperada inferior a 5. No caso de isto acontecer há que considerar testes alternativos, como o teste de *Fisher*. Este teste, tal como o teste qui-quadrado, testa a hipótese em $H_0$ de haver independência entre duas variáveis, contra a alternativa de que as variáveis são dependentes ou correlacionadas, não tendo a condição exigida pelo teste do qui-quadrado relativa ao número mínimo de observações em cada célula. Na análise optar-se-á pelo

teste de *Fisher* e um nível de significância de 5%. A hipótese nula que está a ser testada considera sempre a independência entre variáveis.

As hipóteses em análise são:

- $H_0$: Há independência entre as variáveis
- $H_1$: Há dependência entre as variáveis

Os resultados obtidos para o teste de *Fisher* entre a situação de desemprego e as habilitações escolares encontra-se na Tabela 12.

*Tabela 12: Resultados do Teste de Fisher entre a Duração da Situação de Desemprego e as Habilitações Académicas*

| Variáveis | Valor Observado | *P- Value* |
|---|---|---|
| Duração da Situação de Desemprego e as Habilitações Académicas | 29,397 | 0,002 |

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com os resultados pode rejeitar-se a hipótese nula de independência entre as variáveis ao nível de 5%, pelo que se pode concluir que a situação de desemprego e as habilitações académicas são dependentes entre si.

Calculou-se ainda o coeficiente de correlação de *Spearman* que mede a intensidade da relação entre duas variáveis e em caso afirmativo se essa relação é positiva ou negativa, para a situação de desemprego e a idade. O coeficiente pode variar entre 0 e -1 no caso de haver correlação negativa (as variáveis variam em sentido contrário) e 0 e 1, no caso de ser positiva (as variáveis variam no mesmo sentido), sendo tanto mais forte a relação quanto mais próximo da unidade se encontrar o coeficiente. Optou-se pelo coeficiente de *Spearman* porque, ao contrário do coeficiente de correlação R de *Pearson*, aquele não é sensível à assimetria das distribuições nem à presença de *outliers*, não exigindo que os dados provenham de duas populações normais. Os resultados obtidos para este coeficiente encontram-se na Tabela 13.

*Tabela 13: Resultados do Coeficiente de Correlação de Spearman entre a Duração da Situação de Desemprego e a Idade*

| Variáveis | Coeficiente | *P- Value* |
|---|---|---|
| Duração da Situação de Desemprego e a Idade | 0,238 | 0,000 |

Fonte: Elaboração própria.

A correlação de *Spearman* entre a duração da situação de desemprego e a idade permite-nos afirmar que existe uma relação direta e positiva entre as variáveis, ou seja, se a idade aumenta a duração da situação de desemprego aumenta também e vice-versa.

## 7.2. CONHECIMENTOS ANTES DA FORMAÇÃO

Pretende-se com este ponto analisar os conhecimentos que os inquiridos possuíam antes da ação de formação em Literacia Digital. É elaborada uma análise específica de cada questão colocada no questionário relativamente aos seus conhecimentos antes da formação e perante as quais os respondentes tinham cinco opções de escolha, de acordo com uma escala de *Likert*: "1- Com muita dificuldade"; "2-Com dificuldade"; "3 – Razoavelmente"; "4 – Bem" e "5 – Muito bem". Os resultados estão disponíveis na Tabela 14.

*Tabela 14: Conhecimentos Antes da Formação (%)*

| Questão/Resposta | Com muita dificuldade | Com dificuldade | Razoavelmente | Bem | Muito bem |
|---|---|---|---|---|---|
| Consegue utilizar um computador em casa? | 26,4 | 12,3 | 29,1 | 14,9 | 17,2 |
| Consegue realizar uma pesquisa na Internet? | 20,7 | 13,4 | 18,8 | 18,8 | 28,4 |
| Consegue enviar um e-mail? | 27,9 | 12,8 | 18,2 | 14,0 | 27,1 |
| Sabia aceder à plataforma do Passaporte Qualifica? | 56,8 | 9,7 | 11,7 | 9,3 | 12,5 |
| Sabia utilizar a plataforma do Portal das Finanças? | 45,8 | 11,9 | 13,5 | 16,2 | 12,7 |
| Sabia utilizar a plataforma do e-fatura? | 50 | 14,7 | 14,0 | 10,5 | 10,9 |
| Sabia utilizar a plataforma da Segurança Social? | 44,8 | 11,2 | 17,4 | 14,3 | 12,4 |

Fonte: Elaboração própria.

Comparando os resultados obtidos para todas as afirmações, destaca-se um maior grau de concordância relativamente às questões relacionadas com a utilização das plataformas digitais como o Passaporte Qualifica, o Portal das Finanças ou a Segurança Social, em que a grande maioria afirma ter dificuldade, ou muita dificuldade na sua utilização. Mas mesmo relativamente às questões como "Consegue utilizar um computador em casa?", "Consegue realizar uma pesquisa na Internet?", ou "Consegue enviar um e-mail?", se denota a existência de dificuldades por parte

dos inquiridos, já que apenas 32,1%, 47,2% e 41,1% do total considera como resposta as opções "bem" e "muito bem" às três questões e de forma respetiva.

Procurou também analisar-se se a idade e as habilitações escolares constituem barreiras à aprendizagem no sentido de dar resposta a uma das primeiras hipóteses levantadas:
$H_1$: A idade e as habilitações escolares constituem barreiras à aprendizagem?

Para isso, considerou-se o coeficiente de correlação de *Spearman*, entre os conhecimentos antes da formação e a idade e as habilitações escolares, cujos resultados se encontram nas Tabelas 15 e 16, de forma respetiva.

*Tabela 15: Resultados do Coeficiente de Correlação de Spearman entre a os Conhecimentos antes da Formação e a Idade*

| Conhecimento | Coeficiente | *P- Value* |
|---|---|---|
| Consegue utilizar um computador em casa? | -0,395 | 0,000 |
| Consegue realizar uma pesquisa na Internet? | -0,344 | 0,000 |
| Consegue enviar um e-mail? | -0,342 | 0,000 |
| Sabia aceder à plataforma do Passaporte Qualifica? | -0,180 | 0,004 |
| Sabia utilizar a plataforma do Portal das Finanças? | -0,257 | 0,000 |
| Sabia utilizar a plataforma do e-fatura? | -0,268 | 0,000 |
| Sabia utilizar a plataforma da Segurança Social? | -0,304 | 0,000 |

Fonte: Elaboração própria.

*Tabela 16: Resultados do Coeficiente de Correlação de Spearman entre a os Conhecimentos antes da Formação e as Habilitações Escolares*

| Conhecimento | Coeficiente | *P- Value* |
|---|---|---|
| Consegue utilizar um computador em casa? | 0,430 | 0,000 |
| Consegue realizar uma pesquisa na Internet? | 0,315 | 0,000 |
| Consegue enviar um e-mail? | 0,320 | 0,000 |
| Sabia aceder à plataforma do Passaporte Qualifica? | 0,044 | 0,485 |
| Sabia utilizar a plataforma do Portal das Finanças? | 0,273 | 0,000 |
| Sabia utilizar a plataforma do e-fatura? | 0,236 | 0,000 |
| Sabia utilizar a plataforma da Segurança Social? | 0,305 | 0,000 |

Fonte: Elaboração própria.

A correlação de *Spearman* entre os conhecimentos e a idade revela que existe uma relação direta e negativa entre as variáveis, ou seja, à medida que a idade aumenta, o grau de conhecimento é menor, ou seja, os inquiridos apresentam mais dificuldades na utilização de computador, na pesquisa da Internet, no envio de um email ou na utilização das plataformas digitais.

Relativamente aos resultados obtidos para a correlação entre os conhecimentos e as habilitações escolares e com exceção da questão relacionada com o acesso à plataforma do passaporte Qualifica que não se mostrou significativa, todos os outros resultados indicam a existência de uma relação direta e positiva entre as variáveis, isto é quanto mais habilitações escolares os inquiridos apresentam, maior é também o seu grau de conhecimento e portanto menores as dificuldades apresentadas relativamente à utilização do computador, pesquisa na Internet, envio de email ou utilização das plataformas digitais.

Perante estes resultados, pode concluir-se que existe uma relação direta entre os conhecimentos antes da formação e a idade e as habilitações literárias e cujos resultados vêm ao encontro do que é expectável, ou seja, à medida que a idade aumenta, o grau de conhecimento é menor e quanto mais habilitações escolares os inquiridos apresentam, maior é também o seu grau de conhecimento. No entanto é nossa opinião que não se pode afirmar que a idade e as habilitações escolares constituam barreiras à aprendizagem, optando-se antes por concluir por um maior ou menor grau de dificuldade de aprendizagem, ou seja, quanto mais idade tiverem os inquiridos e menores as habilitações, maiores serão as dificuldades na aprendizagem, mas essas características não são impeditivas da aprendizagem.

## 7.3. CONHECIMENTOS E COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS APÓS A FORMAÇÃO

Abrangendo a aquisição de conhecimentos e competências adquiridas em dimensões diversificadas, a saber: Utilização do computador; Navegação digital; Plataformas digitais e Segurança e privacidade, importa realizar uma análise factual dos resultados obtidos iniciando esta pesquisa com uma análise específica de cada afirmação, com as quais os respondentes tinham as cinco possibilidades de resposta e já referidas anteriormente, de acordo com uma escala de *Likert*: "1- Com muita dificuldade"; "2-Com dificuldade"; "3 – Razoavelmente"; "4 – Bem" e "5 – Muito bem", procedendo-se depois a inferências estatísticas necessárias à testagem das

hipóteses colocadas nesta investigação. Inicia-se então esta análise com a primeira dimensão: Utilização do computador.

## 7.3.1.UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR

Relativamente às questões respeitantes à utilização do computador, obtiveram-se os resultados disponíveis na Tabela 17.

*Tabela 17: Conhecimentos Relativos à Utilização do Computador (%)*

| Afirmação/Resposta | Com muita dificuldade | Com dificuldade | Razoavelmente | Bem | Muito bem |
|---|---|---|---|---|---|
| Identificar uma barra de tarefas | 6,6 | 13,2 | 22,1 | 25,2 | 32,9 |
| Identificar o que é um *icon* | 10,5 | 11,3 | 23,0 | 20,6 | 34,6 |
| Procurar um programa no menu iniciar | 6,6 | 9,7 | 23,6 | 23,6 | 36,4 |
| Abrir um programa para leitura/escrita de documentos | 10,2 | 12,1 | 22,7 | 19,5 | 35,5 |
| Abrir pastas e ficheiros | 6,6 | 12,0 | 23,2 | 22,4 | 35,9 |
| Criar ou eliminar pastas e ficheiros | 8,5 | 12,0 | 23,2 | 24,7 | 31,7 |
| Mudar o nome de pastas e ficheiros | 10,4 | 14,6 | 23,5 | 21,9 | 29,6 |

Fonte: Elaboração própria.

Da análise da tabela, é possível concluir que relativamente a todas as afirmações, é maior a percentagem dos inquiridos que considera deter "bem" e "muito bem" conhecimentos na utilização do computador, sendo essa percentagem sempre superior a 50%. Se comparadas estas respostas com as obtidas na primeira questão da Tabela 14 relativa à utilização do computador antes da formação, conclui-se que houve uma melhoria significativa, já que apenas 14,9% e 17,2% afirmava conseguir utilizar um computador "bem" e "muito bem", de forma respetiva.

Estes resultados permitem afirmar que o programa definido está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento da Literacia Digital. No entanto, de forma a validar estes resultados, considerar-se-á ainda um teste paramétrico t de amostras emparelhadas. Este teste consiste em comparar a mesma amostra antes e depois de uma situação específica como seja uma ação de formação, no sentido de verificar se a mesma produziu efeitos. Na hipótese $H_0$ está a testar-se que não há diferenças significativas entre o nível de conhecimentos relativos à utilização do computador antes da ação de formação e depois da ação de formação. Para isso comparar-se-ão cada uma das afirmações constantes da Tabela 17 representativas do nível de conhecimentos após a formação com a questão "**Consegue utilizar um computador em casa?",** representativa dos conhecimentos relativos à utilização do computador antes da ação de formação. Os resultados encontram-se na Tabela 18.

*Tabela 18: Resultados do Teste t para Amostras Emparelhadas entre o Nível de Conhecimentos Relativos à Utilização do Computador antes da Ação de Formação e depois da Ação de Formação*

| Conhecimento | Coeficiente | *P- Value* |
|---|---|---|
| Identificar uma barra de tarefas | -10,039 | 0,000 |
| Identificar o que é um *icon* | -8,377 | 0,000 |
| Procurar um programa no menu iniciar | -11,321 | 0,000 |
| Abrir um programa para leitura/escrita de documentos | -8,990 | 0,000 |
| Abrir pastas e ficheiros | -10,790 | 0,000 |
| Criar ou eliminar pastas e ficheiros | -9,609 | 0,000 |
| Mudar o nome de pastas e ficheiros | -7,830 | 0,000 |

Fonte: Elaboração própria.

Da análise da tabela, conclui-se pela rejeição da hipótese nula, podendo por isso concluir-se que há diferenças significativas entre o nível de conhecimentos relativos à utilização do computador antes da ação de formação e depois da ação de formação, pelo que estes resultados vêm confirmar que o programa definido está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento da Literacia Digital e portanto responder positivamente à segunda hipótese do estudo - $H_2$: O programa definido, está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento do nível de Literacia Digital?

## 7.3.2. NAVEGAÇÃO DIGITAL

Relativamente às questões relacionadas com a navegação digital, obtiveram-se os resultados disponíveis na Tabela 19.

*Tabela 19: Conhecimentos Relativos à Navegação Digital (%)*

| Afirmação/Resposta | Com muita dificuldade | Com dificuldade | Razoavelmente | Bem | Muito bem |
|---|---|---|---|---|---|
| Abrir um browser para navegação na Internet | 13,1 | 12,7 | 17,4 | 22,4 | 34,4 |
| Pesquisar e filtrar informação | 10,8 | 15,1 | 23,9 | 23,9 | 26,3 |
| Analisar informação filtrada | 13,6 | 16,3 | 22,5 | 23,6 | 24,0 |
| Armazenar e recuperar a informação | 14,6 | 15,0 | 22,7 | 26,9 | 20,8 |

Fonte: Elaboração própria.

Também aqui se pode afirmar que os inquiridos são consensuais, nas respostas concluindo-se mais uma vez que é maior a percentagem dos que considera deter conhecimentos de forma satisfatória e bastante satisfatória na utilização do computador, sendo essa percentagem sempre superior a 50%.

No sentido de verificar o nível de conhecimentos adquiridos com a formação relativos à navegação digital, compararam-se estas respostas com as obtidas na segunda questão da Tabela 14 relativa à realização de uma pesquisa na Internet antes da formação. Dessa comparação conclui-se por um maior nível de conhecimentos uma vez que apenas 18,8% e 28,4% afirmava conseguir realizar uma pesquisa na Internet de forma satisfatória ou muito satisfatória.

Estes resultados reforçam a Hipótese 2 de que o programa definido está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento da Literacia Digital.

## 7.3.3. PLATAFORMAS DIGITAIS

No que concerne aos conhecimentos obtidos relativamente à utilização das plataformas digitais, obtiveram-se os resultados disponíveis na Tabela 20.

*Tabela 20: Conhecimentos Relativos à Utilização das Plataformas Digitais*

| Afirmação/Resposta | Com muita dificuldade | Com dificuldade | Razoavelmente | Bem | Muito bem |
|---|---|---|---|---|---|
| Criar um e-mail | 9,3 | 14,0 | 20,2 | 20,6 | 35,8 |
| Criar um perfil de utilizador | 12,9 | 16,5 | 20,8 | 20,0 | 29,8 |
| Preencher um formulário | 9,4 | 17,7 | 21,7 | 20,5 | 30,7 |
| Submeter/anexar um ficheiro | 11,5 | 15,8 | 21,7 | 22,9 | 28,1 |
| Aceder à plataforma do Passaporte Qualifica | 13,7 | 12,5 | 20,4 | 25,1 | 28,2 |
| Utilizar a plataforma do Portal das Finanças | 16,5 | 12,6 | 18,9 | 33,1 | 18,9 |
| Utilizar a plataforma do e-fatura | 16,5 | 16,9 | 20,1 | 29,9 | 16,5 |
| Utilizar a plataforma da Segurança Social | 15,1 | 13,5 | 17,1 | 31,7 | 22,6 |

Fonte: Elaboração própria.

É percetível da tabela que a percentagem de formandos que revelam dificuldades ou muitas dificuldades é inferior à dos que consideram deter conhecimentos de forma satisfatória e bastante satisfatória na utilização das plataformas digitais.

Compararam-se alguns destes resultados com os obtidos antes da formação e constantes da Tabela 14. As questões comparativas e as respostas positivas aqui representadas pelo somatório das opções “bem” e “muito bem” encontram-se na Tabela 21.

*Tabela 21: Conhecimentos Positivos Relativos à Utilização das Plataformas Digitais Antes da Formação e Depois da Formação (%)*

| Afirmação/Resposta Positiva | Antes da Formação | Depois da Formação |
|---|---|---|
| Enviar/Criar um e-mail | 41,1 | 56,4 |
| Aceder à plataforma do Passaporte Qualifica | 21,8 | 53,3 |
| Utilizar a plataforma do Portal das Finanças | 28,9 | 52,0 |
| Utilizar a plataforma do e-fatura | 21,4 | 46,4 |
| Utilizar a plataforma da Segurança Social | 26,7 | 54,3 |

Fonte: Elaboração própria.

Da análise da tabela, conclui-se por uma melhoria significativa no nível de conhecimentos adquiridos relativamente à utilização das plataformas digitais.

No sentido de validar esta hipótese recorreu-se novamente ao teste paramétrico t de amostras emparelhadas e cujos resultados contam da Tabela 22.

*Tabela 22: Resultados do Teste t para Amostras Emparelhadas Relativos à Utilização das Plataformas Digitais Antes da Formação e Depois da Formação*

| Conhecimento | Coeficiente | *P- Value* |
|---|---|---|
| Enviar/Criar um e-mail | -7,159 | 0,000 |
| Aceder à plataforma do Passaporte Qualifica | -13,647 | 0,000 |
| Utilizar a plataforma do Portal das Finanças | -10,964 | 0,000 |
| Utilizar a plataforma do e-fatura | -12,328 | 0,000 |
| Utilizar a plataforma da Segurança Social | -11,513 | 0,000 |

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados permitem rejeitar sempre a hipótese nula, podendo por isso concluir-se que há diferenças significativas entre o nível de conhecimentos relativos à utilização das plataformas digitais antes da ação de formação e depois da ação de formação. Com estes resultados pode responder-se afirmativamente à terceira hipótese colocada, ou seja, $H_3$: Após a frequência da ação

os formandos estão aptos a navegar nos portais digitais, nomeadamente: Passaporte Qualifica, Finanças, e-fatura e Segurança Social? Significa isto que os cidadãos desempregados, após a frequência da ação, estão aptos a navegar nos portais digitais.

Estes resultados permitem ainda reforçar positivamente a segunda hipótese, ou seja, a de que o programa definido está a produzir resultados positivos já que ficou provado que os formandos adquiriram também conhecimentos ao nível da utilização das plataformas digitais.

## 7.3.4.SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Pretende-se aqui aferir se os formandos adquiriram alguns conhecimentos relativos a questões de cibersegurança e cujos resultados se encontram na Tabela 23.

*Tabela 23: Conhecimentos Relativos à Segurança e Privacidade*

| Afirmação/Resposta | Com muita dificuldade | Com dificuldade | Razoavelmente | Bem | Muito bem |
|---|---|---|---|---|---|
| Proteger os meus dados pessoais | 11,3 | 12,1 | 19,9 | 25,4 | 31,3 |
| Alterar uma palavra passe | 10,2 | 16,8 | 20,3 | 21,9 | 30,9 |
| Sair de uma aplicação encerrando a sessão | 6,3 | 6,6 | 20,3 | 25,0 | 41,8 |

Fonte: Elaboração própria.

Também aqui é possível concluir por um robusto grau de concordância relativamente às afirmações relativas aos conhecimentos adquiridos em termos de segurança e privacidade, o que mais uma vez reforça o sucesso da formação.

## 7.4. IMPORTÂNCIA E AVALIAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Este é um dos últimos pontos a ser analisado estando subdividido em dois subpontos principais: Primeiro: Resultados e expetativas relativamente à formação e Segundo: Perspetivas futuras, ou seja, visto que todos os formandos que participaram nas ações de formação de Literacia Digital estavam desempregados procura aqui aferir-se o impacto que esta teve, ou seja, confirmar se a formação os dotou de mais competências para o mercado de trabalho, facilitando assim o seu ingresso/reingresso. Foi aqui considerada a seguinte escala de *Likert*: 1- "Sem importância"; "2- Pouco importante"; "3 – Razoavelmente importante"; "4 – Importante" e "5 – Muito importante" e cujos resultados se encontram nas Tabelas 24 e 25.

*Tabela 24: Resultados e Expetativas (%)*

| Questão/Resposta | Sem importância | Pouco importante | Razoavelmente importante | Importante | Muito importante |
|---|---|---|---|---|---|
| Os conteúdos abordados foram importantes? | 1,2 | 0 | 10,9 | 30,7 | 57,2 |
| É importante o Estado intervir na modernização dos portais? | 0,4 | 2,8 | 11,0 | 32,3 | 53,5 |
| Qual a importância da plataforma do Passaporte Qualifica? | 2 | 2 | 10,6 | 36,5 | 49 |
| Considera importante as ações de Literacia Digital promovidas pelo IEFP? | 1,2 | 3,1 | 8,2 | 28,6 | 58,8 |

Fonte: Elaboração própria.

Da análise da tabela, ressalta a importância que os formandos dão à formação em Literacia Digital do IEFP. Para além de quase 86% dos inquiridos considerar ser importante e muito importante que o Estado intervenha na modernização dos portais, mais de 85% considera que os conteúdos abordados foram essenciais para a sua formação, reconhecem a importância do Passaporte Qualifica e mais de 87% é unânime no reconhecimento do valor que as ações de Literacia Digital promovidas pelo IEFP têm.

*Tabela 25: Perspetivas Futuras (%)*

| Questão/Resposta | Sem importância | Pouco importante | Razoavelmente importante | Importante | Muito importante |
|---|---|---|---|---|---|
| A frequência desta ação pode ser uma ferramenta útil no futuro? | 2,3 | 2 | 11,7 | 22,3 | 61,7 |
| Considera importante a frequência desta ação de formação para voltar/ingressar ao mercado de trabalho? | 3,1 | 3,9 | 10,2 | 29,7 | 53,1 |
| Qual a importância das competências adquiridas nesta ação de formação? | 1,6 | 2 | 11,5 | 32,5 | 52,4 |
| Esta formação dotou-o/a de mais competências para o mercado de trabalho? | 3,9 | 5,1 | 16,9 | 26,3 | 47,8 |

Fonte: Elaboração própria.

A tabela permite mais uma vez salientar a importância destas ações de formação. 84% considera que a formação é uma ferramenta importante ou muito importante para o seu futuro. A percentagem dos que reconhecem o valor desta formação para voltar/ingressar no mercado de trabalho é superior a 82%, sendo de 74% os que consideram que esta formação é fundamental na dotação de competências para o mercado de trabalho. Estes resultados permitem responder afirmativamente à quarta hipótese deste estudo, ou seja, $H_4$: As ações de Literacia Digital ministradas pelo IEFP aumentam as competências dos formandos/as e são importantes para o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho? Se ainda se atender ao facto de que os formandos que participam nas ações de formação de Literacia Digital estão desempregados, então mais percetível é o seu impacto.

Tendo como objetivo complementar esta análise, verificou-se ainda se existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras tendo em conta o género e a duração da situação de desemprego. Para tal recorreu-se ao teste de *Kruskal-Wallis*, sendo este um teste alternativo ao teste t de *Student*. Os resultados obtidos para a variável Género encontram-se na Tabela 26 e a hipótese que está a ser testada é se:

$H_0$: Não existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras em função do género.

*Tabela 26: Resultados do Teste de Kruskal-Wallis da Opinião dos Formandos acerca das Perspetivas Futuras, em função do Género*

| Afirmação | Género | Classificação média | P-value |
|---|---|---|---|
| A frequência desta ação pode ser uma ferramenta útil no futuro? | F | 4,48 | 0,116 |
| | M | 4,23 | |
| Considera importante a frequência desta ação de formação para voltar/ingressar ao mercado de trabalho? | F | 4,34 | 0,198 |
| | M | 4,14 | |
| Qual a importância das competências adquiridas nesta ação de formação? | F | 4,38 | 0,145 |
| | M | 4,19 | |
| Esta formação dotou-o/a de mais competências para o mercado de trabalho? | F | 4,19 | 0,098 |
| | M | 3,95 | |

Fonte: Elaboração própria.

Apesar de a média das respostas ser superior para os formandos do género feminino, os valores da última coluna permitem concluir pela não rejeição da hipótese nula ao nível de 5%, ou seja, pode concluir-se que não existem diferenças significativas na opinião dos formandos quer do género masculino, quer do género feminino, acerca das perspetivas futuras do curso, ou seja, das competências adquiridas com a formação, facilitando assim o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho.

A Tabela 27 mostra os resultados do teste de *Kruskal-Wallis* e a hipótese que está a ser testada é se:

$H_0$: Não existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras em função da duração da situação de desemprego.

*Tabela 27: Resultados do Teste de Kruskal-Wallis da Opinião dos Formandos acerca das Perspetivas Futuras, em função da Duração da Situação de Desemprego*

| Afirmação | Duração Desemprego | Classificação média | P-value |
|---|---|---|---|
| A frequência desta ação pode ser uma ferramenta útil no futuro? | Menos de 6 meses | 4,25 | 0,244 |
| | Entre 6 meses e 1 ano | 4,47 | |
| | Entre 1 ano e 2 anos | 4,56 | |
| | Mais de 2 anos | 4,36 | |
| Considera importante a frequência desta ação de formação para voltar/ingressar ao mercado de trabalho? | Menos de 6 meses | 4,23 | 0,573 |
| | Entre 6 meses e 1 ano | 4,38 | |
| | Entre 1 ano e 2 anos | 4,22 | |
| | Mais de 2 anos | 4,17 | |
| Qual a importância das competências adquiridas nesta ação de formação? | Menos de 6 meses | 4,18 | 0,430 |
| | Entre 6 meses e 1 ano | 4,36 | |
| | Entre 1 ano e 2 anos | 4,36 | |
| | Mais de 2 anos | 4,35 | |
| Esta formação dotou-o/a de mais competências para o mercado de trabalho? | Menos de 6 meses | 4,05 | 0,625 |
| | Entre 6 meses e 1 ano | 4,26 | |
| | Entre 1 ano e 2 anos | 3,98 | |
| | Mais de 2 anos | 4,17 | |

Fonte: Elaboração própria.

Da análise da tabela, e verificando-se ligeiras diferenças nas médias obtidas, os valores da última coluna permitem rejeitar a hipótese nula ao nível de 5%, ou seja, pode concluir-se que não existem diferenças significativas na opinião dos formandos se se tiver em consideração a duração da situação de desemprego, acerca das perspetivas futuras do curso, ou seja, das competências adquiridas com a formação, facilitando assim o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho.

Destes resultados, conclui-se que relativamente à quinta hipótese colocada, não existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em

função do género e da duração da situação de desemprego, facilitando assim o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho.

# 8. RESPOSTA ÀS HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

**$H_1$: A idade e as habilitações escolares constituem barreiras à aprendizagem?**

Existe uma relação direta entre os conhecimentos antes da formação e a idade e as habilitações literárias e cujos resultados vêm ao encontro do que é expectável, ou seja, os mais idosos que foram testados da amostra, à medida que a idade aumenta, o grau de conhecimento digital é menor e quanto mais habilitações escolares os inquiridos apresentam, maior é também o seu grau de conhecimento digital. No entanto é nossa opinião que não se pode afirmar que a idade e as habilitações escolares constituam barreiras à aprendizagem, optando-se antes por concluir por um maior ou menor grau de dificuldade de aprendizagem, ou seja, quanto mais idade tiverem os inquiridos e menores as habilitações, maiores serão as dificuldades na aprendizagem, mas essas características não são impeditivas da aprendizagem.

**$H_2$: O programa definido, está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento do nível de Literacia Digital?**

Há diferenças significativas entre o nível de conhecimentos relativos à utilização do computador antes da ação de formação e depois da ação de formação, pelo que estes resultados vêm confirmar que o programa definido está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento da Literacia Digital. Também os resultados obtidos para a navegação digital e aquisição de conhecimentos a nível da utilização das plataformas digitais permitem ir ao encontro desta hipótese.

**$H_3$: Após a frequência da ação os formandos estão aptos a navegar nos portais digitais, nomeadamente: Passaporte Qualifica, Finanças, e-fatura e Segurança Social?**

Os resultados permitem rejeitar sempre a hipótese nula, podendo por isso concluir-se que há diferenças significativas entre o nível de conhecimentos relativos à utilização das plataformas digitais antes da ação de formação e depois da ação de formação. Com estes resultados pode responder-se afirmativamente à terceira hipótese colocada, significando isto que os cidadãos desempregados, após a frequência da ação, estão aptos a navegar nos portais digitais.

**$H_4$: As ações de Literacia Digital ministradas pelo IEFP aumentam as competências dos formandos/as e são importantes para o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho?**

Pela tabela e análise aos resultados apresentados, conclui-se que sim. E se ainda se atender ao facto de que os formandos que participam nas ações de formação de Literacia Digital estão desempregados, então mais percetível é o seu impacto.

**$H_5$: Existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em função do género e da duração da situação de desemprego?**

Da análise das tabelas, pode concluir-se que não existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em função do género e da duração da situação de desemprego, facilitando assim o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho.

# 9. CONCLUSÕES DO ESTUDO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Das várias hipóteses colocadas, analisadas e apresentadas no presente relatório, pode concluir-se, que existe um impacto bastante positivo nos adultos desempregados que frequentam uma ação de Literacia Digital.

Através do estudo desenvolvido foi demonstrado que existem significativas melhorias em termos de aprendizagem, sendo de destacar as seguintes:

- A idade e as habilitações escolares não constituem barreiras à aprendizagem;
- O programa definido está a produzir resultados positivos no que concerne ao aumento do nível de Literacia Digital;
- Após a frequência da ação de formação, os formandos estão mais aptos a navegar nos portais digitais, nomeadamente: Passaporte Qualifica, Finanças, e-fatura e Segurança Social;
- As ações de Literacia Digital ministradas pelo IEFP aumentam as competências dos formandos e são importantes para o seu ingresso/reingresso no mercado de trabalho;
- Não existem diferenças significativas na opinião dos formandos acerca das perspetivas futuras do curso, em função do género e da duração da situação de desemprego.

Em síntese, e correspondendo à Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030, Portugal INCoDe.2030, é importante, que aos adultos portugueses, de um modo geral e como estratégia integrada, sejam disponibilizadas ações de formação em Literacia Digital, dotando-os de competências e conhecimentos necessários à integração num mercado de trabalho que depende fortemente de competências digitais.

O domínio de competências digitais, entendidas enquanto capacidades reconhecidas para utilizar as tecnologias e meios digitais, tornou-se essencial, aos cidadãos, não apenas para a integração no mercado de trabalho, mas também para o pleno exercício da cidadania, tendo em conta as múltiplas plataformas disponíveis para acesso dos cidadãos a serviços, à informação e à comunicação.

As ferramentas tecnológicas assumiram um papel fundamental na organização do trabalho nos diferentes setores de atividade, resultando na necessidade de os trabalhadores deterem competências digitais adequadas à mobilização das mesmas para garantir índices de

produtividade e de competitividade que assegurem a sustentabilidade das empresas no mercado global.

Baseado no Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos, é fundamental que o Governo continue a definir estratégias que complementem as existentes, sugerindo-se que rapidamente seja disponibilizada uma ação de Literacia Digital de nível intermédio e avançado.

Com estas novas ações, garantir-se-ia o acesso a novos públicos e a generalização da Literacia Digital à maioria da população ativa.

# BIBLIOGRAFIA


Agência para a Modernização Administrativa (2020). ePortugal. Disponível em URL: https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/eportugal> 05/2020.

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (2019). Detalhe da UFCD 10526 – Literacia Digital – Iniciação. Publicação [online]. Disponível em URL: http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Ufcd/Detalhe/13319 >03/2020.

Assembleia da República (2014). Grandes Opções do Plano para 2015, Lei n.º 82-A/2014, Diário da República n.º 252/2014, 1.º Suplemento, Série 1 de 2014-12-31.

Bawden, D. (2008). Digital Literacy. *SciTopics*. Disponível em: http://web.archive.org/

Bélanger, F., & Carter, L. (2006). "The Effects of the Digital Divide on *E-Government*: An Empirical Evaluation". Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-7.

Bélanger, F., & Carter, L. (2009). *"The Impact of the Digital Divide on E-Government Use"*, Communications of the *ACM*, April 2009, 52, 4, 132-135.

Bell, J. (1993). *Como realizar um projeto de investigação*. Lisboa, Gradiva.

Bilhim, J., & Neves, B. (2007). "O Governo Eletrónico em Portugal: O caso das Cidades e Regiões Digitais", em José Dias Coelho (org.). *Sociedade da informação: o percurso português -dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*, 369-388, Lisboa, Sílabo, 2007. Disponível em URL: http://www.apdsi.pt/uploads/news/id546/3.8_joao%20bilhim%20+%20barbara%20neves_070626.pdf >4/2020.

Chadwick, A., & May, C. (2003). "Interaction between states and citizens in the age of the Internet: "*E-Government*" in the United States, Britain, and the European Union", Governance, 16, 2, 271-300. Disponível em URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.98.9165&rep=rep1&type=pdf> 04/2020.

Coelho, A. (2017). “Os seniores na sociedade em rede: dinâmicas da promoção da inclusão e da literacia digitais em Portugal”, CIES e-Working Paper, 213/2017, CIES-IUL.

Comissão Europeia. (2016). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Uma Nova Agenda de Competências para a Europa – Trabalhar em conjunto para reforçar o capital humano, a empregabilidade e a competitividade*. Disponível em URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0381&from=EN

Coutinho, C. P. (2008). *A qualidade da pesquisa educativa de natureza qualitativa: questões relativas à fidelidade e validade*. Revista Edcuação Unisinos, 12(1), janeiro/abril, pp. 5-15. ISSN 1519-387X.

Cuervo, M. R., & Menéndez, A. J. (2006). "A Multivariate Framework for the Analysis of the Digital Divide: Evidence for the European Union-15". *Information & Management*, 43, 756-766.

Ebbers, W., Marloes, J., & Deursen, A. (2016). “Impact of the digital divide on *E-Government*: Expanding from channel choice to channel usage”, *Government Information Quarterly*, 33, 4, 603-806. Disponível em URL: http://ac.els-cdn.com/S0740624X16301460/1-s2.0-S0740624X16301460-main.pdf?_tid=a3234296-0338-11e7-bb7a-00000aacb362&acdnat=1488892924_d77613987c9cf32576e8fec73468ff1a>05/2020.

Epstein, D., Newhart, M., & Vernon, R. (2014). Not by technology alone: The “analog” aspects of online public engagement in policymaking”, *Government Information Quarterly*, 31, 2, 337-344. Disponível em URL: http://ac.els-cdn.com/S0740624X14000355/1-s2.0-S0740624X14000355-main.pdf?_tid=43b021ba-032b-11e7-8803-00000aab0f27&acdnat=1488887181_2412d1885d4efe50ce6cc9b543bcc990>05/2020.

European Union (2006). Riga Ministerial Declaration – ICT for an inclusive society. Brussels: European Commission.

Eurostat (2020a). *Total de Indivíduos que Acederam à Internet nos últimos 12 meses (%) – Evolução de 2010 a 2019 (EU 27, Grécia, Espanha, Itália, Portugal. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>04/2020.

Eurostat (2020b). *Total de Indivíduos por Segmento Etário que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 meses (%) – Evolução de 2010 a 2019. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>04/2020.

Eurostat (2020c). *Total de Indivíduos por Sexo e Segmento Etário que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 meses (%) – Evolução de 2010 a 2019. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>04/2020.

Eurostat (2020d). *Total de Indivíduos por Segmento Educacional que Acederam à Internet em Portugal nos últimos 12 meses (%) – Evolução de 2010 a 2019. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>06/2020.

Eurostat (2020e). *Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government nos últimos 12 meses (%) – Evolução de 2010 a 2019. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>06/2020.

Eurostat (2020f). *Total de Indivíduos por Segmento Etário que Interagiram com o E-Government em Portugal nos últimos 12 meses (%) – Evolução de 2010 a 2019. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>06/2020.

Eurostat (2020g). *Comparação entre o Total de Indivíduos que usaram a Internet e o Total de Indivíduos que Interagiram com o E-Government nos últimos 12 meses (%) – Em 2010. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>06/2020.

Eurostat (2020h). *Comparação entre o Total de Indivíduos que usaram a Internet e o Total de Indivíduos que Iinteragiram com o E-Government nos últimos 12 meses (%) – Em 2019. Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>06/2020.

Eurostat (2020i). *Indivíduos com Competências Digitais Baixas (%). Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>07/2020.

Eurostat (2020j). *Indivíduos com Competências Digitais Básicas (%). Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>07/2020.

Eurostat (2020k). *Indivíduos com Competências Digitais Médias (%). Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>07/2020.

Eurostat (2020l). *Indivíduos com Competências Digitais Avançadas (%). Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>07/2020.

Eurostat (2020m). *Indivíduos sem Competências Digitais (%). Publicação [online*]. Disponível em URL: http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>07/2020.

Fortin, M. (2009). *Fundamentos e etapas dos processos de investigação*. Loures: Lusodidacta.

From, J. (2017). *Pedagogical digital competence—between values, knowledge and skills*. Higher Education Studies, 7 (2), 43-50.

Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Nova Iorque: John Wiley

Henman, P. (2013), "Governmentalities of GOV 2.0", *Information, Communication & Society*, 1397-1418. Disponível em URL: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2012.706314>03/2020.

Ho, A (2002), "Reinventing Local Governments and the *E-Government* Initiative", American Review of Public Administration, 62, 4, 434-444. Disponível em URL: http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0275074004264355>03/2020.

Instituto do Emprego e Formação Profissional (2020a). Publicação [online]. Informação mensal do Mercado de Emprego. Disponível em URL: www.iefp.pt/estatisticas>05/2020.

Instituto do Emprego e Formação Profissional (2020b). Publicação [online]. IEFP, 2020. Disponível em URL: https://www.iefp.pt/historia>03/2020.

Instituto do Emprego e Formação Profissional (2020c). História do IEFP. Publicação [online]. IEFP, 2020. Disponível em URL: https://iefponline.iefp.pt/IEFP/navegacao/sobre2.jsp>03/2020

Instituto Nacional de Estatística (2006). Agregados com ligação à Internet através da Banda Larga (%). Publicação [Online]. Disponível em URL:www.ine.pt>07/2020.

Irani, Z., Madi, A. & Tony, E. (2006). "Transaction Stage of *E-Government* Systems: Identification of its Location & Importance", Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on *System Sciences*. Disponível em URL:http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.426.5017&rep=rep1&type=pdf>03/2020.

Luís, C. T. (2016). *Avós digitais: Os usos sociais da videochamada na comunicação intergeracional familiar*. Lisboa.

Ministério da Economia e do Emprego (2012). *Aprova a orgânica do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P.*, Decreto-Lei n.º 143/2012, Diário da República n.º 133/2012, Série I de 2012-07-11.

Ministério das Finanças e da Economia e do Emprego (2012). *Aprova os estatutos do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P.*, Portaria n.º 319/2012, Diário da República n.º 198/2012, Série I de 2012-10-12.

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (2007). *Aprova a orgânica do Instituto do Emprego e da Formação Profissional,I.P.*, Decreto-Lei n.º 213/2007, Diário da República n.º 103/2007, Série I de 2007-05-29.

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (2007). *Regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações,* Decreto-Lei n.º 396/2007, Diário da República n.º 251/2007, Série I de 2007-12-31.

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (2008). *Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal: Administrative Simplification and E-Government*. OECD Publishing.

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (2014). *Recomendation of the Council on Digital Government Strategies*. Public Governance and Territorial Development Directorate. Disponível em URL: http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>04/2020.

Organização das Nações Unidas (2003). *Status of and trends in the development of E-Government* . Economic and Social Council. 04/2003.

Parlamento Europeu (2016). *Medidas Destinadas a Garantir um Elevado Nível Comum de Segurança das Redes e da Informação em toda a União*, Diretiva (UE) n.º 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016.

Presidência do Conselho de Ministros (2003). *Aprova o Plano de Acção para o Governo Eletrónico,* Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2003, Diário da República n.º 185/2003, Série I-B de 2003-08-12.

Presidência do Conselho de Ministros (2015) *Aprova o Plano a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço*, Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2015, Diário da República n.º 113/2015, Série I de 2015-06-12.

Presidência do Conselho de Ministros (2018). *Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 – INCoDe.2030,* Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2018, Diário da República n.º 48/2018, Série I de 2018-03-08.

Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa (2013). *Aprova a orgânica da Autoridade Nacional de Proteção Civil*, Decreto-Lei n.º 73/2013, de 31 de maio de 2013.

Santos, J. (2011). Contributos para uma melhor governação da cibersegurança em Portugal. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa - Faculdade de Direito.

Silva, F. C. (2013). *"O Futuro do Estado Social"*. Lisboa: FFMS.

Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento (2003). *Sociedade da Informação e Governo Electrónico em Portugal: Relatório de Diagnóstico*. Versão Sumária, março 2003. Disponível em URL: http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2565&Itemid=99999999>05/2020.

# ANEXOS

# ANEXO 1 – LISTA DE AÇÕES DE LITERACIA DIGITAL

| N.º | Designação | Concelho de realização | Data de Inicio | Data de Fim | N.º de Foramandos |
|---|---|---|---|---|---|
| 1/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Viseu | 16-09-2019 | 26-09-2019 | 22 |
| 2/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Tondela | 25-09-2019 | 03-10-2019 | 20 |
| 3/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Vila Nova de Paiva | 08-10-2019 | 17-10-2019 | 22 |
| 4/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Viseu | 10-10-2019 | 18-10-2019 | 25 |
| 5/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Carregal do Sal | 14-10-2019 | 18-10-2019 | 24 |
| 6/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | São Pedro do Sul | 04-11-2019 | 30-11-2019 | 20 |
| 7/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Penalva do Castelo | 19-11-2019 | 27-11-2019 | 25 |
| 8/2019 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Nelas | 09-10-2019 | 05-11-2019 | 21 |
| 1/2020 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Sátão | 20-01-2020 | 29-01-2020 | 22 |
| 2/2020 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Sátão | 20-01-2020 | 29-01-2020 | 22 |
| 3/2020 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Viseu | 23-01-2020 | 31-01-2020 | 25 |
| 4/2020 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Vila Nova de Paiva | 17-02-2020 | 28-02-2020 | 20 |
| 5/2020 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | Viseu | 19-05-2020 | 28-05-2020 | 13 |
| 6/2020 | UFCD 10526 - Literacia digital - iniciação | São Pedro do Sul | 29-06-2020 | 07-07-2020 | 15 |
| | | | | | 296 |

## ANEXO 2 – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

# INQUÉRITO

O presente inquérito insere-se num estudo de caso e será aplicado aos/às formandos/as que frequentem uma ação de formação de Literacia Digital.

O principal objetivo deste estudo traduz-se na procura do impacto, que a frequência de uma ação de formação de Literacia Digital, provoca em adultos desempregados. Com o preenchimento do presente inquérito, avaliando para o efeito os vários temas abordados, vamos aferir e tratar estatisticamente os resultados das competências adquiridas no âmbito da literacia digital.

Por favor leia com atenção todas as perguntas e responda com a maior sinceridade possivel. Tenha presente que não existem respostas certas ou erradas. As respostas deverão refletir a sua primeira opinião sobre as competências adquiridas com a frequência da ação de formação de Literacia Digital. Algumas perguntas são parecidas no seu conteúdo, pelo que não deverá preocupar-se demasiado com o que respondeu anteriormente.

Ao aceitar participar neste estudo estará a confimar que tem mais de 18 anos de idade e a dar o seu consentimento para que os dados possam ser tratados estatisticamente. O anonimato de cada um dos inquéritos é assegurado a todos os participantes.

Por favor, responda a todas as perguntas, assinalando apenas uma opção para cada uma delas.

## A Dados Sociodemográficos

A1 Sexo — Feminino ☐ Masculino ☐

A2 Idade ☐☐

A3 Nacionalidade — Portuguesa ☐ Outro ☐

A4 Indique há quanto tempo está na situação de Desemprego

Menos de 6 meses ☐
Entre 6 meses e 1 ano ☐
Entre 1 ano e 2 anos ☐
Mais de 2 anos ☐

A5 Habilitações escolares (concluidas com aproveitamento)

4ª classe ☐ 6º ano ☐
9º ano ☐ 12º ano ☐
Outra ☐ _____

A6 Estado civil

Solteiro/a ☐ Divorciado/a ☐
Casado/a ☐ Viúvo/a ☐

A7 Tem filhos?

Sim ☐ Não ☐

se respondeu sim, quais as idades: _____

## B Antes da Formação

Responda ás seguintes questões com conhecimentos que possuia antes desta formação.

Para o efeito utilize a seguinte escala:

1 = Com muita dificuldade

2 = Com dificuldade

3 = Razoavelmente

4 = Bem

5 = Muito Bem

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| B1 | Consegue utilizar um computador em casa? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| B2 | Consegue realizar uma pesquisa na internet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| B3 | Consegue enviar um e-mail? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| B4 | Sabia aceder à plataforma do Passaporte Qualifica? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| B5 | Sabia utilizar a plataforma do Portal das Finanças? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| B6 | Sabia utilizar a plataforma do e-faturas? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| B7 | Sabia utilizar a plataforma da Segurança Social? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

C Aferição de competências adquiridas

Por favor, leia cada afirmação e depois, para indicar a sua resposta, utilize a seguinte escala:

1 = Com muita dificuldade

2 = Com dificuldade

3 = Razoavelmente

4 = Bem

5 = Muito Bem

Considero que sou capaz de:

| C1 | Tema: Utilização do computador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Identificar uma barra de tarefas | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Identificar o que é um icon | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Procurar um programa no menu iniciar | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Abrir um programa para leitura/escrita de documentos | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Abrir pastas e ficheiros | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Criar ou eliminar pastas e ficheiros | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Mudar o nome de pastas e ficheiros | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Considero que sou capaz de:

| C2 | Tema: Navegação digital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Abrir um browser para navegação na internet | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Pesquisar e filtrar informação | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Analisar informação filtrada | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Armazenar e recuperar a informação | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Por favor, leia cada afirmação e depois, para indicar a sua resposta, utilize a seguinte escala:

1 = Com muita dificuldade

2 = Com dificuldade

3 = Razoavelmente

4 = Bem

5 = Muito Bem

| | Considero que sou capaz de: | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C3 | Tema: Plataformas Digitais | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Criar um e-mail | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Criar um perfil de utilizador | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Preencher um formulário | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Submeter/anexar um ficheiro | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Aceder à plataforma do Passaporte Qualifica | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Utilizar a plataforma do Portal das Finanças | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Utilizar a plataforma do e-faturas | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Utilizar a plataforma da Segurança Social | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | Considero que sou capaz de: | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C4 | Tema: Segurança e Privacidade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Proteger os meus dados pessoais | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Alterar uma palavra passe | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | Sair de uma aplicação encerrando a sessão | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## D Importância e avaliação da ação de formação

Por favor, leia cada afirmação e depois, para indicar a sua resposta, utilize a seguinte escala:

1 = Sem importância

2 = Pouco importante

3 = Razoavelmente importante

4 = Importante

5 = Muito Importante

| D1 Tema: Resultados e expectativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Os conteúdos abordados foram importantes? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| É importante o Estado Intervir na modernização dos portais? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Qual a importância da plataforma do Passaporte Qualifica? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Considera importante as ações de Literacia Digital promovidas pelo IEFP? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| D2 Tema: Perspetivas futuras | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| A frequência desta ação pode ser uma ferramenta útil no futuro? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Considera importante a frequência desta ação de formação para voltar/ingressar ao mercado de trabalho? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Qual a importância das competências adquiridas nesta ação de formação? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Esta formação dotou-o/a de mais competências para o mercado de trabalho? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Fim do questionário

**Obrigado pela sua colaboração e disponibilidade!**