



Needs' assessment and specification

National Needs' Assessment and Specification Reports - Portugal



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

faith-project.eu

 : FAITH

#FAITHProjectEU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

FAITH

Feeling Safe to Transact Online In the Third Age

Grant agreement no.: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN

Work package 2: Needs' assessment and specification

**Output 2.1.3: National Needs' Assessment and Specification
Report**

Date: 30.07.2021 | Version 1 (final)

Document Information:

Work package	2. Needs' assessment and specification
Output	2.1.3: National Needs' Assessment and Specification Reports
Lead Partner	SCMA
Author(s)	SCMA
Dissemination level	Public
Status	Final
Version	1 (final)
Date	30.07.2021

This project has been funded with support from the European Commission. The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Este projeto foi financiado pela Comissão Europeia. O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui uma aprovação do seu conteúdo, que reflete apenas a opinião dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita da informação nela contida.

Contents

1. Executive Summary	5
2. Estado da Arte sobre a utilização das TIC/transações online a nível local, regional e nacional	14
3. Elicitação dos desafios.....	31
3.1. Abordagem, Processo e Ferramentas.....	31
3.2. Outputs e outcomes	32
4. Elicitação e Priorização dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais.....	36
4.1. Abordagem, Processo e Ferramentas.....	36
4.2. Outputs e outcomes	37
5. Conclusões.....	40
6. Annexes	44
6.1. Literature Review and Classification Template	44
6.2. Focus Groups and Interviews Participant Informed Consent Package in Portuguese .	45
6.3. Focus Groups Script in Portuguese	49
6.4. Interviews Questionnaires in Portuguese.....	54
Older adults 55+	54
Caregivers / Family members.....	63
Qualified Professionals.....	70
6.5. Online Survey in Portuguese.....	77
6.6. Focus Groups, Interviews and Online Survey Data Collection and Analysis Templates	86
6.7. Challenges and Requirements’ Elicitation Template	86
6.8. Functional and Non-functional Requirements’ Prioritization Template	86

1. Executive Summary

This National Report on Digital Financial Literacy of older adults 55+ was elaborated within the context of the project *FAITH - Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age* and, in particular, under the scope of Work Package 2: *Needs assessment and specification*.

The purpose of the FAITH project is to prevent the digital marginalisation of older adults 55+ years in Cyprus, Greece, Italy, Portugal and by extension in EU, by developing their ICT skills and building their confidence so as to increase the use of digital technologies to execute online transactions.

The following primary and secondary research on Digital Financial Literacy of older adults 55+ in Portugal will serve as a basis for the development of the Digital Literacy Learning Programme to be conducted, based on a Peer-to-Peer Mentoring approach.

The primary research consisted in conducting 1 Focus Group with 8 older adults 55+ skilled in ICT, 10 interviews with older adults 55+ with low ICT skills, 10 interviews with Caregivers, 6 interviews with Qualified Professionals and 1 Online Survey, which counted with 86 respondents from the General Public. A mixed format was adopted, with the Focus Group taking place online, via Zoom, and the individual interviews being conducted in a face-to-face format.

		Total #	Age	#	Gender	#	Education	#		
Focus Group	Older adults 55+ skilled in ICT	8 Pax	55-64	8	F	4	Secondary Education	1		
					M	4	Higher Education	7		
Interviews	Older adults 55+ with low ICT skills	10 Pax	55-64	8	F	9	Primary Education	4		
			75+	2	M	1	Secondary Education	5		
	Caregivers	10 pax	25-34	2	F	10	Further Education	1		
			35-44	6			Primary Education	1		
			45-54	2			Secondary Education	7		
	Qualified Professionals	6 Pax	18-24	1	F	6	Further Education	1		
			25-34	1			Higher Education	1		
			35-44	2						
			45-54	2						
	Online Survey	General Public	86 Pax	18-24	4	F	50	Elementary Education	3	
25-34				4	Secondary Education			11		
35-44				23	M			36	Further Education	6
45-54				22					Higher Education	66
55-64				29						
65-74				4						
Total	120 Pax	18-24	5 (4,2%)	F	79 (66%)	Primary Education	5 (4,2%)			
		25-34	7 (5,8%)			Elementary Education	3 (2,5%)			
		35-44	31 (25,8%)			Secondary Education	24 (20%)			
		45-54	26 (21,7%)			Further Education	8 (6,7%)			
		55-64	45 (37,5%)			M	41 (34%)	Higher Education	80 (66,7%)	
		65-74	4 (3,3%)							
		75+	2 (1,7%)							

Table 1. Number and Profile of the stakeholders involved

Challenges identified:

TYPE OF STAKEHOLDER	CHALLENGES	FUNCTIONAL REQUIREMENTS	NON-FUNCTIONAL REQUIREMENTS	PRIORITIZATION
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring	Train the Trainers		1
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring		Emotional Education (Empathy, Active Listening, Patience).	1
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring		Mentoring Techniques.	2
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring		Consolidation of the technical knowledge	2
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring	Helpdesk: each of the sites should provide an helpdesk to support the mentors.		2
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring	E-learning portal: Choose a platform, to deposit training materials, with a simple and user-friendly interface		2
Adults 55+ skilled in ICT	Lack of experience in mentoring		Remote access	2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of knowledge on internet risks and mistrust towards online transactions	Concrete information on risks (e.g. brochures, videos).		2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of knowledge on internet risks and mistrust towards online transactions		Tips on Online Behaviour and Safety.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of knowledge on internet risks and mistrust towards online transactions		Practical examples.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of knowledge on internet risks and mistrust towards online transactions		Active practicing, in order to gain confidence.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of knowledge on internet risks and mistrust towards online transactions		Distinguish adds	2
Adults 55+ with low ICT skills	Resistance towards online training	Kick-off Session/Activity for mentors and mentees to bond (build trust)		1
Adults 55+ with low ICT skills	Resistance towards online training	Introduce them to ICT through blended format (gradual transition)		2
Adults 55+ with low ICT skills	Resistance towards online training		Login & using e-learning platforms and mentoring tools	1
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts	Glossary with ICT-related words and expressions		2
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts	Clear and comprehensive step-by-step instructions.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts	Introduce opportunities for active practicing between the theory.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts	Short sessions in order to not overburden.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts	Avoid addressing too many topics at once.		1
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts	Use engaging and interactive training media		2
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts		Clear and concise information.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts		Local language.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Difficulty in understanding ICT concepts		Accessible and user-friendly training tools	1
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of access to ICT equipment and internet		As inclusion criteria, all mentees in the training programme must have access to the internet and the necessary technological equipment	1

Adults 55+ with low ICT skills	Limited use of the different functionalities	Comprehensive information on mobile devices.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Limited use of the different functionalities	Inform older adults of the different functionalities available.		1
Adults 55+ with low ICT skills	Limited use of the different functionalities	Capacitate them on how to use them.		1
Adults 55+ with low ICT skills	Limited use of the different functionalities		Training on how to do an efficient online search.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Limited use of the different functionalities		Inform about Password Manager Apps	3
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of awareness on peer-mentoring benefits	Introductory session with testimonials		2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of awareness on peer-mentoring benefits		Good practices on peer mentoring	2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of age-friendly products/services	Personalised training materials.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of age-friendly products/services	Assure the mentees are allocated to mentors who can adequately support them		1
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of age-friendly products/services		Big font size	2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of age-friendly products/services		Intuitive interfaces	1
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of age-friendly products/services		Engaging training material (different types of media).	2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of age-friendly products/services		Throughout the learning programme, adjust goals, along with the mentor.	2
Adults 55+ with low ICT skills	Highly demanding personalised support	Involving the family and the community in the learning process.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Highly demanding personalised support	Peer-to-peer mentoring (autonomy-supportive mentoring, community-based mentoring)		1
Adults 55+ with low ICT skills	Highly demanding personalised support	Counseling (Emotional/social support)		2
Adults 55+ with low ICT skills	Highly demanding personalised support		Promotion of socialization and bonds with family, community and other older adults.	1
Adults 55+ with low ICT skills	Highly demanding personalised support		Satisfaction of self-competence, autonomy and relatedness.	2
Adults 55+ with low ICT skills	Highly demanding personalised support		Create an effective community of practice	3
Adults 55+ with low ICT skills / Qualified Professionals / General Public	Lack of awareness of age-friendly products/services	Raise awareness of local businesses and services network.		2
Qualified Professionals	Lack of awareness of age-friendly products/services	Age-friendly training for businesses and services.		1
Qualified Professionals	Lack of awareness of age-friendly products/services	Up-to-date feedback from older adults on the products/services provided.		2
Adults 55+ with low ICT skills	Lack of awareness of age-friendly products/services		Inform older adults about available resources (products and services) at local, regional and national level.	1
Adults 55+ with low ICT skills / Qualified Professionals	Lack of awareness of age-friendly products/services		Validation of older adults' profile, needs and preferences.	3
Qualified Professionals / General Public	Lack of awareness of age-friendly products/services		Impact awareness of family members and professionals' contribution in building age-friendly environments.	2
Caregivers / Family members	Lack of ICT knowledge/digital competences	Digital financial literacy training		2

Table 2. Challenges and Requirements Elicitation

Key Barriers and Constraints:

Adults 55+ with low ICT skills

- Fear of making mistakes;
- Avoid technical jargon;
- Avoid information in English;
- Overly theoretical information.

Enablers:

Adults 55+ with low ICT skills

- Images, screenshots, video tutorials;
- Adjust goals in a proportional and realistic way, to avoid feeling overwhelmed and discouraged.

Main findings on the State Of The Art

The Educational Programme to be carried out in this project aims to capacitate older adults 55+ to acquire basic digital skills and to carry out online transactions, and is based on two main concepts: Digital Financial Literacy, as the core theme to be developed, and Peer Mentoring, as the preferred methodology identified.

According to Azeez e Akhtar¹, **Digital Financial Literacy** is having the knowledge, awareness, acquired skills, and developing necessary habits to use digital devices for financial transactions effectively. Digital Financial Literacy is a multi-dimensional concept that includes: the knowledge of digital financial products and services, awareness of digital financial risks, knowledge of digital financial risk control, and knowledge of consumer rights and redress procedures². Additionally, in a more comprehensive definition by Lyons and Kass-Hanna³, it can also be considered as:

- (1) basic knowledge and skills;
- (2) awareness (knowing about available financial and digital products and services);
- (3) practical know-how (knowing how to practically access and use them);
- (4) decision making (including financial attitudes and behaviors);
- (5) self-protection (including consumer protection and data privacy).

The **Peer-to-Peer Mentoring** methodology can be defined as the pairing of mentees with individuals who have had similar experiences to provide training, information, and emotional

¹ Digital Financial Literacy in Rural India: A Study of Aligarh District, 2020

² Prasad, H., Meghwal, D., Dayama, V. (2018) Digital Financial Literacy: A Study of Households of Udaipur.

³ Lyons, A. C., & Kass-Hanna, J. (2021). A multidimensional approach to defining and measuring financial literacy in the digital age. In Handbook on Financial Literacy Research, ed. Gianni Nicolini & Brenda Cude. Berlin, Germany: London, UK: Routledge, Taylor & Francis Group.

support⁴. Unlike hierarchical mentoring, peer mentoring matches mentors and mentees who are roughly equal in age and power for task and psychosocial support⁵.

The use of information technologies is nowadays an important condition for the inclusion of all citizens, allowing older individuals to better adapt to technological changes and, in this way, to have greater chances of personal development, autonomy and integration in today's societies⁶.

The decrease in ICT use with age is relatively consensual in the literature, assuming that age continues to be a determining factor in ICT accessibility⁷. This may be due to several factors, such as the cost of equipment⁸, the lack of access to computer courses, the fact that this population was already out of the laboral and educational contexts when these technologies started to be popularised in these contexts, but also, and especially, to the lack of adequacy of system design to the needs and specificities of this population⁹.

The last decade has seen a significant increase in the population 55+ using the internet. According to the National Institute of Statistics (INE) data for 2018¹⁰, there were 75.3% of regular internet users among the Portuguese population, with 54.5% of users in the age group from 55 to 64 years old, and 34.2% from 65 to 74. By 2020 these percentages increased slightly, with a total of 78.3% of internet users among the Portuguese population; the age group 55 to 64 years old showed a percentage of 65.3% of users and the 65 to 74 age range attained 39% of usage¹¹.

In regard to digital competences, it should be noted that the difference between Portuguese users and the average European Union user is greater when comparing the skills of older adults, with 16% of older adults with basic digital skills compared to the 32% average in the European Union (Coelho, 2017).

Lastly, INE data from 2018 showed that 36.7% of the Portuguese population had used e-commerce in the last 12 months, with 16.3% of users in the age group between 55 and 64 years old and 5.9% in the population between 65 and 74 years old. In 2020, data from the first trimester showed 35.2% use of e-commerce in the general population, 17.4% in the population aged 55 to 64, and 6.3% in the age range from 65 to 74 years old. It is important to note, however, that this data preceded the Covid-19 pandemic and may not be representative of the impact on the use of online transactions resulting from it.

⁴ Pomey, M.P., Gallego, F., Affdal, A., Fortin, M.C. (2021) Peer Mentoring as an Avenue to Explore in Kidney Transplantation: Kidney Transplant Recipients' Perspectives on Peer Mentoring.

⁵ Collier, P. (2017) Why peer mentoring is an effective approach for promoting college student success.

⁶ Dias, I. (2012) O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, no.68: 51-77

⁷ Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J. & Madden, L. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, 23: 561-582.

⁸ White, J. and Weatherall, A. (2000). A grounded theory analysis of older adults and information technology. *Educational Gerontology*, 26 (4): 371-86.

⁹ Keates, S., Clarkson, J. (2003). Design Exclusion. In Clarkson, J., Coleman, R., Keates, S., Lebbon, C. (Eds.). *Inclusive Design: Design for the Whole Population*. Springer: London, pp 88-102.

¹⁰ Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2018

¹¹ Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2020

General recommendations and conclusions

Empowering individuals with the knowledge and ability to make sound financial decisions and use existing financial products and services allows populations traditionally excluded by the financial markets to break through major barriers to financial inclusion. In turn, financial inclusion implies that these individuals now have a chance to better save and prepare for emergencies and future goals, borrow to smooth consumption or develop businesses, send and receive money securely, accumulate assets, protect against risk, and invest in education and health¹². Thus, greater financial inclusion constitutes a powerful tool to reduce vulnerabilities and build resilience in the face of financial, economic, and social shocks¹³. Lack of knowledge and confidence remain major factors that hinder the uptake and usage of these services, especially among those who have been marginalized due to gender, age, education, ethnic origin, disability, socioeconomic status, and location. Not only are these vulnerable populations less equipped to reap the benefits of improved financial access and innovative digital solutions, but they also are at risk of not keeping up with the rapid shifts in digitalization and being left further behind (Lyons & Kass-Hanna, 2021).

It is necessary to create more opportunities for older adults 55+ to have access to and contact with ICT and the internet and to provide them with training and educational content, more comprehensive in the different dimensions of Digital Financial Literacy, adapted to their needs and preferences, with personalised content and respecting the different learning rhythms and capacities.

A top priority for any Digital Financial Literacy strategy should be to empower citizens, especially vulnerable groups, with knowledge about data privacy, account security, and self-protection. Indeed, in the digital environment, raising users' awareness about scams and frauds is a powerful "indirect" consumer protection measure, which is a shared responsibility of all stakeholders (Lyons & Kass-Hanna, 2020b).

Based on the data obtained, we could verify that older adults 55+ claim to be aware of the existence of these risks, but admit to having difficulties in identifying them in practice. It is, therefore, urgent to capacitate them for such purpose.

Other Digital Financial Literacy empowering efforts include enhancing the Digital Financial Literacy user experience along with self-protection through developing more intuitive mobile applications, proposing digital menus in local languages, and using interactive voice responses to facilitate instruction communication (McKee et al., 2015), thereby reducing feelings of frustration and the perceived complexity of the processes.

The results of several studies suggest the importance of encouraging the use and positive view of ICT in older adults so as to prevent or mitigate the feelings of loneliness so characteristic of this age group. Thus, it becomes pertinent to promote the development of technological tools

¹² Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1-30. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2015.12.003>

¹³ Gash, M., & Gray, B. (2016). The role of financial services in building household resilience in Burkina Faso. In *CGAP clients at the center. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)*. <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Role-of-FS-Burkina-Faso.pdf>

that meet the needs, interests and skills of individuals, ensuring easy use (Omotayo¹⁴, 2015). The awareness by service providers and product suppliers of these same needs, as well as their training in how to effectively integrate them in the development of appropriate age-friendly responses, is another important facet to take into consideration.

One of the topics most often mentioned by respondents throughout our primary research was the significant impact of the family, and especially the younger ones, in providing support. Family members and significant others are therefore key elements in promoting ICT use, and it is recommended to use them as a component that enhances positive beliefs and attitudes towards technologies (Peek et al.¹⁵, 2015). In addition, data points to the importance of the subject engaging in positive social comparisons that allow them to adapt expectations to actual skills as a way to stimulate the feeling of self-efficacy and motivation essential for maintaining routines and engaging in new activities, so as to preserve quality of life (Costa, 2017). In this context, the benefits of the Peer Mentoring methodology should be highlighted.

In view of the continuous demographic ageing of the population and the increase in the average life expectancy, it is urgent to transform this situation, both for themselves and for the community in general, into a moment to value the knowledge acquired, to make use of the free time available and to continue to be a living and dynamic element in the family and the community (Jacinto, 2020).

In the 2021 Portuguese study “Ageing in place – envelhecimento em casa e na comunidade” (Ageing in place – ageing at Home and in the Community) a number of models and strategies were outlined to be implemented at a national level, taking into consideration that the access and training for digital technologies that promote independent living is one of the critical aspects of the present times and, potentially, a facilitator towards ageing in place¹⁶.

In it, Fonseca defends that: at an individual level, digital technology enables an effective two-way link with the health system, boosts the adherence to medical treatment and the monitoring of relevant health indicators, and facilitates early detection of problems; at a social level, it favours sociability, promotes the sense of belonging and allows the participation in community decisions, therefore mitigating the feeling of loneliness; and lastly, in regard to daily life tasks, technology makes everything easier, from cleaning, cooking, to the purchasing of products and services.

In terms of recommendations, the main areas identified as needing improvements concern:

- The space and opportunity for social participation of the elder population, through the promotion of public consultations on policies, measures and actions, regularly promoted by Municipal Assemblies, as well as the engagement of the population in the definition and promotion of cultural and recreational activity plans;
- The development of skills and tools that promote the conditions for maintaining autonomy:

¹⁴ Omotayo, F. (2015). Adoption and Use of Information and Communication Technologies by Educated Elderly People in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Indian Journal of Information Sources and Services*, 5(1), 34-45

¹⁵ Peek, S. (2015). Older Adults’ Reasons for Using. Technology while Aging in Place. *Gerontology*, 62(2), 1-12

¹⁶ Fonseca, A. (2021) *Ageing in Place*. Envelhecimento em Casa e na Comunidade. Modelos e estratégias centrados na autonomia, participação social e promoção do bem-estar das pessoas idosas.

- organisation of literacy activities in the centres of senior universities and in parish councils or local associations;
- stimulation of organised volunteer networks, including older people, working to support individuals, families and social or non-governmental institutions;
- promotion of digital literacy and inclusion programmes through lifelong learning with specific awareness and clarification actions on digital skills for obtaining information, communication, socialisation, safe use of the Internet, digital autonomy, strengthened and participative citizenship, coordinated between education/research institutions, senior universities and local associations;
- improving access to telecommunication networks, digital tools (fast broadband coverage, technological and digital devices at reduced costs), bridging inequalities in access to digital equipment and services according to operationalisation proposals to be carried out by Intermunicipal Communities.

In regard to the limitations affecting the ability of this report to conclude or provide an answer to the original research problem, they are mostly due to the scarcity of information related to the use of the Internet and ICTs by older adults, with a continued preponderance of this information related to students and professionally active adults, or the population as a whole without due focus on this particular age group.

It should be noted that the existing studies are not recent, with few having been conducted in the last decade at national level, the data presented is scarce and the sample is insufficient or not very representative of the global panorama, and may already be outdated. Another gap identified is that there are no studies at national level quantifying the impact that the Covid-19 pandemic had on internet use, especially by older generations. It should also be noted that at the time of writing this report, the results of the Census 2021 are not available, which would have been very useful for a more in-depth and up-to-date assessment of the current national panorama.

With regard to the assessment of skills, we had difficulties in finding a tool to measure digital skills, as the final tool selected is not well known and was developed in the United States. However, it should be noted that the "Mobile Device Proficiency Questionnaire" (MDPQ-28) proved to be quite useful and effective for the purposes of this study, allowing for a good assessment of the competences.

The concept of Digital Financial Literacy is very recent and still being developed, which presents an additional barrier as the vast majority of information available in literature refers to Digital Literacy or Financial Literacy as distinct concepts. The same occurs in the initiatives and training provided, which generally focus on only one aspect. However, the relevance of the concept of Digital Financial Literacy urges a more comprehensive intervention, because more than empowering adults over 55 years to use ICTs the project seek to encourage them to integrate financial transactions into their everyday lives.

Taking these issues into consideration, exists a clear need to develop further studies on the subject presented in this report, enriched with a greater collection of data, in order to advance toward communities and environments that are more age-friendly and inclusive.

2. Estado da Arte sobre a utilização das TIC/transações online a nível local, regional e nacional

Definições de Literacia Financeira Digital e Mentoria de Pares

O Programa de capacitação a ser desenvolvido no presente projeto visa dotar os adultos maiores de 55 anos de competências digitais básicas para realizarem transações online de uma forma segura, assentando em dois conceitos base: Literacia Financeira Digital, enquanto tema central do programa, e Mentoria de Pares, enquanto metodologia preferencial identificada

Segundo Azeez e Akhtar¹⁷, considera-se como **Literacia Financeira Digital** ter conhecimento, consciência, competências adquiridas e desenvolver os hábitos necessários para utilizar eficazmente os dispositivos digitais para transações financeiras. A Literacia Financeira Digital é um conceito multidimensional, que inclui: o conhecimento dos produtos e serviços financeiros digitais, a consciência dos riscos financeiros digitais, o conhecimento do controlo dos riscos financeiros digitais e o conhecimento dos direitos dos consumidores e dos procedimentos de recurso¹⁸. Numa ótica mais abrangente defendida por Lyons e Kass-Hanna¹⁹, definem-se 5 tipologias de competências a adquirir:

- (1) conhecimentos e aptidões básicas;
- (2) sensibilização (conhecimento dos produtos e serviços financeiros e digitais disponíveis);
- (3) conhecimentos práticos (saber como aceder e utilizar na prática);
- (4) tomada de decisões (incluindo atitudes e comportamentos financeiros);
- (5) autoproteção (incluindo proteção do consumidor e privacidade de dados).

A metodologia de **Mentoria de Pares** pode definir-se como o acompanhamento por parte de indivíduos que tiveram experiências semelhantes para proporcionar formação, informação e apoio emocional²⁰. Ao contrário da Mentoria hierárquica, a Mentoria de Pares combina mentores e mentorados aproximadamente iguais em idade e sem relação hierárquica para a realização de tarefas e prestação de apoio psicossocial²¹.

¹⁷ Digital Financial Literacy in Rural India: A Study of Aligarh District, 2020

¹⁸ Prasad, H., Meghwal, D., Dayama, V. (2018) Digital Financial Literacy: A Study of Households of Udaipur.

¹⁹ Lyons, A. C., & Kass-Hanna, J. (2021). A multidimensional approach to defining and measuring financial literacy in the digital age. In Handbook on Financial Literacy Research, ed. Gianni Nicolini & Brenda Cude. Berlin, Germany: London, UK: Routledge, Taylor & Francis Group.

²⁰ Pomey, M.P., Gallego, F., Affdal, A., Fortin, M.C. (2021) Peer Mentoring as an Avenue to Explore in Kidney Transplantation: Kidney Transplant Recipients' Perspectives on Peer Mentoring.

²¹ Collier, P. (2017) Why peer mentoring is an effective approach for promoting college student success.

Utilização das TIC e realização de transações online por adultos maiores de 55 anos

O modo de acesso e produção de conhecimento mudou com a introdução das tecnologias da informação e da comunicação (TIC). O uso destas tecnologias tornou-se, nas sociedades em rede, não só num imperativo dos sistemas de ensino-aprendizagem, como condição de inclusão de todos os cidadãos²².

A internet permite a possibilidade de acesso a várias áreas de interesse da população mais velha, tais como a saúde, a comunidade e os serviços, sejam estes de compras, de serviços bancários, ou mesmo de educação, permitindo uma maior autonomia. Possibilita também o contacto com familiares e amigos, contribuindo para a diminuição do isolamento a que uma grande parte desta população está sujeita e, conseqüentemente, para o aumento da qualidade de vida desta população, considerando que para os indivíduos desta faixa etária o apoio social é um importante determinante da qualidade de vida. A internet e as TIC disponibilizam também o acesso a atividades recreativas a indivíduos que poderiam não ter acesso às mesmas de outro modo, por exemplo devido a dificuldades de mobilidade que impossibilitam a sua participação presencial²³.

O envelhecimento da população sentido a nível mundial tem resultado num aumento exponencial dos cidadãos com mais de 65 anos, prevendo-se que ao longo dos próximos 30 anos este grupo etário venha a representar 77% da população europeia, o que equivale aproximadamente a 58 milhões de pessoas²⁴.

Portugal não é exceção à realidade do envelhecimento demográfico nos países ocidentais. No relatório *World Population Ageing 2013* da Organização das Nações Unidas (ONU), Portugal foi considerado o nono país mais envelhecido do mundo, num ranking de 201 países²⁵. Em 2019, segundo dados da Pordata, viviam em Portugal 2.244.225 idosos (21,8% da população total) e 2.147.675 pessoas entre os 50 e 65 anos (20,9%), para uma população total de 10.276.617 habitantes, o que significa que perto de metade da população portuguesa (42,7%) tem mais de 50 anos.

A diminuição de utilização das TIC com a idade é relativamente consensual na literatura, admitindo-se que a idade continua a ser determinante na acessibilidade às TIC²⁶. Isto pode dever-se a vários fatores, como o custo dos equipamentos²⁷, a falta de acesso a cursos de informática, ao facto de esta população já se encontrar fora do mundo do trabalho e da educação aquando começou a vulgarização destas tecnologias, mas também, e especialmente,

²² Dias, I. (2012) O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, no.68: 51-77

²³ Torres, A. (2010) TIC e Idosos: a relação surpresa

²⁴ Malanowski, N., Özcivelek, R. e Cabrera, M. (2008). *Active Ageing and Independent Living Services: The Role of The Information and Communication Technology*. Institute for Prospective Technological Studies. Luxembourg: European Communities.

²⁵ Jacinto, L. (2020) *Universidades Seniores Portuguesas: Caracterização e Desenvolvimento*

²⁶ Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J. & Madden, L. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, 23: 561–582.

²⁷ White, J. and Weatherall, A. (2000). A grounded theory analysis of older adults and information technology. *Educational Gerontology*, 26 (4): 371-86.

à falta de adequação do design de sistemas às necessidades e especificidades desta população²⁸.

A nível Europeu tem-se ainda constatado que esta utilização está também dependente do grau de educação e da zona de residência dos indivíduos, mostrando-se mais generalizada entre os graus educativos mais elevados e nas zonas mais populosas, o que também vai ao encontro do estudo de Selwyn, Gorard, Furlong e Madden (2003), que observou que a utilização de TIC está muito estruturada segundo fatores sociodemográficos, como a idade, o género, o estado civil e o nível de escolaridade (Costa 2017).

Um estudo realizado com o intuito de investigar a divisão digital a nível europeu analisou os hábitos, atitudes e estatuto social de utilizadores, dividindo-os de acordo com a frequência de utilização de tecnologia nas seguintes categorias: não utilizadores, utilizadores esporádicos, utilizadores instrumentais, utilizadores de entretenimento e utilizadores avançados²⁹. Destes utilizadores, 44% identificaram-se como não utilizadores ou utilizadores esporádicos, inserindo-se neste grupo uma elevada percentagem de população do sul da Europa, nomeadamente de Espanha, Grécia, Itália e Portugal³⁰.

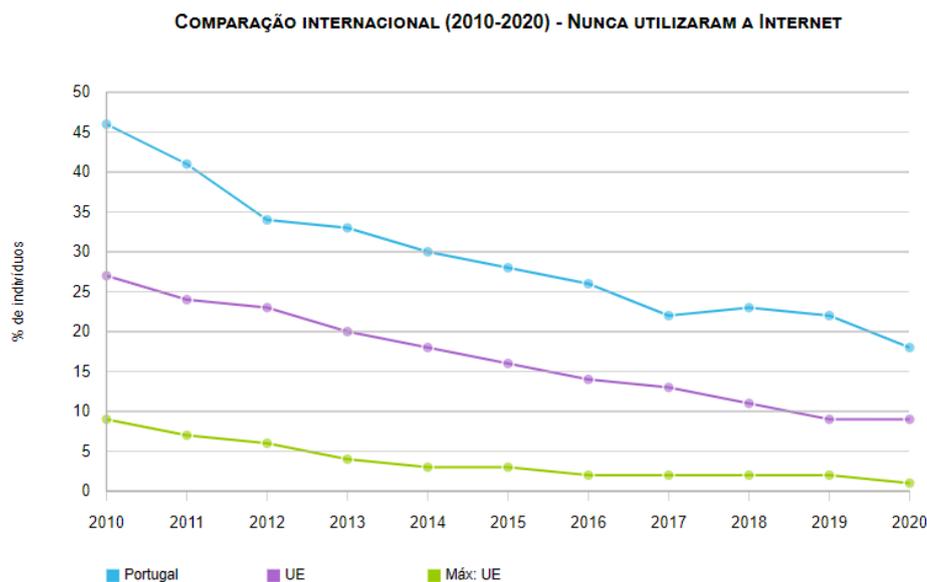


Figura 1. Indivíduos que nunca utilizaram a Internet – comparação internacional

²⁸ Keates, S., Clarkson, J. (2003). Design Exclusion. In Clarkson, J., Coleman, R., Keates, S., Lebbon, C. (Eds.). Inclusive Design: Design for the Whole Population. Springer: London, pp 88-102.

²⁹ Karahasanović, A., Brandtzæg, P. B., Heim, J., Lüders, M., Vermeir, L., Pierson, J., Lievens, B., Vanattenhoven, J. and Jans, G. (2009). Co-creation and user-generated content: elderly people's user requirements. Computational Human Behaviour, 25(3) p. 655-678.

³⁰ Brandtzæg, P. B., Heim, J. and Karahasanović, A. (2011) Understanding the new digital divide. A typology of Internet users in Europe, International Journal of Human-Computer Studies, Volume 69(3)

EVOLUÇÃO NACIONAL (2010-2020)

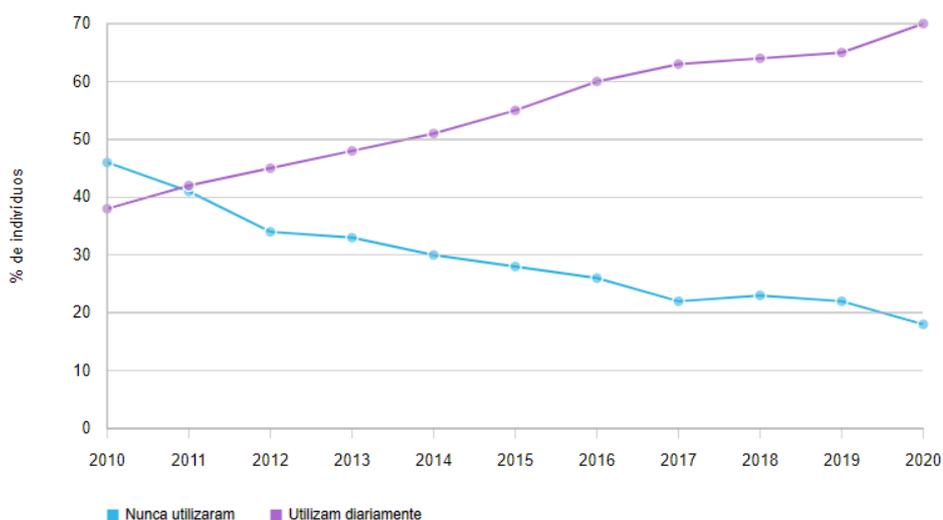
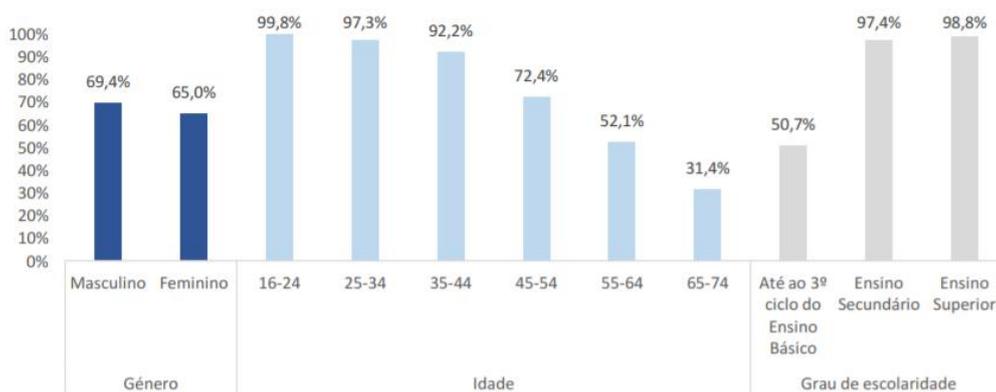


Figura 2. Indivíduos que nunca utilizaram a Internet – evolução nacional

Assistiu-se na última década ao aumento significativo da população com 55 ou mais anos utilizadora de internet. Segundo dados do INE relativos a 2018³¹, os utilizadores regulares correspondiam a 75,3% da população portuguesa, com o grupo etário entre os 55 e os 64 anos a apresentar 54,5% de utilização, e os indivíduos com idade entre os 65 e os 74 anos 34,2%. Mais recentemente, segundo dados do primeiro semestre de 2020, houve um aumento desta mesma utilização para 78,3%, no que diz respeito à população portuguesa em geral, 65,3% no grupo etário entre os 55 e os 64 anos, e 39% na população compreendida entre os 65 e os 74 anos³².

"Alguma vez utilizou a Internet?" por variáveis sociodemográficas, Portugal, 2016



Fonte: INE - IUTIC. Edição: OberCom. N=7642.

Figura 3. Utilização da internet, por variáveis demográficas - Portugal, 2016

³¹ Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2018

³² Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2020

Relativamente às competências digitais, importa destacar que a diferença de Portugal relativamente à União Europeia é maior no que concerne às competências dos seniores do que em relação às competências da população em geral. A maior diferenciação face à média dos países da UE28 ocorre quando comparamos as competências digitais dos seniores incluindo os não utilizadores de internet: 16% em Portugal com competências básicas face a 32% na EU (Coelho, 2017).

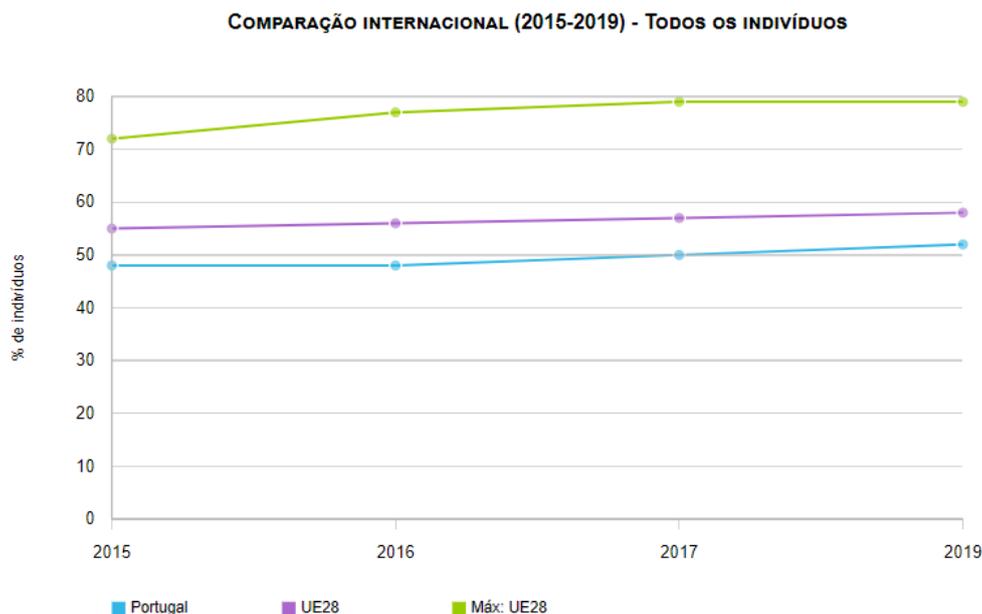
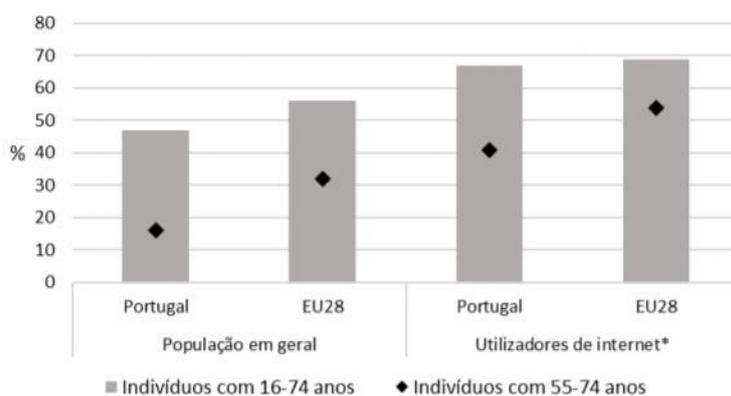


Figura 4. Indivíduos com competências digitais básicas ou mais do que básicas – comparação internacional



* Indivíduos que utilizaram internet nos últimos 3 meses.

Fonte: EUROSTAT, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (atualizado em 02/02/2017).

Figura 5. População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na União Europeia segundo utilização da Internet e idade, 2016

Experiência e competências de TIC existente

À semelhança dos restantes segmentos etários, a maior concentração dos usos da internet em atividades de comunicação e informação diversa é evidente, com uma menor incidência nas

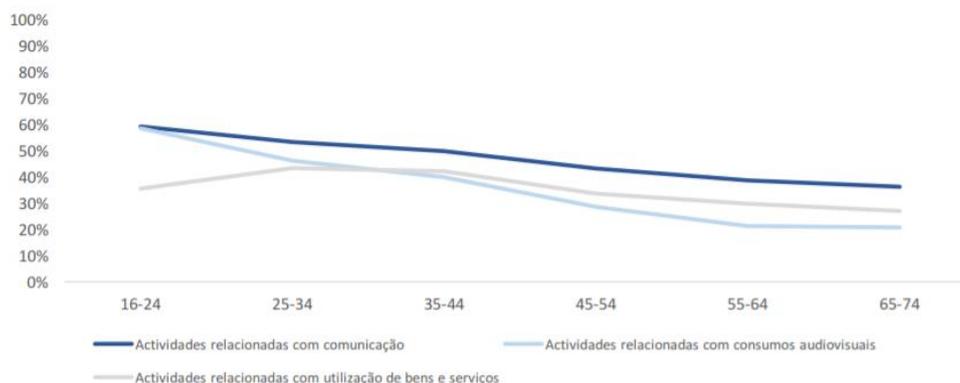
atividades de entretenimento ou de criação de conteúdos. Em 2013, cerca de 60% dos utilizadores de internet com 55 ou mais anos utilizavam as redes sociais. Os principais motivos de adesão remetem para o aumento da proximidade e do contacto com outras pessoas – tanto pessoas distantes ou que não se veem há muito tempo, como pessoas com quem se relacionam no quotidiano (Coelho, 2017).

Quadro 10 - Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram internet nos 3 meses anteriores à entrevista por atividades realizadas, Portugal, 2019-2020		
	Unidade. %	
	2019	2020
Comunicação		
Trocar mensagens instantâneas (ex.: através de Whatsapp, Messenger)	85,8	89,9
Enviar ou receber e-mail	84,4	86,8
Participar em redes sociais	80,2	80,2
Telefonar ou fazer chamadas de vídeo (ex.: através do Skype)	52,5	70,5
Colocar conteúdos criados por si em websites ou em aplicações (ex.: Facebook)	52,3	50,6
Criar ou colocar conteúdo num blog	4,7	3,4
Acesso a informação		
Pesquisar informação na Internet sobre produtos ou serviços	85,9	87,0
Ler notícias em jornais, revistas online ou noutros websites de informação	82,8	85,7
Pesquisar informação na Internet sobre saúde	65,6	62,6
Entretenimento		
Ouvir música	68,4	70,1
Ver TV	38,7	43,4
Jogar através da Internet ou fazer download de jogos	38,6	37,6
Aprendizagem		
Utilizar material de aprendizagem disponibilizado na Internet não associado à frequência de cursos online	28,2	35,1
Comunicar com formadores ou professores, com outros formandos ou alunos através de um website ou portal educativo	14,5	30,8
Frequentar cursos online	7,7	18,0

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2019-2020

Figura 6. Atividades realizadas e respetiva percentagem de utilização, comparação 2019-2020

Figura 56: Atividades realizadas na Internet por tipo e por Escalão etário (valores médios), Portugal, 2017

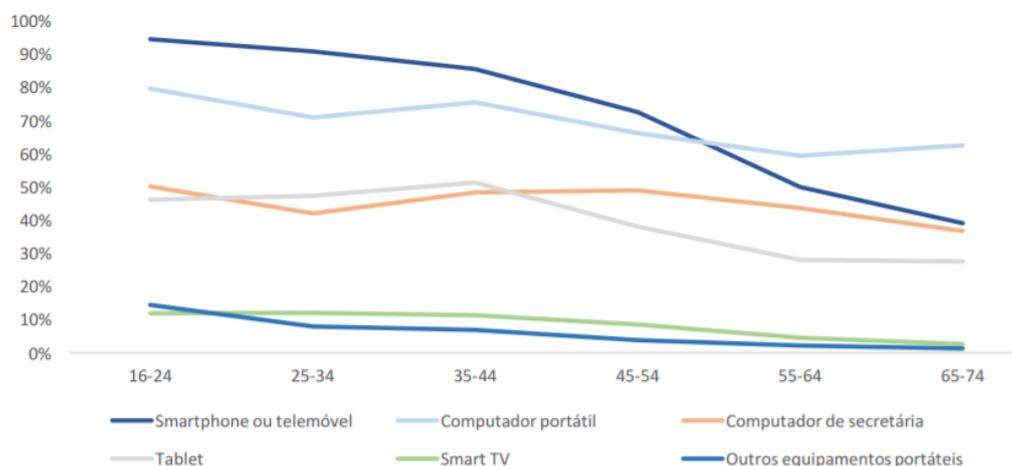


Fonte: INE - IUTIC. Edição: OberCom. N=4827 (Inquiridos que utilizaram Internet nos últimos 3 meses).

Figura 7. Tipos de atividades realizadas por escalão etário

Quanto aos equipamentos utilizados, existe uma maior resistência ao uso da internet a partir de dispositivos móveis, como o telemóvel e o tablet, no segmento etário dos maiores de 55 anos (Coelho, 2017).

Figura 44: Equipamentos utilizados para aceder à Internet por Escalão etário, Portugal, 2016



Fonte: INE - IUTIC. Edição: OberCom. N=4827 (Inquiridos que utilizaram Internet nos últimos 3 meses).

Figura 8. Equipamentos utilizados por faixa etária

No que diz respeito ao comércio eletrónico, dados do INE relativos ao ano de 2018 apontavam que um total de 36,7% da população portuguesa teria utilizado o comércio eletrónico nos últimos 12 meses. O grupo etário entre os 55 e os 64 anos apresentava 16,3% de utilização, e os indivíduos com idades entre os 65 e os 74 anos 5,9%. Já em 2020, dados respeitantes ao primeiro trimestre apontavam um recurso ao comércio eletrónico de 35,2%, com o grupo etário entre os 55 e os 64 anos a apresentar 17,4% de utilização, e os indivíduos com idade entre os 65 e os 74 anos 6,3%. É importante apontar, contudo, que estes dados se antecederam à pandemia de Covid-19, podendo não ser representativos do impacto no recurso às transações online resultante da mesma.

Atitudes e perceção dos adultos maiores de 55 anos face às transações online e à tecnologia

Alguns estudos fazem referência à pouca confiança desta população nas suas próprias capacidades para utilizar estas tecnologias, bem como, à ansiedade de utilização consequente (e.g. Czaja, 2006). No entanto, existem estudos que demonstram que esta população consegue aprender a utilizá-las. A falta de autoconfiança e ansiedade parece, então, consistir numa consequência do fenómeno de Idadismo³³ e, mais especificamente, do tecno-idadismo³⁴, já que parece não ser fundamentada por dificuldades reais desta população (Torres, 2010).

³³ “Vindo do inglês *ageism*, o termo idadismo trata-se do preconceito baseado na idade que provoca discriminação, exclusão social e marginalização das pessoas idosas.” Castro, B. R., Silva, G. O., Cardoso, A. V., Rocha, L. S., & Chariglione, I. P. F. S. (2020). A expressão do idadismo em tempos de COVID-19: Uma reflexão teórica.

³⁴ Tecno-idadismo relaciona o conceito de idadismo e os seus efeitos negativos aplicados à dificuldade na utilização das tecnologias, criando condições para a info-exclusão.

O medo da tecnologia é excessivo e desproporcionado em relação à situação (Graham e Bronwyn, 2011). Um inquérito online realizado por Oxford identificou que 46% dos participantes idosos concordaram fortemente que não utilizam a tecnologia porque têm medo de "estragar alguma coisa" e 68% sugeriram que era mais fácil não recorrer à tecnologia.

Figura 16: Razões para não encomendar através da Internet, Portugal, 2016

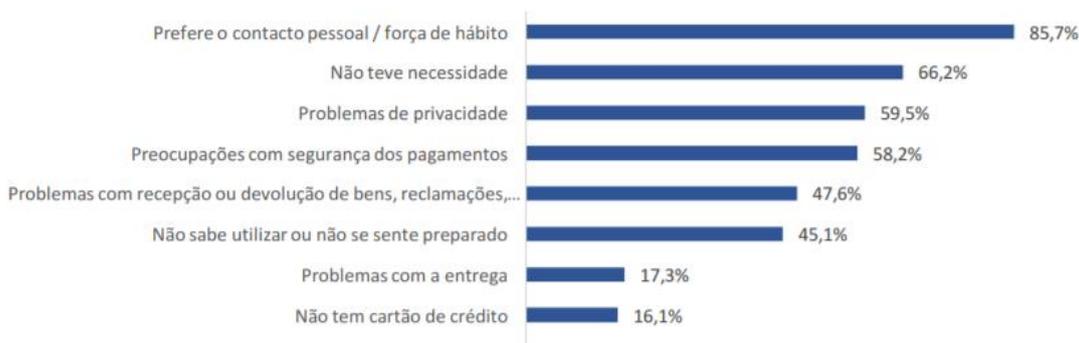


Figura 9. Razões para não encomendar através da Internet

No que diz respeito às compras online, um inquérito online realizado em 2014 com 154 adultos mais velhos portugueses com acesso à Internet revelou que o nível de rendimento, o nível de escolaridade, as características pessoais ligadas à inovação, o nível de experiência com a Internet e a experiência de compra online anterior influenciam positivamente a intenção de comprar pela Internet por parte da amostra em estudo³⁵.

A distribuição e a natureza impessoal do comércio online levam a uma maior assimetria na informação e maiores riscos identificados, comparativamente com a compra em canais tradicionais (Zhout et al., 2007³⁶). O facto de ser uma experiência que implica riscos de privacidade e partilha de dados, contribuem igualmente para essa perceção em comparação com o mercado tradicional (Bhatnagar et al., 2000³⁷).

A idade avançada, os rendimentos mais baixos, a educação e a ausência de apoio familiar na utilização de serviços bancários online foram identificados como barreiras para outros grupos de utilizadores (Vicente e Lopez, 2011), (Yousafzai & Yani-de-Soriano, 2012).

Os fatores apontados, que mais predominantemente afetam a usabilidade, são a menor experiência de utilização de serviços bancários online - 32% dos inquiridos identificaram-se como não tendo a experiência correta para realizar serviços bancários online indicando este fator como a razão mais significativa para evitar a sua utilização; 17% dos participantes identificaram os serviços bancários online como sendo "confusos e complicados" – sendo dominantes na sua relutância a falta de experiência, confiança, usabilidade do website,

³⁵ Pires, R. (2014) Intenção de compra online nos seniores portugueses

³⁶ Zhou, L., Dai, L., Zhang, D. 2007. Online Shopping Acceptance Model – A critical Survey of consumer factors in Online Shopping. Journal of Electronic Commerce Research, VOL 8 (1).

³⁷ Bhatnagar, A., Misra, S. and Rao, H. R. 2000. On Risk, Convenience, and Internet Shopping Behavior, Communications of the ACM Vol. 43, No. 11: 98-105.

fiabilidade dos serviços bancários online e questões de segurança - e 20% afirmaram que a idade é um fator de rejeição³⁸.

A ausência de serviços de apoio ao cliente foi vista como um fator importante entre os utilizadores mais velhos, o que os levou a não favorecer os serviços bancários online. Muitos utilizadores mais velhos receiam a substituição da presença física do banco para o banco online, que resulta na privação de uma valiosa interação humana. (Georgieva, 2018).

A solidão é o sentimento que advém da experiência negativa que relaciona a necessidade de intimidade não satisfeita às relações sociais sentidas como insuficientes (Berger & Poirie, 1995 cit in Azeredo & Afonso³⁹, 2016). Todavia, esta realidade tão presente nos adultos mais velhos pode ser atenuada tanto através da utilização das TIC, que permitem a manutenção de relações interpessoais satisfatórias e ocupação dos tempos livres (Corcoran, Crusius & Mussweiler⁴⁰, 2011; Stewart, Chipperfield, Ruthing & Heckhausen⁴¹, 2012), como um potencial elemento protetor à manutenção do bem-estar do indivíduo que se vê envolvido numa série de mudanças.⁴²

Estes dados corroboram os estudos existentes que sugerem que adultos mais velhos que utilizam as TIC para comunicar com familiares e/ou amigos evidenciam menores níveis de solidão⁴³ e, em contrapartida, maior bem-estar psicológico⁴⁴ e qualidade de vida⁴⁵. Sugere-se também que o interesse do sujeito em relação às TIC e uma visão positiva em relação a estas constituem-se como componentes essenciais para a sua adoção, possibilitando conseqüente redução do sentimento de solidão. Por outro lado, identifica-se que um dos entraves à utilização destes instrumentos, por parte dos adultos mais velhos, é a perceção de complexidade e exigência de conhecimento prévio (Costa, 2017).

³⁸ Georgieva, L. (2018) Digital Inclusion and the Elderly: The Case of Online Banking

³⁹ Azeredo, Z. & Afonso, M. (2016). Solidão na perspectiva do idoso. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19(2), 313-324

⁴⁰ Corcoran, K., Crusius, J. & Mussweiler, T. (2011). Social comparison: Motives, standards, and mechanisms. In D. Chadee (Ed.), *Theories in social psychology* (pp. 119-139). Oxford, UK: Wiley-Blackwell

⁴¹ Stewart, T., Chipperfield, J., Ruthing, J. & Heckhausen, J. (2012). Downward social comparison and subjective well-being in late life: The moderating role of perceived control. *Aging & Mental Health*, 1 – 11

⁴² Costa, L. (2017) *Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), redes sociais e solidão nos adultos portugueses*

⁴³ Sum, S., Mathews, M., Hughes, I. & Campbell, A. (2008). Internet Use and Loneliness in Older Adults. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(2), 208-211

⁴⁴ Crawford, G. (1987). Support networks and health-related change in the elderly: Theory-based nursing strategies. *Fam Community Health*, 10(2), 39-48

⁴⁵ Chen, Y. & Schulz, P. (2016). The Effect of Information Communication Technology Interventions on Reducing Social Isolation in the Elderly: A Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 18(1), 1-11

Figura 12: Razões para não preencher / enviar formulários *online* para organismos públicos nos últimos 12 meses, Portugal, 2016



Figura 10. Razões para não preencher/enviar formulários online

Alguns dos fatores apontados como necessários na melhoria dos serviços bancários online incluem a segurança e confiança, identificadas como essenciais na realização de transações online, e websites de fácil utilização. Como fatores secundários, mas significativos, os inquiridos identificaram a importância da disponibilização de banda larga, equipamentos e formação informática a preços mais acessíveis (Georgieva, 2018).

Interligação com a investigação primária

Analisando os resultados obtidos na nossa investigação primária pudemos concluir que vão ao encontro da informação identificada na revisão literária. Seleccionámos alguns dos dados que consideramos mais representativos para consolidar o Estado da Arte.

Quais são as suas competências digitais atuais? / Quais são as competências digitais da(s) pessoa(s) a quem presta apoio?

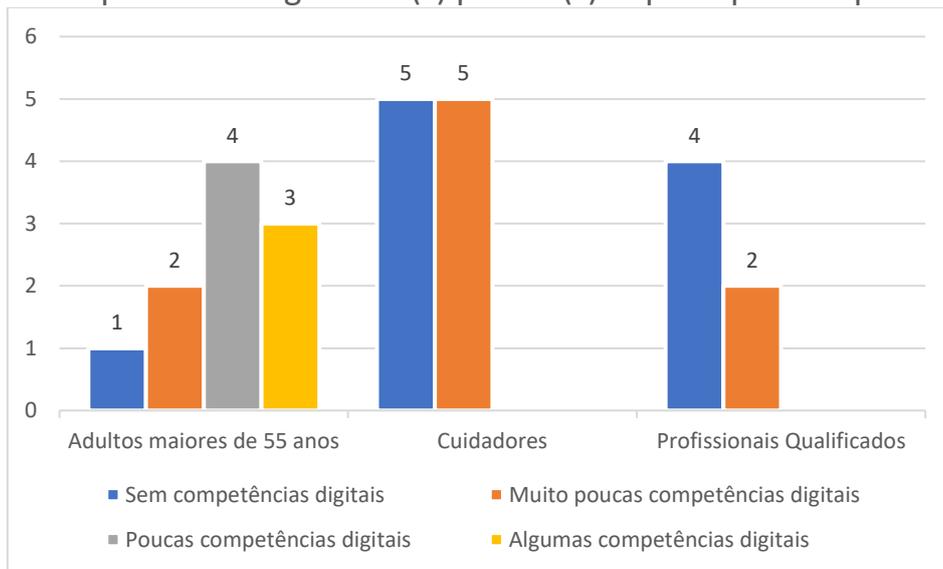


Figura 11. Competências digitais dos adultos maiores de 55 anos

O gráfico acima relaciona a auto-percepção dos adultos maiores de 55 anos relativamente às suas competências digitais, comparando-a à percepção que os cuidadores e profissionais têm do nível de competências digitais dos adultos mais velhos.

Com que regularidade usa/usam a Internet?

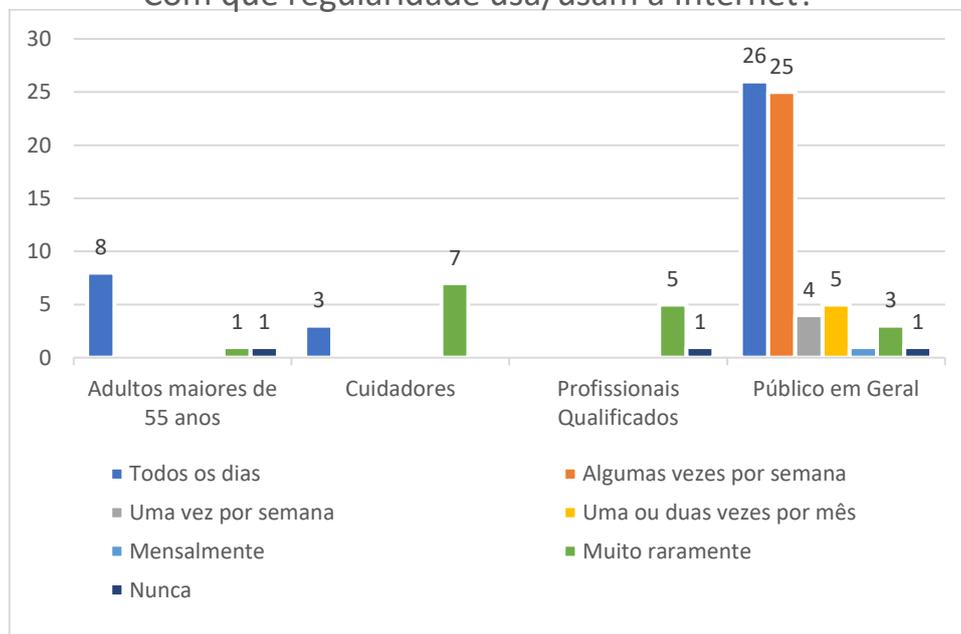


Figura 12. Regularidade de uso da Internet por maiores de 55 anos

Quanto à frequência de utilização da internet, é possível notar uma grande disparidade entre a utilização reportada pelos dos maiores de 55 anos comparativamente à percepção dos cuidadores e profissionais, bem como do público em geral.

Que dispositivos possui/possuem?

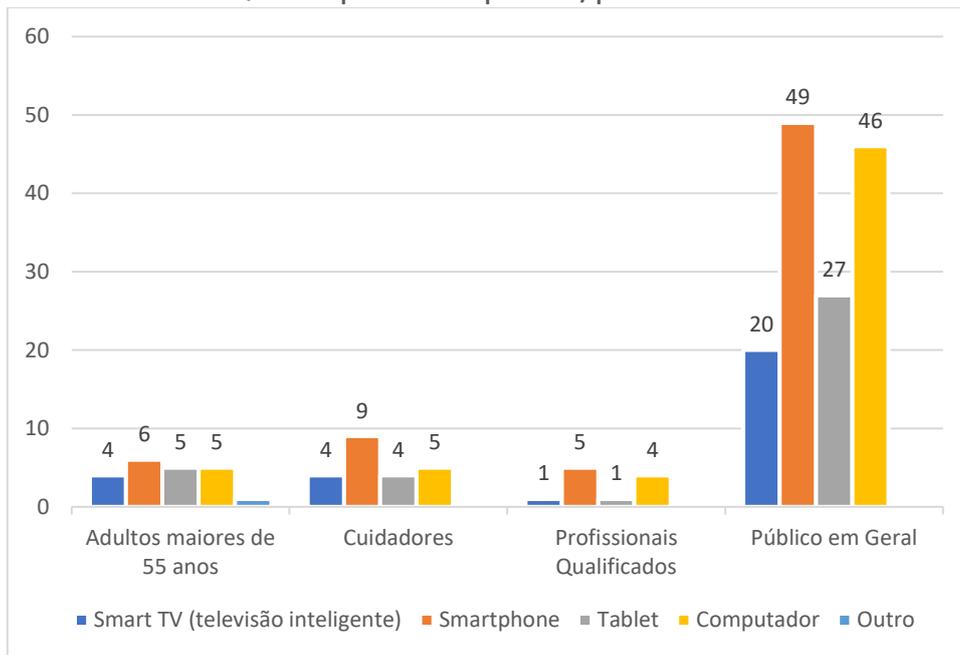


Figura 13. Dispositivos que os maiores de 55 anos possuem

Quanto ao equipamento tecnológico, os adultos maiores de 55 anos têm maioritariamente acesso a smartphone e a computador, contudo é possível averiguar já existir algum recurso a diferentes tipologias de equipamentos tecnológicos como as Smart TVs e os Tablets. Existe, porém, uma percentagem reduzida que refere ter apenas telemóvel sem acesso à internet.

Quando necessita de apoio, a quem se dirige?

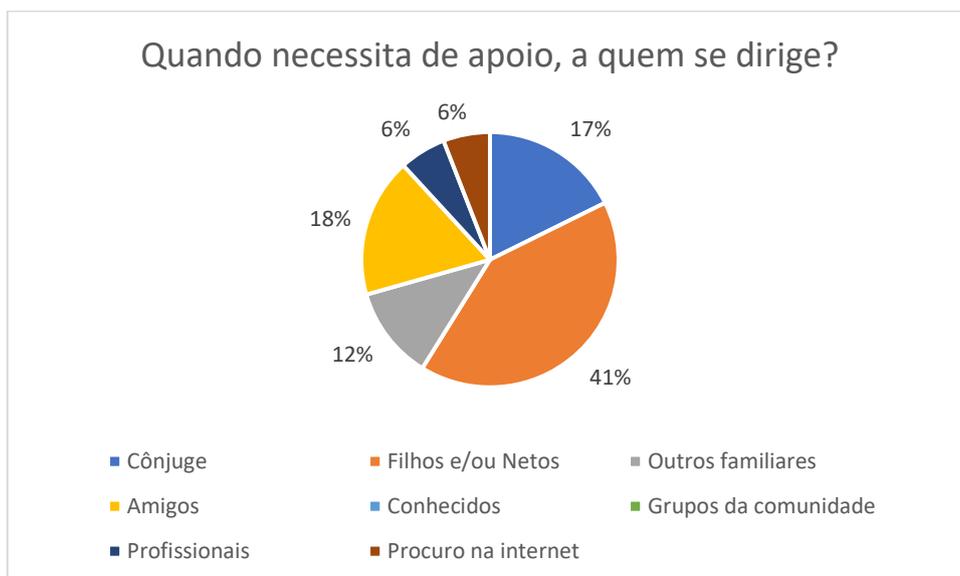


Figura 14. A quem recorrem os maiores de 55 anos quando necessitam de apoio

No que diz respeito a quem recorrem quando necessitam de apoio, os maiores de 55 anos identificaram os filhos e os netos enquanto principal foco de apoio, indo ao encontro da importância já referida da família, em especial dos membros mais jovens, na capacitação dos maiores de 55 anos às TIC.

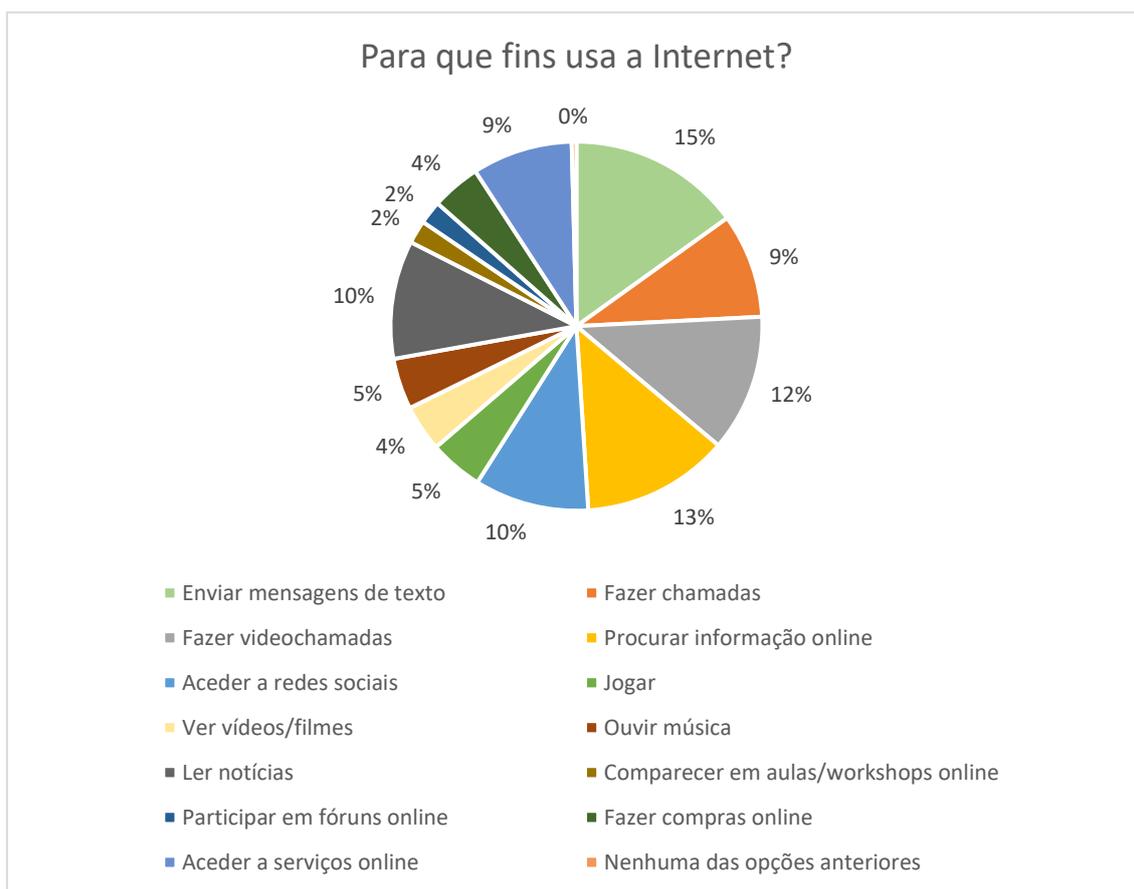


Figura 15. Atividades realizadas pelos maiores de 55 anos na Internet

Quanto à identificação das atividades para as quais os adultos maiores de 55 anos utilizam a internet, com base nas respostas obtidas nas entrevistas e no inquérito online, destaca-se o interesse nas atividades relacionadas com a comunicação e com o acesso à informação.

Que tipos de transações online realiza/realizam?

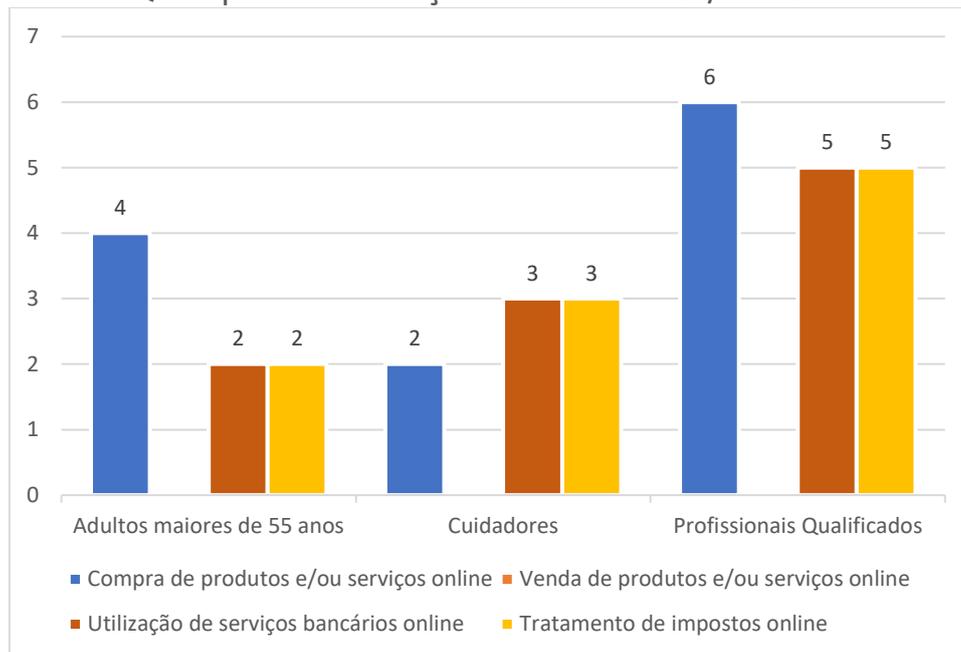


Figura 16. Tipos de transações online realizadas pelos maiores de 55 anos

Com que regularidade necessita/necessitam de apoio para realizar as atividades?

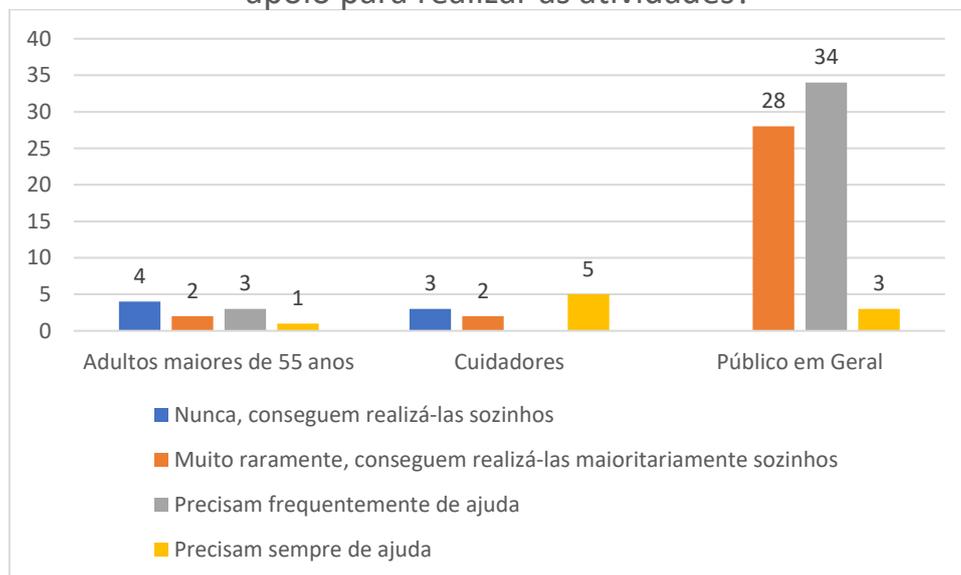


Figura 17. Regularidade com que os maiores de 55 anos necessitam de apoio na realização de atividades na internet

Por fim, no que diz respeito às transações online realizadas, uma elevada percentagem dos adultos maiores de 55 anos continua a não recorrer às mesmas por desconfiança ou medo, recorrendo frequentemente a apoio de terceiros - a maioria dos inquiridos referiu necessitar de apoio, ou prestar apoio a maiores de 55 anos, na realização de transações online. Verifica-se também a prevalência do recurso às transações online para fins de compra de produtos e serviços.

Estratégias, políticas e medidas existentes a nível local, regional e nacional

Em 2017 foi lançada a Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 (Portugal INCoDe.2030). O INCoDe.2030 é um programa transversal lançado pelo Governo de Portugal em 2017, que visa dotar a população portuguesa das competências adequadas a um aproveitamento efetivo das tecnologias digitais, com vista a uma sociedade mais equitativa, competitiva e sustentável. Generalizar a literacia digital, com vista ao exercício pleno de cidadania e à inclusão, é um dos objetivos desta iniciativa política. Pretende-se promover o acesso equitativo às tecnologias digitais, para obtenção de informação, comunicação e interação, reforçar as competências básicas em TIC e os níveis de utilização da internet pela população (Coelho, 2017).

Para além de medidas estruturais, o programa visa antes de mais a capacitação e a qualificação das pessoas, pelo que, quer para a identificação e estruturação das medidas a tomar, quer para uma avaliação do seu alcance e eficácia, é essencial o estabelecimento de um quadro de referência de competência digital, suscetível de ser adotado e reconhecido aos vários níveis de intervenção.

Metas INCoDe.2030		
% de indivíduos que nunca utilizaram a Internet		
2020	2025	2030
20%	10%	5%
% de indivíduos com competências digitais básicas ou mais do que básicas		
2020	2025	2030
55%	70%	80%
% de indivíduos que utilizaram a Internet para serviços públicos online (últimos 12 meses)		
2020	2025	2030
60%	65%	85%
% de indivíduos que utilizaram a Internet para acesso à banca eletrónica (últimos 3 meses)		
2020	2025	2030
40%	70%	90%

Tabela 3. Metas INCoDe.2030

No âmbito do INCoDe.2030, nomeadamente o Eixo 3, respeitante à Inclusão, são de referir as seguintes iniciativas e ações desenvolvidas em Portugal por instituições públicas e privadas:

- **Comunidades de Cidadania para a Inclusão Digital nas Misericórdias:** Criação de comunidades nas delegações locais da Santa Casa da Misericórdia, destinadas à comunidade e aos seus colaboradores, para promover a aquisição de competências básicas de leitura, escrita e uso de TIC. Pretende-se desenvolver competências pessoais, sociais e vocacionais, numa perspetiva curricular flexível e ajustada à diversidade das competências e das necessidades de cada grupo.
- **Literacia Digital 50+:** Criação de um programa com o IEFP para a literacia digital da população ativa com + 50 anos.
- **Somos Tod@s Digitais:** Projeto criado para capacitar a população com competências digitais limitadas, promovendo a sua literacia digital e contribuindo para a diminuição do isolamento social.

- **Closing the Gender Gap in Digital Technologies/Portugal Digital + igual:** Esta proposta é um plano que visa contribuir para aumentar o número de mulheres nas áreas de tecnologia.
- **Formação em Competências Digitais para a Cidadania:** Uma parceria entre o Instituto Eletrotécnico Português (IEP), a Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e o Centro de Formação Profissional da Indústria Eletrónica, Energia, Telecomunicações e Tecnologias da Informação (CINEL).
- **Ferramenta de autodiagnóstico de competências digitais:** Para populações vulneráveis, foi desenvolvida pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu.
- **Formação para a inclusão – Competências básicas:** Disponibilizada pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).
- **Programa Nacional de Mentores para a Inclusão Digital:** Formação de mentores/as para a inclusão digital que procura responder à necessidade social de dar a populações mais vulneráveis suporte personalizado, de proximidade e sensível ao contexto no âmbito da sua relação com o mundo digital e das tecnologias digitais.
- **Comunidades criativas para a inclusão digital:** As Comunidades Criativas para a Inclusão Digital (CCID) constituem uma abordagem para promover a inclusão digital, respondendo a necessidades de pessoas e suas comunidades.
- **MAIORES ON:** Promovido pelo Fórum Municipal “Maior Idade”, este projeto tem como objetivo potencializar o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação e combater a solidão na situação pandémica vivenciada atualmente, em que o isolamento provoca efeitos devastadores na população mais envelhecida.
- **UNIVERSIDADE SÉNIOR VIRTUAL 2.0 - SENIORES ATIVOS EM CASA:** Promovido pela RUTIS (Rede de Universidades da Terceira Idade), é uma ação que inclui aulas de Informática destinadas à população sénior, e decorre no âmbito da RUTIS, que criou a “Universidade Sénior Virtual 2.0 - Seniores ativos em casa”, com aulas online durante a nova quarentena, desde fevereiro de 2021 até julho de 2021.
- **Literacia Digital – Nós e (A)vós:** Promovido pela Sicó Formação S.A., esta ação consiste em sessões de Literacia Digital para seniores com mais de 65 anos, dinamizadas pelos alunos e supervisionadas por voluntários e/ou professores. O Projeto Nós e (A)vós trata-se de uma Iniciativa de Empreendedorismo e Inovação Social (IIES) que aposta numa intervenção social e intergeracional em contexto comunitário que permitirá a criação e desenvolvimento de um conjunto de atividades de combate ao isolamento e solidão na velhice, facilitando e apoiando a família na manutenção dos idosos no seu meio natural de vida e formar futuros adultos com valores e despertados para as etapas do envelhecimento.
- **siosLIFE – Sistema Interativo De Inclusão Social:** A siosLIFE pretende ser o movimento social de referência na inclusão social dos idosos. São utilizadas diferentes plataformas interativas para chegar aos vários grupos (idoso, família e instituição), bem como soluções tecnológicas inovadoras e otimizadas para o contexto envolvente do idoso: frequência ou internamento em instituição de apoio social (ERPI, Centro de Dia, etc.), apoio institucional no domicílio (SAD), e mesmo, com a solução mais recente da siosLIFE, aqueles que não beneficiam de qualquer apoio institucional.
- **Projeto ASA 4.0:** Promovido pelo Município de Valongo através do Programa ASA – Acreditamos em Seniores Ativos, contou com um investimento de 167.280€ na aquisição de 800 tablets, a serem cedidos temporariamente aos alunos e alunas inscritos nas academias seniores. Tem como objetivo integrar digitalmente a

população idosa, melhorando a sua qualidade de vida, integrando-os em redes sociais que lhes permitam combater o isolamento.

Já em 2021 surgiu o Programa EUSOUDIGITAL, uma iniciativa que visa promover a literacia digital de um milhão de adultos em Portugal até ao final de 2023 por meio de uma rede nacional de voluntários, apoiados em mais de 1500 espaços em todo o País. Esta iniciativa, que está inscrita no Plano de Ação de Transição Digital, promovida pelo Movimento pela Utilização Digital Ativa (MUDA), conta com o apoio da Estrutura de Missão Portugal Digital e é cofinanciado pelo Portugal Inovação Social, Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, Portugal 2020 e pela União Europeia. Similarmente ao INCoDe.2030, este Programa visa contribuir para alterar o panorama digital em Portugal: em 2020, a percentagem da população que nunca utilizou a internet chegava aos 18%. O objetivo é colocar este indicador abaixo dos 10%, até ao final de 2023, tornando Portugal mais avançado, inclusivo e participativo.

3. Elicitação dos desafios

3.1. Abordagem, Processo e Ferramentas

De modo a realizar a investigação primária foi realizado um screening de participantes com base nos critérios definidos no Protocolo de Investigação:

- **Adultos mais velhos com baixas competências digitais**
 - Idade igual ou superior a 55 anos;
 - Baixas competências digitais, determinadas através do Questionário de Proficiência em Dispositivos Móveis (MDPQ-28⁴⁶);
 - Integrado na comunidade;
 - Não mais do que Défice Cognitivo ligeiro;
 - Disponível para participar.

- **Adultos mais velhos com boas competências digitais**
 - Idade igual ou superior a 55 anos;
 - Boas competências digitais, determinadas através do Questionário de Proficiência em Dispositivos Móveis (MDPQ-28);
 - Integrado na comunidade;
 - Disponível para participar.

- **Cuidadores formais / informais ou familiares**
 - Idade igual ou superior a 18 anos;
 - Prestador de cuidados ou com uma relação de suporte com adultos mais velhos;
 - Boa capacidade de comunicação;
 - Disponível para participar.

- **Profissionais qualificados das áreas sociais e de saúde**
 - Idade igual ou superior a 18 anos;
 - Relação profissional com adultos mais velhos;
 - Boa capacidade de comunicação;
 - Disponível para participar.

⁴⁶ <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=8871193>

A Santa Casa da Misericórdia da Amadora enquanto parceira do projecto FAITH+, seleccionou entre os seus clientes das ERPIs (Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas), Centros de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário, aqueles que se enquadravam nos critérios de perfil definidos, convidando-os a participar como beneficiários do Programa Educativo e de Mentoria de Pares. Igualmente convidou-se também os cuidadores, profissionais das áreas social e da saúde, bem como outros agentes da comunidade para atuarem no papel de mentores e facilitadores do programa de capacitação.

Com o intuito da promoção da equidade no acesso às TIC, houve a preocupação de recrutar uma percentagem elevada de participantes do género feminino, uma vez que de acordo com dados do Eurostat, contrariamente às gerações jovens, na geração mais velha parece existir uma divisão digital entre os géneros, o que é frequentemente atribuído à maior exposição às TIC que historicamente os homens tiveram dentro do seu contexto laboral.

Seguidamente, determinou-se no nível de literacia digital dos adultos maiores de 55 anos, para conseguinte atribuição de papéis enquanto mentores ou mentorados, recorrendo-se ao “Questionário de proficiência na utilização de dispositivos móveis” (MDPQ-28) concebido por Nelson A. Roque e Walter R. Boot, com a devida autorização dos autores.

A investigação primária realizada para fins deste estudo foi conduzida em formato misto: o Focus Group com os adultos maiores de 55 anos com competências digitais realizou-se online via Zoom, enquanto que as entrevistas individuais com os adultos mais velhos com baixas competências digitais foram realizadas em formato presencial, atendendo às medidas de segurança recomendadas pelas autoridades de saúde no âmbito da pandemia de Covid-19.

Após a realização do Focus Group, entrevistas e inquérito online, procedeu-se à análise da informação obtida e, posteriormente, com base na mesma à identificação dos principais Desafios.

3.2. Outputs e outcomes

Outputs:

Foram traduzidos para português 5 guiões/questionários, disponíveis em anexo:

- 1 Guião para o Focus Group
- 3 Questionários de Entrevista
 - 1 Questionário para maiores de 55 anos com baixas competências digitais
 - 1 Questionário para os cuidadores
 - 1 Questionário para os profissionais qualificados
- 1 Guião para o Inquérito Online

Após a análise da informação obtida foram identificados 11 desafios, nomeadamente:

- Falta de experiência em mentoria;

- Falta de conhecimentos sobre os riscos da Internet e desconfiança em relação às transações online;
- Resistência à formação online;
- Dificuldade em compreender conceitos das TIC;
- Falta de acesso à Internet e a equipamento tecnológico;
- Utilização limitada das diferentes funcionalidades;
- Falta de conhecimento sobre os benefícios da Mentoria de Pares;
- Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento;
- Apoio personalizado altamente exigente;
- Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento;
- Falta de conhecimento nas TIC/competências digitais.

Barreiras e constrangimentos identificados;

- Medo de cometer erros;
- Jargão técnico;
- Informação em inglês;
- Informação excessivamente teórica.

Facilitadores identificados;

- Imagens, capturas de ecrã, tutoriais em vídeo
- Ajustar os objetivos ao longo do programa de uma forma proporcional e realista, para evitar sobrecarga e desencorajamento.

De entre os temas e ideias mais repetidos destacaram-se os seguintes aspetos:

- Utilização mais comum das TIC: Comunicação; acesso à informação; acesso a serviços; transações online; compras online.
- Benefícios das TIC / transações online: Conforto; facilidade; eficiência; conveniência. Reconhecimento do particular benefício no contexto da pandemia de COVID-19.
- Constrangimentos relativos à utilização das TIC / transações online: Medo e desconfiança; métodos de autenticação; fraude; segurança; processos complexos; usabilidade; medo de cometer erros; falta de conhecimento; falta de acesso a ferramentas e equipamento; produtos / serviços pouco adaptados ao processo de envelhecimento; desconhecimento / dificuldade em identificar riscos na Internet; linguagem pouco acessível (ex. demasiado técnica, em inglês); falta de informação; conhecimento insuficiente para fornecer apoio (do lado da família / do cuidador); tendência para esquecimentos.
- Necessidades de aprendizagem / apoio: Apoio personalizado; apoio da família, amigos e comunidade; formação adaptada às necessidades dos adultos mais velhos; auto-capacitação; exemplos concretos e práticos; manter a teoria ao mínimo; importância

da aprendizagem em regime misto (presencial e online); mentoria de pares; apoio imediato; orientação; formação teórica e prática; formação regular; sessões curtas; estabelecimento de objetivos; literacia digital; ferramentas interativas e variadas.

- Perfil do mentor: paciente; acessível; boa capacidade de comunicação; pró-ativo; empático.
- Necessidades para melhor prestação de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento: Monitorização; comunicação; articulação; feedback; formação

Outras observações importantes identificadas pelos participantes:

- A maioria dos adultos com mais de 55 anos obteve as suas competências digitais em contexto laboral, tendo existido, posteriormente, uma gradual integração das mesmas na sua vida quotidiana;
- Conforto e facilidade de utilização das TIC, bem como a facilitação das atividades da vida quotidiana, da interação e da integração social, frisando a importância das mesmas durante a pandemia de Covid-19;
- Relação entre as restrições à usabilidade das tecnologias e a insuficiente personalização das mesmas (ex. condições relacionadas com a idade, como visão e mobilidade reduzidas). Os produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento são insuficientes e/ou insuficientemente personalizados;
- Dificuldade das gerações mais velhas em se adaptarem a mudanças rápidas;
- Importância do apoio dos familiares, especialmente dos mais jovens, na superação das dificuldades na utilização das TIC;
- Falta de conhecimento mina a confiança na utilização das tecnologias e da internet;
- Importância da fiabilidade das marcas nas compras online;
- Importância da formação em formato misto, visto, numa fase inicial, os mentorados não terem as competências necessárias para a formação online;
- Heterogeneidade da faixa etária acima dos 55 anos traduzindo-se em necessidades de acompanhamento e preferências bastante diversificadas;
- Baixa procura de ajuda profissional para melhorar as suas competências digitais;
- Importância de ser capaz de identificar fontes fiáveis online e de cruzar informação;
- Desconfiança e medo no fornecimento de dados pessoais, bem como em todas as transações que envolvam dinheiro e/ou informações sobre cartões de débito. Estes medos, aliados às dificuldades na identificação de riscos, são as principais barreiras apontadas à utilização das TIC;
- Importância de ser paciente ao prestar apoio a adultos mais velhos e de adaptar o apoio às necessidades de cada um;
- A maioria dos adultos mais velhos tem acesso a dispositivos móveis, nomeadamente a smartphones;
- Cuidadores / familiares muitas vezes não têm os conhecimentos necessários para ajudar os adultos mais velhos, sendo que alguns desconfiam das transações online. Necessidade de desenvolvimento de competências digitais básicas;
- Cuidadores/familiares têm dificuldade em ajudar os adultos mais velhos, explicando a informação de uma forma que seja compreensível para os mesmos;

- Importância do esclarecimento atempado das dúvidas.

Outcomes:

Para fins deste estudo foram realizados: 1 Focus Group, contando com a participação de 8 adultos maiores de 55 anos com boas competências digitais, e 26 entrevistas individuais, nomeadamente:

- 10 entrevistas individuais com adultos maiores de 55 anos com baixas competências digitais;
- 10 entrevistas individuais com cuidadores formais;
- 6 entrevistas individuais com profissionais qualificados.

Adicionalmente, e visando obter uma melhor compreensão da perceção do público em geral no que diz respeito à utilização da Internet por adultos com mais de 55 anos, foi realizado 1 Inquérito Online que contou com 86 participantes.

		Total #	Idade	#	Género	#	Educação	#
Focus Group	Maiores de 55 com boas competências digitais	8 Pax	55-64	8	F	4	Educação Secundária	1
					M	4	Educação Superior	7
Entrevistas	Maiores de 55 com baixas competências digitais	10 Pax	55-64	8	F	9	Educação Primária	4
			75+	2	M	1	Educação Secundária	5
							Formação Complementar	1
	Cuidadores	10 pax	25-34	2	F	10	Educação Primária	1
			35-44	6			Educação secundária	7
			45-54	2			Formação complementar	1
Profissionais Qualificados	6 Pax	18-24	1	F	6	Educação Superior	6	
		25-34	1					
		35-44	2					
		45-54	2					
Inquérito Online	Público em Geral	86 Pax	18-24	4	F	50	Educação Básica	3
			25-34	4			Educação Secundária	11
			35-44	23			Formação Complementar	6
			45-54	22	M	36	Educação Superior	66
			55-64	29				
			65-74	4				
Total		120 Pax	18-24	5 (4,2%)	F	79 (66%)	Educação Primária	5 (4,2%)
			25-34	7 (5,8%)			Educação Básica	3 (2,5%)
			35-44	31 (25,8%)			Educação Secundária	24 (20%)
			45-54	26 (21,7%)			Formação Complementar	8 (6,7%)
			55-64	45 (37,5%)			Educação Superior	80 (66,7%)
			65-74	4 (3,3%)				
			75+	2 (1,7%)			M	41 (34%)

Tabela 3. Número e perfil dos participantes envolvidos

4. Elicitação e Priorização dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais

4.1. Abordagem, Processo e Ferramentas

Os principais Desafios a serem respondidos foram identificados com base na análise da informação recolhida por meio dos Focus Group, entrevistas e inquérito online.

Estes desafios serviram como base à elicitação dos requisitos Funcionais e dos Requisitos Não-Funcionais que oferecerão as linhas orientadoras para a conceção e entrega de conteúdos do Programa de capacitação e de Mentoria de Pares em Literacia Financeira Digital. Para este fim recorreu-se à template de Elicitação de Desafios e Requisitos (disponível no Anexo 6.7.) Estes requisitos procuraram dar resposta às seguintes questões:

- Como pode o Programa abordar cada desafio específico?
- Quais devem ser os temas e conteúdos do Programa?

Por último, procedeu-se à priorização dos Requisitos identificados por meio da template concebida para esta finalidade, disponível no Anexo 6.8.

4.2. Outputs e outcomes

Outputs:

Foram identificados 26 Requisitos Funcionais e 24 Requisitos Não-Funcionais:

TIPO DE STAKEHOLDER	DESAFIOS	REQUISITOS FUNCIONAIS	REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS	PRIORIZAÇÃO
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria	Formar os Formadores (Train the Trainers)		1
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria		Educação Emocional (Empatia, Escuta Activa, Paciência).	1
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria		Técnicas de Mentoria.	2
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria		Consolidação dos conhecimentos técnicos.	2
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria	Serviço de Apoio (Helpdesk): cada um dos locais deve fornecer um Helpdesk para apoiar os mentores.		2
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria	Portal de e-learning: Escolher uma plataforma, para depositar os materiais da formação, com uma interface simples e de fácil utilização.		2
Maiores de 55 anos com competências digitais	Falta de experiência em mentoria		Acesso remoto	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimentos sobre os riscos da Internet e desconfiança em relação às transações online	Informações concretas sobre riscos (ex.: brochuras, vídeos).		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimentos sobre os riscos da Internet e desconfiança em relação às transações online		Conselhos sobre Comportamento e Segurança online.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimentos sobre os riscos da Internet e desconfiança em relação às transações online		Exemplos práticos.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimentos sobre os riscos da Internet e desconfiança em relação às transações online		Aprendizagem Ativa, de modo a ganhar confiança.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimentos sobre os riscos da Internet e desconfiança em relação às transações online		Distinguir anúncios fidedignos de não fidedignos.	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Resistance towards online training	Sessão/actividade de lançamento para mentores e mentorados criarem ligação / construir confiança.		1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Resistance towards online training	Introduzi-los às TIC através de formato misto (transição gradual).		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Resistance towards online training		Como fazer login e usar plataformas de e-learning e ferramentas de mentoria	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC	Glossário com palavras e expressões relacionadas com as TIC		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC	Instruções passo-a-passo claras e detalhadas.		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC	Introduzir oportunidades para a Aprendizagem Ativa entre a teoria.		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC	Sessões curtas de modo a não sobrecarregar.		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC	Evitar abordar demasiados tópicos ao mesmo tempo.		1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC	Utilizar meios de formação envolventes e interativos		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC		Informação clara e concisa.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC		Língua local.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Dificuldade em compreender conceitos das TIC		Ferramentas de formação acessíveis e de fácil utilização	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de acesso à Internet e a equipamento tecnológico		Como critério de inclusão, todos os mentorados no programa de formação devem ter acesso à Internet e ao equipamento tecnológico necessário	1

Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Utilização limitada das diferentes funcionalidades	Informação detalhada sobre dispositivos móveis.		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Utilização limitada das diferentes funcionalidades	Informá-los sobre as diferentes funcionalidades disponíveis.		1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Utilização limitada das diferentes funcionalidades	Capacitá-los sobre como as utilizar.		1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Utilização limitada das diferentes funcionalidades		Formação sobre como fazer uma pesquisa online eficiente.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Utilização limitada das diferentes funcionalidades		Informar sobre as aplicações de Gestão de Passwords	3
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimento sobre os benefícios da Mentoria de Pares	Sessão introdutória com testemunhos		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimento sobre os benefícios da Mentoria de Pares		Boas práticas sobre Mentoria de Pares	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento	Materiais de formação personalizados.		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento	Assegurar que os mentorados são atribuídos a mentores que os possam apoiar adequadamente.		1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Tamanho de letra grande.	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Interfaces intuitivas.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Material de formação envolvente (diferentes tipos de materiais).	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Ao longo do programa educativo, ir ajustando os objectivos em conjunto com o mentor.	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Apoio personalizado altamente exigente	Envolver a família e a comunidade no processo de aprendizagem.		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Apoio personalizado altamente exigente	Mentoria de pares (mentoria de apoio à autonomia, mentoria de base comunitária).		1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Apoio personalizado altamente exigente	Aconselhamento (Apoio emocional/social).		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Apoio personalizado altamente exigente		Promoção da socialização e vínculos com a família, comunidade e outros adultos mais velhos.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Apoio personalizado altamente exigente		Satisfação da auto-competência, autonomia e relacionamento.	2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Apoio personalizado altamente exigente		Criação de uma Comunidade de Práticas eficaz	3
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais / Profissionais Qualificados / Público em Geral	Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento	Sensibilização das empresas e da rede de serviços locais.		2
Profissionais Qualificados	Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento	Formação Age-Friendly para empresas e serviços.		1
Profissionais Qualificados	Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento	Feedback atualizado dos adultos mais velhos sobre os produtos/serviços fornecidos		2
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais	Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Informar os adultos mais velhos sobre os recursos disponíveis (produtos e serviços) a nível local, regional e nacional.	1
Maiores de 55 anos com baixas competências digitais / Profissionais Qualificados	Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Validação do perfil, necessidades e preferências dos adultos mais velhos.	3
Profissionais Qualificados / Público em Geral	Falta de conhecimento sobre produtos/serviços adequados ao processo de envelhecimento		Sensibilização para o impacto do contributo da família e dos profissionais na construção de ambientes adequados ao processo de envelhecimento	2
Cuidadores / Familiares	Falta de conhecimentos nas TIC/competências digitais	Formação em Literacia Financeira Digital		2

Tabela 5. Requisitos Funcionais e Requisitos Não-Funcionais Priorizados

Outcomes:

O Programa Educativo e de Mentoria de Pares deverá então:

- Capacitar os adultos maiores de 55 anos na utilização das TIC e das transações online;
- Prestar apoio emocional e social por meio da mentoria de pares;
- Capacitar os mentores com os conhecimentos para prestar esse apoio;
- Informar os maiores de 55 anos sobre os riscos existentes;
- Informar os maiores de 55 anos sobre os produtos e serviços disponíveis na comunidade;
- Sensibilizar os prestadores de serviços e fornecedores de produtos sobre como melhorar a resposta às necessidades deste grupo etário;
- Capacitar os cuidadores e familiares nas TIC, para que possam prestar mais apoio aos adultos maiores de 55 anos.

5. Conclusões

Capacitar indivíduos com o conhecimento e a capacidade de tomar decisões financeiras sólidas e utilizar os produtos e serviços financeiros existentes permite às populações tradicionalmente excluídas pelos mercados financeiros romper as barreiras à inclusão financeira⁴⁷. Assim, uma maior inclusão financeira constitui um poderoso instrumento para reduzir as vulnerabilidades e construir resistência face a choques financeiros, económicos e sociais⁴⁸. A falta de conhecimento e confiança continuam a ser fatores importantes que dificultam a aceitação e utilização destes serviços, especialmente entre aqueles que foram marginalizados devido ao sexo, idade, educação, origem étnica, deficiência, estatuto socioeconómico, e localização. Estas populações vulneráveis não só estão menos equipadas para colher os benefícios de um melhor acesso a soluções financeiras digitais inovadoras, como também correm o risco de não acompanharem as rápidas mudanças na digitalização e de ficarem ainda mais para trás (Lyons & Kass-Hanna, 2021).

É necessário criar mais oportunidades para que os maiores de 55 anos tenham acesso e contacto com as TIC e com a internet, bem como disponibilizar-lhes conteúdos formativos e educativos, mais abrangentes nas diferentes dimensões da Literacia Financeira Digital, adaptados às suas necessidades e preferências, com conteúdos personalizados e respeitando os diferentes ritmos e capacidades de aprendizagem.

Uma prioridade máxima para qualquer estratégia de literacia financeira digital deve ser a capacitação dos cidadãos, especialmente dos grupos vulneráveis, com conhecimentos sobre privacidade de dados, segurança de contas, e autoproteção. De facto, no ambiente digital, a sensibilização dos utilizadores sobre esquemas e fraudes é uma poderosa medida "indireta" de proteção do consumidor, que é uma responsabilidade partilhada por todos os interessados (Lyons & Kass-Hanna, 2020b).

Pudemos verificar, com base nos dados obtidos, que os adultos maiores de 55 anos afirmam estar cientes da existência destes riscos, mas admitem ter dificuldades em identificá-los, na prática. É, portanto, premente capacitá-los para este fim.

Outros esforços de capacitação da literacia financeira digital incluem o reforço da experiência de literacia financeira digital do utilizador juntamente com a autoproteção através do desenvolvimento de aplicações móveis mais intuitivas, propondo menus digitais em línguas locais, e utilizando respostas de voz interativas para facilitar a comunicação de instruções (McKee et al., 2015), reduzindo deste modo os sentimentos de frustração e a perceção de complexidade dos processos.

Os resultados de diversos estudos sugerem a importância de estimular a utilização e a visão positiva das TIC nos adultos mais velhos de modo a prevenir ou atenuar os sentimentos de solidão tão característicos desta faixa etária. Assim, torna-se pertinente promover o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que vão ao encontro das necessidades,

⁴⁷ Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1-30. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2015.12.003>

⁴⁸ Gash, M., & Gray, B. (2016). The role of financial services in building household resilience in Burkina Faso. In *CGAP clients at the center. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)*. <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Role-of-FS-Burkina-Faso.pdf>

interesses e competências dos indivíduos, garantido a fácil utilização (Omotayo⁴⁹, 2015). A sensibilização dos prestadores de serviços e dos fornecedores de produtos para estas mesmas necessidades, bem como a sua capacitação, promovendo a integração efetiva no desenvolvimento de respostas adequadas ao processo de envelhecimento, é outra faceta importante a ter em consideração.

Um dos tópicos mais referidos pelos inquiridos foi o impacto significativo da família, e em especial dos mais jovens, no apoio à aprendizagem. Familiares e outros significativos são assim elementos fulcrais para a promoção da utilização das TIC, sendo recomendável o recurso a estes enquanto componente potencializadora das crenças e atitudes positivas em relação às tecnologias (Peek et al.⁵⁰, 2015). A par disto, os dados apontam para a importância de o sujeito se envolver em comparações sociais positivas que lhe permitam adaptar as expectativas às competências reais como forma de estimular o sentimento de autoeficácia e de motivação essencial para a manutenção das rotinas e envolvimento em novas atividades, de modo a preservar a qualidade de vida (Costa, 2017). Neste âmbito é de frisar os benefícios que a metodologia de Mentoria de Pares poderá apresentar.

Perante o contínuo envelhecimento demográfico da população e o aumento da esperança média de vida, urge transformar esta situação, quer para os próprios, quer para a comunidade em geral, num momento de valorização do saber adquirido, de aproveitar o tempo livre disponível e continuar a ser um elemento vivo e dinâmico na família e na comunidade (Jacinto, 2020).

No estudo “Ageing in place – envelhecimento em casa e na comunidade” de 2021, vários modelos e estratégias foram delineados para serem implementados a nível nacional, considerando que o acesso e o treino de tecnologias digitais que promovam a vida independente é um dos aspetos críticos da atualidade e potencialmente um fator facilitador do aging in place⁵¹.

Neste, Fonseca defende que: a nível individual, a tecnologia digital permite manter uma ligação efetiva bidirecional com o sistema de saúde, potenciando a adesão ao tratamento médico e a vigilância de indicadores de saúde relevantes, bem como facilitar a deteção precoce de problemas e a comunicação em situações de risco; a nível social, as tecnologias digitais favorecem a sociabilidade, promovem a pertença, e permitem participar em decisões comunitárias, mitigando os sentimentos de solidão; e, por último, facilitam as tarefas do dia a dia, desde a limpeza, cozinhar, ou a compra de bens e serviços.

Em termos de recomendações, as principais áreas identificadas como necessitando de melhorias são:

- o espaço e oportunidade de participação social das populações idosas, através da dinamização de consultas públicas sobre políticas, medidas e ações, promovidos regularmente pelas Assembleias Municipais;

⁴⁹ Omotayo, F. (2015). Adoption and Use of Information and Communication Technologies by Educated Elderly People in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Indian Journal of Information Sources and Services*, 5(1), 34-45

⁵⁰ Peek, S. (2015). Older Adults’ Reasons for Using. Technology while Aging in Place. *Gerontology*, 62(2), 1-12

⁵¹ Fonseca, A. (2021) *Ageing in Place*. Envelhecimento em Casa e na Comunidade. Modelos e estratégias centrados na autonomia, participação social e promoção do bem-estar das pessoas idosas.

- envolvimento da população na definição e dinamização de planos de atividades culturais e recreativas.
- o desenvolvimento de competências e ferramentas que promovam as condições de manutenção da autonomia:
 - organização de atividades de alfabetização nos núcleos das universidades seniores e em polos de juntas de freguesia ou associações locais;
 - dinamização de redes de voluntariado organizadas, incluindo pessoas idosas, e que atuem no apoio a indivíduos, famílias e instituições sociais ou não governamentais;
 - promoção de programas de literacia e inclusão digital através da aprendizagem ao longo da vida com ações de sensibilização e esclarecimento específicas em competências digitais para obtenção de informação, comunicação, socialização, utilização segura da Internet, autonomia digital, cidadania reforçada e participativa, coordenados entre instituições de ensino/investigação, Universidades séniores e associações locais;
 - melhoria do acesso às redes de telecomunicações, ferramentas digitais (cobertura de banda larga rápida, dispositivos tecnológicos e digitais a custos reduzidos), colmatando as desigualdades no acesso a equipamentos e serviços digitais de acordo com propostas de operacionalização a realizar pelas Comunidades Intermunicipais.

No que diz respeito às limitações que afetam a capacidade deste relatório apresentar uma resposta conclusiva ao problema original da investigação sublinha-se a escassez de informação relacionada com o uso da internet e das TIC por adultos mais velhos, continuando a haver uma preponderância desta informação relacionada com estudantes e adultos profissionalmente ativos, ou com a população no seu geral sem um foco específico neste grupo etário.

É ainda de referir que muitos dos estudos existentes não são recentes, tendo poucos sido realizados na última década. A nível nacional existem poucos dados, sendo que os existentes têm por base amostras pouco representativas. Por fim, é importante referir que não existem, para já, estudos a nível nacional que quantifiquem o impacto que a pandemia de Covid-19 teve na utilização da internet, especialmente pelas gerações mais velhas. De apontar, também, que à altura da elaboração deste relatório, não se encontram ainda disponíveis os resultados dos Censos 2021, que expectavelmente contribuirão para uma avaliação mais aprofundada e atualizada do panorama nacional.

Relativamente à avaliação das competências digitais, tivemos dificuldade em encontrar uma ferramenta que permitisse medir as competências digitais junto de um público mais velho, tendo sido elegida uma ferramenta final pouco conhecida que foi desenvolvida nos Estados Unidos. Contudo, é de salientar que o “Questionário de proficiência na utilização de dispositivos móveis” (MDPQ-28) revelou-se bastante útil e eficaz para fins do presente estudo, permitindo uma boa avaliação das competências digitais.

Sendo o conceito de Literacia Financeira Digital também muito recente e encontrando-se ainda a ser desenvolvido, deparamo-nos com uma barreira adicional pois a grande maioria da informação disponibilizada na literatura diz respeito a Literacia Digital ou a Literacia Financeira enquanto conceitos distintos, manifestando-se esta mesma distinção nas iniciativas e na formação disponibilizada, que se concentram, de um modo geral, apenas numa das vertentes.

No entanto, o conceito de Literacia Financeira Digital revela-se um conceito operativo, que indo além da capacitação para as TIC, dedica uma especial atenção à integração das transações financeiras no dia-a-dia dos adultos maiores de 55 anos.

Tendo em consideração estas questões é evidente a necessidade de mais estudos dentro desta problemática, bem como uma maior recolha de dados, para a construção de ambientes e comunidades mais inclusivos e adequados ao processo de envelhecimento.

6. Annexes

6.1. Literature Review and Classification Template

PAPERS'S ID					CONTENT ANALYSIS				
n	Reviewer ID	Title	Author (s)	Year of publication	Aim/s of the study	State Of The Art on Digital Financial Literacy on older adults	Definition of Digital Financial Literacy and Peer-Mentoring	Intervention Approach	Key Words

n	Title	Definition of Digital Financial Literacy and Peer-Mentoring	Rationale of choice	Partner 1_SCORE	Partner n_SCORE	Aggregated Score per Paper

6.2. Focus Groups and Interviews Participant Informed Consent Package in Portuguese

FOLHETO INFORMATIVO DO(A) PARTICIPANTE

Caro(a) participante,

Obrigado por considerar participar nestes Focus Groups/entrevistas conduzidos pelo Projeto FAITH e financiados pelo Programa Erasmus+ da Comissão Europeia.

O Projeto **FAITH - Feeling SAFE to Transact Online In the Third Age** tem como objetivo promover a inclusão digital de adultos com mais de 55 anos com baixas competências em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ao reforçar a sua capacidade e confiança na realização de transações online.

Antes de decidir participar, é importante que compreenda o porquê dos Focus Groups e entrevistas estarem a ser realizados e o que isso irá envolver.

Por favor, leia cuidadosamente as seguintes informações e discuta-as com os parceiros do projeto se assim o desejar (detalhes de contacto abaixo).

Os Focus Groups/entrevistas demorarão aproximadamente 60 a 90 minutos e os temas e questões irão focar-se nas necessidades de aprendizagem dos adultos com mais de 55 anos relativamente às TIC. Tenha em consideração que não há respostas certas ou erradas, e pode estar seguro(a) de que os dados recolhidos serão confidenciais e utilizados apenas para fins do projeto. Os dados serão também devidamente codificados e a divulgação dos resultados será anónima.

No início do Focus Group/entrevista ser-lhe-á pedido que preencha um formulário de Consentimento Informado, Esclarecido e Livre.

Obrigada, mais uma vez, por concordar em participar no Focus Group/entrevista. Se tiver algumas questões após o(a) mesmo(a), por favor contacte a equipa de investigação local (detalhes de contacto abaixo).

Qual é o propósito dos Focus Groups e das entrevistas?

Os Focus Groups/entrevistas destinam-se a fornecer provas mais concretas sobre as necessidades de aprendizagem dos adultos com mais de 55 anos relativamente às TIC, tanto

na perspetiva dos mesmos, como dos prestadores de cuidados formais e informais, dos familiares e dos profissionais qualificados, bem como das suas crenças, desejos e perceções sobre o uso das TIC, da internet e da realização de transações online.

Por que motivo fui selecionado(a)?

Foi selecionado(a) enquanto adulto com mais de 55 anos, cuidador forma/informal ou familiar, ou profissional qualificado a trabalhar com adultos com mais de 55 anos.

Como se irá realizar?

Ser-lhe-á pedido para participar num Focus Group/entrevista, que deverá demorar entre 60 a 90 minutos, no(a) qual irá partilhar a sua perspetiva e experiência relacionadas com as necessidades de aprendizagem dos adultos com mais de 55 anos relativamente às TIC. Os Focus Groups/entrevistas realizar-se-ão presencialmente e serão guiados por uma equipa de investigação local. A informação que fornecer será registada e poderá ser citada nos relatórios do projeto, no entanto será anonimizada e não será possível identificá-lo(a).

Sou obrigado(a) a participar?

Não, a decisão é sua e tem o direito de interromper a participação no estudo a qualquer momento, sem necessidade de fornecer qualquer explicação. Se estiver disposto(a) a participar, por favor preencha o formulário de Consentimento Informado, Esclarecido e Livre.

Quais são as possíveis desvantagens da participação?

Durante o Focus Group/entrevista ser-lhe-á pedido para partilhar a sua perspetiva e experiência sobre as necessidades de aprendizagem dos adultos com mais de 55 anos relativamente às TIC. Os parceiros do projeto não estão cientes de quaisquer outros riscos ou desvantagens da participação neste(a) Focus Group/entrevista.

Quais são os possíveis benefícios?

A informação que obtemos dos Focus Groups e entrevistas irá ajudar-nos a compreender as necessidades e atitudes dos adultos com mais de 55 anos sobre o uso das TIC e da internet no que diz respeito à realização de transações online. Com base nestas informações, o Projeto FAITH irá desenvolver um Programa Educativo e de Mentoria de Pares inovador que visa melhorar a confiança dos adultos com mais de 55 anos na realização de transações online.

O que irá suceder após o Focus Groups/entrevistas?

Após os Focus Groups/entrevistas os parceiros do projeto irão analisar os resultados obtidos em todos os Focus Groups e entrevistas realizados e, com base nestes dados, elaborar um Relatório Nacional e um Relatório Transnacional.

Como posso proceder se surgir algum problema?

Quaisquer queixas relativas à forma como foi tratado(a) no decorrer dos Focus Groups/entrevistas podem ser abordadas com Adriano Fernandes (detalhes de contacto abaixo).

A minha participação será mantida em confidencialidade?

Iremos seguir todas as diretrizes éticas e legais de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia, e toda a sua informação será tratada de forma confidencial.

Para mais informações poderá contactar:

- Investigador principal responsável pelo estudo na SCMA
Adriano Fernandes
+351 925407750 | adrianofernandes@misericordia-amadora.pt

- Encarregado de proteção de dados da SCMA
Paulo Calvino
+351 965045401 | dpo@misericordia-amadora.pt

ID do(a) Participante:	Data de Nascimento:
Data:	Iniciais:

Explorar as necessidades de aprendizagem de adultos mais velhos relativamente às TIC

FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INFORMADO,

ESCLARECIDO E LIVRE

*Por favor
assinale SIM
/ NÃO*

Li e compreendi a informação contida no Folheto Informativo anexo sobre a participação no estudo. Tive a oportunidade de refletir sobre essa mesma informação, de colocar questões e de que essas mesmas questões fossem esclarecidas.	
Compreendo que a minha participação é voluntária e que poderei a qualquer momento abandonar o estudo, sem necessidade de justificação. Estou ciente que a informação que já tiver sido coletada manter-se-á enquanto parte do estudo, visto o processo de anonimização tornar impossível a sua posterior identificação.	
Compreendo que qualquer informação por mim dada será guardada confidencialmente e em segurança e que os dados pessoais serão apenas consultados pela equipa de investigação.	
Dou permissão à equipa de investigação para que utilize os dados obtidos a partir da minha participação neste estudo, anonimamente. Compreendo que não serei identificado(a) nem identificável no(s) relatório(s) deste estudo. Compreendo que as minhas respostas serão tratadas confidencialmente.	
Concordo em participar no(a) Focus Group/entrevista.	
Concordo em ser contactado(a) para possível participação em projetos futuros.	

	NOME	DATA	ASSINATURA
PARTICIPANTE			
INVESTIGADOR			

O investigador guardará o original do consentimento informado e entregará ao participante uma cópia do mesmo.

6.3. Focus Groups Script in Portuguese

Guia de tópicos do Focus Group

O objetivo deste Focus Group é explorar as necessidades dos adultos com mais de 55 anos relativamente à Literacia Financeira Digital, às TIC e às transações online. Isto implicará:

Introdução

Breve historial da integração das TIC na vida quotidiana e dos seus impactos

Compreender as barreiras e facilitadores emergentes da utilização das TIC e como as necessidades de Literacia Financeira Digital podem ser respondidas

Razões para se sentir confiante ao realizar transações online

Nível de participação na comunidade e experiências de Mentoria de Pares

Introdução

Objetivo: Apresentar a investigação e estabelecer o contexto para a discussão a ser realizada.

- Apresentação do próprio e da Organização
- Apresentação do projeto e do estudo: do que se trata
- Explicar como foram selecionados
- Introduzir os elementos-chave:
 - duração do focus group (60 a 90 mins)
 - focus group como uma discussão informal, embora abordando tópicos específicos
 - não existem respostas certas nem erradas, as suas próprias opiniões são o que procuramos
 - a participação é voluntária e têm o direito de a interromper a qualquer momento
 - gravação do focus group, com consentimento
- Confidencialidade e anonimato, transferência segura de dados, como os resultados serão comunicados
- Agradecer a participação
- Quaisquer questões que possam ter antes de iniciar o focus group
- Confirmar que toda a informação lhes foi transmitida e que estão prontos para prosseguir

1. Condição

Objetivo: compreender o estado geral dos participantes

- **Circunstâncias do agregado familiar (se vive só ou com outros)**
- **Outros fatores psicossociais**
 - Estado civil
 - Acesso a serviços
 - Suporte social
 - Passatempos
 - Redes informais
 - Rotinas

2. Integração das TIC na vida quotidiana

Objetivo: explorar a utilização das TIC pelos participantes, compreender os motivos específicos que os levaram a utilizá-las e o impacto que estas têm nas suas vidas

- **Utilização das TIC nas práticas diárias**
 - Comunicação com a família e os amigos (Facebook, WhatsApp, email, etc.)
 - Atividades recreativas / passatempos (ver vídeos, ouvir música, jogar, etc.)
 - Compras / transações online
 - Acesso a serviços (homebanking, finanças, segurança social, etc.)
 - Suporte social / outro
 - eLearning/Workshops
 - Procurar informação online
- **Breve historial de utilização das TIC**
 - Quando é que começaram a utilizá-las?
 - O que os levou a utilizá-las?
 - Têm um smartphone / tablet / computador?
 - Qual é a opinião deles em relação à tecnologia?
- **Impacto da utilização das TIC na vida quotidiana**
 - Se alguma coisa (comportamentos, suporte ou hábitos) mudou devido à sua competência nas TIC e se isto fez a diferença
 - Se houve alguma melhoria dos problemas que enfrentam diariamente (solidão e isolamento; humor / saúde mental; confiança; autossuficiência / independência; capacitação; conforto)
 - Se houve algum impacto na interação com a família e amigos
 - Se houve uma melhoria na facilidade de acesso a produtos e serviços
 - Se estão familiarizados com os conceitos de "notícias falsas" e fraudes online. Conseguem identificá-las?

3. Experiências de utilização das TIC

Objetivo: compreender a experiência e as percepções relativas ao apoio recebido para superação das suas dificuldades

- **Barreiras/desafios**
 - Existiram? Se sim, quais foram?
- **Facilitadores**
 - Existiram? Se sim, quais foram? (Pedir ajuda a um familiar / amigo com conhecimentos nas TIC; Através de workshops; Pesquisa de informação na Internet; Mentoria de pares; Apoio de grupo / apoio da comunidade; Apoio técnico profissional)

4. Necessidades de Literacia Financeira Digital e como podem ser respondidas

Objetivo: to compreender os fatores que contribuiram para a familiarização e utilização frequente das TIC nas transações quotidianas

- **Participação ativa na definição das necessidades de aprendizagem**
 - Consultaram alguém/Foi-lhes dado algum apoio?
 - Que Mentoria e apoio receberam?
 - Onde e quem disponibilizou esse apoio e com que frequência?
 - Se foi eficaz/útil
 - Se foi dispendioso
 - Como se sentiram em relação aos serviços e apoio que receberam?
 - Até que ponto pensam ter estado envolvidos no processo de definição das necessidades de aprendizagem? Estas foram planeadas de acordo com as suas expectativas e preferências?
 - O que pensam que deve ser considerado ao avaliar as necessidades e definir as estratégias de aprendizagem dos adultos com mais de 55 anos?
- **O que gostariam que tivesse acontecido para se sentirem melhor capacitados (Fazer mais? Fazer diferente?)**
- **Quais eram as necessidades que tinham e às quais não foi dada resposta?**
 - De todas as anteriores, qual é a mais importante para eles?

5. Razões para se sentir confiante ao realizar transações online

Objetivo: compreender as experiências positivas e como construíram confiança

- **Atitude (razões e contexto de utilização)**
 - Faço-o porque os meus familiares também o fazem
 - Faço-o porque sei que são úteis e fáceis de realizar
 - Faço-o porque são isentas de riscos
 - Faço-o porque faz-me sentir bem
 - Faço-o porque gosto de experimentar coisas novas

- Faço-o porque estou confiante nas minhas capacidades
- Outra (por favor especifique)
- **Consciência dos benefícios das compras / transações online** (ex., custos mais baixos; maior variedade de bens e serviços; procedimentos simples; práticas de segurança para a segurança online)

6. Nível de participação na comunidade

Objetivo: averiguar a intenção dos adultos com mais de 55 anos com competências digitais de se voluntariarem para promover uma maior utilização das TIC entre os seus pares

- **Envolvimento em iniciativas da comunidade**
 - Voluntariado
 - Grupos da comunidade
 - Workshops
 - Mentoria de pares
- **Alguma vez tiveram alguma experiência com Mentoria de pares? Em que papel? Com que objetivos?**
 - Sim, enquanto mentor
 - Sim, enquanto mentorado
 - Sim, quer como mentor, quer como mentorado
 - Não.
- **Se sim**
 - Como foi a experiência deles?
- **Se não**
 - Gostariam de participar?
 - Sim
 - Não.
 - Porquê?
 - Como imaginam que seja uma sessão de mentoria de pares?
- **Se houvesse um programa personalizado para promover a inclusão digital de adultos com mais de 55 anos através de Mentoria de pares**
 - Considerariam isto útil para os seus pares?
 - Considerariam contribuir como mentores?
 - Como imaginam que poderia ser?
 - Ferramentas de apoio preferenciais
 - Aulas Online
 - Workshops
 - Brochuras/manuais
 - Ferramentas TIC
 - Formação de formadores
 - Outra (por favor especifique)

- **Formato preferencial de programa educativo**
 - Formação online (materiais online, mensagens, vídeos)
 - Formação presencial
 - Formação mista (online e presencial)

Últimas questões

No âmbito deste projeto,

- O que devemos ter em consideração para melhorar a Literacia Financeira Digital dos adultos mais velhos que não tenhamos mencionado?
- O que deve ser evitado?
- Com quem mais deveríamos falar?
- O que é que deveríamos ter-lhes perguntado e não o fizemos?

No final do focus group:

- Agradecer a participação no focus group.
- Verificar se têm ainda algumas questões sobre a investigação.
- Garantir a confidencialidade e anonimato.
- Perguntar se gostariam de ser informados sobre os resultados da investigação (e verificar como preferem ser informados).
- Dar oportunidade para que possam fornecer qualquer informação 'off the record'.

6.4. Interviews Questionnaires in Portuguese

Older adults 55+

Ex.mo(a) Senhor (a),

Obrigado pela sua disponibilidade para responder a algumas questões sobre Literacia Financeira Digital.

Estamos a desenvolver um programa que visa melhorar as capacidades de Literacia Financeira Digital de adultos com idade igual ou superior a 55 anos, mas precisamos da sua contribuição para torná-lo a melhor solução possível para si.

Antes de prosseguir, tenha em atenção que qualquer informação fornecida como resposta a este questionário será apenas utilizada com o objetivo de melhorar os serviços existentes em Portugal. O questionário é anónimo, pelo que não lhe será pedido que forneça dados sensíveis/pessoais (tais como o seu nome ou dados de contacto). Os resultados do questionário serão analisados e agregados em conformidade com a legislação portuguesa de proteção de dados.

O seguinte questionário abrange diferentes aspetos referentes à personalização de um **Programa Educativo de Literacia Financeira Digital** e de uma abordagem de **Mentoria de Pares** para adultos com mais de 55 anos que visam melhorar as suas competências na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

A última questão é uma pergunta aberta onde pode acrescentar dados importantes não abrangidos por este questionário.

Agradecemos por nos ajudar a desenvolver a melhor solução possível que tenha em consideração as suas necessidades.

Obrigado pela Participação

Santa Casa da Misericórdia da Amadora

Perfil do entrevistado

Idade

<input type="checkbox"/>	18-24
<input type="checkbox"/>	25-34
<input type="checkbox"/>	35-44
<input type="checkbox"/>	45-54
<input type="checkbox"/>	55-64
<input type="checkbox"/>	65-74
<input type="checkbox"/>	75+
<input type="checkbox"/>	Não declarada

Género

<input type="checkbox"/>	Masculino
<input type="checkbox"/>	Feminino
<input type="checkbox"/>	Outro

Educação

<input type="checkbox"/>	Educação primária
<input type="checkbox"/>	Educação secundária
<input type="checkbox"/>	Formação complementar (formação profissional)
<input type="checkbox"/>	Educação Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)

Avaliação inicial

Q1. Qual das seguintes afirmações melhor descreve a sua situação atual relativamente às competências digitais?

- Não tenho competências digitais
- Tenho muito poucas competências digitais
- Tenho poucas competências digitais
- Tenho algumas competências digitais

Q2. Se tem poucas ou nenhumas competências digitais, como se sente relativamente a isso?
(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- Sinto-me confortável com as competências que tenho
- Gostaria de as melhorar
- Sinto-me preocupado(a) com o impacto que poderá ter no meu futuro
- Sinto-me preocupado(a) porque me afeta atualmente
- Incomoda-me
- Outro (por favor especifique): _____

Experiência relativa ao uso da internet

Q3. Com que regularidade usa a internet?

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana
- Uma vez por semana
- Uma ou duas vezes por mês
- De meses a meses
- Muito raramente
- Nunca
- Outro (por favor especifique): _____

Q4. Que dispositivos possui?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- Smart TV (televisão inteligente)

<input type="checkbox"/>	Smartphone
<input type="checkbox"/>	Tablet
<input type="checkbox"/>	Computador
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q5. Para que fins usa a Internet?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Enviar mensagens de texto (ex.: Facebook Messenger, WhatsApp, Email)
<input type="checkbox"/>	Fazer chamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Fazer videochamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Procurar informação online
<input type="checkbox"/>	Aceder a redes sociais (ex.: publicar e comentar imagens)
<input type="checkbox"/>	Jogar
<input type="checkbox"/>	Ver vídeos/filmes
<input type="checkbox"/>	Ouvir música
<input type="checkbox"/>	Ler notícias
<input type="checkbox"/>	Comparecer em aulas/workshops online
<input type="checkbox"/>	Participar em fóruns online
<input type="checkbox"/>	Fazer compras online
<input type="checkbox"/>	Aceder a serviços online (ex.: finanças, segurança social, homebanking)
<input type="checkbox"/>	Nenhuma das opções anteriores
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q6. Com que regularidade necessita de ajuda para realizar as atividades referidas na questão anterior?

<input type="checkbox"/>	Nunca, consigo realizá-las sozinho(a)
<input type="checkbox"/>	Muito raramente, consigo realizar a maioria sozinho(a)
<input type="checkbox"/>	Preciso frequentemente de ajuda
<input type="checkbox"/>	Preciso sempre de ajuda
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q7. Quando necessita de ajuda, a quem se dirige?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Cônjuge
<input type="checkbox"/>	Filhos e/ou Netos
<input type="checkbox"/>	Outros familiares
<input type="checkbox"/>	Amigos
<input type="checkbox"/>	Conhecidos
<input type="checkbox"/>	Grupos da comunidade
<input type="checkbox"/>	Profissionais
<input type="checkbox"/>	Procuvo na internet
<input type="checkbox"/>	Nenhuma das opções anteriores
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q8. Existem ferramentas adicionais que utiliza para melhorar o seu conhecimento digital?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Workshops
<input type="checkbox"/>	Formações/Aulas regulares
<input type="checkbox"/>	Vídeos tutoriais
<input type="checkbox"/>	Brochuras/manuais
<input type="checkbox"/>	Grupos de debate
<input type="checkbox"/>	Nenhuma das opções anteriores

Q9. Quais são as dificuldades mais comuns com que se depara?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Atitude face à tecnologia

Q10. Sente necessidade de aumentar as suas competências digitais?

<input type="checkbox"/>	Sim (por favor elabore): _____
--------------------------	--------------------------------

Não (por favor elabore): _____

Q11. Está familiarizado com os conceitos de “notícias falsas” e fraudes online?

- Sim
- Não

Q12. Se sim, com que regularidade consegue identificá-las?

- Nunca
- Às vezes
- Quase sempre
- Sempre

Q13. Como identifica as “notícias falsas” e as fraudes online?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Confiança ao realizar transações online

Q14. Já realizou transações online?

- Sim
- Não

Q15. Se sim, quais?

(Pode selecionar mais do que uma opção)

- Comprei produtos e/ou serviços online
- Vendi produtos e/ou serviços online
- Utilizei serviços bancários online
- Tratei de impostos online
- Outro (por favor especifique): _____

Q16. Se sim, considera as transações online fáceis de realizar?

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | De modo algum |
| <input type="checkbox"/> | Em certa medida |
| <input type="checkbox"/> | Totalmente |

Q17. Considera transações online um procedimento seguro?

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | De modo algum |
| <input type="checkbox"/> | Em certa medida |
| <input type="checkbox"/> | Totalmente |

Q18. Se sim, que aspetos das transações online o/a tranquilizam?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Os meus familiares também as fazem |
| <input type="checkbox"/> | Os meus amigos também as fazem |
| <input type="checkbox"/> | Sei que é útil e fácil de fazer |
| <input type="checkbox"/> | Sei que não há risco |
| <input type="checkbox"/> | Estou ciente dos benefícios |
| <input type="checkbox"/> | Gosto de experimentar coisas novas |
| <input type="checkbox"/> | Tenho confiança nas minhas capacidades |
| <input type="checkbox"/> | Outro (por favor especifique): _____ |

Q19. Se não, que aspetos das transações online o/a inquietam?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Experiência de formação

Q20. Já recebeu formação, incluindo Mentoria, para competências digitais?

- | | |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim |
|--------------------------|-----|

Não

Q21. Considera a formação em competências digitais relevante?

- Sim, definitivamente
- Sim, em certa medida
- Não

Q22. Em que medida considera que os formadores/mentores devem ter em conta as suas necessidades e preferências de formação?

- De modo algum
- Em certa medida
- A maioria das vezes
- Sempre

Q23. Qual das seguintes modalidades de formação prefere?

- Formação online (materiais online, mensagens, vídeos)
- Formação presencial
- Formação mista (online e presencial)

Q24. Acha que seria útil/mais fácil ter outro adulto com mais de 55 anos a orientá-lo/la durante todo o processo?

- Sim, definitivamente
- Sim, em certa medida
- Não

Q25. Qual seria o aspeto mais importante para si num programa de formação?

- Poder definir os meus próprios objetivos
- Poder atualizar os objetivos de formação ao longo do programa
- Poder partilhar o programa com um cuidador/membro da família
- Poder ver o meu progresso em relação aos objetivos estabelecidos em conjunto com um mentor
- Poder rever periodicamente as dificuldades mais relevantes nas quais devo trabalhar em

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | conjunto com um mentor |
| <input type="checkbox"/> | A formação ser dada numa linguagem clara e simples |
| <input type="checkbox"/> | Outro (por favor, especifique): _____ |

Q26. Na sua opinião, quais são as características comportamentais que um mentor deve ter?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

--

Q27. Por favor, forneça até 3 ideias e sugestões sobre como deve ser um programa de formação de competências digitais. Use frases como “Eu gostaria de ser capaz de...” e “Eu gostaria que houvesse...”

1	
2	
3	

Caregivers / Family members

Ex.mo(a) Senhor (a),

Obrigado pela sua disponibilidade para responder a algumas questões sobre Literacia Financeira Digital.

Estamos a desenvolver um programa que visa melhorar as capacidades de Literacia Financeira Digital de adultos com idade igual ou superior a 55 anos, mas precisamos da sua contribuição para torná-lo a melhor solução possível para si.

Antes de prosseguir, tenha em atenção que qualquer informação fornecida como resposta a este questionário será apenas utilizada com o objetivo de melhorar os serviços existentes em Portugal. O questionário é anónimo, pelo que não lhe será pedido que forneça dados sensíveis/pessoais (tais como o seu nome ou dados de contacto). Os resultados do questionário serão analisados e agregados em conformidade com a legislação portuguesa de proteção de dados.

O seguinte questionário abrange diferentes aspetos referentes à personalização de um **Programa Educativo de Literacia Financeira Digital** e de uma abordagem de **Mentoria de Pares** para adultos com mais de 55 anos que visam melhorar as suas competências na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

A última questão é uma pergunta aberta onde pode acrescentar dados importantes não abrangidos por este questionário.

Agradecemos por nos ajudar a desenvolver a melhor solução possível que tenha em consideração as suas necessidades.

Obrigado pela Participação

Santa Casa da Misericórdia da Amadora

Perfil do entrevistado

Idade

<input type="checkbox"/>	18-24
<input type="checkbox"/>	25-34
<input type="checkbox"/>	35-44
<input type="checkbox"/>	45-54
<input type="checkbox"/>	55-64
<input type="checkbox"/>	65-74
<input type="checkbox"/>	75+
<input type="checkbox"/>	Não declarada

Género

<input type="checkbox"/>	Masculino
<input type="checkbox"/>	Feminino
<input type="checkbox"/>	Outro

Educação

<input type="checkbox"/>	Educação primária
<input type="checkbox"/>	Educação secundária
<input type="checkbox"/>	Formação complementar (formação profissional)
<input type="checkbox"/>	Educação Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)

Avaliação inicial

Q1. Quais são as competências digitais atuais da(s) pessoa(s) a quem presta apoio?

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Sem competências digitais |
| <input type="checkbox"/> | Com muito poucas competências digitais |
| <input type="checkbox"/> | Com poucas competências digitais |
| <input type="checkbox"/> | Com algumas competências digitais |

Q2. Na sua opinião, estaria(m) interessada(s) em melhorar as suas competências digitais?

- | | |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim |
| <input type="checkbox"/> | Não |

Experiência face ao uso da internet

Q3. Com que regularidade utiliza(m) a internet?

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Todos os dias |
| <input type="checkbox"/> | Algumas vezes por semana |
| <input type="checkbox"/> | Uma vez por semana |
| <input type="checkbox"/> | Uma ou duas vezes por mês |
| <input type="checkbox"/> | De meses a meses |
| <input type="checkbox"/> | Muito raramente |
| <input type="checkbox"/> | Nunca |
| <input type="checkbox"/> | Outro (por favor especifique): _____ |

Q4. Que dispositivos possui(em)?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Smart TV (televisão inteligente) |
| <input type="checkbox"/> | Smartphone |
| <input type="checkbox"/> | Tablet |
| <input type="checkbox"/> | Computador |
| <input type="checkbox"/> | Outro (por favor especifique): _____ |

Q5. Para que fins usa(m) a internet?

(Pode selecionar mais que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Enviar mensagens de texto (ex.: Facebook Messenger, WhatsApp, Email)
<input type="checkbox"/>	Fazer chamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Fazer videochamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Procurar informação online
<input type="checkbox"/>	Aceder a redes sociais (ex.: publicar e comentar imagens)
<input type="checkbox"/>	Jogar
<input type="checkbox"/>	Ver vídeos/filmes
<input type="checkbox"/>	Ouvir música
<input type="checkbox"/>	Ler notícias
<input type="checkbox"/>	Comparecer em aulas/workshops online
<input type="checkbox"/>	Participar em fóruns online
<input type="checkbox"/>	Fazer compras online
<input type="checkbox"/>	Aceder a serviços online (ex.: finanças, segurança social, homebanking)
<input type="checkbox"/>	Nenhuma das opções anteriores
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q6. Em quais destas atividades necessita(m) de apoio?

(Pode selecionar mais que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Enviar mensagens de texto (ex.: Facebook Messenger, WhatsApp, Email)
<input type="checkbox"/>	Fazer chamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Fazer videochamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Procurar informação online
<input type="checkbox"/>	Aceder a redes sociais (ex.: publicar e comentar imagens)
<input type="checkbox"/>	Jogar
<input type="checkbox"/>	Ver vídeos/filmes
<input type="checkbox"/>	Ouvir música
<input type="checkbox"/>	Ler notícias
<input type="checkbox"/>	Comparecer em aulas/workshops online
<input type="checkbox"/>	Participar em fóruns online

- Fazer compras online
- Aceder a serviços online (ex.: finanças, segurança social, homebanking)
- Nenhuma das opções anteriores
- Outro (por favor especifique): _____

Q7. Com que regularidade necessita(m) de apoio para realizar as atividades referidas na questão anterior?

- Nunca, consegue(m) realizá-las de forma autónoma
- Muito raramente, consegue(m) realizar a maioria sozinha(s)
- Precisa(m) frequentemente de ajuda
- Precisa(m) sempre de ajuda
- Outro (por favor especifique): _____

Q8. Consegue prestar-lhe(s) esse apoio?

- Sim
- Quase sempre
- Não, não tenho os conhecimentos necessários

Q9. Se sim, quais são as ferramentas às quais recorre para a(s) apoiar?

(Pode selecionar mais do que uma opção)

- Workshops
- Formações/Aulas regulares
- Vídeos tutoriais
- Brochuras/manuais
- Grupos de debate
- Nenhuma das opções anteriores

Q10. Quais são as dificuldades mais comuns com que se depara ao prestar-lhe(s) apoio?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Q11. A(s) pessoa(s) a quem presta apoio está(ão) familiarizada(s) com os conceitos de “notícias falsas” e fraudes online?

- Sim
- Não

Q12. Se sim, com que regularidade é(são) capaz(es) de identificá-las?

- Nunca
- Às vezes
- Quase sempre
- Sempre

Confiança ao realizar transações online

Q13. Ela(s) considera(m) que a Internet é segura?

- De modo algum
- Em certa medida
- Totalmente

Q14. Por favor explique o porquê:

Q15. Já realizou(aram) alguma transação online?

- Sim, e considera(m) seguro e fácil fazê-lo
- Sim, mas necessita(m) de apoio ao fazê-lo
- Não, não o acha(m) seguro
- Não, mas gostaria(m)

Q16. Se sim, quais transações?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Compra de produtos e/ou serviços online
<input type="checkbox"/>	Venda de produtos e/ou serviços online
<input type="checkbox"/>	Utilização de serviços bancários online
<input type="checkbox"/>	Tratamento de impostos online
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q17. Que aspetos das transações online a(s) inquietam?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Q18. Há algo que faça que ajude a que ela(s) se sintam(m) mais confiante(s) na realização de transações online?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Q19. Por favor forneça até 3 ideias e sugestões sobre como deveria ser um programa de formação de competências digitais para adultos com mais 55 anos.

1	
2	
3	

Qualified Professionals

Ex.mo(a) Senhor(a)

Obrigado pela sua disponibilidade para responder a algumas questões sobre Literacia Financeira Digital.

Estamos a desenvolver um programa que visa melhorar as capacidades de Literacia Financeira Digital de adultos com idade igual ou superior a 55 anos, mas precisamos da sua contribuição para torná-lo a melhor solução possível para si.

Antes de prosseguir, tenha em atenção que qualquer informação fornecida como resposta a este questionário será apenas utilizada com o objetivo de melhorar os serviços existentes em Portugal. O questionário é anónimo, pelo que não lhe será pedido que forneça dados sensíveis/pessoais (tais como o seu nome ou dados de contacto). Os resultados do questionário serão analisados e agregados em conformidade com a legislação portuguesa de proteção de dados.

O seguinte questionário abrange diferentes aspetos referentes à personalização de um **Programa Educativo de Literacia Financeira Digital** e de uma abordagem de **Mentoria de Pares** para adultos com mais de 55 anos que visam melhorar as suas competências na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

A última questão é uma pergunta aberta onde pode acrescentar dados importantes não abrangidos por este questionário.

Agradecemos por nos ajudar a desenvolver a melhor solução possível que tenha em consideração as suas necessidades.

Obrigado pela Participação

Santa Casa da Misericórdia da Amadora

Perfil do entrevistado

Idade

<input type="checkbox"/>	18-24
<input type="checkbox"/>	25-34
<input type="checkbox"/>	35-44
<input type="checkbox"/>	45-54
<input type="checkbox"/>	55-64
<input type="checkbox"/>	65-74
<input type="checkbox"/>	75+
<input type="checkbox"/>	Não declarada

Género

<input type="checkbox"/>	Masculino
<input type="checkbox"/>	Feminino
<input type="checkbox"/>	Outro

Educação

<input type="checkbox"/>	Educação primária
<input type="checkbox"/>	Educação secundária
<input type="checkbox"/>	Formação complementar (Formação profissional)
<input type="checkbox"/>	Educação superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)

Conhecimento sobre a utilização das TIC

Q1. Está ciente das competências digitais dos adultos com mais de 55 anos a quem presta serviços?

- Sim
- Não (Avance para a questão 6)

Q2. Se sim, em média, como os classificaria?

- Sem competências digitais
- Com muito baixas competências digitais
- Com baixas competências digitais
- Com competências digitais básicas
- Com competências digitais avançadas
- Proficientes

Q3. Se sim, em média, com que regularidade utilizam a internet?

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana
- Uma vez por mês
- Uma ou duas vezes por mês
- De meses a meses
- Muito raramente
- Nunca
- Outro (por favor especifique): _____

Q4. Se sim, quais dispositivos normalmente possuem?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- Smart TV (televisão inteligente)
- Smartphone
- Tablet
- Computador
- Outro (por favor especifique): _____

Q5. Se sim, normalmente utilizam a internet para que propósito?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Enviar mensagens de texto (ex.: Facebook Messenger, WhatsApp, Email)
<input type="checkbox"/>	Fazer chamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Fazer videochamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
<input type="checkbox"/>	Procurar informação online
<input type="checkbox"/>	Aceder a redes sociais (ex.: publicar e comentar imagens)
<input type="checkbox"/>	Jogar
<input type="checkbox"/>	Ver vídeos/filmes
<input type="checkbox"/>	Ouvir música
<input type="checkbox"/>	Ler notícias
<input type="checkbox"/>	Comparecer em aulas/workshops online
<input type="checkbox"/>	Participar em fóruns online
<input type="checkbox"/>	Fazer compras online
<input type="checkbox"/>	Aceder a serviços online (ex.: finanças, segurança social, homebanking)
<input type="checkbox"/>	Nenhuma das opções anteriores
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Perceção face às transações online

Q6. Com base na sua experiência/opinião, considera que os adultos com mais de 55 anos têm oportunidades suficientes para interagir com tecnologia?

<input type="checkbox"/>	De modo algum
<input type="checkbox"/>	Em certa medida
<input type="checkbox"/>	Totalmente

Q7. Com base na sua experiência/opinião, onde obtêm a sua competência?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

<input type="checkbox"/>	Workshops
<input type="checkbox"/>	Formações/Aulas regulares
<input type="checkbox"/>	Vídeos tutoriais
<input type="checkbox"/>	Brochuras/manuais

<input type="checkbox"/>	Grupos de debate
<input type="checkbox"/>	Apoio da comunidade e de pares
<input type="checkbox"/>	Familiares
<input type="checkbox"/>	Nenhuma das opções anteriores
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q8. Com que regularidade necessitam de apoio no uso de tecnologia?

<input type="checkbox"/>	Nunca, conseguem utilizá-la de forma autónoma
<input type="checkbox"/>	Muito raramente, conseguem utilizá-la maioritariamente de forma autónoma
<input type="checkbox"/>	Necessitam frequentemente de apoio
<input type="checkbox"/>	Necessitam sempre de apoio
<input type="checkbox"/>	Outro (por favor especifique): _____

Q9. Com base na sua experiência, quais são os principais obstáculos à utilização das tecnologias por parte de adultos com mais de 55 anos?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Q10. Tanto quanto sabe, os adultos com mais de 55 anos efetuam transações online?

<input type="checkbox"/>	Sim, e consideram-no fácil e seguro
<input type="checkbox"/>	Sim, mas necessitam de apoio
<input type="checkbox"/>	Não, porque não consideram seguro
<input type="checkbox"/>	Não, mas gostariam
<input type="checkbox"/>	Não sei

Q11. Por favor, forneça até 3 ideias e sugestões sobre como os adultos com mais de 55 anos podem superar as suas limitações relativamente às transações online.

1	
2	

3	

Produtos e serviços adequados ao processo de envelhecimento

Q12. Na sua opinião, existem suficientes produtos e serviços adequados ao processo de envelhecimento disponíveis no mercado?

- De modo algum
- Em certa medida
- Totalmente

Q13. Por favor, forneça alguns exemplos de produtos e serviços adequados ao processo de envelhecimento disponíveis na sua comunidade local:

Q14. Na sua opinião, os adultos com mais de 55 anos tiram proveito dos produtos e serviços disponíveis?

- De modo algum
- Em certa medida
- Totalmente

Q15. Esses produtos e serviços são adequadamente personalizados de acordo com as necessidades sentidas?

- De modo algum
- Em certa medida
- Totalmente

Q16. Com base na sua experiência, em que aspetos poderiam ser melhorados para melhor dar resposta às necessidades sentidas?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Q17. O que lhe poderia ser útil para melhorar os produtos e serviços que presta?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

	Aprendizagem e formação sobre a adaptação dos produtos/serviços ao perfil dos adultos com mais de 55 anos
	Informações atualizadas sobre as necessidades e preferências dos adultos com mais de 55 anos
	Feedback regular, por parte dos adultos com mais de 55 anos, sobre os produtos e serviços disponíveis
	Outro (por favor especifique): _____

Q18. Na sua opinião, quais são os principais obstáculos que dificultam a adaptação dos produtos e serviços ao perfil dos adultos com mais de 55 anos?

Por favor, forneça a sua resposta aqui:

Q19. Por favor, forneça até 3 ideias e sugestões de produtos e serviços adequados ao processo de envelhecimento.

1	
2	
3	

6.5. Online Survey in Portuguese

Inquérito Online do Projeto FAITH

Formulário de Consentimento Informado para participantes

O Projeto FAITH - Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age, financiado pelo Programa Erasmus+ da Comissão Europeia sob o Grant Agreement nº 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN, tem como objetivo promover a inclusão digital de adultos com mais de 55 anos, com baixas competências em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ao reforçar a sua capacidade e confiança na realização de transações online.

O projeto FAITH visa o desenvolvimento das competências dos adultos com mais de 55 anos na utilização das TIC, ao mesmo tempo que mobiliza o apoio de pares e voluntários da comunidade, da família e prestadores de cuidados, em parceria com o ecossistema local de comércio, indústria e serviços. Nesse sentido, nos 4 países piloto - Chipre, Grécia, Itália e Portugal - será implementado um Programa Educativo de Literacia Financeira Digital e uma abordagem de Mentoria de Pares para adultos com mais de 55 anos, bem como uma rede de profissionais/representantes locais do sector empresarial e dos serviços que receberão formação em técnicas e ambientes adequados ao processo de envelhecimento.

Membros do Consórcio

50Plus Hellas, Grécia; Anziani e Non Solo (ANS), Itália; Centre for Social Innovation (CSI), Chipre; Santa Casa da Misericórdia da Amadora (SCMA), Portugal; Symplexis, Grécia; AGE PLATFORM EUROPE; BK Consult.

Qual é o propósito do inquérito online?

Este inquérito foi elaborado para uma melhor compreensão da perceção social no que diz respeito à utilização da Internet por adultos com mais de 55 anos. Adicionalmente, visa uma maior compreensão das barreiras na utilização da tecnologia por parte dos adultos mais velhos, os possíveis facilitadores, e compreender até que ponto existe diferença de perceções e contextos entre os diferentes países europeus.

A sua participação

A sua participação é voluntária. Tem o direito de interromper a participação no estudo a qualquer momento, sem necessidade de fornecer qualquer explicação e sem quaisquer consequências para si ou para a sua futura participação no projeto. Consulte a seção "Direito a

Retirar o seu Consentimento" para mais informações sobre o que acontece aos seus dados, caso decida abandonar o estudo.

Política de Processamento de Dados Pessoais

No âmbito do Regulamento 2016/679 da UE sobre a proteção de dados pessoais, também conhecido por RGPD e em conformidade com o seu artigo 13º, poderá encontrar, abaixo, informações sobre a forma como serão processados os seus dados pessoais.

Os princípios da legalidade, lealdade, transparência e proteção da privacidade e dos seus direitos, estarão sempre presentes no tratamento dos seus dados pessoais, podendo esse processo ocorrer de forma manual ou digital, de forma automatizada.

A análise dos resultados será anonimizada. A informação será processada durante a análise dos dados obtidos e figurará nos resultados do projeto, bem como nos relatórios nacionais e transnacionais - de forma a que garanta sempre o anonimato completo. A autorização para a utilização e acesso às informações para o objetivo do projeto é totalmente voluntária. Esta autorização será aplicável até ao final do projeto, a menos que a cancele antes. Neste caso, deixaremos de utilizar os seus dados.

Direitos do Titular dos Dados

De acordo com o artigo 15 do regulamento da UE, tem o direito de aceder aos dados em processamento, incluindo o direito de receber uma cópia; ser informado sobre o período de conservação estimado ou, não estando estimado, os critérios utilizados para definir este período; bem como as garantias aplicadas em caso de transferência de dados para países terceiros.

Importante, também, sublinhar e sempre que considerado pertinente, os direitos referidos nos artigos 16-21 do RGPD 2016/679: direito de retificação, direito a ser esquecido, direito à limitação do tratamento, direito de portabilidade dos dados, direito de oposição, bem como o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo.

Direito a Retirar o seu Consentimento

A partir do momento em que seja retirado o consentimento, os seus dados não serão processados de novo, em nenhuma outra fase do projeto. No entanto, não será possível excluir a informação que já tenha sido fornecida, uma vez anonimizados os dados, bem como alterar documentos já existentes, documentos publicados ou resultados e relatórios de projetos concluídos.

Quaisquer pedidos para exercer os direitos de Titular podem ser dirigidos às pessoas responsáveis, através dos dados de contacto abaixo fornecidos. Caso deseje receber mais informações, poderá contactar:

- Investigador principal responsável pelo estudo na SCMA
Adriano Fernandes
+351 925407750 | adrianofernandes@misericordia-amadora.pt
- Encarregado de proteção de dados da SCMA
Paulo Calvino
+351 965045401 | dpo@misericordia-amadora.pt

CONSENTIMENTO

- Reconheço que li, compreendi e concordei com os termos do Formulário de Consentimento Informado, Livre e Esclarecido.**

PERFIL DO ENTREVISTADO

[*] País

(resposta aberta)

[*] Idade

(escolha única)

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75+
- Não declarada

[*] Género

(escolha única)

- Masculino
- Feminino

- Outro

[*] Habilitações Literárias

(escolha única)

- Educação primária
- Educação básica
- Educação secundária
- Formação complementar (formação profissional)
- Educação Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)

[*] Endereço de Email - Opcional

(resposta aberta)

Q1 [A/B] – Como classificaria a sua competência digital?

(1 Muito baixa; 2 Baixa; 3 Básica; 4 Avançada; 5 Proficiente)

Q2 [A/B] - Com que regularidade usa a internet?

(escolha única)

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana
- Uma vez por semana
- Uma ou duas vezes por mês
- De meses a meses
- Muito raramente
- Outro (resposta aberta)

Q3 [A/B] – Que tipo de transações online realiza?

(escolha múltipla)

- Compro produtos e/ou serviços online
- Vendo produtos e/ou serviços online
- Utilizo serviços bancários online
- Pago impostos online
- Outro (resposta aberta)
- Nenhuma das opções anteriores (Por favor, explique porquê) (resposta aberta)

Utilização da internet por adultos com mais de 55 anos

Q4 [A/B] - Está ciente das competências digitais dos adultos com mais de 55 anos?

S/N

Q5 [A] – Se não, porquê?

(escolha única)

- Não é algo que me interesse
- Não estou familiarizado com o tópico
- Não tenho contacto próximo com adultos com mais de 55 anos
- Outro (resposta aberta)

Q6 [A/B] – Na sua opinião, considera importante que os adultos com mais de 55 anos utilizem a Internet?

S/N

Q7[A/B] – Por favor, explique porquê:

(resposta aberta)

Q8 [B] – Com base na sua experiência, como classificaria a competência digital do segmento populacional entre os 55 e os 64 anos?

(1 Muito baixa - 5 Proficiente)

Q9 [B] - Com base na sua experiência, como classificaria a competência digital do segmento populacional entre os 65 e os 74 anos?

(1 Muito baixa - 5 Proficiente)

Q10 [B] - Com base na sua experiência, como classificaria a competência digital do segmento populacional entre os 75 e os 84 anos?

(1 Muito baixa - 5 Proficiente)

Q11 [B] – Com base na sua experiência, como classificaria a competência digital do segmento populacional acima dos 85 anos?

(1 Muito baixa - 5 Proficiente)

Q12 [A/B] - Presta, ou prestou, apoio a um adulto com mais de 55 anos na utilização da Internet?

S/N

Q13 [A] – Se não, porquê?

(escolha única)

- Outra pessoa é responsável por fazê-lo
- Não tenho os conhecimentos para prestar esse apoio
- Não tenho contacto próximo com adultos com mais de 55 anos
- Os adultos com mais de 55 anos que conheço têm competências digitais
- Outro (resposta aberta)

Q14 [B] - Com que regularidade necessitam do seu apoio?

(escolha única)

- Muito raramente, conseguem fazê-lo maioritariamente sozinhos
- Precisam frequentemente de ajuda
- Precisam sempre de ajuda

Q15 [B] – Com que regularidade utilizam a internet?

(escolha única)

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana
- Uma vez por semana
- Uma ou duas vezes por mês
- De meses a meses
- Muito raramente
- Outro (por favor especifique)

Q16 [B] - Que dispositivos possuem?

(escolha múltipla)

- Smart TV (televisão inteligente)
- Smartphone
- Tablet

- Computador
- Outro (por favor especifique)

Q17 [B] - Na sua opinião, com que finalidade é utilizada a internet por Adultos 55+?

(escolha múltipla)

- Enviar mensagens de texto (ex.: Facebook Messenger, WhatsApp, Email)
- Fazer chamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
- Fazer videochamadas (ex.: Facebook Messenger, Skype, Zoom, WhatsApp)
- Procurar informação online
- Aceder a redes sociais (ex.: publicar e comentar imagens)
- Jogar
- Ver vídeos/filmes
- Ouvir música
- Ler notícias
- Comparecer em aulas/workshops online
- Participar em fóruns online
- Fazer compras online
- Aceder a serviços online (ex.: finanças, segurança social, homebanking)
- Outro (por favor especifique)

Q18 [B] - Quais são as dificuldades mais comuns com que se deparam?

(resposta aberta)

Q19 [B] - Quais são as dificuldades mais comuns com que se depara ao prestar-lhes apoio?

(resposta aberta)

Confiança ao realizar transações online

Q20 [B] – Com base na sua experiência, a internet é considerada segura por parte desse segmento populacional?

(1 De modo algum- 5 Totalmente)

Q21 [B] - Por favor, explique porquê:

(resposta aberta)

Q22 [B] – Considera que são capazes de identificar “notícias falsas” e fraudes online?

(1 De modo algum- 5 Totalmente)

Q23 [B] – As transações online são consideradas seguras e fáceis de realizar?

(1 De modo algum- 5 Totalmente)

Q24 [B] - Alguma vez lhes presta apoio no realizar de transações online?

S/N

Q25 [B] Em que tipo de transações presta apoio?

(seleção múltipla)

- Compra de produtos e/ou serviços online
- Venda de produtos e/ou serviços online
- Utilização de serviços bancários online
- Tratamento de impostos online
- Outra (resposta aberta)

Q26 [B] – Na sua opinião, quais são as maiores limitações dos adultos com mais de 55 anos em relação às transações online?

(resposta aberta)

Q27 [B] – Na sua opinião, como podem os adultos com mais de 55 anos ultrapassar as suas limitações/ sentir-se mais confiantes em relação às transações online?

(resposta aberta)

Formação em competências digitais

Q28 [B] – Na sua opinião, considera que os adultos com mais de 55 anos têm oportunidades suficientes para melhorar as suas competências digitais e de utilização das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação)?

(1 De modo algum - 5 Totalmente)

Q29 [B] - Qual das seguintes modalidades de formação em competências digitais considera mais adequada para os adultos com mais de 55 anos?

(escolha única)

- Formação online (materiais online, mensagens, vídeos)
- Formação presencial
- Formação mista (online e presencial)

Q30 [B] - Acha que seria útil/mais fácil para os adultos com mais de 55 anos ter um par a orientá-los durante todo o processo?

(1 Sim, definitivamente - 5 Não)

Q31 [B] Por favor, elabore:

(resposta aberta)

Q32 [B] Na sua opinião, quais são as características comportamentais que um mentor deve ter?

(resposta aberta)

Q33 [A/B] – Como imagina que deveria ser um programa de formação de competências digitais para adultos com mais 55 anos?

(resposta aberta)

6.6. Focus Groups, Interviews and Online Survey Data Collection and Analysis Templates

PARTNER	TYPE OF STAKEHOLDER	SECTIONS	TOPICS/QUESTIONS	ANSWERS	IDENTIFIED CHALLENGES	SUGGESTED ACTIONS/SOLUTIONS TO TACKLE THE CHALLENGE	MORE REPEATED TOPICS/THEMES/IDEAS	OTHER REMARKS

6.7. Challenges and Requirements' Elicitation Template

SECTION	PARTNER	TYPE OF STAKEHOLDER	CHALLENGES	FUNCTIONAL REQUIREMENTS	NON-FUNCTIONAL REQUIREMENTS	BARRIERS / TO BE AVOIDED	ENABLERS / TO BE EMBEDDED	MATCH WITH PRE-IDENTIFIED CHALLENGES (at the proposal stage)

6.8. Functional and Non-functional Requirements' Prioritization Template

CHALLENGES	FUNCTIONAL REQUIREMENTS	NON-FUNCTIONAL REQUIREMENTS	PRIORITIZATION PARTNER 1	PRIORITIZATION PARTNER 2	PRIORITIZATION PARTNER 3	PRIORITIZATION PARTNER 4	TOTAL
			2	4	1	2	2,25
			4	5	4	3	4,00
			4	4	5	5	4,50
							0,00
							0,00
							0,00
							0,00



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

faith-project.eu

: **FAITH**