

Guia para os Instrutores / **Mentores Digitais**

www.faith-project.eu



This document was created with the financial support of the European Union. The European Commission's support for the production of this document does not constitute an endorsement of the contents, which reflect Erasmus+ Programme support for the production of this document does not be held responsible for any use which may be made the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the European Union of the information contained therein. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-ÍN

Este Guia foi concebido pelos parceiros do Projeto FAITH com o intuito de servir como recurso de acompanhamento para as sessões presenciais e online, durante a implementação do projeto. Está dirigido aos Instrutores e Mentores do projeto, mas também a indivíduos, organizações ou entidades que trabalhem com ou em nome dos adultos com mais de 55 anos.

O objetivo da formação é dar a conhecer o projeto e os materiais de formação aos Mentores Digitais, assim como fornecer ferramentas para que estes melhorarem as suas competências nas TIC e na utilização da Internet, de modo a aplicar os princípios e metodologias básicas de formação de adultos na realização de momentos de aprendizagem FAITh, presencial e online, sob a coordenação e orientação da equipa do projeto e dos Instrutores do projeto.

Este guia também irá servir como ferramenta para a adoção, replicação e expansão do modelo metodológico FAITh e materiais de formação por outros atores e stakeholders relevantes no campo da educação, formação e aprendizagem ao longo da vida nos países parceiros e na Europa em geral.





ÍNDICE



- INTRODUÇÃO AO PROJETO FAITh
- MENTORIA DE PARES
- PORQUÊ ADULTOS COM MAIS DE 55 ANOS?
- DESAFIOS
 - o Homogeneidade: um equívoco comum
 - o O que precisa de ser feito para encorajar ainda mais a aprendizagem ao longo da vida?
- COMO UTILIZAR O PROGRAMA DE APRENDIZAGEM FAITh

Formação presencial

- As unidades:
 - o Introdução
 - o Competências básicas para utilizar a internet
 - o Tornar os dispositivos mais fáceis e intuitivos para SI
 - o Organização
 - o Descarregue aplicações. É mais fácil do que parece!
 - o Introdução às transações online

Conteúdo de e-learning

- Transferências bancárias e compras online
- As Unidades:
 - o Cansado de ser deixado de lado? Aproveite a oportunidade para tornar-se digital!
 - o Quer enviar um presente? Confira estas alternativas!
 - o Compre online, AGORA! É FÁCIL!
 - o Faça compras de supermercado online AGORA, é FÁCIL!

Mantenha-se seguro ao utilizar a internet

- As unidades
 - o Proteja os seus dispositivos! É fácil!
 - o Serviços bancários e compras online seguras!
 - o Mantenha-se a salvo de fraudes!
 - o Fake news e como identificá-las!

GLOSSÁRIO



PREFÁCIO

Este Guia foi desenvolvido como parte da atividade planeada pelo projeto FAITh (n.o 621403) financiado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia.

O Guia não reflete necessariamente a opinião da Comissão Europeia, Direção Geral do Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão.

Os autores do guia são:

Chelsea Anastasia Lazaridou, Ichelsea@50plus.gr (50plus Hellas) and **Alexandra Koufouli**, koufouli.a@symplexis.eu (Symplexis)

Apresentação por:

Theodor Grassos, grassos@bk-con.eu (BK Consult GbR)

Agradecimentos especiais vão também para os parceiros do projeto, pelas suas contribuições à elaboração das diretrizes e à implementação do programa.

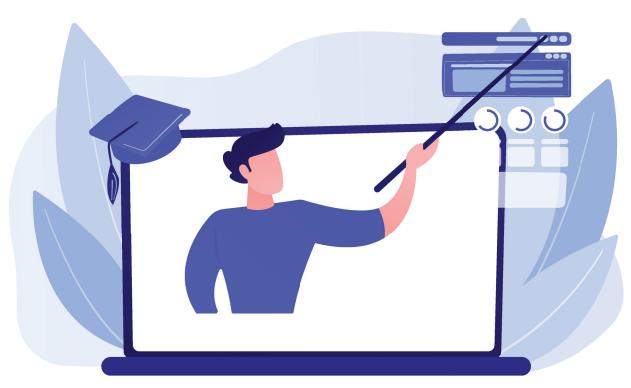
Para mais informações sobre o projeto, por favor visite: www.faith-project.eu



INTRODUÇÃO AO PROJETO FAITh

O FAITh (Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age) é um projeto europeu Erasmus+ com parceiros na Bélgica, Chipre, Alemanha, Grécia, Itália e Portugal.

O projeto visa prevenir e combater a marginalização digital de pessoas com mais de 55 anos, reforçando as suas competências e aumentando a confiança na utilização da Internet e das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) para realizar transações online, com o intuito de promover um estado de inclusão e melhorar o seu bem-estar. Para tal, o FAITh proporcionará um programa inovador de mentoria de pares que se baseia nos princípios da motivação e interajuda, enquanto envolve o ambiente familiar e de cuidados e constrói parcerias com a rede de serviços e comércio local.





MENTORIA DE PARES

O FAITh é um programa único. A principal característica do projeto FAITh é a mentoria de pares, o que significa que adultos com mais de 55 anos vão partilhar conhecimentos com outros adultos com mais de 55 anos, para apoiar o crescimento e desenvolvimento pessoal e social. Espera-se que a relação entre os mentores e os participantes seja benéfica para ambas as partes, visto que a mentoria de pares pode proporcionar maiores oportunidades de criar relações empáticas e um senso de equidade e de perícia.

Para os mentores, a participação em semelhante intervenção pode contribuir para a sua satisfação pessoal, ao mesmo tempo que, como tem vindo a ser demonstrado pela investigação, as pessoas com mais de 55 anos tendem a ter melhores resultados de aprendizagem quando são guiadas por pares.

Como resultado da investigação documental realizada pela parceria FAITh, a definição do termo Mentoria de Pares de O'Neil e Marsick foi considerada a mais representativa em relação aos objetivos do projeto:

"é um processo mais bidirecional do que a mentoria tradicional; o poder e as diferenças nos níveis de experiência da mentoria tradicional estão frequentemente ausentes da equação. Estas diferenças podem produzir benefícios adicionais. A falta de uma relação hierárquica pode facilitar a comunicação, apoio mútuo e colaboração, bem como produzir benefícios pessoais tais como aprendizagem mútua, exposição a diferentes perspetivas, e amizade. O tipo de interação permitida na mentoria de pares proporciona mais uma oportunidade para que a relação se torne transformadora".

O modelo de mentoria de pares é a pedra angular do projeto FAITh, e servirá como força motriz para a implementação do programa de mentoria e capacitação de pares. A mentoria voluntária é uma prática reconhecida na área da educação e da aprendizagem ao longo da vida, dado que permite criar com base na motivação, nas necessidades e experiências, um ambiente propício à aprendizagem com múltiplos benefícios tanto para os mentores como para os indivíduos acompanhados, bem como para os intermediários que trabalham com estes grupos-alvo.

O principal grupo-alvo e beneficiários finais do projeto FAITh são pessoas com mais de 55 anos no Chipre, Grécia, Itália e Portugal e, por extensão, em toda a Europa, que apresentem uma baixa capacidade em utilizar as tecnologias digitais e de realizar transações online, aumentando o risco de marginalização digital e, em última análise, de isolamento social.

Portanto, o objetivo não é apenas melhorar os conhecimentos e competências das pessoas maiores de 55 anos, mas acima de tudo, motivá-las a participar e envolver-se ativamente para ultrapassar as barreiras que enfrentam na utilização da Internet.



PORQUÊ ADULTOS COM MAIS DE 55 ANOS?

Nesta fase da vida, o crescimento pessoal e a renovação de relações sociais são fatores bastante relevantes. O propósito deste projeto é oferecer soluções digitais enquanto estimula um estilo de vida positivo, saudável e ativo. O enquadramento desta atividade prepara o caminho para que as organizações idealizem e implementem intervenções de aprendizagem adequadas, proporcionando oportunidades para que as pessoas com mais de 55 anos se mantenham com a mente ativa e saudável, com o objetivo final de crescimento e realização pessoal e social.

Como sublinhado pelo primeiro Pilar Europeu dos Direitos Sociais (2017), "todos têm direito a uma educação de qualidade e inclusiva, formação e aprendizagem ao longo da vida, para manter e adquirir competências que lhes permitam participar totalmente na sociedade e a gerir as mudanças do mercado de trabalho".

O reconhecimento dos direitos das pessoas com mais de 55 anos não é apenas uma questão de igualdade e justiça, mas também de dignidade humana. O projeto FAITh quer contribuir ativamente para a inclusão e participação social dos adultos mais velhos, bem como proporcionar-lhes um acesso fácil a serviços básicos online, utilizando práticas educativas inovadoras e oportunidades de formação que visam uma utilização mais independente e correta das novas tecnologias.

DESAFIOS

Talvez o maior desafio que os instrutores enfrentam quando treinam adultos com mais de 55 anos seja a necessidade de adaptar os métodos e as técnicas educativas que utilizam às mudanças biológicas provocadas pelo envelhecimento, bem como às necessidades particulares dos aprendizes. O desconhecimento destas particularidades e as grandes diferenças individuais no que se refere às necessidades e/ou capacidades, bem como a quantidade vasta de estereótipos sobre as capacidades de pessoas mais velhas podem comprometer a aprendizagem das intervenção educativa. Por exemplo, algumas pessoas mais velhas têm mais dificuldades do que as mais jovens em manter capacidades estruturais eficazes e, por conseguinte, precisam de mais técnicas organizacionais. A repetição e a associação dos novos conhecimentos adquiridos e as práticas utilizadas conhecimentos já anteriormente são ferramentas importantes, assim como a utilização de títulos, barras laterais, resumos e material visual. Frequentemente, os adultos mais velhos não conseguem absorver novas informações com facilidade, têm dificuldade em retê-las na memória, nem sempre se conseguem lembrar de procedimentos mecânicos (como ligar um computador), por vezes têm dificuldade em manter a atenção focada durante longos períodos, precisam que o facilitador utilize linguagem adequada e geralmente precisam de mais tempo para processar a nova informação. Além disso, as dificuldades de memória podem muitas vezes causar ansiedade e confusão.

No entanto, a dificuldade de adquirir novos conhecimentos é mais que compensada pela maturidade e experiência. Os alunos mais velhos, especialmente aqueles que aprendem com outros na mesma faixa etária, estão geralmente mais empenhados do que os mais novos.



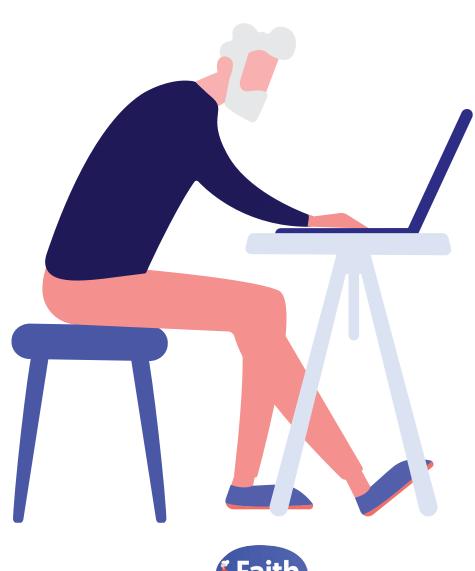
Homogeneidade: um equívoco comum

A idade não define uma identidade social comum. Isto leva a que muitos mentores façam falsas generalizações. Os adultos mais velhos não formam um grupo homogéneo; apresentam muitas diferenças segundo o seu género, classe social, formação educativa, rendimento e até mesmo a condição física geral. Quanto mais velha uma pessoa for, mais diferenças tem em vez de semelhanças com outras pessoas da mesma idade. Isto é especialmente verdade no que diz respeito às suas competências digitais: algumas pessoas já sabem utilizar um computador (ou certos programas, por exemplo, para descarregar e editar fotografias), enquanto outros nunca terão tido a oportunidade de ver um computador anteriormente.

Istosignifica que deveser concedido mais tempo para todos os parâmetros do processo de aprendizagem. A pressão do tempo é um fator de stress, especialmente para as pessoas mais velhas. Por conseguinte, deve ser dado tempo suficiente para perguntas e respostas, bem como para discussões de grupo, e devem ser feitos esforços para reduzir qualquer ansiedade que já possa existir. Além disso, a quantidade de novas informações introduzidas não deve ser excessiva. Devem ser evitadas mudanças e surpresas súbitas, bem como situações competitivas e complexas.



Finalmente, o reforço da autoconfiança do mentorado torna-se ainda mais importante quando se trata de utilizar a Internet ou transações online. Deve ser dado particular ênfase ao incentivo e ao desenvolvimento de uma autoimagem positiva. As crenças dos adultos mais velhos e as perceções dos outros sobre a idade e o envelhecimento contribuem para a formação de crenças sobre si próprio, o seu papel e os seus direitos, e podem ser tanto positivas como negativas. Dentro dos princípios da andragogia e da aprendizagem experiencial e ativa, o Instrutor/Mentor funciona como um catalisador que permite aos aprendizes aumentarem a autoconfiança e sentimento de segurança quando estão online.





O que precisa de ser feito para encorajar ainda mais a aprendizagem ao longo da vida?

Aqui estão alguns conselhos sobre o que fazer/evitar quando se ensina adultos:

- 1. Combater a discriminação etária em todas as suas formas, especialmente na linguagem e nos pressupostos etários.
- 2. Compreender que as pessoas mais velhas aprendem em diferentes contextos.
- 3. Ouvir as necessidades de todos os envolvidos.
- 4. Permitir que cada participante siga o seu próprio ritmo de aprendizagem.
- 5. Dar-lhes o reconhecimento e o apoio de que necessitam para serem bem-sucedidos.
- 6. Tornar o ambiente de aprendizagem age-friendly (adequado ao processo de envelhecimento e às suas particularidades).
- 7. Não ser condescendente ou fazer suposições.
- 8. Falar devagar e repetir o que se disse sempre que necessário.
- 9. Utilizar abordagens experienciais e participativas.
- 10. Ter sempre em mente que o que pensamos ser fácil, não é necessariamente fácil para os alunos mais velhos.



COMO UTILIZAR O PROGRAMA DE APRENDIZAGEM FAITH

O material educativo do projeto FAITh foi desenvolvido com base em experiências anteriores dos parceiros do projeto, bem como noutros projetos de sucesso com iniciativas de Literacia Digital e mentoria de pares, que foram reunidos e apresentados na Matriz de Boas Práticas. Os materiais são o resultado do trabalho de membros de uma equipa pan-europeia, para serem utilizados numa série de contextos diferentes nos países parceiros e no resto da Europa. Deste modo, devem ser adotados por cada país os elementos e conteúdos das diversas unidades de aprendizagem. Estas unidades não são necessariamente independentes, pode existir a necessidade de se efetuar uma prépreparação, de modo que os conteúdos sejam adaptados consoante os públicos: internacionais, nacionais, regionais e locais.

Na plataforma do projeto é possível encontrar todo o material necessário para a experiência de mentoria. **Por favor visite:**

https://faith-project.eu/.

Aqui, poderá encontrar informações sobre os objetivos do projeto e os resultados esperados, apresentações em PowerPoint com dicas para cada sessão, exercícios, boletins informativos e notícias sobre as últimas atividades.



A formação está dividida em dois blocos principais: **um para aprendizagem presencial**, que abrange competências básicas nas TIC e na utilização da internet; outro **dedicado ao e-learning (aprendizagem online)** para transações online e segurança na utilização da internet. O objetivo é orientar os mentorados através do material, tendo em conta as suas necessidades e preferências, responder a quaisquer perguntas que possam ter, seguindo o seu ritmo de aprendizagem. Por exemplo, se os participantes já tiverem uma conta de correio eletrónico, não haverá necessidade de rever essa parte. Da mesma forma, se eles parecerem estar a debater-se com um problema como, por exemplo, fazer compras online, pode dedicar mais tempo e esforço a esse tópico.



MÓDULO 1

66

Formação presencial

77

O seguinte módulo é uma introdução aos elementos digitais fundamentais para os adultos mais velhos. Foi concebido para a formação presencial com o objetivo de desenvolver as competências digitais dos participantes e torná-los conscientes do vasto leque de oportunidades que a Internet oferece. Delineando competências-chave que permitam aos adultos maiores de 55 anos utilizarem os seus dispositivos (computador/ tablet/ smartphone) de forma mais eficiente e age-friendly, este módulo fornece também orientações técnicas e ferramentas para se manterem conectados com o mundo, conforme demonstrado abaixo.



Serão introduzidos temas como a navegação na Internet e o acesso à informação, a criação de uma conta de correio eletrónico e a gestão das configurações pessoais com o objetivo de promover a auto eficácia na utilização da Internet.

Recomenda-se que as questões horizontais de utilização das TIC e da Internet sejam abordadas entre 3 – 5 dias de formação em pequenos grupos de, no máximo, 5 pessoas. A experiência prévia e as competências dos mentorados determinarão as unidades selecionadas e o tempo gasto em cada unidade. Por exemplo, alguns participantes podem já estar familiarizados com os procedimentos de e-banking (transações bancárias online), mas podem precisar de mais apoio para compreenderem como se podem proteger de esquemas de Phishing.



Os instrutores e mentores devem:

- Ter confiança na sua compreensão das necessidades dos formandos-alvo.
- Pesquisar dados nacionais, regionais e locais para transações e serviços digitais.
- Realizar uma avaliação pré-formação da experiência e background dos participantes, de modo a determinarem o seu ponto de partida na aprendizagem digital.

A estrutura da formação é composta por 4 unidades autónomas a serem aplicadas presencialmente:

- Competências básicas para utilizar a Internet
- Tornar os dispositivos mais fáceis e intuitivos para SI
- Organização
- Descarregue aplicações. É mais fácil do que pensa!

Cada Unidade pode ser encontrada numa apresentação em PowerPoint na plataforma do projeto, juntamente com exercícios e outras atividades relacionadas que visam ajudar os mentores a obterem uma compreensão mais profunda sobre o que é a alfabetização digital para pessoas mais velhas e como alcançá-la. Além disso, está disponível uma introdução para o início da formação presencial, bem como uma introdução às transações online e ao material de e-learning.



As Unidades

Introdução

Para uma intervenção de formação envolvente e bem sucedida, é fundamental começar com uma breve apresentação do que se trata o projeto, para que os participantes compreendam porque estão na sessão de formação. A sessão introdutória é também importante para que os mentores e os mentorados se conheçam uns aos outros, e para estabelecer as regras básicas da formação (duração, comunicação, etc.). Para criar um ambiente de aprendizagem com base na confiança e respeito mútuo, onde os participantes se sintam confortáveis e apoiados, é essencial elaborar perguntas sobre as suas necessidades e expectativas em relação à participação no programa, quais são os temas que lhes interessam e do que gostam. Quando faz perguntas, está a descobrir quem são e o que deve destacar durante o processo. Perguntas tais como: "O que é mais importante para si aprender " ou "Do que tem mais receio quando utiliza a Internet" podem ser muito úteis para a experiência de aprendizagem. Em suma, conheça os participantes, aprenda os seus nomes e crie relações com eles, enquanto encoraja o intercâmbio social entre pares.

Antes de passar à etapa seguinte do projeto, seria útil pedir aos participantes que preenchessem um questionário para ter uma ideia do nível de competência em TIC e para determinar se têm alguma dificuldade de aprendizagem.

Para aceder ao formulário, peça que utilizem o seguinte link: https://bit.ly/FAIThsurvey

Ou que façam scan a este código QR:

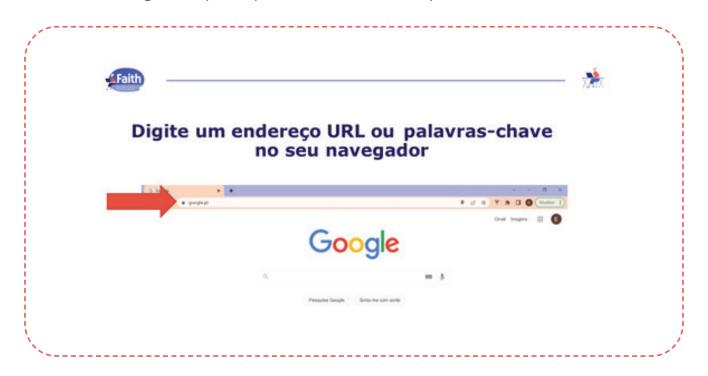


Unidade 1.1: Competências básicas para utilizar a internet

O objetivo desta unidade é familiarizar e estimular o contacto dos participantes com as ferramentas de navegação na Internet, descarregar fotos e documentos, criar contas de correio eletrónico e utilizá-las para enviar emails com anexos.

Os participantes são apresentados às possibilidades da Internet e à sua utilidade nas atividades quotidianas. Tendo em mente os princípios da aprendizagem participativa, pede-se aos participantes que pensem de que diferentes formas é que a Internet pode facilitar a vida quotidiana e que as partilhem com o grupo.

Em seguida, é-lhes solicitado que escrevam um endereço URL ou palavraschave no navegador para procurarem um tópico do seu interesse:



Isto é para apresentar aos participantes as noções básicas de navegação com a utilização dos botões de navegação (voltar, casa, atualizar).



Em seguida, são dadas instruções sobre como guardar e compartilhar algo na Internet, e realizados momentos para pôr em prática os conteúdos:

Guardar uma fotografia:

- Clique com o botão direito do rato sobre a fotografia.
- Clique com o botão esquerdo do rato na opção "Guardar como".
- Escolha em qual pasta deseja guardá-la!
- Clique com o botão esquerdo do rato em "Guardar".

Copiar um endereço URL:

- Marque o endereço com um clique no botão esquerdo.
- Depois, clique com o botão direito do rato sobre ele.
- Escolha "Copiar"
- Escolha "Colar". Agora está disponível para compartilhar por email ou através de uma aplicação.

Assim que os participantes se sentirem à vontade a pesquisar na Internet, podem criar uma conta de correio eletrónico (o exemplo na apresentação Power Point é de uma conta Gmail).





Criar uma conta de correio eletrónico:

- A partir do ecrã Aplicações, ligue as definições.
- No menu, vá para Contas.
- Selecione "Adicionar conta"
- Em seguida, selecione Google.
- A página do Google abre-se. Aqui é-nos dada a opção de introduzir uma conta existente ou, se não tivermos uma conta, de criar uma nova.
- Siga os passos, um a um, e preencha os campos conforme aparecem no ecrã, clicando em **SEGUINTE** para continuar.

Além disso, são fornecidas dicas para criar (e se lembrar de!) palavraspasse:

- Forneça os seus dados reais (por exemplo nome, apelido, data de nascimento) para que, caso algo aconteça, seja possível identificá-lo.
- Pode-lhe ser solicitado que forneça o número de telemóvel, caso necessitem de enviar-lhe um código de ativação. O número de telemóvel só será utilizado como uma salvaguarda para a identificação.
- Ser-lhe-á pedido que escolha um nome de utilizador e depois uma palavra-passe. ESCREVA PRIMEIRO EM PAPEL e depois digite no computador! Esta é a única forma de termos a certeza que os copiámos corretamente e que não nos esqueceremos. Guarde este papel num local seguro em casa.



Enviar um anexo (fotos, textos, vídeos curtos, etc.)

- Para anexar um ficheiro ao email, primeiro deve guardá-lo no seu dispositivo e saber onde o pode encontrar.
- Selecione o botão Anexar
- Aparece uma nova página, que mostra as categorias de ficheiros armazenados no dispositivo.
- Selecione a pasta onde está armazenado, por exemplo em "Documentos"
- Localize o ficheiro e selecione-o clicando duas vezes com o botão esquerdo do rato ou arrastando-o.
- Uma vez selecionado, aparece como miniatura no nosso email.



Exercício!

Os participantes são encorajados a utilizarem a conta de email e trocar 3 emails com membros do grupo, anexar um documento e/ou uma fotografia e copiar um endereço de URL.

Outras atividades

Na plataforma do projeto, é possível encontrar uma atividade baseada em jogos para os participantes avaliarem a sua aprendizagem.



Unidade 1.2: Tornar os dispositivos mais fáceis e intuitivos

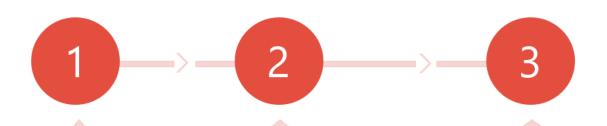
A Unidade 2 fornece as ferramentas e conhecimentos para que os participantes consigam ajustar facilmente os dispositivos tecnológicos para ser possível realizar transações online de forma confortável, fácil e segura. São fornecidas instruções e passos fáceis de seguir sobre como ajustar as definições consoante o dispositivo utilizado, caso seja um computador ou um tablet/ smartphone.

Instruções específicas para aqueles que utilizam Android:

- Ajustar as definições do dispositivo pessoal às vezes pode parecer um pouco cansativo ou complicado, mas é mais simples do que parece. A boa notícia é que não tem com o que se preocupar.
- Muitos smartphones e tablets vêm com uma variedade de recursos que podem ser ajustados para garantir que o dispositivo responde às necessidades do utilizador. Isso ajuda a facilitar o processo de navegação online.



Os passos



Desbloqueie o ecrã do telemóvel, se necessário.

Vá para "definições".
Normalmente, as
"definições" do telemóvel
são fáceis de identificar, pois
são representadas com um
logotipo de engrenagem.

Depois de abrir as "definições", pode ajustar facilmente os sons, exibição, brilho e recursos de acessibilidade. Pode até definir a Identificação Facial e uma senha para proteger o dispositivo.

Também é demonstrado como aumentar ou diminuir o tamanho da fonte, como diminuir ou aumentar itens na tela, como ícones de aplicações. Peça aos participantes que experimentem!





Instruções para utilizar as configurações de WiFi:

No ecrã do dispositivo, toque em definições 🌣 e a página de definições é exibida.

- Procure por "WiFi" e 🛜 selecione.
- Verifique se o botão de WiFi está ligado.
- É exibida uma lista de redes disponíveis. Selecione a opção desejada com um toque com o dedo.
- Algumas redes exigem uma senha e são exibidas com ícone de cadeado.
- Para estabelecer ligação, precisa de saber a palavra-passe. Digite-a após tocar na opção desejada.
- Clique em "adicionar rede". Se a conexão for bem-sucedida, o nome da rede será exibido.

Nesse momento, os participantes podem praticar efetuar o 'login' numa conta WiFi disponível no dispositivo. **Certifique-se de que têm cuidado ao digitar a palavra-passe!** Uma letra minúscula em vez de uma maiúscula altera a senha e não serão capazes de fazer login!



Configurações para melhorar a audição e visão:

Se os participantes utilizarem um computador, podem melhorar a maneira como veem e ouvem seguindo as etapas.



Para uma melhor audição:

- 1. Vá às 'Definições', selecione **'Acessibilidade'**, selecione **'Áudio'** e ative a alternância de áudio mono.
- 2. Se estiver com problemas em ouvir alertas de áudio, pode fazer com que o Computador os exiba visualmente. Vá às '**Definições**' e selecione 'Áudio'.
- 3. Em 'Mostrar visualmente os alertas sonoros' escolha como deseja que os alertas de áudio sejam exibidos.



Para uma melhor visão:

- 1. Vá às 'Definições' e selecione 'Ecrã'.
- 2. Escolha 'alterar o tamanho do texto e das aplicações no ecrã principal'.
- 3. 150% é o recomendado, mas pode escolher um tamanho de ecrã maior.

Além disso, são fornecidas instruções para ajustar o tamanho de uma página 'Web' simplesmente através da utilização do teclado.

Os participantes são incentivados a ajustar as definições, com recurso aos atalhos fornecidos anteriormente e a praticar.



UNIDADE 1.3: Organização

Os adultos mais velhos muitas vezes sentem-se sobrecarregados com as inúmeras possibilidades dos dispositivos digitais, ficam desanimados, por vezes até com medo de utilizá-los, de danificá-los ou de perder algo importante. Esta unidade fornece aos participantes ferramentas para criar e gerir ficheiros nos dispositivos e para manter o espaço de trabalho organizado, para poderem encontrar o que têm no dispositivo sempre que precisarem, enquanto se sentem confiantes a fazê-lo.

Os participantes são introduzidos às pastas principais básicas que o computador ou tablet/telemóvel já possuem, onde podem armazenar ficheiros conforme a tipologia (documentos, fotos, músicas, vídeos, downloads).

Podem arrastar e soltar para essas pastas o que quiserem manter, como fotos, receitas, cartas, artigos, etc.

1. Para aqueles que utilizarem o computador, para gerir ficheiros, são instruídos a procurarem a pasta amarela.

Clique para abri-la:





Entre as pastas que se encontram no lado esquerdo, decida em qual irá criar uma "Subpasta" (ex. Documentos) e, em seguida, abra-a clicando sobre ela duas vezes.

O espaço onde os documentos são colocados aparece à esquerda (para Windows 9), ou no meio da tela (caso possuam Windows 10, conforme demonstrado na foto).

Seguindo os passos:

- Clique num ponto sobre o fundo branco com o botão DIREITO
- Na janela-menu que aparece selecione (com um único clique no botão esquerdo) em Criar
- Na janela-menu selecione "Criar nova pasta", movendo-se de um menu para o outro horizontalmente e sempre ao lado da seta preta.
- Uma "Nova Pasta" irá aparecer no fundo branco da janela
- Com o teclado escreva um nome para a nova pasta
- Prima ENTER (no teclado)

Agora os alunos estão prontos para encontrar e abrir um ficheiro, seguindo estas instruções simples:

- Para encontrar um ficheiro, clique no ícone da pasta amarela na barra de tarefas.
- Na janela que se abre, aparece uma coluna do lado esquerdo com as pastas principais.
- Clique na pasta pretendida. O conteúdo da pasta irá aparecer no lado direto.
- Para abrir uma das pastas, clique duas vezes sobre a mesma.



Exercício!

Para praticar, os participantes devem criar um ficheiro, guardar uma fotografia na área de trabalho e tentar arrastar e soltar para uma pasta.

B. Para quem utiliza um dispositivo Android:

Para abrir um ficheiro, devem clicar em "Meus Arquivos/Documentos", selecione o ficheiro que deseja abrir e toque nele. Irão aparecer todas as pastas para escolher qual deseja. Dependendo do dispositivo, "Meus Arquivos/Documentos" pode aparecer de forma diferente:





Abrir:

- Clique em "Documentos"
- Selecione o ficheiro que deseja abrir e clique!
- Todas as pastas aparecerão, pode selecionar a que pretende.

Exercício!

É pedido aos participantes que descarreguem um ficheiro a partir do email para o dispositivo, e que depois na pasta das "Transferências" encontrem o ficheiro.



Unidade 1.4: Descarregue aplicações. É mais fácil do que parece!

As aplicações estão disponíveis para facilitar a nossa vida; podem ser utilizadas para jogos, GPS e serviços de localização, rastreio de encomendas, compras, etc. No entanto, com tantas aplicações, é fácil ficar sobrecarregado. Esta unidade fornece informações sobre como gerir aplicações, dando aos participantes a oportunidade de se familiarizarem e aproveitarem as aplicações ao máximo.



Em primeiro lugar, os participantes são apresentados às aplicações, o que são e o que podem oferecer. Pode ser importante criar um momento de discussão para que os participantes possam partilhar o que já utilizam, ou que aplicações gostariam de aprender a utilizar.

O que é uma Aplicação?

- Uma aplicação móvel ou app é um programa de computador projetado para ser executado num dispositivo móvel, como um telemóvel, tablet ou relógio.
- Podem ser utilizados como jogos, GPS e serviços baseados em localização, rastreio de encomendas, compra de bilhetes, etc. Atualmente existem milhões de aplicações disponíveis.
- Muitas aplicações requerem acesso à Internet.
- As aplicações são geralmente transferidas de lojas de aplicações, as quais são um tipo de plataforma de distribuição digital.



Aplicações que facilitam a nossa vida! Eles podem ser:

- Aplicações meteorológicas Previsão do tempo à distância de um "clique".
- **Aplicações de notícias** Todos os principais jornais têm aplicações para ajudar a divulgar as notícias mais rapidamente e para o ajudar a encontrar as notícias que procura.
- Jogos para entretê-lo e manter o cérebro ativo.
- **Redes Sociais** Mantenha-se em contacto com amigos e familiares através do Facebook, WhatsApp ou Zoom.
- **Filmes & TV** Aplicações de 'streaming' (transmitem conteúdos, geralmente em vídeo, diretamente da Internet para o dispositivo sem descarregar. Por exemplo, Netflix e Spotify).

Transferir aplicações

Em seguida, são fornecidas instruções específicas para transferir aplicações para um computador ou dispositivo Android.

Num computador:

- Digite o nome da aplicação no Google e faça "Download" (Descarregar)
- Descarregue a aplicação a partir da página 'web' da aplicação
- Clique duas vezes em Instalar (pode encontrar na pasta "Transferências")
- Siga as instruções (não pressione apenas em "Avançar", **leia tudo com atenção!**)

Num Android:

- Pode obter aplicações, jogos e conteúdo digital para o dispositivo através da loja do Google Play Store ou outra loja de aplicações.
- No dispositivo, vá a Aplicações.
- Toque em Google Play Store.
- A aplicação será aberta e poderá pesquisar e navegar pelo conteúdo para download. Digite o que deseja encontrar!



Também é importante saber como **desinstalar** uma aplicação: Siga os passos:

- Abra as Aplicações do Google Play Store
- No canto superior direito, toque no ícone Perfil ②
- Toque em aplicações e dispositivos e depois em Gerir
- Toque no nome da aplicação que deseja excluir
- Toque em Desinstalar

Dica!

É importante que os participantes saibam que, se excluírem ou desativarem uma aplicação, poderão adicioná-la novamente ao telemóvel.

Se compraram uma aplicação, podem reinstalá-la sem comprá-la novamente.

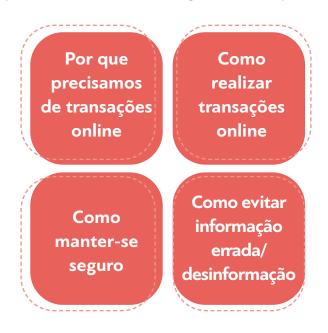
Exercício!

Os participantes devem votar em 2 aplicações para serem descarregadas pelo grupo, sendo que uma deve servir como ferramenta de comunicação (por exemplo, WhatsApp).



Introdução aos cursos de e-learning e às transações online

Depois de concluída a formação presencial e os participantes se sentirem à vontade para utilizarem os dispositivos digitais, é essencial uma introdução às próximas etapas do projeto, para saberem o que esperar e o que poderão aprender. O material de e-learning foi desenvolvido para estimular ainda mais as competências digitais na realização de transações online, enquanto aumenta o sentimento de confiança e segurança online. Aqui está uma visão geral do que deve seguir:



Primeiramente, alguns esclarecimentos sobre transações digitais:



Existem muitos tipos de sistemas de pagamento sem dinheiro para escolher, cada um com as suas próprias vantagens



Os pagamentos digitais são rápidos e eficientes. Sem papel, sem dinheiro e sem contacto.



As transações digitais deixam uma pegada online que pode ser rastreada com sistemas bancários seguros.



Também é mais fácil fazer pagamentos internacionais online, incluindo câmbio instantâneo de moedas com taxas mais baixas.



Alguns exemplos para compreender da melhor forma as transações online:

As transações online referem-se à utilização da internet ou de outras plataformas para comprar ou vender bens.

Essas transações visam ser perfeitas (rápidas e fáceis de realizar).



As transações online são feitas sem a utilização de dinheiro físico.

Os exemplos incluem passar um cartão de débito numa loja, pagar uma compra online ou transferir dinheiro de uma aplicação para a sua conta bancária.

Com a oferta de vários tipos de transações (e-banking, e-shopping, e-gov, etc), é muito provável que os participantes já tenham incorporado algumas na sua vida quotidiana. **Pergunte-lhes quais utilizam**, ou quais gostariam de utilizar, mas têm receio.

Uma questão importante, especialmente para adultos mais velhos quando se trata de transações online, é a **segurança**. Por isso, o programa dá ênfase especial ao assunto no Módulo 3 e oferece ferramentas e dicas sobre como evitar fraudes e manter-se seguro.

Agora está pronto para avançar para as sessões de e-learning!



MÓDULO 2

Conteúdos de e-learning

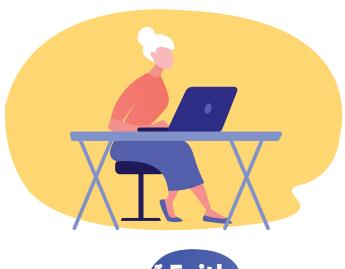


Aformação FAITh decorre de um processo dinâmico onde os participantes são ativamente encorajados a utilizar a Internet e a realizar transações online, desenvolvendo, em simultâneo, uma nova compreensão por meio da prática e de exercícios que estimulem a resolução de problemas e o pensamento crítico. O material de e-learning foi desenvolvido para estimular ainda mais as capacidades digitais de pessoas com mais de 55 anos para realizar uma série de transações digitais, aumentando o sentimento de confiança e segurança online. Exercícios, outros jogos e atividades são disponíveis na plataforma do projeto para serem realizados, com diferentes níveis de dificuldade ou complexidade para ser possível avaliar as habilidades recém-adquiridas.

O material de e-learning é composto por 2 Módulos diferentes: um sobre serviços bancários e compras online e outro sobre segurança na utilização da Internet.

Instrutores e Mentores devem:

- Orientar os participantes através do material de formação.
- Responder a quaisquer perguntas que os participantes possam ter.
- Agir como modelos positivos.
- Refletir e compartilhar as próprias experiências.





Transferências bancárias e compras online

Este módulo oferece ferramentas e orientações sobre como realizar transações bancárias online, como funcionam e para o que podem ser utilizadas. Além disso, como utilizar métodos de pagamento alternativos e comprar de forma digital produtos de supermercado e outros.

O Módulo é composto por 4 Unidades:

- · Cansado de ser deixado de lado? Aproveite a oportunidade para tornar-se digital! Os participantes aprenderão como aceder ao serviço bancário online e efetuar transações bancárias básicas online.
- Quer enviar um presente? Confira essas alternativas! métodos alternativos de transação online para uso seguro e autónomo no dia a dia.
- Compre online AGORA. É FÁCIL! uma introdução ao mundo das compras online e das lojas online.
- Faça compras online AGORA, é FÁCIL! Passo a passo de compras online.





As Unidades

Unidade 2.1: Cansado de ser deixado de lado? Aproveite a oportunidade para tornar-se digital!

O serviço bancário online mudou como realizamos as transações e trouxe benefícios para o utilizador, entre eles a flexibilidade e comodidade. No entanto, as pessoas mais velhas têm alguma relutância em realizar ações de e-banking por vários motivos como: não estão cientes desses benefícios, não sabem como ou simplesmente têm medo de ser vítimas de fraude.

Esta Unidade destaca as vantagens do serviço bancário online, mostra aos participantes como funcionam, os serviços bancários online disponíveis (o utilizador pode consultar o saldo da conta, pagar contas, saber detalhes das transações, transferir fundos, consultar saldos de empréstimos, etc). Mais importante, orienta-os, passo a passo, a aceder à conta bancária pessoal online e a efetuar transações bancárias.



Os benefícios dos serviços bancários online:

- É mais seguro para si: não precisa de andar com muito dinheiro na carteira.
- É mais seguro para o seu dinheiro: os outros não podem ouvir as suas conversas ou observar os seus movimentos.
- Pode ser feito a qualquer hora do dia, em qualquer dia da semana.
- A partir do conforto de casa.
- Está finalmente no comando da sua conta bancária.
- Sem filas de espera, sem multidões.
- Transferências ilimitadas sem custos.
- Fácil de utilizar.

O que pode fazer online?

- Consultar o saldo da conta.
- Pagar contas.
- Descobrir os detalhes das transações da conta.
- Transferências.
- Obter saldos de empréstimos.



PASSO Nº1: vamos começar!

Dirija-se até ao banco e peça os códigos de registo para o serviço de banco online. O banco fornecerá um número de registo ou 'ID' (identificação) de 'login' e uma senha, que utilizará para aceder às suas contas online.

- Este processo é semelhante em todos os países e em quase todos os bancos: o utilizador deve obter um número de registo ou 'ID' de início de sessão e palavra-passe.

PASSO Nº 2:

No computador/tablet/telemóvel, escreva o endereço do banco no navegador ou aceda à aplicação do seu banco.

Nesse ponto, é muito importante ressaltar que devem aceder à conta bancária diretamente do navegador de internet, **e não através de um email**, pois associações criminosas enviam emails para roubar dados: embora a mensagem pareça vir de um banco, a política bancária impede o envio de emails com links clicáveis, para reduzir os riscos de fraudes.

PASSO Nº 3:

Procure a seção dedicada ao serviço de banco pessoal.

Ser-lhe-á solicitado que forneça algumas informações pessoais para concretizar o início de sessão.



PASSO Nº 4:

Assim que os participantes tenham iniciado sessão:

- Podem ver e gerir a conta diretamente.
- Realizar transações: pagar contas, reembolsar amigos/família, configurar uma transferência bancária recorrente.
- Entrar em contacto com o banco por meio do sistema de mensagens interno.

Ajude os participantes a iniciar sessão e a utilizar os serviços oferecidos, enquanto aborda quaisquer problemas que possam surgir. Dê tempo para que se familiarizem com o processo e para que se sintam confortáveis com ele.

PASSO Nº 5:

Depois de concluírem as transações:

- Certifique-se de que terminam sessão, desconectam-se do banco online, para que as operações sejam protegidas.
- Na maioria dos bancos, se os utilizadores ficarem inativos por um determinado período (normalmente alguns minutos), são automaticamente desconectados do sistema.

E não se esqueça de os **felicitar** e de lhes dar as boas-vindas ao novo mundo dos serviços bancários digitais!



Unidade 2.2: Quer enviar um presente? Confira estas alternativas!

Os adultos mais velhos muitas vezes desconhecem os métodos alternativos de transação online ou podem acreditar que utilizá-los é confuso ou intimidante. Esta unidade fornece uma visão geral sobre os vários métodos de pagamento eletrónico, ou seja, formas de pagamento de bens ou serviços que não são feitos através de dinheiro ou dos principais esquemas de cartões (por exemplo, PayPal ou MBWay) e dicas de como podem ser utilizados com segurança e autonomia na vida diária.

PayPal

O PayPal permite que os utilizadores enviem dinheiro para amigos, familiares, parceiros de negócio e muito mais. Para utilizar o PayPal, primeiro é necessário criar uma conta. Esta conta no PayPal é gratuita e requer apenas um endereço de email e algumas informações básicas seguindo estas etapas:

- Registar-se com o email e uma palavra-passe.
- Adicionar um cartão de crédito.
- Pressionar o botão PayPal para concluir a transação.





Como a maioria dos métodos de pagamento alternativos, o PayPal tem vantagens:

- PayPal é uma maneira fácil de enviar dinheiro para amigos e familiares.
- Pagar com PayPal oferece um nível extra de segurança e prevenção de fraudes. Se pagar por uma compra através do PayPal (e esta for fraudulenta), o PayPal pode ajudar a recuperar o dinheiro.
- O PayPal encripta as informações bancárias ou do cartão de crédito, mantendo as informações seguras.
- Sem taxas para enviar dinheiro para amigos e familiares, eliminando a preocupação de ter que pagar taxas de transferência internacional.

... e contras:

- PayPal cobra uma taxa de 1% se quiser acesso instantâneo ao seu dinheiro; uma transferência bancária gratuita leva vários dias.
- O PayPal é um dos alvos comuns de phishing e golpes que solicitam as suas informações do PayPal. Seja extremamente cauteloso na hora de divulgar este tipo de informação!



E-wallet/Carteira Eletrónica

A **e-wallet** é uma carteira eletrónica ligada à conta bancária que permite:

- Pagar por compras online.
- Fazer e receber transferências de um computador, tablet ou telemóvel. Quando um consumidor se aproxima da página de pagamento num site ou aplicação, a carteira eletrónica pode fornecer as informações de pagamento na hora para transações imediatas e diretas.

Claro que existem vantagens...

- Pagamentos online mais fáceis: não é necessário inserir todos os dígitos do cartão de crédito, data de validade e código CVV.
- Pagamentos seguros: a carteira eletrónica limita o risco de fraude, uma vez que não fornece as informações pessoais ao comerciante.
- Tudo num só lugar!
- Sem data de validade.
- Transações imediatas

E desvantagens!

- É altamente dependente do telemóvel (E se a bateria acabar ou a conexão com a internet estiver péssima?)
- Não pode utilizá-lo em todos os lugares a acessibilidade depende do telemóvel que possui, das lojas que utilizam este sistema e nem todos os países aceitam este tipo de sistema.
- Precisa de verificar o saldo certifique-se que tem o suficiente.



Os participantes são então apresentados os três passos necessários para utilizar uma **carteira eletrónica**:

- Crie uma conta de e-wallet no seu banco utilizando o email ou número de telemóvel e uma palavra-passe.
- Ao efetuar o registo, irá registar as informações pessoais e os dados de pagamento (ou seja, o número de dezasseis dígitos do cartão bancário, bem como a data de validade e o criptograma), os dados são armazenados num espaço de carteira eletrónica na sua conta online.
- Depois de fazer uma compra num site comercial que aceite este método de pagamento, não é mais obrigado a inserir os dados bancários.

Certifique-se de que aconselha os alunos a não guardarem os dados bancários da carteira eletrónica na sua carteira física!





MBWay

É uma app da SIBS, entidade gestora da rede Multibanco, que associa a sua conta bancária ao seu número de telemóvel e permite realizar inúmeras operações de pagamento recorrendo ao telemóvel.

Com esta aplicação pode realizar cinco operações:

- Transferir dinheiro, de forma imediata, sem saber o IBAN do destinatário. Basta que a pessoa a quem vai transferir dinheiro também tenha MBWay. Como? Selecione o número de telemóvel da sua lista de contactos e envie o montante. Do outro lado, a pessoa tem de aceitar a transferência e o dinheiro fica imediatamente disponível.
- Fazer compras online sem ter de recorrer ao cartão de crédito ou colocar os dados do seu cartão no site. Basta gerar um cartão virtual com a app, que pode ser destinado a compras únicas ou a várias compras, inserir os dados pedidos e concluir a compra.
- Comprar em lojas físicas, desde que sejam estabelecimentos aderentes. Para pagar, basta carregar em "pagar com MBWay" e ler o Código QR que aparece no visor do terminal de pagamento. Se a compra for superior a 20 euros, terá de inserir o seu código.



- Levantar dinheiro numa caixa Multibanco. Basta selecionar a opção "Levantar dinheiro", selecionar o montante que pretende levantar e confirmar com o seu PIN MBWay. A aplicação gera um código de levantamento, que deverá inserir na Caixa Multibanco.
- **Dividir contas**. Imagine que organizou uma festa e deseja dividir os custos com os amigos. Clique em "dividir a conta", selecione as pessoas com quem a vai dividir, coloque o montante e a aplicação notifica-os. Os seus amigos recebem uma notificação e apenas têm de clicar em "transferir".

Algumas vantagens...

- Pagamentos online mais fáceis: a qualquer momento pode criar um cartão temporário e realizar as suas compras.
- Pagamentos seguros: o MBWay limita o risco de fraude, uma vez que não fornece as suas informações ao comerciante.
- Coloque todos os cartões num só lugar!
- Transações imediatas
- Pode utilizá-lo em todos os lugares em qualquer terminal de multibanco é possível utilizar o MBWay.



É seguro utilizar o MB Way?

As garantias oferecidas são equivalentes às dos pagamentos com cartão no Terminal de Pagamento Automático. Este serviço utiliza "protocolos e algoritmos de segurança, garantindo a confidencialidade, integridade e autenticação dos dados transmitidos, seguindo as mais recentes e exigentes normas de segurança europeias".

Além disso, as operações apenas são realizadas mediante a inserção de um código PIN, de seis dígitos, definido por si quando adere ao serviço. Este código nunca deverá ser partilhado.

Que cuidados se deve ter?

Para evitar ser vítima de fraudes, existem alguns cuidados a ter. Por exemplo, nunca deve: adicionar um número de telemóvel que não seja o seu ou que desconhece, fornecer dados confidenciais ou clicar em ligações estranhas recebidas por email ou SMS. Por fim, é importante verificar o extrato da sua conta bancária com regularidade, para perceber se houve movimentos que não realizou.

Como aderir

1º Passo: Descarregar a App

2º Passo: No terminal multibanco selecionar a opção MBWay

3º Passo: Criar um código com 6 números.

4º Passo: Iniciar sessão na app com o código que criou.



Unidade 2.3: Compre online AGORA! É FÁCIL!

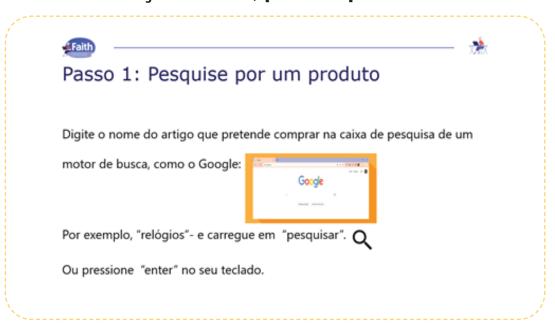
A internet mudou a forma como fazemos as nossas compras, com inúmeras vantagens e benefícios, e, com as restrições devido à Covid-19, cada vez mais as pessoas preferem comprar coisas online ao invés do método convencional de ir às lojas. Os participantes serão apresentados ao mundo das compras online e verão como aceder às lojas.

Comprar online tem muitas vantagens:

- É fácil. Pode comprar a qualquer hora, a partir de casa.
- Melhores preços. As ofertas com melhores preços estão disponíveis online, porque os produtos chegam até si diretamente do fabricante ou vendedor sem envolver intermediários.
- Mais variedade. As opções online são incríveis.
- Enviar presentes para familiares e amigos é fácil, não importa onde eles estejam.
- Sem multidões.
- Comparar preços é mais fácil. Comparar e pesquisar produtos e os preços é muito mais fácil online.
- Sem pressão para comprar coisas de que não precisamos.
- Pode-se comprar artigos usados ou danificados a preços mais baixos.
- Mais controlo. Não está dependente do inventário existente em loja, pode obter exatamente o que deseja e precisa.



Em seguida, os participantes podem praticar realizar compras online seguindo estas instruções fáceis, passo a passo:



Em seguida, no dispositivo:



Além disso, os participantes têm a alternativa de utilizar a opção de Compras no próprio Google, pois, ao clicar nela, os itens estarão disponíveis com base nas avaliações dos produtos e no preço.



Continuar para o passo 2:

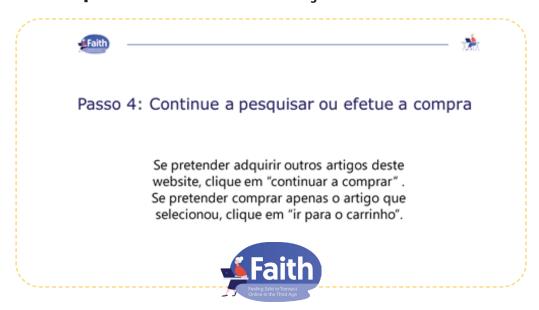


Passo 3:



O passo 4:

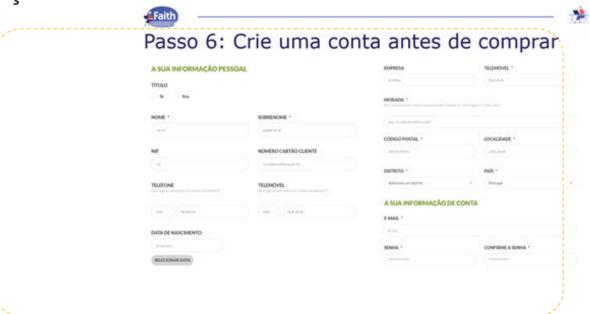
Os alunos têm a opção de continuar a pesquisar produtos ou de ir até ao carrinho para concluir a transação.



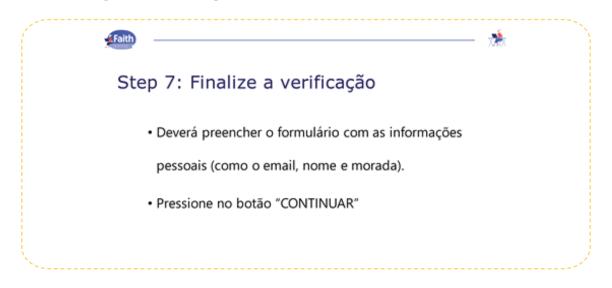
A etapa 5: envolve o check-out e o pagamento:



Para pagar, o passo 6 exige a criação de uma conta com algumas informações básicas:



Finalize a compra com o passo 7:



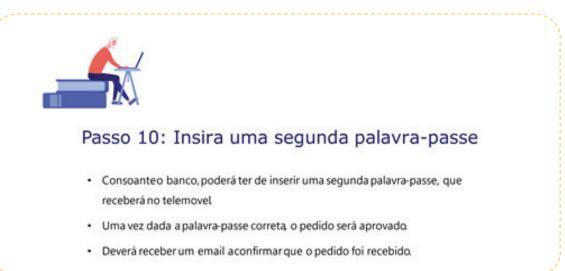
Em seguida, o utilizador deve escolher o método de pagamento:



E, claro, inserir os dados do cartão de crédito:



Às vezes, uma palavra-passe extra é necessária:



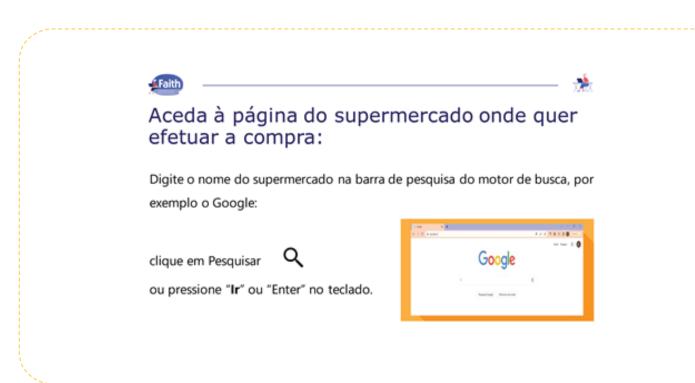


Unidade 2.4: Faça compras de supermercado online AGORA, é FÁCIL!

As compras de supermercado online incluem diversas vantagens: facilidade, conveniência e economia de tempo. No entanto, para pessoas mais velhas, talvez a maior vantagem seja o fato de que as compras são entregues à porta e as multidões são evitadas. Esta unidade fornece aos participantes instruções passo a passo para realizar compras de supermercado online no conforto de casa.

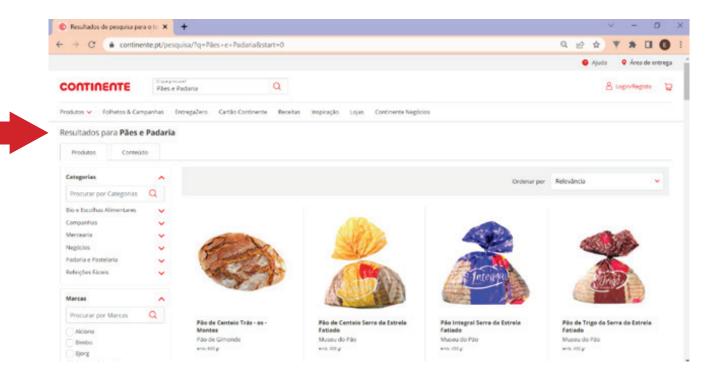


Em primeiro lugar:

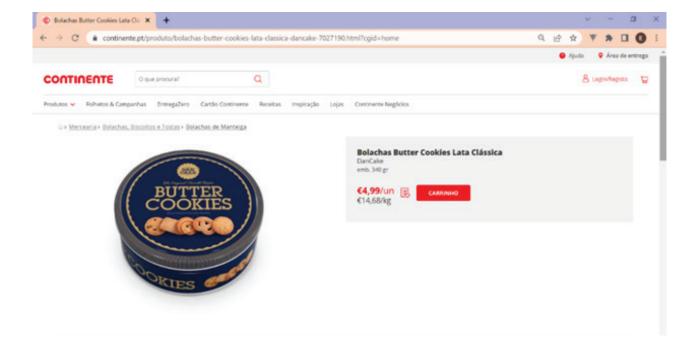




Depois de aceder à página do supermercado, pode escolher entre várias categorias (por exemplo, se visitar a página do Continente para fazer compras, poderá escolher na categoria Pães e Padaria).

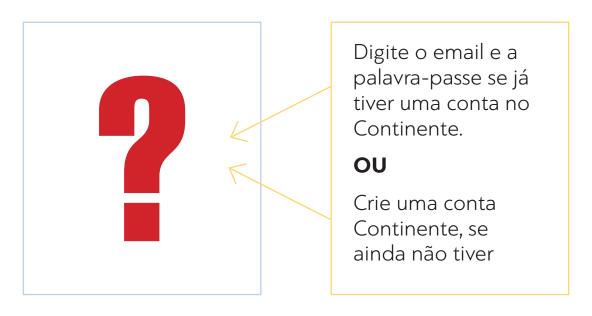


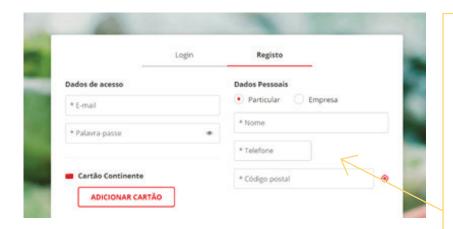
Digamos que quer comprar Bolachas de Manteiga da DanCake: clique no produto e obterá detalhes sobre ele. Clique em "Carrinho".





Em seguida, será solicitado a efetuar 'login' se já tiver uma conta do Continente (inserir o endereço de email ou número de telemóvel) ou criar uma, se ainda não tiver. Isso é útil porque geralmente permite que veja também os pedidos anteriores.





Para criar uma conta Continente, digite o seu nome, número de telemóvel, código postal, email e uma palavra-passe. Siga as instruções e no final pressione Concluir Registo

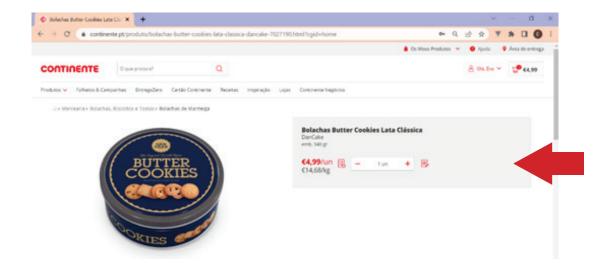
Ser-lhe-á enviado pedido que verifique o seu email:





Após iniciar sessão no site pode então voltar a procurar os produtos que deseja.

Escolha adicionar ao carrinho e selecione a quantidade desejada.

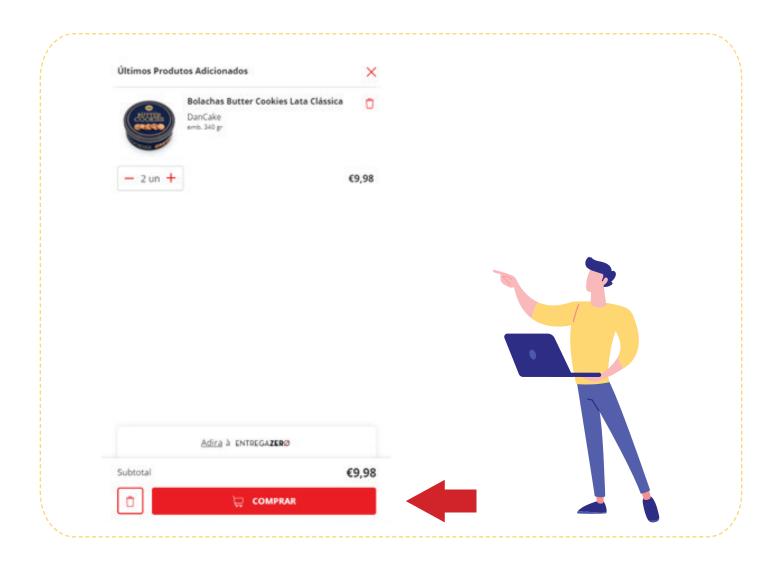


Em seguida, no canto superior direito da página clique no carrinho.



Confirme todos os produtos e prossiga para o checkout





Será pedido que preencha o endereço de entrega seguido dos dados do seu cartão de crédito para concluir a transação.



MÓDULO 3

66

Mantenha-se seguro ao utilizar a internet



Este Módulo apresenta aos participantes o tema da segurança, com o objetivo de que reconheçam fraudes ao utilizar a Internet e se protejam ao realizar transações online. São introduzidas ferramentas para proteger os dispositivos e gerir informações e dados pessoais através de protocolos de segurança, de modo a tornar as experiências cibernéticas o mais seguras e sem stress quanto possível.

As 4 Unidades sobre este assunto são:

- **Proteja os seus dispositivos! É fácil!** Com dicas para manter o hardware seguro através de ações típicas e fáceis de aprender.
- Serviços bancários e compras online seguras! Para transações e compras online seguras.
- **Proteja-se contra fraudes** Métodos típicos de fraudes e como identificar tentativas relevantes, bem como formas de manter-se seguro ao utilizar as redes sociais.
- Fake news e como identificá-las O papel das fake news e como as detetar na Internet.





As Unidades

Unidade 3.1: Proteja os seus dispositivos! É fácil!

Navegar online para pesquisar informações, fazer compras, efetuar transações bancárias e/ou manter o contato com familiares e amigos por meio das redes sociais, tem os seus riscos: os dispositivos contêm as nossas informações pessoais. É importante mantê-los protegidos através de medidas de segurança e boas práticas: há uma série de ações que devem ser tomadas, que não exigem aparelhos dispendiosos ou um profissional de TI (Tecnologia da Informação). Esta unidade fornece dicas para manter os dispositivos e as informações seguras.

Para começar, uma breve introdução sobre o malware e de que forma pode comprometer os dispositivos:

Malware é qualquer software projetado intencionalmente para causar perturbações num dispositivo ou rede, fugas de informações privadas, obteracesso não autorizado a informações ou sistemas, privar utilizadores de acesso a informações ou que, inconscientemente, interfira com a segurança e privacidade do computador.

Vírus, Worms e Trojans são ameaças aos dispositivos!



Que danos podem os vírus causar:

Eles infetam o computador, podem modificar e danificar os programas e dados, executar funções prejudiciais ou espiar as atividades

Mas como são os dispositivos infetados?

- A receção de emails de remetentes desconhecidos com anexos podem conter vírus. Ao abri-los o malware pode ser descarregado.
- Download de arquivos de 'websites' não seguros.

Diretrizes sobre como proteger os dispositivos:

Mantenha o computador atualizado

- O navegador e o sistema operativo devem ter as atualizações mais recentes, ou seja, atualizar-se automaticamente.
- A Firewall e o antivírus devem estar ativos.

Além disso:

- Utilize palavras-passe fortes.
- Mantenha-se a par das aplicações. Descarregue apenas aplicações de fontes confiáveis. É melhor descarregar a partir da loja de aplicações.
- Pense antes de clicar e abrir anexos em emails ou publicações nas redes sociais.
- Torne todas as contas o mais privadas possível e limite as permissões das aplicações.
- Limpe o histórico de navegação, selecione o navegador, clicando em "limpar histórico e dados dos websites".



Algumas dicas para palavra-passe fortes:

- As palavras-passe protegem o computador, portanto, devem ser seguras.
- Não utilize senhas fáceis (como 1234 ou o seu nome) estas são facilmente decifradas.
- As senhas devem ser longas e conter uma mistura de letras, números e caracteres especiais.

Quando deve ficar alarmado:

- Quando aplicações que nunca descarregou aparecem. Se tiver descarregado acidentalmente uma aplicação maliciosa ou um vírus, poderá notar um aumento de novas aplicações.
- O dispositivo está quente ao toque. Quando descarrega um malware,
 o dispositivo trabalha mais para suportar o vírus, o que faz com que o dispositivo sobreaqueça.
- Tudo parece invulgar. Um vírus pode afetar o desempenho do dispositivo. Pode ficar mais lento ou a bateria pode não funcionar como habitualmente.

Se suspeitar que algo não está bem, siga estas etapas fáceis:

- Exclua todas as aplicações suspeitas que não descarregou, bem como o histórico de navegação.
- Pode ser necessário restaurar o dispositivo para as configurações originais. Antes de fazer isso, salve as fotos e arquivos!
- Altere as senhas e torne-as mais fortes.
- Instale um software de segurança que o protegerá no futuro.



Unidade 3.2 — Serviços bancários e compras online seguras!

Quando realizamos transações bancárias online, confiamos que a nossa conta está protegida contra atos criminosos. Contudo, os consumidores podem sentir relutância em aceder à conta bancaria online por parecer um alvo fácil para as fraudes.

Para combater essas preocupações e proteger as contas, bancos e cooperativas de crédito empregam políticas para manter as contas online dos clientes seguras. Existem algumas medidas que podem minimizar a possibilidade de fraude ao aceder à Internet para transações bancárias ou compras.

Algumas dicas importantes para um serviço bancário Seguro

Ao entrar no Serviço Bancário Online:

- Digite o endereço do seu banco à mão na linha de endereço do navegador.
- Nunca deverá utilizar links num email para aceder ao 'website' do banco ou prestador de serviços. Pode ser phishing, com o qual alguém tenta aceder aos seus dados de acesso. Os emails parecem muito reais!
- Verifique sempre o campo de endereço. Deverá existir uma ligação segura, com o endereço a começar com "https".
- Aceda apenas ao banco online no seu próprio dispositivo e não em computadores públicos.



Para manter as palavras-passe seguras:

- Mantenha as palavras-passe secretas para serviços bancários (Nome de utilizador, palavras-passe) e os dados do cartão de débito ou crédito (número do cartão, nome do titular do cartão, data de validade, palavrapasse) seguros e não os divulgue a terceiros.
- Altere a sua palavras-passe regularmente (a cada 90 dias)

Por vezes, os criminosos abordam os consumidores por telemóvel ou email a pedir detalhes bancários.

Seja cauteloso!

- Se lhe forem solicitados por email ou telemóvel os dados de acesso ao banco online, não ceda os dados em circunstância alguma! Nenhum banco irá pedir esse tipo de dados!
- Encerre a conversa e não responda ao receber tais chamadas ou mensagens.

Em caso de suspeita:

Se suspeitar de uma fuga de informação pessoal e secreta ou da sua palavra-passe, deve entrar imediatamente em contato com o seu banco e tomar medidas para contestar quaisquer transações não autorizadas.

E lembre-se:





Como fazer compras online em segurança

Orientações básicas:

- Opte por comprar em lojas online conhecidas e confiáveis. A existência de um local físico é um indicador importante. Apenas um email e um contacto não são informações suficientes, é um indício de fraude.
- Verifique as informações básicas sobre a loja online (nome, contactos). A maneira mais fácil de saber é procurar por "http" no início do endereço do site. Se não constatar o "s" no final de "http", o site não está criptografado e os seus dados não estarão seguros. Todos os sites de compras legítimos terão o "s".
- Ao efetuar compras online, é melhor utilizar cartões de crédito ou serviços de pagamento como o PayPal, não utilize o cartão de débito.
 Os cartões de débito estão vinculados à conta bancária, e corre um risco muito maior de alguém conseguir hackear as suas informações.
- Procure e leia comentários ou recomendações de consumidores que já tenham feito compras nessa loja online.
- Não seja tentado por negócios que são bons demais para ser verdade!
- Não utilize uma rede pública para efetuar 'login' em sites bancários ou sites de pagamento como o PayPal.



Unidade 3.3: Mantenha-se a salvo de fraudes!

Os métodos típicos de fraude são reintroduzidos bem como formas de identificar tentativas relevantes. Além disso, formas de manter-se seguro ao utilizar as redes sociais.

Mantenha-se a salvo de fraudes online

A Internet pode facilitar a vida de várias maneiras, mas também traz o risco de fraudes.

As burlas online são cada vez mais comuns, mas é possível proteger-se quando sabe o que procurar.



Phishing



Emails ou chamadas telefónicas que fingem ser, por exemplo, de um banco. Aparentemente parecem reais. Normalmente pedem informações pessoais ou dados de conta.





Está a tornar-se cada vez mais difícil distinguir um email falso. No entanto, a maioria tem pistas subtis que pode reconhecer, tais como:

- Solicitar informações confidenciais por email.
- Não o chamar pelo nome, mas, por exemplo, como "caro cliente".
- Não terem emails pessoais.
- Presença de erros ortográficos.
- Ameaças de que, a menos que aja naquele preciso momento, um negócio expirará ou a conta será fechada.
- Anexos. Normalmente, as instituições autênticas não enviam emails com anexos, mas orientam-no a descarregar documentos ou ficheiros no próprio 'website'.

Mantenha-se seguro ao utilizar as redes sociais

Como acontece com qualquer forma de comunicação eletrónica, é importante seguir as regras básicas de segurança e desenvolver um pensamento crítico e capacidade de discernimento para usufruir dos benefícios das informações e conhecimentos disponíveis com segurança.

Orientações básicas:

- Qualquer coisa que não faria no mundo real, não faça online!
- Evite partilhas que possam ser exploradas por utilizadores malintencionados.
- Estude cuidadosamente os termos de uso e a política de privacidade de qualquer rede que deseja aderir.
- Ao criar um perfil, não deixe de configurar a acessibilidade de outros utilizadores às suas informações pessoais.
- Deve ser sempre o próprio a definir quem pode visitar o seu perfil e o que podem ver e ler nele.

- Pense cuidadosamente sobre com quem escolhe conectar-se nas redes sociais. Conhece-os na vida real?
- Tenha cuidado com o conteúdo, fotografias e vídeos que publica. Lembre-se que qualquer foto compartilhada na internet, fica lá para sempre!

Fraude de relacionamento

Os burlões podem utilizar redes sociais como o Facebook ou sites de namoro, para, através da manipulação, ganharem a confiança das pessoas, e podendo até começar a pedir dinheiro.

Esses golpes nem sempre são óbvios. Partilhe com um amigo ou familiar se suspeitar de possibilidade de fraude.

Nunca envie dinheiro à pessoa ou forneça detalhes da conta. Se marcar um encontro certifique-se de que é num local público e diga a um amigo onde vai.

Lembre-se de que estas pessoas estão sempre a procurar novas formas de fraude para enganar as pessoas e os golpes online estão sempre a evoluir.

Exercício!

Pesquise na internet e encontre 2 exemplos de fraude. Anote-os e apresente-os no grupo do WhatsApp.

Unidade 3.4: Fake news e como identificá-las!

O desenvolvimento de competências de literacia digital deve ir além da aquisição de capacidades básicas na utilização de computadores, tablets e outros dispositivos. É necessário desenvolver o pensamento crítico e a capacidade para identificar informações online confiáveis. Os desafios da Internet de hoje e o rápido desenvolvimento da desinformação na última década, levanta a necessidade de uma maior consciencialização sobre o papel das notícias falsas e de como detetá-las.

O que são fake news?

Fake news, ou notícias falsas, são essencialmente um tipo de propaganda ou apresentação de fatos de forma "alterada". São criados para deliberadamente desinformar ou enganar o público, influenciar opiniões, impulsionar uma agenda política ou até mesmo para obter lucro.

As fake news podem ser encontradas na televisão, na imprensa, em praticamente todos os lugares, mas são divulgadas principalmente nas redes sociais.

De acordo com estudos realizados, as notícias falsas "viajam" seis vezes mais rápido do que a verdade.



Por que é importante saber?

As notícias falsas são perigosas, não apenas porque desinformam, mas, porque têm o poder de desenvolver perceções e comportamentos. Quando as pessoas acreditam que informações falsas são verdadeiras, elas tendem a questionar as informações corretas. Como resultado, eles começam a acreditar nessa desinformação e às vezes até contestam as evidências científicas.

É assim que funciona o mecanismo da conspiração, fomentando atitudes que se opõem aos valores comuns dos Direitos Humanos e da UE como a tolerância, o respeito à diversidade e a dignidade.

Como detetar notícias falsas

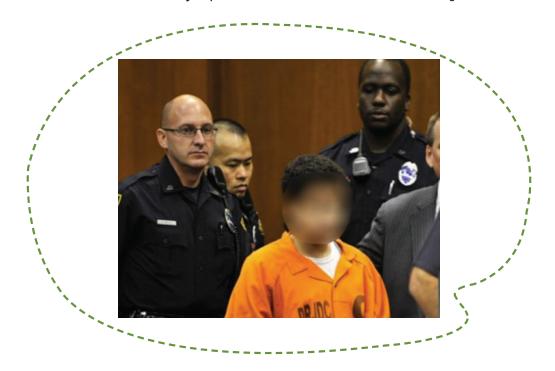
- Verifique a fonte da história: é confiável? Os meios de comunicação confiáveis geralmente incluem informações detalhadas e contactos de email na seção "Sobre/Sobre nós".
- Identifique o autor: artigos de notícias falsas geralmente não incluem nomes de autores. Se incluído, pesquise o nome do autor online para ver se existe.
- Títulos: Muitas notícias falsas usam títulos chocantes para chamar a atenção.
- Avalie a ortografia, gramática e pontuação: se o artigo tiver palavras com erros ortográficos, palavras em maiúsculas, gramática não percetível ou muitos pontos de interrogação, provavelmente é falso.
- Verifique outras fontes: há outros meios de comunicação respeitáveis a relatarem a história?
- Linha do tempo: histórias falsas geralmente contêm datas incorretas. Quando é que o artigo foi publicado, é atual ou antigo?

- Mensagem Central: Leia o artigo com atenção. Parece razoável? Artigos de notícias falsas geralmente realizam afirmações ultrajantes, forçam um ponto de vista, têm um tom irritado.
- Verifique os seus próprios preconceitos: As suas opiniões ou crenças estão a afetar o seu julgamento de um artigo?
- Aconselhe a utilização de verificadores de factos: Existem sites que verificam notícias. Os verificadores de factos dizem que a notícia é verdadeira?



Alguns exemplos:

A foto de uma criança condenada em tribunal foi compartilhada nas redes sociais alegando que ele era um jovem de 15 anos, apanhado a roubar pão para a mãe numa loja. Na publicação, alega-se que o juiz impôs uma multa de 1000 dólares à loja por ser cruel com a criança.



A verdadeira história: A criança da foto foi presa sob a acusação de assassinar o seu irmão de 2 anos.

Por que é que as pessoas estavam tão ansiosas para compartilhá-lo nas suas redes sociais?

Porque teve grande impacto sentimental!

Só porque leu na Internet, não significa que seja verdade!



Vamos conferir uma publicação! Será verdadeira ou falsa?





Para verificar uma fotografia na Internet

Numa foto/publicação na Internet. Clique com o botão direito do rato se estiver a utilizar um computador ou toque na imagem se estiver a utilizar um telemóvel/Tablet.

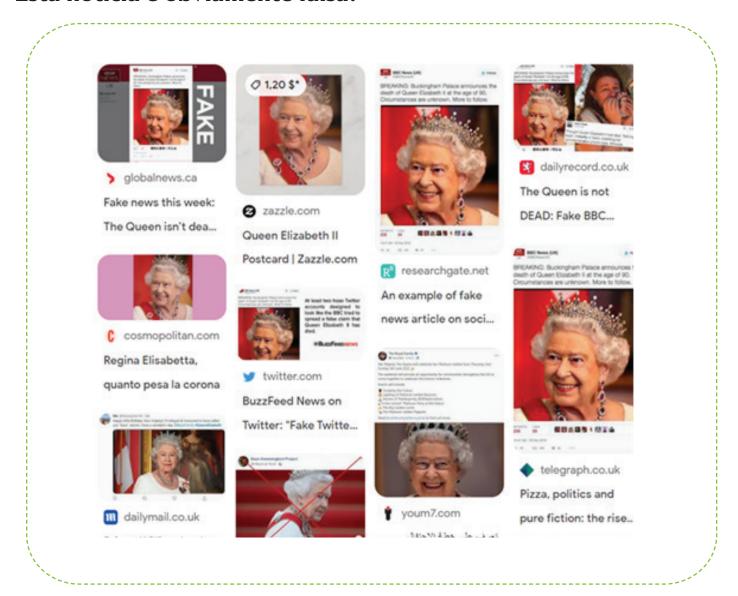
Selecione: Pesquisar imagem com o Google Lens.





Será redirecionado para uma página onde poderá encontrar informações sobre a foto.

Esta notícia é obviamente falsa!



Exercício!

Seja o próprio detetive! Tente procurar na Internet publicações e notícias que pareçam suspeitas. Consegue dizer se são falsas ou não?



GLOSSÁRIO

Envelhecimento ativo

Envelhecimento ativo significa apoiar as pessoas a manterem-se responsáveis pela sua própria vida durante o máximo de tempo possível e, sempre que possível, contribuir para a economia e a sociedade. (https://ec.europa.eu)

Aprendizagem ativa

Os alunos participam plenamente numa experiência de aprendizagem assumindo a responsabilidade pela sua própria aprendizagem. Os objetivos da aprendizagem ativa incluem: a capacitação de indivíduos que reconheçam quando a aprendizagem é necessária; que sabem aprender e podem aplicar a aprendizagem à vida quotidiana.

Cidadania ativa

Cidadania ativa significa que as pessoas se envolvem nas dinâmicas da comunidade local, de forma democrática a todos os níveis, desde as cidades às atividades a nível nacional. O conceito de cidadania ativa para adultos mais velhos tem como foco incentivar a sua participação na sociedade e reconhecer as competências e o conhecimento que estas pessoas possuem.

Ageismo

Ageismo refere-se aos estereótipos (como pensamos), preconceito (como nos sentimos) e discriminação (como agimos) em relação aos outros ou a si mesmo com base na idade. Visões positivas e negativas sobre o envelhecimento contribuem para a formação de crenças sobre si próprio, o seu papel e os seus direitos.



Competências

Competências e habilidades específicas que sustentam o envelhecimento bem-sucedido e que permitem ao indivíduo manter a independência e a participação ativa na vida.

Dependência

O ponto em que um indivíduo não pode mais funcionar eficazmente sem o apoio consistente de outros. Este apoio pode vir de membros da família, de serviços privados e públicos, de organizações privadas de cuidados.

Diferenciação

Na educação, a diferenciação engloba as ações que um mentor pode realizar para assegurar que, na aprendizagem em grupo, as necessidades e expectativas individuais possam florescer. As abordagens diferenciadas incluem: o fornecimento de uma gama de recursos, tarefas e atividades para que as pessoas possam aprender e progredir de forma que lhes seja relevante; a gestão do tempo para assegurar um apoio equitativo para os membros do grupo.

Inclusão digital

Os avanços tecnológicos materializam-se em muitos aspetos da nossa sociedade com potencial de criar oportunidades para um desenvolvimento inclusivo e sustentável e fornecer ferramentas para os adultos mais velhos para manterem a sua independência e acederem a informações e serviços. A inclusão digital significa que a participação de todas as idades é técnica e praticamente possível.



Direitos humanos para pessoas mais velhas

Os direitos humanos das pessoas mais velhas não são respeitados nem vistos como uma prioridade política, e a sua contribuição e papel na nossa sociedade não são totalmente reconhecidos. Uma das razões pelas quais ainda prevalece o preconceito sobre a idade pode ser identificado na ausência de uma convenção internacional sobre pessoas mais velhas. Existem convenções sobre os direitos das mulheres, crianças, pessoas com deficiência e trabalhadores migrantes, a falta de uma para pessoas mais velhas implica que a discriminação com base na idade seja legítima e até socialmente aceite.

Intermediários

Indivíduos, organizações ou entidades que trabalham com e/ou em nome das pessoas mais velhas de forma remunerada ou voluntária. Podem ser serviços do setor público (saúde, serviços sociais, por exemplo); no setor privado (lares, por exemplo); no setor voluntário e comunitário (instituições de caridade; grupos religiosos, por exemplo).

Mentoria

Mentoria é a orientação ou direção dada por um mentor a uma pessoa menos experiente, um mentorado.

Adultos mais velhos

Termos como velhos, alguém dependente, envelhecidos, idoso e "outros" termos semelhantes são estereotipados e devem ser evitados. Termos como adulto mais velho, pessoa mais velha ou população mais velha são preferidos.





www.faith-project.eu



Co-funded by the Errasmus+ Programme of the European Union This document was created with the financial support of the European Union. The European Commission's support for the production of this document 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. Project number: 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN 81