

# Orientações em matéria de inclusão digital



Cofinanciado pela  
União Europeia



# ECAS Bruxelas, abril de 2024

## ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Cofinanciado pela  
União Europeia

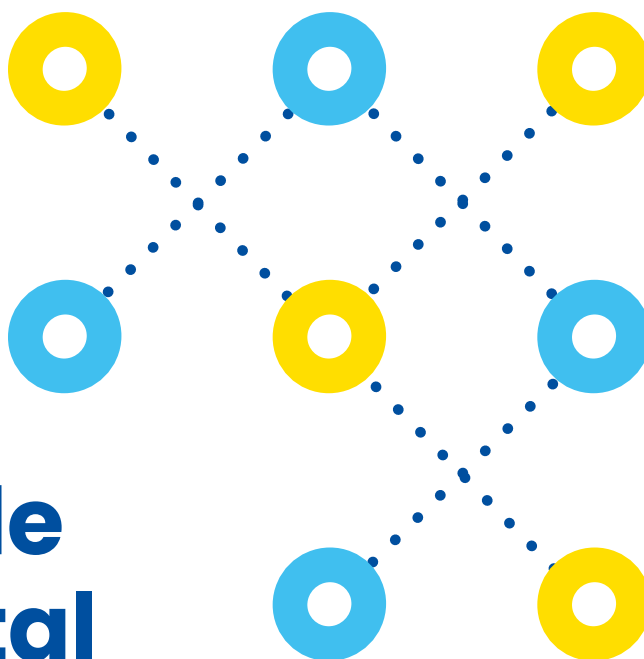
«Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões».

# Índice

<b>1. ORIENTAÇÕES EM MATÉRIA DE INCLUSÃO DIGITAL</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1. Requisitos de infraestrutura:</b>	
<b>Recursos, segurança e conceção</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2. Ecossistema de apoio: Serviços de assistência,</b>	
<b>iniciativas de educação, campanhas de comunicação</b> .....	<b>11</b>

# 1.

## Orientações em matéria de inclusão digital



A Convenção da Sociedade Civil sobre o Futuro da Europa, criada por iniciativa da Sociedade Civil Europa em 2021, reuniu 82 redes e plataformas europeias com membros em toda a Europa, com o objetivo de participar na Conferência sobre o Futuro da Europa e a acompanhar o seu funcionamento democrático. Na qualidade de presidente do Grupo de Transformação Digital, o Serviço de Ação dos Cidadãos Europeus (ECAS) solicitou o contributo de cerca de 1200 organizações da sociedade civil (OSC) de toda a UE, diretamente ou através das respetivas redes, com vista a definir a agenda da sociedade civil em matéria de transformação digital para os próximos cinco anos<sup>1</sup>.

Com base nestas recomendações que recebeu das OSC sobre Transformação Digital, o ECAS promoveu eventos de cocriação em 2022 e 2023, no sentido de recolher ideias adicionais para uma maior inclusão digital na Europa junto de um vasto leque de partes interessadas de dez países: Irlanda, Portugal, Letónia, Luxemburgo, Bélgica, Alemanha,

<sup>1</sup> Relatório completo das recomendações da Sociedade Civil e das orientações em matéria de inclusão digital - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

Grécia, Itália, Croácia e Bulgária. Entre os participantes contavam-se cidadãos, peritos, decisores políticos e representantes de ONG, que tiveram a oportunidade de aprofundar os temas da Democracia Digital, Economia Digital, Salvaguardas Digitais, Direitos Digitais e Educação Digital. Estes conceitos foram apresentados aos participantes pelo ECAS a fim de explicar as implicações ao nível da UE e comentados por peritos nacionais para dar uma visão global e contextualizada ao nível local.

Na primeira parte destes eventos de cocriação, os participantes tiveram a oportunidade de se familiarizarem com os desafios à inclusão e com as principais recomendações das OSC em cada área. Foram ainda informados acerca das políticas digitais da UE e dos debates atualmente em curso.

Na segunda parte, pedimos aos participantes que respondessem a uma série de perguntas que suscitaram debates em torno das recomendações da sociedade civil, às quais responderam com o seu contributo, sobretudo no que respeita à inclusão digital, partilhando as suas experiências diárias com as tecnologias digitais e os problemas que enfrentam enquanto utilizadores da Internet. Os participantes apresentaram as suas próprias recomendações para o processo de digitalização da UE para que este incluía todos os cidadãos da UE, com especial atenção nos que se encontram excluídos, marginalizados e sub-representados no âmbito digital.

As questões colocadas aos participantes durante (e/ou antes de) todos os eventos produziram resultados comparativos entre os países envolvidos. Foram colocadas as mesmas perguntas em todos os dez Estados-Membros, o que permitiu comparar e analisar o contributo dos participantes. De modo a envolver com maior eficácia os participantes dos Estados-Membros que pudessem ter dificuldades com a língua inglesa, em alguns casos, o questionário foi traduzido para o idioma local e/ou o evento foi realizado no idioma local (como foi o caso dos eventos na Croácia, Itália e Bulgária em 2023). No entanto, para facilitar o envolvimento e garantir a acessibilidade, os participantes foram ainda convidados, em todos os eventos, a responder a perguntas abertas nos seus próprios idiomas, se necessário ou desejado. O ECAS e as organizações parceiras concentraram-se em envolver grupos diferentes no exercício de cocriação. O recrutamento inclusivo de participantes permitiu que este esforço ao nível da UE fosse representativo de um leque diversificado de cidadãos da UE. A título exemplificativo, são de referir os eventos

ocorridos no Luxemburgo (a população mais idosa), Itália (a população mais jovem), Alemanha (migrantes), Grécia (voluntários e representantes das OSC locais) e Irlanda (mulheres), onde uma percentagem considerável dos participantes provinha de grupos em situação de vulnerabilidade e de exclusão social e/ou digital. Além disso, o ECAS e os organizadores locais convidaram mulheres (peritas, representantes de OSC e decisoras políticas) para serem oradoras convidadas, como forma de promover em maior medida a sua visibilidade e emancipação no domínio das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

As experiências comuns entre os Estados-Membros em torno dos desafios da transformação digital revelaram a necessidade de uma intervenção política mais forte a nível nacional e da UE, de modo a assegurar que a transição digital seja um processo inclusivo que não deixe ninguém para trás. No subcapítulo seguinte, apresentamos as orientações para uma maior inclusão digital na Europa, com base nas recomendações dos participantes resumidas em duas grandes áreas: **requisitos de infraestrutura e ecossistema de apoio**.

# 1.1

## Requisitos de infraestrutura: Recursos, segurança e conceção

Os requisitos em matéria de infraestrutura dizem respeito aos recursos e processos que garantem a conceção acessível dos serviços em linha e às medidas necessárias para garantir a segurança.

**Relativamente aos recursos identificados que assegurariam a conceção acessível dos serviços em linha, as recomendações mais frequentes dos participantes foram as que se seguem:**

- ✓ **Internet gratuita, acessível e de alta velocidade, disponível para todos;**  
A ligação à Internet de boa qualidade deve ser um bem público. Devem ser disponibilizados gratuitamente dispositivos e ligação à Internet para utilização em espaços públicos.
- ✓ **Auditorias regulares para avaliar a acessibilidade do conteúdo dos sítios Web, dos serviços em linha e das novas funcionalidades;**  
A informação deve ser fácil de encontrar, com ligações internas que permitam aos utilizadores aceder ao que necessitam a partir de pontos diferentes dos sítios Web ou das aplicações. A navegação deve ser o mais intuitiva possível para utilizadores com diferentes níveis de conhecimento sobre o assunto que estão a pesquisar.
- ✓ **Informação simples e concisa disponível nos sítios Web da administração pública, bancos, sistema de saúde, etc;**  
A informação e as ferramentas (aplicações, plataformas, sistemas de autenticação, etc.) devem apresentar um formato e uma linguagem

simplificados para facilitar a navegação (evitar linguagem burocrática e/ou técnica, fornecer glossários) e incluir traduções para idiomas falados por minorias linguísticas nacionais e outros falantes não nativos.



### **Atualização regular da informação apresentada, otimização de processos e correção rápida de erros;**

Os sítios Web e as aplicações da administração pública devem ser regularmente testados contra falhas de servidor e problemas gerais de navegação.

Os participantes manifestaram igualmente a sua frustração pelo facto de os serviços eletrónicos da administração pública não serem totalmente em linha, o que anula as vantagens desses serviços no seu todo. Em alguns casos, por exemplo, continua a ser exigido aos cidadãos que apresentem pessoalmente, nos serviços administrativos, documentos previamente descarregados em linha, ou vice-versa, ou seja, é possível que os documentos tenham de ser solicitados pessoalmente, mas possam ser assinados e enviados por correio eletrónico.



### **Pessoal dedicado à assistência aos utilizadores de um sítio Web;**



### **Pessoal dedicado (caixas de chat/secções de perguntas frequentes/serviços de assistência/gabinetes físicos) aos serviços públicos digitais (e a outros serviços, tais como bancos e o sistema de saúde) para apoiar os cidadãos.**

Fim das respostas geradas automaticamente, disponibilidade de interlocutores humanos.

Formatos de apoio adaptados às necessidades de populações específicas, especialmente dos grupos vulneráveis.

## **Passando aos requisitos relacionados com a conceção do sítio Web, os participantes propuseram:**



### **Desenvolver processos colaborativos e «de baixo para cima» que garantem uma conceção das plataformas em linha centrada no utilizador;**



Com altos padrões de qualidade, os mesmos que os das empresas privadas que prestam serviços em linha.



### **O processo de conceção deve incluir perfis distintos do utilizador;**

Desde utilizadores nativos digitais a pessoas com determinadas vulnerabilidades, tais como pessoas com deficiências visuais ou auditivas, população idosa e crianças. O processo de conceção deve incluir todos os públicos-alvo, em especial, os grupos sub-representados e marginalizados no âmbito digital.



### **Estrutura simplificada da informação;**



### **Os serviços públicos devem dispor de versões para aplicações móveis;**

Alguns argumentaram o contrário, que se está a perder o controlo do número de aplicações necessárias para um cidadão. Por conseguinte, os prestadores de serviços devem procurar um equilíbrio, oferecendo aplicações com várias utilizações, cujas funcionalidades sejam fáceis de encontrar.



### **Que sejam compatíveis com leitores de ecrã e sigam as diretrizes de acessibilidade;**

Opção de aumentar o tamanho de letra: diferenciação do modo de utilização segundo se trate de uma pessoa idosa, com deficiência, etc. No geral, garantir opções de acessibilidade para a população idosa, com deficiência, carenciada e outros grupos vulneráveis (por exemplo, residentes em zonas rurais, pessoas com níveis de escolaridade mais baixos).



### **Registo único com serviços estatais interligados;**

Balcão único para a maioria dos serviços em linha da administração pública para simplificar o acesso à informação e a comunicação entre as diferentes áreas. No geral, evitar a fragmentação dos serviços públicos em linha.

✓ **A privacidade deve ser uma preocupação prioritária;**

✓ **Proteger contra as ameaças decorrentes da Inteligência Artificial.**

Os participantes partilharam as suas preocupações relativamente à Inteligência Artificial e à forma como esta pode provocar mais discriminação e ameaçar os direitos dos cidadãos da UE. Os participantes apelaram a regras e regulamentos mais rigorosos no que respeita à transparência dos algoritmos. A supervisão humana foi um pedido recorrente em todos os países inquiridos. Os participantes destacaram ainda a necessidade de incluir grupos marginalizados e sub-representados no processo de programação e monitorização.

**Por último, como forma de garantir a segurança, os participantes recomendaram:**

✓ **Dar prioridade à cibersegurança para aumentar a confiança dos cidadãos nas ferramentas digitais;**

Os participantes referiram que o reforço das medidas de segurança e a aplicação de sanções em caso de utilização abusiva de dados os ajudaria a sentirem-se protegidos contra ameaças quando navegam na Internet. Recomendaram ainda que fossem tomadas medidas preventivas e não apenas quando «o mal já está feito», com referência a casos reais de violações da segurança de serviços públicos nos seus países.

✓ **A segurança não deve comprometer a privacidade e os princípios democráticos;**

Tirar partido do potencial das tecnologias digitais para a segurança pública não deve ser em detrimento dos direitos fundamentais dos cidadãos. Além disso, tecnologias como o reconhecimento facial acarretam o risco de enviesamento e discriminação, o que aumenta ainda mais a marginalização e as desigualdades.



**Informação por escrito, simples e concisa, sobre o modo como os dados são armazenados, a(s) sua(s) utilização(ões) e se serão fornecidos a terceiros.**

Para que os cidadãos confiem nas tecnologias digitais, a partilha de dados em linha deve cumprir regras e regulamentos relativos a muitos aspetos, desde a clareza da informação fornecida aos utilizadores às limitações impostas sobre como, porquê, quando e a quem os dados serão partilhados. A necessidade de transparência nos sítios Web, plataformas e serviços em linha foi uma questão recorrente nas recomendações dos participantes. A maioria declarou não ter conhecimento do que acontece com os seus dados em linha e tal constitui um motivo de preocupação. A aceitação de termos e condições é muitas vezes acompanhada de um sentimento de resignação perante a extensão e a complexidade dos textos apresentados, ou é totalmente evitada por medo ou dúvida. Paralelamente, alguns participantes alertaram para o facto de as pessoas poderem subestimar os riscos devido à falta de sensibilização ou de compreensão, podendo expô-las a potenciais ameaças à sua segurança em linha e à de terceiros.

## 1.2

# **Ecosistema de apoio: Serviços de assistência, iniciativas de educação, campanhas de comunicação**

O ecossistema de apoio assegurará que os grupos em situação de exclusão social disponham da assistência necessária para navegarem no mundo digital e desenvolverem as suas competências digitais enquanto cidadãos capacitados. Pode resumir-se em três grandes áreas de ação social: serviços de assistência, iniciativas de educação e campanhas de comunicação.

**De acordo com os participantes, é necessária uma maior oferta de serviços de assistência em todas as regiões geográficas, que ajudem as pessoas de diversas origens a utilizar as ferramentas digitais, a familiarizar-se com elas e, posteriormente, a utilizar o valor transformador dessas ferramentas em todos os domínios da sua vida quotidiana.**



### **Espaços físicos;**

As iniciativas que visam desenvolver um ecossistema de apoio para as pessoas em situação de exclusão digital devem providenciar um espaço físico. Um espaço seguro onde as pessoas possam receber formação em literacia e saúde digital, obter assistência digital em pessoa e sentir que dispõem de um ambiente seguro para desenvolver as suas atividades digitais (atividades cívicas, de consumo, de aprendizagem e de desenvolvimento).



### **Um ecossistema de apoio focalizado deve ser adaptado às necessidades das pessoas carenciadas e de outros grupos vulneráveis;**

Os centros existentes para pessoas carenciadas não só devem fornecer ferramentas tecnológicas e acesso Wi-Fi, como também possibilidades de

adquirir uma educação digital. Os participantes propuseram que os lares de terceira idade, casas de repouso e demais instalações para a população de maior idade também ofereçam oportunidades de acesso a dispositivos tecnológicos e à Internet, bem como de aquisição de educação digital.



### **Financiamento das OSC que podem apoiar a inclusão digital de grupos vulneráveis.**

As OSC são as mais indicadas para encetar e mediar atividades e campanhas de inclusão digital, em virtude da sua experiência direta a lidar com grupos vulneráveis, a ouvir as suas necessidades e a conceber programas que as atendam com uma abordagem prática e que parta da base. Além disso, as OSC devem ser os primeiros interlocutores dos governos que tencionam conceber políticas e programas que não aumentem ainda mais o fosso digital ou criem novas desigualdades através das tecnologias digitais.

**Os participantes propuseram sugestões para o desenvolvimento de iniciativas educativas que, segundo eles, são atualmente em quantidade limitada, pouco acessíveis e, em geral, não muito conhecidas do público.**



### **Uma abordagem mais holística da literacia digital, que deve ser acompanhada de outras áreas de literacia (financeira, cívica, de cibersegurança e do consumidor);**

Esta é a forma mais eficiente de integrar várias ferramentas digitais na vida quotidiana dos cidadãos. O aumento da literacia deve igualmente visar o aumento da confiança dos utilizadores na identificação das ameaças à segurança, do ódio e da desinformação em linha. Os programas de literacia devem ter em conta as necessidades específicas dos grupos em situação de exclusão digital e vulnerabilidade, tais como a população idosa, crianças e jovens, pessoas social e economicamente desfavorecidas, pessoas com deficiência e pessoas com níveis de escolaridade mais baixos. Além disso, os participantes sugeriram que fossem concebidos programas de literacia para funcionários de instituições e administrações públicas, professores de todos os níveis e empreendedores (PME).



### **Exercícios de simulação de «alarme de incêndio» em linha, como o envio de testes reais de phishing para o correio eletrónico dos cidadãos;**

Esta é uma prática de formação frequentemente utilizada nas grandes empresas para sensibilizar os funcionários para potenciais truques utilizados por pessoas mal-intencionadas. As mensagens de phishing têm como objetivo obter informação específica e induzir os destinatários a descarregar programas informáticos maliciosos. As empresas replicam este tipo de mensagens e contabilizam as vezes em que não ignoram tais ataques, o que leva a uma abordagem ludificada. Isto, além de treinar os destinatários a reconhecer potenciais ameaças, mantém o nível de alerta elevado contra potenciais mensagens maliciosas.



### **O foco da literacia digital financeira deve incidir na prevenção da fraude;**

Identificar mensagens de phishing, anúncios falsos, intenções maliciosas em geral e desenvolver um conjunto de competências básicas de segurança não só faz parte da literacia mediática e de cibersegurança, como é uma necessidade fundamental para cidadãos com literacia financeira suficiente.



### **Introduzir a literacia mediática no ensino formal, a partir da escola, e discutir sobre ela na comunicação social;**

Introduzir a literacia digital nos currículos escolares obrigatórios, desde tenra idade. Estas iniciativas não devem ser apenas esporádicas e movidas pela boa vontade de alguns professores, mas sim o resultado de um plano estruturado a nível nacional, que começa por abranger a formação dos professores e atinge depois os alunos.



### **Reconhecer a importância da aprendizagem ao longo da vida;**

Os programas de formação para adultos devem ter lugar em polos locais. De acordo com a análise comparativa, as ONG e as instituições públicas devem liderar tais iniciativas, concentrando-se em proporcionar oportunidades de formação acessíveis e específicas para cada grupo, a título gratuito. Por

consequente, deve ser atribuído mais apoio financeiro a estas entidades, de forma a permitir-lhes desenvolver e disponibilizar formação de alta qualidade a todos os cidadãos que dela necessitem. Ao mesmo tempo, a esmagadora maioria dos participantes afirmou recorrer a um amigo ou familiar para ajudar a navegar no mundo digital. A confiança e a sensibilização dos cidadãos da UE para os recursos financiados pelo Estado e/ou pela UE devem, assim, ser reforçadas. Os participantes propuseram que fossem utilizados incentivos para encorajar os cidadãos a participarem em cursos de formação (por exemplo, incluir essa formação no horário de expediente dos funcionários, conceder isenções fiscais ou outras formas de compensação).



### **Todas as oportunidades de Educação Digital devem cumprir as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.2.**

Os prestadores de formação devem estabelecer parcerias com organizações que já trabalham no sector.

## **Propor novas abordagens de comunicação foi outro tema recorrente em todas as áreas de incidência em todos os Estados-Membros participantes.**



### **Campanhas de comunicação orientadas para a promoção de ferramentas de participação eletrónica;**

Para melhorar a literacia digital cívica, os fornecedores e os governos devem desenvolver campanhas de comunicação direcionadas e iniciativas educativas para ferramentas governamentais e de participação eletrónica e, em geral, sobre a importância da capacitação dos cidadãos no processo de digitalização. Para maximizar o seu impacto, essas campanhas e iniciativas devem visar os diferentes grupos vulneráveis, inclusivamente no seu idioma (no caso das minorias linguísticas), e canais de comunicação de vários tipos (meios de comunicação tradicionais, plataformas em linha, sistema educativo, colaborações externas com OSC e outros intervenientes sociais como mediadores e multiplicadores). Os programas de sensibilização do público devem igualmente incidir sobre o incentivo e a motivação dos cidadãos que porventura não confiem nas tecnologias ou nos governos/administrações públicas (no caso da administração pública eletrónica). São

necessários mais esforços para assegurar que os cidadãos possam sentir-se seguros quanto aos seus dados e, no caso das iniciativas de participação eletrónica, que as suas vozes sejam ouvidas. Neste sentido, alguns participantes pediram ainda iniciativas de crowdsourcing adicionais e outras iniciativas de participação eletrónica.



### **Campanhas de comunicação orientadas para as ações da Comissão que visam garantir a proteção dos dados e a privacidade em linha dos cidadãos;**

Esta recomendação resulta mais da falta identificada de sensibilização dos cidadãos para as oportunidades de educação digital do que das suas recomendações explícitas. No entanto, os participantes realçaram por diversas vezes quão importante é estar ciente dos riscos e ameaças em que se pode incorrer na utilização das tecnologias digitais, em termos de proteção de dados, segurança, desinformação, publicidade falsa e fraudes, conteúdo impróprio ou violento e ódio em linha, entre outros. Tal evidencia a necessidade de desenvolver campanhas de sensibilização para os debates e os avanços nesta área ao nível da UE.



### **Criar um programa de embaixadores digitais que conduza uma campanha focada para alcançar uma variedade de grupos-alvo vulneráveis a nível nacional;**



### **Recolher experiências reais e ao vivo dos próprios grupos vulneráveis, com vista a criar soluções bem informadas.**

O envolvimento direto dos representantes dos grupos vulneráveis nos processos de criação de políticas e no planeamento de programas e campanhas é o primeiro passo para uma inclusão digital eficaz. Esta é uma recomendação transversal recebida pelos participantes de todos os eventos. Para conceber futuras iniciativas que não deixem ninguém para trás, as pessoas que atualmente se encontram em situação de exclusão digital devem sentar-se à mesa e fazer ouvir a sua voz.



# Orientações em matéria de inclusão digital

ECAS Bruxelas, abril de 2024

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruxelas, Bélgica

✉ [info@ecas.org](mailto:info@ecas.org)

✂ [@ecas\\_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

