



**UNIVERSIDADE
FERNANDO
PESSOA**

LITERACIA DIGITAL E A PREVENÇÃO DO ISOLAMENTO SOCIAL EM PESSOAS IDOSAS: UMA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO NA FREGUESIA DE LAVRA

[DIGITAL LITERACY AND THE PREVENTION OF SOCIAL ISOLATION IN OLDER
ADULTS: AN INTERVENTION PROPOSAL IN THE PARISH OF LAVRA]

Projeto de Graduação

1.º Ciclo de Estudos em Criminologia

Bruno Miguel Oliveira Soares

Orientador(es):

Professora Doutora Glória Jólluskin

Junho 2026

Resumo

O presente projeto de graduação centra-se na relação entre pessoas idosas e tecnologia, propondo uma intervenção comunitária dirigida a idosos residentes na freguesia de Lavra, concelho de Matosinhos, previamente sinalizados como vulneráveis ou em risco de isolamento social. A problemática assume relevância num contexto de envelhecimento demográfico, baixa literacia digital e fragilidade das redes de apoio, fatores que podem comprometer a autonomia, a segurança e a qualidade de vida da população idosa. Do ponto de vista criminológico, o projeto enquadra-se numa lógica de prevenção secundária e desenvolvimental, ao procurar reforçar competências digitais, redes de suporte e capacidade de pedir ajuda perante situações de risco, negligência, abuso financeiro, burlas ou vitimização. A intervenção articula-se com a Secção de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário (SPCPC) da Guarda Nacional Republicana (GNR), os Serviços de Ação Social (SAS) e a Junta de Freguesia de Lavra, organizando-se em três eixos: integração dos participantes, formação presencial em literacia digital e acompanhamento individual. As sessões práticas incidem sobre o uso funcional do smartphone, chamadas, mensagens, contactos, whatsapp, videochamadas, pesquisa de informação, contactos de emergência e segurança digital. A avaliação será realizada através de questionário pré-intervenção, grelha de observação prática da autonomia digital e questionário pós-intervenção. Espera-se que o projeto contribua para reduzir o isolamento social, reforçar redes de apoio, aumentar a autonomia e prevenir situações de vitimização, promovendo uma comunidade mais inclusiva, segura e solidária.

Palavras-chave: população idosa, literacia digital, isolamento social, inclusão digital, prevenção da vitimização, intervenção comunitária

Abstract

This undergraduate final project focuses on the relationship between older adults and technology, proposing a community intervention aimed at older adults living in the parish of Lavra, municipality of Matosinhos, who have been identified as vulnerable or at risk of social isolation. The issue is particularly relevant in a context of demographic ageing, low digital literacy and weak support networks, which may compromise autonomy, safety and quality of life. From a criminological perspective, the project is framed within secondary and developmental prevention, as it seeks to strengthen digital skills, support networks and the ability to request help in situations involving risk, neglect, financial abuse, scams or victimization. The intervention is coordinated with the Criminal Prevention and Community Policing Section of the National Republican Guard, Social Action Services and the Lavra Parish Council. It is structured around three axes: participant integration, in-person digital literacy training and individual follow-up. The practical sessions address functional smartphone use, calls, messages, contacts, whatsapp, video calls, information search, emergency contacts and digital safety. The evaluation will include a pre-intervention questionnaire, a practical observation grid of digital autonomy and a post-intervention questionnaire. The project is expected to help reduce social isolation, strengthen support networks, increase autonomy and prevent victimization, promoting a more inclusive, safer and supportive community.

Keywords: older adults, digital literacy, social isolation, digital inclusion, victimization prevention, community intervention

Índice

Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento teórico e contextualização do problema.....	2
1.1. Descrição do problema específico	2
1.2. Base teórica aplicada.....	2
1.3. Projetos e experiências de inclusão digital dirigidos à população idosa.....	4
1.4. Entrevista ao informante-chave no diagnóstico local	7
1.5. Contextualização geográfica e social do problema.....	9
1.6. Necessidades encontradas no diagnóstico	9
Capítulo II - Parte empírica: proposta de intervenção	11
Capítulo III - Objetivos do projeto	13
3.1. Objetivo geral	13
3.2. Objetivos específicos	13
Capítulo IV - Metodologia do projeto de intervenção	14
4.1. Descrição das ações a implementar	14
4.2. Recursos necessários e orçamento	23
4.3. Parcerias institucionais	24
Capítulo V - Planificação da avaliação das ações implementadas	24
5.1. Estratégias de monitorização e avaliação do impacto.....	24
5.2. Avaliação do processo	25
5.3. Avaliação dos resultados.....	26
5.4. Cronograma e fases do projeto	27
Capítulo VI - Discussão sobre limitações do projeto e as dificuldades esperadas	28
6.1. Limitação esperada	28
6.2. Obstáculos esperados	28
6.3. Impactos esperados e sustentabilidade da intervenção.....	28
6.4. Importância do projeto para a criminologia e para a comunidade.....	29
6.5. Sugestões para investigações futuras e projetos de continuidade	29
Conclusão.....	30
Referências bibliográficas.....	31
Anexos	33
Anexo n.º 1 - Entrevista a militar da secção do SPCPC da GNR de Matosinhos	33
Anexo n.º 2 - Questionário pré-intervenção.....	37
Anexo n.º 3 - Questionário pós-intervenção.....	39
Anexo n.º 4 – Grelha de observação prática da autonomia digital	42
Anexo n.º 5 – Ficha de monitorização da avaliação do processo.....	44
Anexo n.º 6 - Orçamento de equipamentos tecnológicos e material pedagógico	46

Lista de Abreviaturas, Siglas e Acrónimos:

ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CMM - Câmara Municipal de Matosinhos

GNR – Guarda Nacional Republicana

INE - Instituto Nacional de Estatística

OATS – Older Adults Technology Services

SAS – Serviços de Ação Social

SENAct - Seniors in Action for Digital Inclusion

SiosLIFE - Plataforma digital SiosLIFE

SPCPC - Secção de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário

Introdução

Portugal atravessa um processo de envelhecimento demográfico acentuado, sendo atualmente um dos países mais envelhecidos da União Europeia, com impacto direto na autonomia e na segurança das pessoas idosas. Em 2024, o índice de envelhecimento era de 192,4 idosos por cada 100 jovens, evidenciando a dimensão deste fenómeno (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2025). Este contexto, associado à redução da natalidade, ao aumento da esperança média de vida e à fragilização de algumas redes familiares e comunitárias, tem intensificado os desafios no plano social, comunitário e preventivo. Em contextos locais marcados por isolamento social, fraca retaguarda familiar e menor acesso a serviços, a literacia digital pode assumir um papel preventivo, permitindo contactar familiares, vizinhos, serviços sociais, saúde e forças de segurança (Jesus et al., 2024).

O presente projeto de graduação centra-se na freguesia de Lavra, no concelho de Matosinhos, e propõe uma intervenção comunitária dirigida a pessoas idosas com baixa literacia digital e risco de isolamento. A escolha desta problemática justifica-se pela vulnerabilidade acrescida deste grupo a situações de solidão, negligência, abuso financeiro, burlas e dificuldade de denúncia ou pedido de ajuda.

Do ponto de vista criminológico, o projeto enquadra-se numa lógica de prevenção secundária e desenvolvimental, ao procurar reforçar fatores de proteção junto de idosos previamente sinalizados como vulneráveis. A intervenção articula-se com entidades locais, nomeadamente a Secção de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário (SPCPC) da Guarda Nacional Republicana (GNR), os Serviços de Ação Social (SAS), a Junta de Freguesia de Lavra e associações comunitárias, procurando construir uma resposta próxima, prática e sustentável.

O objetivo geral consiste em promover a inclusão digital das pessoas idosas residentes em Lavra, reduzindo o isolamento social e fortalecendo redes de apoio, com vista a uma maior autonomia, segurança e qualidade de vida. Para tal, o projeto prevê três eixos de atuação: integração, formação presencial em literacia digital e acompanhamento individual.

O trabalho encontra-se organizado em oito secções principais: introdução; enquadramento teórico e contextualização do problema; proposta de intervenção; objetivos; metodologia; plano de avaliação; discussão das limitações e impactos esperados; e conclusão.

Capítulo I - Enquadramento teórico e contextualização do problema

1.1. Descrição do problema específico

O problema identificado é o isolamento social de idosos, sem retaguarda familiar e que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

O isolamento social afeta múltiplas dimensões e deve ser entendido como um fator de vulnerabilidade relevante, uma vez que a literatura associa o baixo suporte social, a dependência, o baixo sentido de comunidade e as perdas físicas ou cognitivas a maior risco de negligência e vitimização na população idosa (Jesus et al., 2024).

A informação recolhida na entrevista realizada com o militar do SPCPC permitiu identificar um conjunto de necessidades e fragilidades presentes na população idosa da freguesia de Lavra. De acordo com os elementos partilhados, muitos destes idosos vivem sem familiares próximos, residem em habitações degradadas e necessitam de acompanhamento regular. Para este grupo, o acesso a smartphones, aplicações de comunicação e redes de apoio online pode constituir um recurso importante para reduzir riscos e reforçar a ligação ao exterior.

Com base nestas conclusões retiradas da entrevista, foi definido que a população-alvo do projeto é constituída por:

- Idosos residentes na freguesia de Lavra com 65 ou mais anos;
- Idosos identificados pelo SPCPC da GNR como isolados ou carenciados de apoio familiar;
- Idosos com baixa literacia digital que expressem vontade de participar.

1.2. Base teórica aplicada

A intervenção proposta assenta numa base teórica multidimensional, uma vez que o problema identificado não se limita à falta de conhecimentos tecnológicos. Por esse motivo, o projeto articula contributos da teoria da exclusão digital (Van Dijk, 2005), do envelhecimento ativo e participação social (Rowe & Kahn, 1997), da teoria da atividade (Havighurst, 1961), da aprendizagem social (Bandura, 1971, pp. 5-10), da autoeficácia (Bandura, 1995) e dos modelos ecológicos de prevenção da vitimização (Bronfenbrenner, 1979).

Em primeiro lugar, a Teoria da Exclusão Digital (Van Dijk, 2005) permite compreender que a desigualdade no acesso às tecnologias não se resume à posse ou ausência de um dispositivo. A exclusão digital (Van Dijk, 2005) manifesta-se em diferentes níveis: acesso

a equipamentos e internet, capacidade de utilizar esses recursos, confiança para os usar e possibilidade real de transformar a tecnologia em benefício concreto. Assim, um idoso pode possuir um smartphone e, ainda assim, permanecer digitalmente excluído, caso não saiba utilizá-lo para comunicar, procurar informação ou pedir ajuda. Esta perspetiva é essencial para o presente projeto, pois demonstra que a intervenção não deve limitar-se à distribuição de equipamentos ou à explicação teórica de aplicações digitais. Pelo contrário, deve apostar numa aprendizagem prática, repetida, acompanhada e adaptada ao ritmo de cada participante. Por esse motivo, a formação proposta privilegia tarefas funcionais do quotidiano, como ligar e desbloquear o telemóvel, fazer chamadas, guardar contactos, enviar mensagens, utilizar o whatsapp, realizar videochamadas, aceder à internet e reconhecer sinais de burla digital.

Em segundo lugar, o projeto apoia-se no paradigma do Envelhecimento ativo e participação social (Rowe & Kahn, 1997), segundo o qual a pessoa idosa deve ser reconhecida como sujeito ativo, com direito à autonomia, à participação social, à aprendizagem ao longo da vida e à qualidade de vida. Esta abordagem afasta uma visão meramente assistencialista da velhice e valoriza a criação de oportunidades para que os idosos mantenham papéis sociais, relações significativas e capacidade de decisão sobre o seu quotidiano. O Plano de Ação do Envelhecimento Ativo e Saudável 2023-2026 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 14/2024, 2024) segue precisamente esta orientação, ao definir como pilares a autonomia, a aprendizagem ao longo da vida e a participação na sociedade.

Nesta linha, a literacia digital pode funcionar como instrumento de envelhecimento ativo, na medida em que permite aos idosos comunicar com familiares, participar em grupos comunitários, aceder a informação útil, marcar contactos, pedir apoio e sentir-se mais capazes de gerir pequenas tarefas do dia a dia (Jorge, 2023). A tecnologia, quando usada de forma adequada e segura, contribui para reforçar a autonomia funcional e o sentimento de competência (Antunes & Abreu, 2017).

A Teoria da Atividade (Havighurst, 1961) também é relevante para este projeto, pois defende que a manutenção de atividades, relações sociais e papéis significativos contribui para maior bem-estar na velhice. Neste sentido, as sessões presenciais, os exercícios em grupo e a criação de um grupo digital comunitário permitem que os idosos não apenas aprendam a usar o telemóvel, mas também participem em novas formas de interação social.

A intervenção fundamenta-se igualmente na Teoria da Autoeficácia (Bandura, 1995), segundo a qual a confiança da pessoa na sua capacidade de realizar determinada tarefa influencia a sua motivação, persistência e autonomia. Por isso, a metodologia do projeto deve proporcionar experiências de sucesso simples e progressivas, permitindo que os participantes percebam que são capazes de aprender e de utilizar a tecnologia no seu quotidiano.

A Teoria da Aprendizagem Social (Bandura, 1971, pp. 5-10) também sustenta a metodologia proposta, uma vez que os idosos aprendem mais facilmente através da observação, demonstração, imitação e prática acompanhada. Nas sessões formativas, o formador demonstra os procedimentos, os participantes observam, repetem os passos no seu próprio telemóvel e recebem apoio quando surgem dificuldades.

Do ponto de vista criminológico e preventivo, o projeto enquadra-se numa lógica de prevenção secundária, uma vez que se dirige a idosos já identificados como socialmente vulneráveis, isolados ou com baixa rede de apoio. Ao mesmo tempo, integra elementos de prevenção desenvolvimental, pois procura reforçar competências pessoais, autonomia, confiança e capacidade de pedir ajuda.

A intervenção também se relaciona com o Modelo Ecológico da Violência e da Vitimização (Bronfenbrenner, 1979), que explica a vulnerabilidade dos idosos como resultado da interação entre fatores individuais, relacionais, comunitários e sociais. A literatura sobre negligência em idosos identifica como fatores de risco o grau de dependência, o baixo suporte social, o baixo sentido de comunidade, características sociodemográficas e perdas físicas ou cognitivas significativas (Jesus et al., 2024).

Aplicando este modelo ao projeto, verifica-se que a intervenção atua em diferentes níveis: ao nível individual, promove competências digitais, confiança e autonomia; ao nível relacional, reforça o contacto com familiares, vizinhos e pessoas de confiança; ao nível comunitário, cria ligação com a Junta de Freguesia de Lavra e com o grupo digital sénior; ao nível institucional, articula a ação com a SPCPC da GNR e os SAS, permitindo sinalização, acompanhamento e encaminhamento de situações de risco.

1.3. Projetos e experiências de inclusão digital dirigidos à população idosa

A literatura científica e os projetos de intervenção desenvolvidos nos últimos anos demonstram que a inclusão digital das pessoas idosas não deve ser entendida apenas como

uma questão tecnológica, mas também como uma dimensão da inclusão social, da autonomia, da segurança e da prevenção da vulnerabilidade. A utilização de tecnologias digitais, quando acompanhada por formação adequada e apoio próximo, pode contribuir para reduzir o isolamento social, reforçar redes de suporte e facilitar o contacto com familiares, vizinhos, serviços sociais, serviços de saúde e forças de segurança (Older Adults Technology Services & The Human Foundation, 2021).

Neste âmbito, o relatório *Aging Connected: Exposing the Hidden Connectivity Crisis for Older Adults*, desenvolvido nos Estados Unidos da América pela *Older Adults Technology Services* e pela *Human Foundation* (Older Adults Technology Services & The Human Foundation, 2021), constitui uma referência relevante. Este relatório identifica a falta de conectividade digital entre pessoas idosas como uma crise social, uma vez que muitos idosos continuam sem acesso regular à internet ou sem competências para a utilizar de forma significativa. O projeto *Aging Connected* surgiu na sequência de experiências anteriores da OATS, como o *Senior Planet*, que desenvolvia aulas de tecnologia adaptadas a pessoas idosas. A sua lógica de intervenção passou por combinar investigação, sensibilização pública, criação de parcerias e promoção do acesso à tecnologia e à internet, com o objetivo de ligar mais idosos ao mundo digital e permitir o acesso à comunicação, informação, serviços de saúde, apoio financeiro e contacto social (Older Adults Technology Services & The Human Foundation, 2021).

No contexto britânico, destaca-se o *Digital Champion Programme*, desenvolvido pela *Age UK*. Este programa tem como objetivo combater a exclusão digital através do recrutamento e formação de voluntários, designados *Digital Champions*, que apoiam pessoas idosas na aquisição de competências digitais básicas. O apoio é prestado de forma prática e flexível, de acordo com as necessidades de cada participante, podendo incluir o uso de telemóveis, tablets, internet, mensagens, videochamadas, email e serviços digitais. O programa inclui ainda ações de sensibilização para motivar os idosos a aderirem à aprendizagem digital e, quando necessário, o empréstimo de equipamentos a pessoas sem acesso à tecnologia. A relevância deste programa para o presente projeto reside no facto de demonstrar a importância de uma intervenção personalizada, gradual e apoiada por voluntários ou técnicos de proximidade (Age UK, 2025).

Em Portugal, a pertinência deste tipo de intervenção deve ser enquadrada no Plano de Ação do Envelhecimento Ativo e Saudável 2023-2026 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 14/2024, 2024), que valoriza a autonomia, a vida independente, a aprendizagem ao longo da vida e a participação social das pessoas idosas.

Embora não seja um programa de literacia digital em sentido estrito, este plano constitui um enquadramento político importante, pois reconhece que o envelhecimento exige respostas integradas que promovam qualidade de vida, participação comunitária e manutenção da autonomia.

No plano da segurança e da prevenção, destacam-se o Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança (Guarda Nacional Republicana [GNR], s.d.) e a Operação Censos Sénior (Guarda Nacional Republicana [GNR], 2025), desenvolvidos pela Guarda Nacional Republicana. O Programa Apoio 65 assenta numa lógica de policiamento de proximidade, procurando reforçar a segurança de idosos que vivem sozinhos, isolados ou em situação de maior vulnerabilidade (GNR, s.d.). Na prática, este programa envolve o reforço do policiamento em locais frequentados por idosos, a criação de contactos diretos entre os idosos e a GNR, a colaboração com entidades locais e o acompanhamento de situações de risco (GNR, s.d.). A Operação Censos Sénior complementa este trabalho, permitindo identificar, sinalizar e atualizar informação sobre idosos que vivem sozinhos, isolados ou vulneráveis (GNR, 2025). Esta operação inclui contactos presenciais, visitas porta a porta, ações de sensibilização e recolha de informação útil para melhorar o acompanhamento e a resposta policial. Em 2025, a GNR sinalizou 43 074 idosos nestas condições, o que demonstra a dimensão nacional do problema e a necessidade de respostas preventivas articuladas com a comunidade (GNR, 2025).

No domínio específico da inclusão digital, o projeto europeu *SENAct - Seniors in Action for Digital Inclusion* constitui também uma referência pertinente (Município de Domokos et al., 2025). Este projeto, financiado pelo programa Erasmus+, envolve o Município de Lisboa, o Município de Domokos, na Grécia, e a associação *LabSTEM Robotics*. O seu objetivo é promover a inclusão digital e reforçar competências em Tecnologias de Informação e Comunicação junto da população sénior, reduzindo a exclusão digital e incentivando uma participação mais ativa na sociedade. A intervenção inclui uma fase de diagnóstico das necessidades dos idosos, através de questionários e grupos de discussão, seguida da criação de materiais educativos e de sessões locais de formação. Entre os temas valorizados pelos participantes encontram-se as videochamadas, as aplicações de mensagens, o email, a segurança online e o acesso a serviços digitais.

Também as experiências associadas à plataforma *SiosLIFE* são relevantes, por demonstrarem a utilidade de soluções tecnológicas adaptadas à população sénior (*Impacto da utilização da plataforma digital SiosLIFE, 2018*).

A *SiosLIFE* consiste numa plataforma digital com interface simplificada, pensada para facilitar a comunicação, a estimulação cognitiva e a inclusão social de pessoas idosas. Este tipo de solução tem sido utilizado para facilitar contactos com familiares, reduzir o isolamento e aproximar os idosos de atividades digitais adaptadas às suas capacidades. A experiência da *SiosLIFE* reforça a importância de utilizar tecnologia simples, acessível e centrada nas necessidades reais dos idosos.

1.4. Entrevista ao informante-chave no diagnóstico local

No âmbito da avaliação das necessidades de intervenção, considerou-se necessário complementar a literatura científica e a análise do contexto local com a recolha de informação junto de um profissional com conhecimento direto da realidade da população idosa vulnerável na freguesia de Lavra. Esta opção permitiu aproximar o diagnóstico das necessidades concretas do território, evitando que a proposta de intervenção assentasse apenas em dados gerais sobre envelhecimento, isolamento social ou exclusão digital.

Assim, a entrevista ao informante-chave foi utilizada como uma estratégia qualitativa de diagnóstico local, com o objetivo de compreender melhor as situações de isolamento, vulnerabilidade social, ausência de retaguarda familiar, dificuldades de acompanhamento e eventuais riscos de negligência, maus-tratos, abuso financeiro ou vitimização entre pessoas idosas. A realização desta entrevista permitiu ainda recolher informação sobre os mecanismos de sinalização existentes, o papel das entidades locais e o número de idosos já identificados como necessitando de acompanhamento.

Neste contexto, foi realizada uma entrevista a um informante-chave com conhecimento direto da realidade local (Anexo n.º 1). O informante-chave foi um militar com o posto de cabo-mor, pertencente à SPCPC do Destacamento Territorial de Matosinhos da GNR. A escolha deste profissional justificou-se pela sua experiência no acompanhamento de pessoas idosas em situação de vulnerabilidade, nomeadamente no âmbito do programa “+65 Idosos em Segurança”, bem como pelo conhecimento direto das situações sinalizadas na área de jurisdição da GNR, incluindo a freguesia de Lavra.

O contacto inicial com o militar foi realizado pessoalmente, uma vez que o mesmo exerce funções no mesmo local profissional, embora numa secção diferente. Considerando que o militar trabalha especificamente na área da prevenção criminal e do policiamento comunitário, e que possui experiência no acompanhamento de idosos vulneráveis, foi-lhe questionada a disponibilidade para colaborar numa entrevista.

Após esse contacto, ficou acordado que a entrevista seria realizada por chamada telefónica, por ser um meio mais prático e compatível com a disponibilidade do entrevistado. A entrevista foi realizada no dia 19 de novembro de 2025.

A informação recolhida permitiu aprofundar o diagnóstico local e confirmar a existência de situações relevantes de isolamento, fragilidade social e ausência de retaguarda familiar entre a população idosa. O militar referiu que as principais funções desempenhadas pela SPCPC relativamente aos idosos passam pelo acompanhamento e pela realização de visitas no âmbito do programa “+65 Idosos em Segurança”. Segundo o entrevistado, as situações mais frequentes dizem respeito a idosos sem apoio familiar regular, idosos que vivem sozinhos, idosos com fraca habitabilidade, falta de mantimentos, problemas de saúde e, em alguns casos, situações familiares marcadas por negligência ou maus-tratos. A entrevista permitiu ainda obter dados quantitativos relevantes para a delimitação da população-alvo. De acordo com o informante-chave, a SPCPC tinha, à data da entrevista, 57 idosos sinalizados no total, dos quais 18 do sexo masculino e 39 do sexo feminino. Na freguesia de Lavra, existiam 11 idosos sinalizados, sendo 7 do sexo feminino e 4 do sexo masculino. Estes 11 idosos constituem o grupo-alvo previsto para o presente projeto, por se encontrarem previamente identificados como pessoas em situação de vulnerabilidade ou carenciadas de acompanhamento.

Outro dado importante obtido através da entrevista diz respeito ao modo como ocorre a sinalização dos idosos. Segundo o militar, as situações podem chegar à SPCPC através dos postos da GNR, de denúncias, dos SAS dos municípios ou de outras entidades locais. Após a sinalização, a GNR realiza visitas de acompanhamento e, quando necessário, articula com os serviços sociais ou procede à comunicação ao tribunal, sobretudo quando existem dúvidas sobre a eventual existência de crime ou situações graves de risco.

Os dados recolhidos reforçam a pertinência do presente projeto, uma vez que demonstram que o problema não se limita à idade avançada ou ao facto de os idosos viverem sozinhos. A vulnerabilidade resulta da combinação de vários fatores: ausência de apoio familiar, dificuldades económicas, más condições habitacionais, problemas de saúde, isolamento social, dificuldade em pedir ajuda e possível exposição a negligência, maus-tratos ou abuso financeiro. Neste contexto, a literacia digital surge como uma ferramenta de proteção e inclusão, permitindo que os idosos tenham maior facilidade em contactar familiares, vizinhos, serviços sociais, serviços de saúde e forças de segurança.

A entrevista evidenciou também a importância da articulação entre entidades locais. O militar destacou a existência de uma boa ligação entre a GNR, os SAS, embora tenha

referido limitações ao nível dos recursos humanos disponíveis para garantir um acompanhamento mais frequente e próximo.

1.5. Contextualização geográfica e social do problema

A freguesia de Lavra, situada no concelho de Matosinhos, caracteriza-se por uma estrutura demográfica predominantemente envelhecida e por uma organização territorial de povoamento disperso, onde coexistem áreas urbanas e rurais. Esta configuração, aliada ao distanciamento dos principais centros de serviços, potencia situações de exclusão e reforça as vulnerabilidades sociais da população local (Câmara Municipal de Matosinhos [CMM], 2024, pp. 21-23, 151-159).

Segundo dados obtidos na entrevista com um militar da secção do SPCPC da GNR de Matosinhos (Anexo n.º 1), identificou-se um número significativo de idosos em situação de isolamento, habitando em condições precárias e carecendo de uma rede de apoio familiar sistemática. O diagnóstico aponta para a existência de fenómenos de negligência e potenciais abusos financeiros ou maus-tratos que, por força da dependência dos visados, tendem a não ser denunciados.

O grupo-alvo deste projeto integrará os 11 indivíduos sinalizados pelo SPCPC na freguesia de Lavra. Embora esta localidade não registe criminalidade violenta significativa, a vitimização não reportada constitui um risco relevante, sobretudo entre idosos socialmente isolados.

Este contexto reforça a necessidade de uma intervenção dirigida à população idosa de Lavra, marcada por baixa literacia digital, reduzida rede de suporte e elevado risco de isolamento.

1.6. Necessidades encontradas no diagnóstico

A análise da literatura, do contexto local e da entrevista realizada ao militar da SPCPC da GNR de Matosinhos permitiu identificar necessidades associadas ao envelhecimento e isolamento social. Em Portugal, em 2024, a população com 65 ou mais anos representava 24,3% da população residente, o índice de envelhecimento era de 192,4 idosos por cada 100 jovens e 55,8% da população idosa referia limitações na realização de atividades habituais devido a problemas de saúde prolongados (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2025). Estes dados demonstram a necessidade de respostas adaptadas à idade, à autonomia e às limitações funcionais desta população.

A vulnerabilidade económica e social também reforça a pertinência da intervenção. Em 2021, os dados disponíveis para Lavra foram analisados através da então União das Freguesias de Perafita, Lavra e Santa Cruz do Bispo, pois os Censos 2021 apresentam os dados etários agregados nesta unidade territorial. Nessa união de freguesias residiam 6 436 pessoas com 65 ou mais anos, o que correspondia a 21,7% da população residente (CMM, 2024, pp. 22, 154). Importa referir que, embora Lavra tenha sido posteriormente reposta como freguesia pela Lei n.º 25-A/2025, os dados utilizados correspondem aos Censos 2021, quando Lavra integrava a União das Freguesias de Perafita, Lavra e Santa Cruz do Bispo (Lei n.º 25-A/2025, 2025). Em 2023, a taxa de pobreza da população idosa era de 21,1%, valor superior ao da população em geral, sendo que esta condição afetava mais de um terço dos idosos que viviam sozinhos (INE, 2025).

No domínio da segurança, a Operação “Censos Sénior 2025” da GNR sinalizou 43 074 idosos a viver sozinhos, isolados ou em situação de vulnerabilidade, dos quais 854 no distrito do Porto (GNR, 2025). Paralelamente, a APAV apoiou, no primeiro semestre de 2024, 985 vítimas com 65 ou mais anos, correspondendo a 9,8% do total de vítimas apoiadas, e registou que 31,5% das vítimas não apresentaram queixa ou não tiveram denúncia formalizada (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV], 2024). Estes dados reforçam a importância de capacitar os idosos para reconhecer situações de risco, pedir ajuda e contactar entidades competentes.

A exclusão digital surge, neste contexto, como uma necessidade central. Em 2024, 34,7% das pessoas entre os 65 e os 74 anos nunca tinham utilizado internet em Portugal (Autoridade Nacional de Comunicações [ANACOM], 2025). Esta limitação pode dificultar o contacto com familiares, vizinhos, serviços sociais, serviços de saúde e forças de segurança. No diagnóstico local, a entrevista ao militar da SPCPC confirmou a existência de idosos sem retaguarda familiar, com fraca habitabilidade, falta de mantimentos, problemas de saúde e situações de possível negligência ou maus-tratos. Segundo os dados recolhidos, estavam sinalizados 57 idosos no total, dos quais 11 residentes em Lavra, constituindo estes últimos a população-alvo do projeto (Anexo n.º 1).

Assim, as principais necessidades identificadas são: reforçar a rede de apoio dos idosos, combater o isolamento social, desenvolver competências digitais básicas, aumentar a segurança pessoal e digital e facilitar o contacto com familiares, serviços e forças de segurança.

Face às necessidades identificadas, torna-se pertinente avançar para uma proposta de intervenção comunitária que responda, de forma prática e preventiva, ao isolamento social, à baixa literacia digital e à vulnerabilidade da população idosa sinalizada na freguesia de Lavra.

Capítulo II - Parte empírica: proposta de intervenção

A partir do diagnóstico realizado, a intervenção proposta centra-se na promoção da literacia digital funcional junto de idosos residentes na freguesia de Lavra, previamente sinalizados como socialmente vulneráveis ou em situação de isolamento. Esta proposta procura responder às necessidades identificadas ao nível da comunicação, autonomia, segurança, acesso a redes de apoio e capacidade de pedir ajuda em situações de necessidade.

Face a este enquadramento, torna-se pertinente a implementação de uma intervenção comunitária que reforce as redes de apoio, promova a inclusão digital e responda às especificidades da população idosa local. A aposta na literacia digital assume particular relevância, uma vez que o desenvolvimento de competências tecnológicas pode facilitar a comunicação com familiares, vizinhos, serviços sociais, serviços de saúde e forças de segurança, contribuindo para a redução do isolamento e para o reforço da autonomia e da segurança.

Do ponto de vista criminológico, a intervenção enquadra-se principalmente em dois eixos preventivos. Em primeiro lugar, assume uma lógica de prevenção secundária, uma vez que se dirige a idosos previamente identificados como vulneráveis pelos serviços competentes, nomeadamente a SPCPC da GNR de Matosinhos e os SAS. Em segundo lugar, integra uma dimensão de prevenção desenvolvimental, ao procurar reforçar capacidades individuais, confiança, autonomia e competências práticas que permitam aos idosos acionar ajuda, manter contactos regulares e reduzir o risco de vitimização.

A articulação com estruturas locais já existentes, como a SPCPC da GNR, os SAS e a Junta de Freguesia de Lavra, constitui um elemento central da proposta, permitindo garantir proximidade, continuidade e adequação da intervenção às necessidades concretas da população-alvo.

A análise desenvolvida no capítulo anterior permitiu demonstrar que a população idosa residente na freguesia de Lavra pode encontrar-se exposta a vários fatores de vulnerabilidade, nomeadamente isolamento social, fraca retaguarda familiar, dificuldades de acesso a serviços essenciais e maior risco de vitimização, negligência ou abuso

financeiro. O diagnóstico local, reforçado pela entrevista ao militar da SPCPC da GNR de Matosinhos, permitiu identificar a existência de idosos sinalizados em Lavra, alguns dos quais vivem sozinhos, apresentam fragilidades sociais e têm necessidade de acompanhamento mais próximo.

A partir destas necessidades, a parte empírica do presente projeto centra-se no desenvolvimento de uma proposta de intervenção comunitária dirigida a idosos em isolamento social através da melhoria da literacia digital. Esta intervenção não se limita apenas ao ensino técnico do uso do telemóvel, como também procura utilizar a literacia digital como instrumento de inclusão, autonomia, segurança e prevenção da vitimização. Neste sentido, aprender a realizar chamadas, enviar mensagens, utilizar o whatsapp, fazer videochamadas, guardar contactos essenciais e reconhecer riscos digitais pode contribuir para reduzir a dependência de terceiros e facilitar o contacto com familiares, vizinhos, serviços sociais, saúde e forças de segurança.

A escolha da literacia digital como eixo central da intervenção justifica-se pela sua ligação direta às necessidades identificadas no diagnóstico. Quando um idoso não sabe utilizar o telemóvel de forma funcional, pode ter maior dificuldade em pedir ajuda, comunicar situações de risco, manter contacto regular com a rede de apoio ou aceder a informação relevante. Pelo contrário, quando adquire competências digitais básicas e ajustadas ao seu quotidiano, aumenta a sua capacidade de contacto, participação e proteção pessoal.

A intervenção proposta assume, por isso, uma lógica prática, gradual e de proximidade. Será organizada em três eixos complementares: integração dos participantes; formação presencial em literacia digital; e acompanhamento individual dos idosos com maiores dificuldades, através da promoção de contactos regulares e da criação de uma rede digital sénior. Estes eixos procuram responder simultaneamente à baixa literacia digital, ao isolamento social e à vulnerabilidade criminológica da população-alvo.

Do ponto de vista preventivo, o projeto enquadra-se numa lógica de prevenção secundária, por se dirigir a idosos previamente sinalizados como vulneráveis, e numa lógica de prevenção desenvolvimental, por procurar reforçar competências pessoais, autonomia, confiança e capacidade de pedir ajuda. A articulação com a SPCPC da GNR, os SAS e a Junta de Freguesia de Lavra constituem um elemento essencial para garantir uma resposta comunitária integrada e adequada à realidade local.

Capítulo III - Objetivos do projeto

3.1. Objetivo geral

O objetivo geral sintetiza a finalidade central da intervenção, articulando a inclusão digital com a redução do isolamento social, o reforço da autonomia e a prevenção de situações de vulnerabilidade entre os idosos sinalizados.

Promover a inclusão digital funcional de idosos residentes na freguesia de Lavra e sinalizados como socialmente vulneráveis, através de sessões presenciais de literacia digital e de acompanhamento posterior durante três meses, com vista ao reforço da autonomia, da comunicação com a rede de apoio, da segurança pessoal e digital, da participação social e da capacidade de pedir ajuda em situações de necessidade. A avaliação deste objetivo será realizada através da comparação entre o questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2), a grelha de observação prática (Anexo n.º 4) e o questionário pós-intervenção (Anexo n.º 3).

3.2. Objetivos específicos

1. Capacitar os participantes para utilizarem funções básicas do smartphone, nomeadamente ligar e desbloquear o equipamento, realizar e receber chamadas, enviar mensagens e guardar contactos.
2. Desenvolver competências de comunicação digital através do whatsapp, mensagens de voz e videochamadas, promovendo o contacto com familiares, vizinhos, amigos, instituições ou pessoas de confiança.
3. Reforçar a capacidade dos idosos para guardar, localizar e acionar contactos essenciais em situação de necessidade, incluindo familiares, pessoas de confiança, GNR, Bombeiros, SNS24 ou 112.
4. Promover competências básicas de segurança digital, permitindo aos participantes reconhecer chamadas, mensagens ou pedidos suspeitos e evitar a partilha indevida de dados pessoais.
5. Aumentar a frequência de contactos sociais dos participantes com familiares, vizinhos, amigos ou instituições, durante a intervenção e no acompanhamento posterior.

Capítulo IV - Metodologia do projeto de intervenção

4.1. Descrição das ações a implementar

A intervenção organiza-se em três eixos: **(1)** integração; **(2)** formação presencial em literacia digital; **(3)** acompanhamento individual;

Ação 1 - Integração

Objetivo: Integrar no projeto idosos residentes na freguesia de Lavra, previamente sinalizados pelo SPCPC da GNR de Matosinhos por se encontrarem em situação de isolamento social. Esta fase tem como finalidade formalizar a participação dos idosos, garantir o cumprimento dos procedimentos éticos e aplicar o questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2), permitindo conhecer o nível inicial de literacia digital, as principais dificuldades no uso do telemóvel e as necessidades de acompanhamento de cada participante. Este questionário constitui o momento inicial de avaliação da intervenção e servirá como linha de base para comparação com o questionário pós-intervenção, aplicado apenas no final da Ação 3.

Duração: 60 minutos

Responsáveis: Formador (Criminólogo) e militares do SPCPC da GNR de Matosinhos

Desenvolvimento da ação: A Ação 1 corresponde à fase inicial do programa e decorrerá antes da formação presencial em literacia digital. Numa primeira fase, o SPCPC da GNR de Matosinhos procederá à identificação e contacto dos idosos sinalizados, explicando de forma simples os objetivos do projeto, o tipo de atividades previstas e o carácter voluntário da participação.

Após a aceitação preliminar, os idosos serão convidados a comparecer presencialmente na Junta de Freguesia de Lavra, local onde decorrerá a sessão inicial de integração assim como as sessões presenciais da “Ação 2 - Formação Presencial em Literacia Digital”. Neste momento, o formador apresentará o projeto, esclarecerá dúvidas e explicará os direitos dos participantes, nomeadamente a voluntariedade da participação, a possibilidade de desistência a qualquer momento, a confidencialidade dos dados e o respeito pela autonomia individual.

Antes de qualquer recolha de informação, será apresentado e explicado o Consentimento Informado. Apenas após a sua assinatura o participante será formalmente integrado no programa. Tendo em conta que a intervenção envolve o apoio no uso do telemóvel

peçoal, qualquer acesso ou alteração no dispositivo dependerá sempre de autorização expressa do idoso, não devendo a equipa aceder a conteúdos privados, palavras-passe, códigos de segurança ou informação sensível.

De seguida, será aplicado o questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2), com linguagem simples e apoio do formador sempre que necessário. Este instrumento permitirá recolher informação sobre a situação social dos participantes, a frequência de contactos com familiares ou vizinhos, a perceção de isolamento, a posse e utilização do telemóvel, o nível de confiança digital e a capacidade de contactar serviços essenciais, como familiares, vizinhos, serviços de saúde, serviços sociais ou forças de segurança.

Esta fase terá também uma função relacional e preparatória, permitindo criar confiança entre os participantes e o formador, conhecer as dificuldades, receios e expectativas dos idosos e familiarizá-los com o espaço onde decorrerão as sessões práticas. A informação recolhida servirá de base para ajustar a intervenção às necessidades reais dos participantes e para comparar os resultados obtidos no final do projeto.

Atividades principais:

- Identificação dos idosos sinalizados pelo SPCPC da GNR de Matosinhos;
- Contacto inicial e convite à participação;
- Marcação da sessão presencial na Junta de Freguesia de Lavra;
- Apresentação do projeto e dos seus objetivos;
- Explicação dos procedimentos éticos e dos direitos dos participantes;
- Assinatura do Consentimento Informado;
- Aplicação do questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2);

Deste modo, a Ação 1 constitui uma etapa fundamental de acolhimento, integração, diagnóstico inicial e preparação da intervenção, assegurando que a formação posterior seja adequada às necessidades dos participantes.

Ação 2 - Formação presencial em literacia digital

Objetivo: Desenvolver competências digitais básicas que permitam aos idosos utilizar o smartphone com maior autonomia, comunicar com familiares e instituições, aceder a informação útil e contactar serviços essenciais em caso de necessidade.

Esta ação será realizada através de seis sessões presenciais, com duração aproximada de 90 minutos cada, totalizando cerca de 9 horas de formação. As sessões decorrerão, presencialmente na Junta de Freguesia de Lavra, preferencialmente, uma vez por semana. A metodologia será essencialmente prática, gradual e participativa. Cada sessão incluirá uma breve explicação inicial, demonstração pelo formador e, se necessário, acompanhamento individual. Sempre que possível, os participantes utilizarão o seu próprio telemóvel, facilitando a aplicação das aprendizagens no quotidiano.

Os conteúdos serão introduzidos de forma progressiva, iniciando-se pelas funções mais básicas e avançando para tarefas como realizar chamadas, enviar mensagens, utilizar o whatsapp, fazer videochamadas, pesquisar informação, contactar serviços essenciais e reconhecer alguns riscos digitais. Será utilizada linguagem simples, exemplos do dia a dia e instruções curtas, podendo ser disponibilizadas fichas de apoio com os principais passos trabalhados.

Esta ação constitui uma componente central do projeto, pois pretende transformar o smartphone num instrumento de comunicação, autonomia e proteção, contribuindo para aumentar a confiança dos idosos, reduzir o isolamento e o receio de utilizar a tecnologia, assim como reforçar a sua ligação à família, à comunidade e às instituições locais.

Sessão 1 - Introdução ao smartphone

Duração: 90 minutos

Responsável: Formador (Criminólogo)

Objetivo específico da sessão: Capacitar os participantes para reconhecerem as funções básicas do smartphone, perderem o receio inicial de utilizar o equipamento e conseguirem realizar operações simples, como ligar, desligar, desbloquear, carregar e ajustar definições básicas.

Desenvolvimento da sessão: A sessão inicia-se com uma breve apresentação do projeto e dos participantes. O formador deverá criar um ambiente de confiança, explicando que a formação será feita ao ritmo de cada pessoa e que o erro faz parte do processo de aprendizagem. (10 minutos)

De seguida, o formador pede aos participantes que tenham o telemóvel à sua frente e identifica, em conjunto com o grupo, os principais elementos do aparelho: botão de ligar/desligar, entrada do carregador, botões de volume, ecrã tátil, câmara, altifalante e microfone. (20 minutos)

Depois, será demonstrado como ligar e desligar o telemóvel, como o carregar corretamente, como desbloquear o ecrã e como regressar ao ecrã inicial. O formador deverá mostrar cada passo lentamente, projetando o ecrã de um telemóvel ou utilizando imagens ampliadas. (25 minutos)

Posteriormente, os participantes praticam individualmente as seguintes tarefas (25 minutos):

1. Ligar e desbloquear o telemóvel.
2. Identificar o nível de bateria.
3. Aumentar e diminuir o volume.
4. Ajustar o brilho do ecrã.
5. Aumentar o tamanho das letras, quando necessário.
6. Reconhecer os principais ícones do ecrã inicial.

Na parte final da sessão, será feito um pequeno exercício de consolidação: cada participante deverá desbloquear o telemóvel, localizar uma aplicação indicada pelo formador e regressar ao ecrã inicial. (10 minutos)

Sessão 2 - Chamadas, mensagens e gestão de contactos

Duração: 90 minutos

Responsável: Formador (Criminólogo)

Objetivo específico da sessão: Ensinar os participantes a realizar e receber chamadas, guardar contactos importantes e enviar mensagens escritas simples.

Desenvolvimento da sessão: A sessão começa com uma breve revisão da sessão anterior. O formador pede aos participantes que desbloqueiem o telemóvel e localizem o ícone das chamadas. (10 minutos)

O formador demonstra como abrir a aplicação de chamadas, marcar um número, iniciar a chamada, desligar e atender uma chamada recebida. Deve também explicar a diferença entre chamada recebida, chamada perdida e chamada efetuada. (20 minutos)

Numa segunda fase, será trabalhada a criação e organização de contactos. O formador explica que guardar contactos evita ter de memorizar números e permite contactar

rapidamente pessoas importantes. Os participantes serão orientados a guardar, pelo menos, três contactos: por exemplo um familiar, uma pessoa de confiança, um vizinho ou amigo próximo e um contacto institucional relevante, como a GNR, Junta de Freguesia, SNS24 ou Bombeiros. (20 minutos)

Depois, o formador introduz o envio de SMS. Explica que a mensagem escrita pode ser útil quando a pessoa não pode falar por chamada ou quando pretende enviar uma informação simples. (25 minutos)

Para finalizar a sessão, os participantes praticam vários exercícios como (15 minutos):

1. Fazer uma chamada para outro participante ou para um número de teste.
2. Atender uma chamada.
3. Guardar um novo contacto.
4. Procurar um contacto guardado.
5. Ler uma mensagem recebida.

Sessão 3 - Aplicações de comunicação: whatsapp, mensagens de voz e videochamadas

Duração: 90 minutos

Responsável: Formador (Criminólogo)

Objetivo específico da sessão: Capacitar os idosos para utilizar o whatsapp como ferramenta de comunicação regular com familiares, amigos, vizinhos e serviços de apoio.

Desenvolvimento da sessão: A sessão inicia-se com a explicação da utilidade do whatsapp no quotidiano, especialmente para reduzir o isolamento e facilitar contactos frequentes. O formador começa por verificar se os participantes têm o whatsapp instalado e ativo. Quando necessário, será feito apoio individual para localizar ou configurar a aplicação, sem expor dados pessoais perante o grupo. (15 minutos)

De seguida, o formador demonstra como abrir o whatsapp, procurar um contacto, enviar uma mensagem escrita e interpretar os sinais básicos da aplicação, como mensagem enviada, entregue e lida. (20 minutos)

A segunda parte da sessão será dedicada às mensagens de voz. Esta funcionalidade é particularmente útil para participantes com dificuldades de escrita, baixa escolaridade, dificuldades visuais ou menor destreza manual. O formador demonstra como pressionar o botão do microfone, gravar uma mensagem curta e enviar. (20 minutos)

Depois, será ensinada a realização de videochamadas. O formador explica que esta função permite ver e ouvir familiares à distância, favorecendo a proximidade emocional e a comunicação regular. (20 minutos)

Os participantes realizam exercícios práticos como (15 minutos):

1. Abrir o whatsapp.
2. Procurar um contacto.
3. Enviar uma mensagem escrita.
4. Gravar e enviar uma mensagem de voz.
5. Ouvir uma mensagem de voz recebida.
6. Fazer uma videochamada curta.
7. Terminar a videochamada corretamente.

Sessão 4 - Acesso à internet e segurança digital

Duração: 90 minutos

Responsáveis: Formador (Criminólogo) e Militares do SPCPC da GNR de Matosinhos, especialmente na componente de prevenção de burlas digitais.

Objetivo específico da sessão: Ensinar os participantes a ligar-se à internet, realizar pesquisas simples e reconhecer situações de risco, como burlas, mensagens falsas e pedidos suspeitos de dados pessoais.

Desenvolvimento da sessão: A sessão começa com uma explicação simples sobre o que é a internet e para que pode ser utilizada no dia a dia. (15 minutos)

O formador demonstra como ligar o telemóvel ao wi-fi, explicando a diferença entre internet por dados móveis e internet por rede sem fios. Deverá ser utilizado o wi-fi do espaço onde decorre a formação, evitando custos para os participantes. (15 minutos)

Depois, será apresentada uma pesquisa simples no google. O formador poderá usar exemplos práticos e próximos da realidade dos idosos, como:

- “Centro de Saúde de Lavra contacto”;
- “SNS24 telefone”;
- “Junta de Freguesia de Lavra horário”.

Os participantes praticam a abertura do navegador ou da aplicação google, escrevem uma pesquisa simples e identificam os resultados principais. (15 minutos)

Na segunda parte da sessão, entra a componente de segurança digital. Esta parte deve ser conduzida de forma clara e preventiva. O militar do SPCPC da GNR de Matosinhos

poderá explicar exemplos comuns de burlas: chamadas falsas em nome de bancos, mensagens com links suspeitos, pedidos de códigos, falsos prémios, pedidos de transferência de dinheiro ou contactos de desconhecidos. (25 minutos)

Os participantes serão treinados a identificar sinais de alerta (20 minutos):

1. Mensagens com erros ou linguagem estranha.
2. Pedidos urgentes de dinheiro.
3. Links desconhecidos.
4. Pessoas desconhecidas a pedir dados pessoais.
5. Chamadas que pressionam o idoso a decidir rapidamente.

Sessão 5 - Contactos essenciais, emergência e aplicações úteis

Duração: 90 minutos

Responsável: Formador (Criminólogo)

Objetivo específico da sessão: Garantir que os participantes sabem guardar e utilizar contactos essenciais, acionar ajuda em caso de necessidade e reconhecer aplicações úteis para o seu quotidiano.

Desenvolvimento da sessão: A sessão inicia-se com a explicação da importância de ter contactos essenciais organizados e facilmente acessíveis. (15 minutos)

O formador orienta os participantes na criação ou revisão de uma lista de contactos essenciais. Sempre que possível, serão guardados contactos como: GNR local ou posto territorial competente, bombeiros, familiar, vizinho ou pessoa de confiança. (15 minutos)

De seguida, o formador ajuda os participantes a colocar alguns contactos nos favoritos ou no ecrã inicial, quando o modelo do telemóvel permitir. Também poderá ser explicado como utilizar a função de chamada rápida ou contacto de emergência. (10 minutos)

Na segunda parte da sessão, serão apresentadas aplicações úteis, de acordo com as necessidades dos participantes. A seleção deve ser simples e realista, evitando excesso de informação. Poderão ser abordadas aplicações de saúde, meteorologia, transportes, farmácias, calendário, lembretes de medicação ou serviços municipais, caso sejam adequadas. (20 minutos)

Os participantes praticam (30 minutos):

1. Procurar um contacto essencial.
2. Fazer uma chamada de teste para um contacto autorizado.
3. Identificar o contacto de emergência.

4. Criar um lembrete simples, por exemplo, para tomar medicação ou comparecer a uma consulta.
5. Localizar uma aplicação útil no telemóvel.

Sessão 6 - Reforço prático, simulações e avaliação final da formação

Duração: 90 minutos

Responsável: Formador (Criminólogo)

Objetivo específico da sessão: Consolidar as aprendizagens adquiridas, avaliar a autonomia dos participantes e identificar necessidades de acompanhamento individual posterior.

Desenvolvimento da sessão: A última sessão terá um carácter essencialmente prático. O formador começa por explicar que esta sessão serve para rever tudo o que foi aprendido e perceber que aspetos ainda necessitam de reforço. (15 minutos)

Serão organizadas pequenas simulações próximas de situações reais (35 minutos). Por exemplo:

1. “Imagine que quer telefonar ao seu filho ou filha. Como faz?”
2. “Imagine que recebeu uma chamada perdida. Como vê quem ligou?”
3. “Imagine que quer enviar uma mensagem de voz pelo whatsapp.”
4. “Imagine que precisa de procurar o contacto do SNS24.”
5. “Imagine que recebeu uma mensagem suspeita a pedir dinheiro. O que deve fazer?”
6. “Imagine que quer fazer uma videochamada a um familiar.”

Cada participante realiza as tarefas com o seu telemóvel, sendo registado se consegue fazê-las autonomamente, com ajuda parcial ou se ainda necessita de apoio. Neste momento será preenchida a grelha de observação prática da autonomia digital (Anexo n.º 4), permitindo avaliar o desempenho dos participantes em tarefas concretas, como realizar chamadas, enviar mensagens, utilizar o whatsapp, localizar contactos essenciais e reconhecer situações simples de risco digital. Esta grelha servirá também para identificar os idosos que necessitam de maior apoio durante a Ação 3. O questionário pós-intervenção (Anexo n.º 3) não será aplicado nesta sessão, ficando reservado para o final do acompanhamento individual. (40 minutos)

No final, o formador promove um breve momento de partilha, perguntando aos participantes o que aprenderam, o que acharam mais útil e o que ainda gostariam de treinar. (15 minutos)

Ação 3 - Acompanhamento individual

Objetivo: Consolidar as aprendizagens adquiridas nas sessões formativas e prestar apoio individualizado aos idosos com maiores dificuldades. Esta ação complementa a formação presencial em literacia digital, procurando garantir a utilização regular do telemóvel e a aplicação prática dos conteúdos trabalhados. No final do período de acompanhamento individual de três meses, será aplicado o questionário pós-intervenção, permitindo comparar os resultados com o questionário pré-intervenção aplicado na Ação 1 e analisar a evolução dos participantes após todo o percurso do projeto.

Responsáveis: Assistentes sociais e os militares do SPCPC da GNR de Matosinhos envolvidos na sessão 4.

Desenvolvimento da ação: O acompanhamento individual terá, preferencialmente, periodicidade semanal, podendo ser reforçado nos casos de maior necessidade. Cada momento deverá ter duração flexível, ajustada à capacidade e ao ritmo do idoso, evitando intervenções demasiado longas ou cansativas. Durante o acompanhamento, poderão ser revistos os conteúdos das sessões formativas, reorganizado o telemóvel, ajustado o tamanho da letra e o volume, colocados contactos essenciais em local visível, configuradas aplicações úteis e treinadas chamadas, mensagens, mensagens de voz e videochamadas.

Atividades principais: O acompanhamento individual incluirá visitas domiciliárias, revisão prática das competências digitais essenciais e apoio na organização do telemóvel, nomeadamente contactos, aplicações e definições de acessibilidade. Serão também treinadas chamadas, mensagens, utilização do whatsapp, mensagens de voz e videochamadas, bem como a criação ou localização de contactos de emergência e de confiança. Sempre que necessário, serão ainda identificadas dificuldades adicionais relacionadas com saúde, mobilidade, habitação ou apoio familiar.

Com esta ação, pretende-se que os idosos acompanhados consolidem aprendizagens básicas e ganhem maior confiança no uso do telemóvel. Espera-se que cada participante consiga, pelo menos, realizar chamadas, localizar contactos essenciais, enviar uma

mensagem simples ou de voz e contactar uma pessoa de confiança em caso de necessidade. Esta ação reforça também a dimensão preventiva do projeto, ao permitir identificar precocemente situações de isolamento, negligência, dependência ou risco de vitimização, contribuindo para a inclusão digital e para a proteção social dos idosos mais vulneráveis.

As três ações propostas encontram-se interligadas e devem ser compreendidas como fases complementares de uma mesma intervenção. A integração permite identificar os idosos que mais necessitam de apoio; a formação presencial promove a aquisição de competências digitais básicas; e o acompanhamento individual garante o apoio aos participantes e a continuidade dos contactos e utilização dos telemóveis.

Deste modo, o projeto procura responder simultaneamente ao isolamento social, à vulnerabilidade das pessoas idosas residentes em Lavra e à baixa literacia digital, promovendo uma intervenção prática, preventiva e comunitária.

4.2. Recursos necessários e orçamento

A implementação do projeto exige recursos humanos, materiais, tecnológicos, logísticos e institucionais. Ao nível dos recursos humanos, serão um formador (Criminólogo), um assistente social e dois elementos da SPCPC da GNR. Sempre que possível, estes recursos serão assegurados através de parcerias institucionais, reduzindo o custo financeiro direto do projeto.

No que respeita aos recursos materiais e tecnológicos, serão necessários smartphones para participantes que não possuam equipamento adequado, cartões SIM ou dados móveis para idosos sem acesso à internet, carregadores, cabos, extensões elétricas, questionários, consentimentos informados, projetor multimédia, computador, acesso ao wi-fi e espaço físico adequado para a realização das sessões. Sempre que possível, será privilegiado o uso do telemóvel pessoal de cada participante, uma vez que esta estratégia facilita a aplicação das aprendizagens no quotidiano. Os recursos logísticos incluem transporte para idosos com dificuldades de deslocação, organização das salas, preparação dos materiais, apoio durante as sessões, lanches simples e acompanhamento das presenças. A avaliação do projeto exigirá ainda grelhas de monitorização, questionários pré e pós-intervenção.

O orçamento estimado para um projeto-piloto com 11 idosos é de aproximadamente 1553€. Este valor poderá ser reduzido caso alguns recursos sejam cedidos por parceiros, nomeadamente espaço, wi-fi, viatura e transporte, projetor, computador, smartphones

recondicionados, cartões de dados móveis, trabalho técnico institucional, impressões em papel, canetas, folhas, lanches simples e água para os participantes. Este orçamento poderá ser consultado detalhadamente no anexo n.º 6.

4.3. Parcerias institucionais

A concretização do projeto depende de uma rede de parcerias institucionais e comunitárias, uma vez que a intervenção proposta exige proximidade territorial, conhecimento da população idosa e articulação entre respostas sociais, preventivas e educativas.

O SPCPC da GNR terá um papel central na sinalização de idosos isolados ou vulneráveis, na sensibilização para burlas, contactos de emergência e segurança pessoal, bem como no acompanhamento de situações de risco. Os SAS contribuirão para o acompanhamento individual e avaliação de vulnerabilidades. A Junta de Freguesia de Lavra será uma parceira essencial na cedência de espaço, transporte e apoio logístico.

As empresas tecnológicas ou operadoras de telecomunicações poderão contribuir através da doação de smartphones recondicionados, cartões SIM, dados móveis ou apoio técnico. Deste modo, as parcerias institucionais não têm apenas uma função logística ou financeira; constituem uma dimensão estruturante do projeto, pois permitem garantir proximidade, confiança, sustentabilidade e continuidade da intervenção junto das pessoas idosas residentes em Lavra.

Capítulo V - Planificação da avaliação das ações implementadas

5.1. Estratégias de monitorização e avaliação do impacto

A avaliação do projeto será organizada de forma simples, clara e diretamente articulada com os objetivos definidos para a intervenção. Considerando que o programa se dirige a 11 idosos residentes em Lavra, previamente sinalizados como pessoas em situação de vulnerabilidade ou isolamento social, a avaliação terá como finalidade compreender se as atividades foram executadas conforme previsto e se produziram efeitos positivos nas competências digitais, na autonomia, na comunicação e na segurança dos participantes.

Deste modo, a avaliação será estruturada em duas dimensões complementares: a avaliação do processo e a avaliação de resultados. A avaliação do processo permitirá acompanhar a execução prática da intervenção, verificando a adesão dos participantes, a assiduidade, o funcionamento das sessões, a adequação dos recursos, as dificuldades observadas e a necessidade de ajustamentos. A avaliação de resultados permitirá analisar

o impacto da intervenção, comparando a situação inicial dos idosos com a situação final após o acompanhamento individual. Para esse efeito, serão utilizados três instrumentos em momentos distintos: o questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2), aplicado na Ação 1; a grelha de observação prática da autonomia digital (Anexo n.º 4), preenchida na sessão 6 da Ação 2; e o questionário pós-intervenção (Anexo n.º 3), aplicado no final da Ação 3, após três meses de acompanhamento individual. Para além destes instrumentos de avaliação de resultados, será ainda utilizada uma ficha de monitorização da avaliação do processo (Anexo n.º 5), destinada a acompanhar a execução das sessões, a participação dos idosos, as dificuldades observadas, a adequação dos recursos utilizados e a necessidade de eventuais ajustamentos ao longo da intervenção.

5.2. Avaliação do processo

A avaliação do processo incidirá sobre a forma como o programa é implementado e sobre o funcionamento das atividades previstas. Esta avaliação permitirá verificar se as sessões decorrem conforme o planeado, se os idosos participam regularmente, se os conteúdos são adequados às suas dificuldades e se os recursos materiais e tecnológicos disponíveis são suficientes.

No âmbito desta avaliação, serão considerados como principais indicadores o número de idosos inscritos e integrados no projeto, a assiduidade às sessões, a participação nas atividades práticas, o envolvimento dos participantes, as dificuldades observadas durante a aprendizagem, a necessidade de apoio individualizado, a adequação dos materiais utilizados e a articulação entre a SPCPC da GNR de Matosinhos, os SAS e a Junta de Freguesia de Lavra.

A recolha desta informação será realizada através de folhas de presença, registos de participação nas sessões, notas sobre dificuldades observadas pelo formador e preenchimento da ficha de monitorização da avaliação do processo (Anexo n.º 5). Este instrumento permitirá sistematizar, ao longo das sessões, informação relativa à assiduidade, participação dos idosos, dificuldades práticas, adequação dos materiais e necessidades de adaptação, possibilitando perceber se a intervenção está a ser bem executada e se existem aspetos a ajustar, nomeadamente a repetição de conteúdos, o reforço do apoio individual, a reorganização dos grupos ou o aprofundamento de determinados temas.

Nesta dimensão, a avaliação não pretende medir o impacto final da intervenção, mas sim acompanhar a qualidade da sua execução. Assim, serão valorizados aspetos como a

participação, a motivação, as dificuldades sentidas, a adequação dos materiais e o funcionamento geral das sessões, de modo a garantir que o programa responde às necessidades reais dos participantes.

5.3. Avaliação dos resultados

A avaliação dos resultados terá como finalidade analisar o impacto da intervenção nas competências digitais, na autonomia, na comunicação, na segurança e na participação social dos idosos. Esta avaliação será organizada em três momentos distintos, articulados com as fases do projeto.

O primeiro momento corresponde à aplicação do questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2), na Ação 1 - Integração, após a assinatura do Consentimento Informado e antes do início das sessões práticas. Este questionário permitirá conhecer a situação inicial dos participantes quanto à posse e utilização do smartphone, à frequência de contactos sociais, à confiança no uso do telemóvel, à capacidade de realizar chamadas, enviar mensagens, utilizar o whatsapp, fazer videochamadas, guardar contactos essenciais e reconhecer situações básicas de risco digital.

O segundo momento corresponde ao preenchimento da grelha de observação prática da autonomia digital (Anexo n.º 4), na sessão 6 da Ação 2 - Formação Presencial em Literacia Digital. Através de simulações próximas de situações reais, este instrumento permitirá avaliar se cada participante consegue realizar tarefas essenciais com o smartphone, nomeadamente chamadas, mensagens, utilização do whatsapp, videochamadas, localização de contactos essenciais, pedido de ajuda e reconhecimento de situações simples de risco digital. Os resultados da grelha permitirão identificar o nível de autonomia digital funcional de cada participante e orientar o acompanhamento individual previsto na Ação 3.

O terceiro momento corresponde à aplicação do questionário pós-intervenção (Anexo n.º 3), no final da Ação 3 - Acompanhamento Individual, após o período de acompanhamento de três meses. Este questionário permitirá avaliar a evolução dos participantes após todo o percurso do projeto, comparando os resultados com o questionário pré-intervenção aplicado na Ação 1. Esta comparação permitirá perceber se os participantes passaram a utilizar o smartphone com maior confiança, se aumentaram a frequência de contacto com familiares, vizinhos, amigos ou instituições, se se sentem mais autónomos e se conseguem acionar ajuda em situações de necessidade.

Considera-se que o participante alcança autonomia digital funcional quando consegue realizar, de forma autónoma ou com apoio mínimo, tarefas essenciais de comunicação e segurança, nomeadamente fazer uma chamada, enviar uma mensagem escrita ou de voz, localizar contactos essenciais e contactar uma pessoa de confiança, serviço de apoio ou força de segurança em caso de necessidade.

Como principais indicadores de resultado, serão considerados: o número e a percentagem de participantes que conseguem realizar funções básicas do smartphone de forma autónoma ou com apoio mínimo; o número de participantes que conseguem enviar mensagens, utilizar o whatsapp, gravar mensagens de voz e realizar ou receber videochamadas; o número de participantes que têm contactos essenciais guardados no telemóvel e conseguem localizá-los ou acioná-los em simulação prática; o número de participantes que identificam corretamente situações simples de risco digital; e a comparação da frequência de contactos sociais entre o momento pré-intervenção e o momento pós-intervenção.

Tendo em conta que o grupo-alvo é constituído por 11 participantes, os resultados serão analisados em números absolutos e percentagens. Espera-se que, no final da intervenção, pelo menos 75% dos participantes adquiram competências digitais básicas, pelo menos 80% consigam localizar e acionar contactos essenciais, pelo menos 90% tenham contactos essenciais organizados no telemóvel e pelo menos 60% mantenham uma utilização regular do smartphone após o período de acompanhamento individual.

5.4. Cronograma e fases do projeto

Fase	Período	Designação	Atividades
Fase 1	Mês 1	Diagnóstico e Preparação	➤ Levantamento inicial junto do SPCPC ➤ Preenchimento do Consentimento Informado ➤ Realização do questionário pré-intervenção (Anexo n.º 2)
Fase 2	Meses 2-3	Implementação das Sessões Formativas	➤ Realização das 6 sessões práticas semanais ➤ Na sessão 6 preenchimento da grelha de observação da autonomia digital (Anexo n.º 4)
Fase 3	Meses 4-7	Acompanhamento Individual e Avaliação Final	➤ Apoio personalizado a idosos com dificuldades técnicas ou limitações físicas ➤ Instalação de aplicações, reorganização do telemóvel, suporte individual. ➤ Aplicação do questionário pós-intervenção no final dos três meses (Anexo n.º 3)

Capítulo VI - Discussão sobre limitações do projeto e as dificuldades esperadas

6.1. Limitação esperada

Uma limitação esperada prende-se com a manutenção das competências digitais a longo prazo, uma vez que, após a formação, a ausência de utilização regular das ferramentas digitais poderá conduzir à perda gradual das aprendizagens adquiridas. Assim, torna-se importante prever algum acompanhamento contínuo, bem como atividades periódicas e estímulos comunitários que favoreçam a prática e consolidem a autonomia digital dos participantes.

6.2. Obstáculos esperados

Os obstáculos esperados relacionam-se, sobretudo, com a resistência inicial de alguns idosos ao uso da tecnologia, muitas vezes associada ao receio de danificar o telemóvel, à dificuldade em memorizar procedimentos e à perceção de que a tecnologia não se adequa à sua realidade, situação que pode ser mais evidente em participantes com menor escolaridade. Acresce a diversidade de níveis de literacia digital, que poderá exigir maior adaptação das sessões e acompanhamento individualizado. Também as limitações físicas, motoras ou cognitivas, como défices visuais, auditivos, tremores ou dificuldades de memória, podem condicionar a aprendizagem, tornando necessário o recurso a materiais adaptados, repetição e apoio adicional. Outros obstáculos prendem-se com a falta de smartphone ou acesso à internet por parte de alguns participantes, o que poderá comprometer a continuidade da aprendizagem e exigir articulação com instituições, parcerias tecnológicas ou programas municipais de apoio.

6.3. Impactos esperados e sustentabilidade da intervenção

O projeto deverá produzir impactos positivos na redução do isolamento social, no reforço da autonomia dos idosos, na melhoria da autoestima associada à aquisição de novas competências e na diminuição do risco de vitimização, nomeadamente em situações de burlas digitais ou negligência. Espera-se ainda que contribua para a coesão comunitária e para a criação de redes digitais locais. A sustentabilidade da intervenção dependerá da continuidade das parcerias institucionais, nomeadamente com a Junta de Freguesia, a SPCPC da GNR, os SAS, e da implementação de um programa anual de formação digital sénior.

6.4. Importância do projeto para a criminologia e para a comunidade

Do ponto de vista criminológico, o projeto assume relevância ao contribuir para a prevenção secundária e desenvolvimental, reforçando a proteção dos idosos e reduzindo o risco de vitimização associado a situações de abuso, negligência ou isolamento. Ao promover competências digitais, facilita também o contacto com entidades de apoio e proteção, aumentando a capacidade de denúncia. Para a comunidade, representa um investimento na inclusão social, na redução de desigualdades e no fortalecimento das redes informais de apoio, especialmente importantes em territórios marcados pelo envelhecimento acelerado.

6.5. Sugestões para investigações futuras e projetos de continuidade

Como sugestões para pesquisas futuras e projetos de continuidade, destaca-se a realização de estudos longitudinais que permitam avaliar o impacto das competências digitais no envelhecimento ativo. Recomenda-se ainda o desenvolvimento de programas intergeracionais estruturados entre escolas e instituições de apoio a idosos, bem como o alargamento da formação digital a áreas como aplicações de saúde, marcação online de consultas e acesso a serviços públicos digitais. A continuidade do projeto poderá também passar pela criação de um “Espaço Sénior Digital” permanente na freguesia e pela extensão da intervenção a outras freguesias do concelho.

Conclusão

O presente projeto teve como objetivo promover a inclusão digital funcional de idosos residentes na freguesia de Lavra e sinalizados como socialmente vulneráveis, procurando reforçar a sua autonomia, segurança, participação social e capacidade de pedir ajuda em situações de necessidade.

A partir do enquadramento teórico e do diagnóstico realizado, verificou-se que o isolamento social, a fraca rede de apoio, a baixa literacia digital e a exposição a situações de negligência, burla ou vitimização constituem fatores de vulnerabilidade relevantes na população idosa. Neste contexto, a tecnologia pode assumir um papel importante na prevenção, desde que seja trabalhada de forma simples, prática e adaptada às necessidades dos participantes.

A intervenção proposta organiza-se em três fases: integração dos participantes, formação presencial em literacia digital e acompanhamento individual. Esta estrutura permite trabalhar competências básicas, como realizar chamadas, enviar mensagens, utilizar o whatsapp, guardar contactos essenciais, fazer videochamadas e reconhecer riscos digitais, contribuindo para uma maior autonomia e ligação à rede de apoio.

A avaliação será realizada através do questionário pré-intervenção, da grelha de observação prática da autonomia digital e do questionário pós-intervenção. Estes instrumentos permitirão analisar a evolução dos participantes ao nível das competências digitais, da confiança no uso do telemóvel, da frequência de contactos sociais e da perceção de segurança.

Apesar de possíveis limitações, como a resistência inicial à tecnologia, dificuldades físicas ou cognitivas e dependência de recursos institucionais, considera-se que o projeto apresenta relevância criminológica e comunitária. Conclui-se que a literacia digital pode funcionar como um fator de proteção para idosos vulneráveis, contribuindo para reduzir o isolamento social, reforçar redes de apoio e promover uma comunidade mais inclusiva, segura e solidária.

Referências bibliográficas

- Age UK. (2025, de janeiro 9). *Helping older people improve their digital skills*.
<https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/>
- Antunes, M. C., & Abreu, V. (2017). As novas tecnologias na promoção do envelhecimento bem-sucedido. *Ensino e Tecnologia em Revista*, 1(1), 3-15.
<https://doi.org/10.3895/etr.v1n1.5885>
- Assembleia da República. (2025). Lei n.º 25-A/2025, de 13 de março: Reposição de freguesias agregadas pela Lei n.º 11-A/2013, de 28 de janeiro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 51/2025, Suplemento.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/25-a-2025-910933580>
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2024). *Estatísticas APAV: Relatório semestral janeiro-junho 2024*. https://apav.pt/wp-content/uploads/2025/01/Relatorio_Semestral_Janeiro-Junho_2024.pdf
- Autoridade Nacional de Comunicações. (2025). *O consumidor de comunicações eletrónicas 2024*.
https://drive.google.com/file/d/1ysaOjI0O381LHFwdv5TG4xm0bq_KP9MA/view?usp=drive_link
- Bandura, A. (1971). *Social learning theory*. General Learning Press.
- Bandura, A. (1995). Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. In A. Bandura (Ed.), *Self-efficacy in changing societies* (pp. 1-45). Cambridge University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Câmara Municipal de Matosinhos. (2024). *Diagnóstico social do concelho de Matosinhos* [Relatório]. CESIS – Centro de Estudos para a Intervenção Social.
https://www.cm-matosinhos.pt/cmmatosinhos/uploads/writer_file/document/38490/diagnostico_social_do_concelho_de_matosinhos_docx.pdf
- Guarda Nacional Republicana. (s.d.). *Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança*.
https://www.gnr.pt/ProgEsp_idososSeguranca.aspx
- Guarda Nacional Republicana. (2025, novembro 18). *Operação “Censos Sénior 2025”*. <https://www.gnr.pt/comunicado.aspx?linha=9391>
- Havighurst, R. J. (1961). Successful aging. *The Gerontologist*, 1(1), 8-13.
- Impacto da utilização da plataforma digital *SiosLIFE* em seniores da cidade do Porto, num follow-up de cinco meses. (2018).
https://drive.google.com/file/d/1gchn4ouKgCmRxLSANuDnc_AYxf1IcO6R/view
- Instituto Nacional de Estatística. (2025, outubro 1). *Em 2023, a taxa de pobreza da população idosa era de 21,1%: Dia Internacional do Idoso*.
https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?att_display=n&att_download=y&look_parentBoui=753323001
- Jesus, J. C., von Humboldt, S., Soares, L., & Leal, I. (2024). Violência por negligência nos idosos e fatores de risco: Uma revisão narrativa. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 25(1), 89-98. <https://doi.org/10.15309/24psd250109>
- Jorge, S. (2023). Aprendizagem ao longo da vida: A sua influência na (auto) promoção do envelhecimento ativo. *Revista de Geriatria e Gerontologia*, 5, 24-26. <https://www.spgg.com.pt/wp-content/uploads/2024/02/revista-geriatria-5.pdf>

- Município de Domokos, Câmara Municipal de Lisboa, & Labstem. (2025, julho). *SENAct: Seniors in Action for Digital Inclusion: In-depth analysis of digital inclusion among older adults in the municipalities of Domokos (Greece) and Lisbon (Portugal)* [Final report]. Erasmus+ Programme of the European Union. https://www.lisboa.pt/fileadmin/portal/projetos_cofinanciados/direitos_sociais/FINAL_REPORT_BOTH_MUNICIPALITIES_EN.pdf
- Older Adults Technology Services & The Human Foundation. (2021). *Aging connected: Exposing the hidden connectivity crisis for older adults*. https://agingconnected.org/wp-content/uploads/2021/05/Aging-Connected_Exposing-the-Hidden-Connectivity-Crisis-for-Older-Adults.pdf
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 14/2024, de 12 de janeiro, da Presidência do Conselho de Ministros. (2024). *Diário da República: 1.ª série, n.º 9*. <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2024/01/00900/0003100078.pdf>
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37(4), 433-440.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage Publications.

Anexos

Anexo n.º 1 - Entrevista a militar da secção do SPCPC da GNR de Matosinhos

A entrevista foi realizada no dia 19 de novembro de 2025.

“1ª) Há quanto tempo é que já está nestes serviços da SPC?”

- Eu estou há um ano e três meses.

2ª) E quais são as principais funções e responsabilidades desempenhadas em relação aos idosos?

- As principais missões é acompanhamento, visitas de acompanhamento, no âmbito do programa + 65 Idosos em Segurança. É esse o programa que está em vigor agora? É o programa, exatamente.

3ª) Há mais programas em vigor atualmente?

- Não, é só esse. O programa dos idosos é esse, é o +65 Idosos em Segurança.

4ª) Na sua opinião, quais são as maiores necessidades que os idosos apresentam? É o medo, a segurança, a saúde que eles têm, a companhia da família?

- O que nós nos confrontamos mais, e é o que nós geralmente no âmbito do programa que está em vigor, é os idosos sem retaguarda familiar. Ou seja, aqueles idosos que não têm qualquer companhia, que nunca têm apoio de familiares, ou aqueles que têm apoio, isto é, têm familiares, mas que os tratos que os familiares lhe dão não são os melhores. E há aqueles que não abandonam, mas às vezes até dão maus tratos. Por exemplo, um idoso viver com um filho e o filho dá maus tratos à mãe.

5ª) Esse é o tipo de situações mais frequentes?

- É, geralmente, quando a gente vê, aqueles idosos, é a parte social, que eles têm fraca habitabilidade e situações precárias, falta de mantimentos. E alguns até problemas de saúde a nível até mental. Situações muito precárias que eles vivem.

6ª) Quantos idosos vocês têm sinalizados no total?

- Temos 57 sinalizados no total, 18 do sexo masculino e 39 do sexo feminino.

7ª) Quantos desses são da freguesia de Lavra?

- Em lavra temos 11 sinalizados, dos quais 7 são femininos e 4 são masculinos.

8ª) Como vos chega a sinalização destes idosos?

- Chega por sinalização por denúncia dos postos da GNR. Ou pode ser pelo SAS, que é o Serviço de Atendimento e Apoio Social dos Municípios da nossa área, seja Matosinhos, Maia, Póvoa do Varzim e Vila do Conde, que é o nosso destacamento. Quando eles têm algum conhecimento, comunicam-nos, fazem-nos chegar aqui o conhecimento e nós fazemos a visita e quando os idosos querem, porque os idosos têm que querer fazer parte desse programa, nós depois fazemos visitas de acompanhamento. Quando é por os postos, quando vemos a necessidade, fazemos então a sinalização para o SAS, para o Serviço de Atendimento e Apoio Social das câmaras ou quando vemos que é necessário fazemos o auto de notícia ou informação para o tribunal quando vemos que há necessidade disso. Quando fica ali na dúvida se é crime ou não, fazemos uma informação e fica sempre à consideração do procurador, do tribunal.

9ª) Para além do programa +65 idosos em segurança o que existe?

- Anualmente, há os censos sénior, mas isso já é a nível interno que eles fazem tipo um apanhado dos idosos que existem na área da GNR, quantos estão a ser acompanhados, quantos já faleceram ou saíram desse tal programa, quantos foram recolhidos pelos familiares, quantos foram institucionalizados, foram para lares ou quantos mudaram de residência para fora da área da nossa jurisdição.

10ª) Explique em que é que consiste o programa +65 idosos em segurança?

- É a sinalização e acompanhamento dos idosos, é isso que a gente fez. Esse programa baseia-se em tudo aquilo que nós fazemos. Tudo que nós fazemos a nível de idosos, quer acompanhamento, quer sinalizações, seja para tribunal, seja para a ação social, para as câmaras, é tudo dentro desse programa idosos mais de 65 idosos em segurança. Tudo no âmbito desse programa.

11ª) Quais as maiores dificuldades no terreno?

- O idoso é sinalizado e dão-nos conhecimento de uma situação qualquer de um idoso. Nós vamos lá, fazemos a visita. E claro, temos de perguntar ao idoso se quer fazer parte do programa, porque isto eles podem não querer. Mas imagina que nós vamos lá e até vemos que o idoso não quer, mas as faculdades mentais dele já não são as melhores. Isto temos que ir para o outro lado. Quando é pelo posto fazemos sinalização para

acompanhamento pelas assistências sociais do município, quando é necessário em articulação com as assistências sociais podemos fazer alguma sinalização para o tribunal.

12ª) Por norma os idosos aceitam a sinalização?

Por norma aceitam. E nunca tivemos situação de nenhum que queira sair do programa. Eles até gostam. Ainda no sábado fui visitar uma na nossa área e a idosa não quis. Eles não são obrigados. Agora, depende também daquilo que nós encontrarmos. Podemos depois, de vez em quando, mesmo fora do âmbito, fazermos umas visitas, se acharmos é necessário. Mas não é no âmbito do programa. É no âmbito da necessidade do idoso, porque podemos ver que é necessário depois, fazer a sinalização. Se vires que naquele momento não é necessário, mas vires que a situação nem é das melhores, por nós, neste caso, vamos fazendo visitas e vendo coisas como é que elas se vão desenvolvendo. Agora o idoso diz “não quero fazer”, mas nós vemos que é pertinente, pá, de vez em quando, periodicamente lá a passarmos, nós passamos.

13ª) Para além dessa dificuldade e essa limitação deles dizerem que não, existe mais alguma que vocês costumam apanhar?

Não.

14ª) E a nível dessa comunicação com as outras entidades, por norma é fácil e rápido?

- Sim, sim, rápido. Há uma ligação, uma interligação entre essas entidades muito boa. Muito boa. Estamos a falar do SAS, do Serviço de Atendimento e da Associação. Porque o Tribunal, nós sabemos como é que funciona no Tribunal, não é? Demora sempre mais que o normal. Mas com a Associação é muito pertinente e é rápido. E quantas vezes nós também, no âmbito do programa, se eles necessitarem de algum acompanhamento da nossa parte, porque eles também fazem visitas depois aos idosos, quando acham que é pertinente, quando eles veem necessidade, nós também fazemos o acompanhamento das assistentes, aos idosos.

15ª) Quais são as iniciativas ou gestos positivos que mais marcam quem faz este trabalho? Refiro-me, por exemplo, a um simples abraço ou a alguma ação concreta que tenha um impacto especial.

- Isso é constantemente. E podes pôr, se quiseses, que no âmbito deste programa muitas vezes temos uma parceria com o Pingo Doce, e na altura do Natal e da Páscoa fazemos os cabazes e vamos levar aos idosos, aqueles mais carenciados. E a aceitação e a alegria deles são muito grandes mesmo. E saber que a gente se lembra deles e que estamos com eles quando nos necessitam é muito reconfortante.

16ª) Na sua opinião, há alguma coisa poderia ser melhorada ou implementada?

- Isso é o que a gente luta sempre, é com a dificuldade dos meios humanos que temos. Só para teres uma ideia, nós temos quatro concelhos, e somos seis aqui, e pelo meu ver, devíamos ter pelo menos dois militares por cada concelho, pelo menos. Porque uma coisa, sabes que o SPC abrange muita coisa, não é só os idosos, é escola segura, é investimento seguro, é comércio seguro, não é? E nós não temos capacidade de dar aos idosos o acompanhamento que realmente eles necessitam. Nós temos na nossa área de jurisdição nos quatro concelhos, cento e muitos, idosa, e o acompanhamento que devíamos dar não consegue ser aquilo que a gente mais gostaria e que seria necessário. E aqui nós vivemos na cidade, os acessos são mais fáceis, para Trás-os-Montes por exemplo é mais complicado. Nós temos muitos idosos que moram sozinhos, mas não isolados. Enquanto nessas áreas mais rural, há idosos que vivem isolados, além de sozinhos isolados. Aqui um idoso vive sozinho, mas tem sempre um vizinho ao lado, vive num apartamento, vive numa moradia, mas tem sempre os vizinhos, tem sempre aquele apoio se necessário. Por exemplo, aqueles idosos mais nos meios rurais é pior, porque estão isolados.

17ª) Quais são as expectativas para o futuro da secção e o que é que está a ser feito ou o que é que não está?

- Houve um curso para colocar mais militares na secção, temos dois militares que foram ao curso agora, um de Matosinhos e outro de Arcozelo. E temos um militar de Gaia que está a pedir para cá, não é? São três militares. Agora, não sei se virão os três. Mas também dois vão sair daqui ainda este ano. Por isso, não é? Vamos voltar ao que estamos atualmente.

18ª) Não acha que a secção vai mudar de alguma forma? Não vê perspectivas disso?

- Isto é assim, a secção dos SPCs não depende só do comandante aqui do destacamento. Em Lisboa há mesmo o departamento de comunitário e direitos humanos, não é? Eles é que gerem um bocado também esta parte dos SPCs. Pelas reuniões que nós temos tido, que temos mensalmente reuniões do SPCs aqui do Comando do Porto, nós estamos a fazer forças para com aqui o Comando do Porto para que isto mude. Esperemos que sim, vamos acreditar que sim e que coloquem mais meios humanos.”

Anexo n.º 2 - Questionário pré-intervenção

(Aplicação: diagnóstico inicial antes da formação)

1. Sobre si

1.1 Idade: _____

1.2 Vive sozinho(a)? ☐ Sim
☐ Não

1.3 Tem familiares/amigos que o visitam ou telefonam regularmente? ☐ Sim
☐ Não

2. Solidão e contactos

2.1 Com que frequência fala com alguém (família, amigos, vizinhos)?
☐ Todos os dias
☐ 1 a 3 vezes por semana
☐ 1 vez por semana
☐ Raramente
☐ Nunca

2.2 Sente-se sozinho(a) com frequência?
☐ Nunca
☐ Às vezes
☐ Muitas vezes
☐ Quase sempre
☐ Sempre

2.3 Sente que tem alguém com quem pode contar quando precisa?
☐ Sim
☐ Às vezes
☐ Não

3. Uso do telemóvel (conhecimentos e autonomia)

3.1 Tem telemóvel?
☐ Sim, smartphone
☐ Sim, mas não é smartphone
☐ Não

3.2 Costuma usar o telemóvel sozinho(a)?
☐ Sim, sem dificuldades
☐ Sim, mas preciso de ajuda
☐ Não consigo usar sozinho(a)

3.3 Consegue fazer chamadas?

- ☐ Consigo sozinho (a)
- ☐ Consigo com ajuda
- ☐ Não consigo

3.4 Consegue enviar mensagens?

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

3.5 Consegue usar o whatsapp?

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

3.6 Faz videochamadas?

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

3.7 Sabe como contactar serviços importantes (112, SNS24, GNR)?

- ☐ Sim
- ☐ Mais ou menos
- ☐ Não

4. Segurança e confiança

4.1 Quando usa o telemóvel, sente confiança?

- ☐ Sim
- ☐ Às vezes
- ☐ Não

4.2 Tem medo de carregar “no botão errado” ou estragar o telemóvel?

- ☐ Não
- ☐ Às vezes
- ☐ Sim, muito

4.3 Se receber uma chamada ou mensagem suspeita, sabe o que fazer?

- ☐ Sim
- ☐ Não tenho a certeza
- ☐ Não

5. Internet e tecnologia

5.1 Usa internet no telemóvel?

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

5.2 Já pesquisou alguma coisa na internet?

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

6. Necessidades e expectativas

6.1 O que gostaria de aprender no curso? (pode escolher várias)

- ☐ Fazer chamadas
- ☐ Usar mensagens
- ☐ Usar whatsapp
- ☐ Fazer videochamadas
- ☐ Ver notícias/informações
- ☐ Segurança digital
- ☐ Outra: _____

Anexo n.º 3 - Questionário pós-intervenção

Aplicação: após a última sessão de acompanhamento individual

1. Sobre os seus contactos sociais

1.1 Com que frequência fala com alguém (família, amigos, vizinhos)?

- ☐ Todos os dias
- ☐ 1 a 3 vezes por semana
- ☐ 1 vez por semana
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

1.2 Sente-se sozinho(a)?

- ☐ Nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Muitas vezes
- ☐ Quase sempre
- ☐ Sempre

1.3 Sente que tem alguém com quem pode contar quando precisa?

- ☐ Sim
- ☐ Às vezes
- ☐ Não

2. Uso do telemóvel (conhecimentos e autonomia)

2.1 Usa o telemóvel sozinho(a)?

- ☐ Sim, sem dificuldades
- ☐ Sim, mas preciso de ajuda
- ☐ Não consigo usar sozinho(a)

2.2 Consegue fazer chamadas?

- ☐ Consigo sozinho(a)
- ☐ Consigo com ajuda
- ☐ Não consigo

2.3 Consegue enviar mensagens?

- ☐ Consigo sozinho(a)
- ☐ Consigo com ajuda
- ☐ Não consigo

2.4 Consegue usar o whatsapp?

- ☐ Consigo sozinho(a)
- ☐ Consigo com ajuda
- ☐ Não consigo

2.5 Consegue fazer videochamadas?

- ☐ Consigo sozinho(a)
- ☐ Consigo com ajuda
- ☐ Não consigo

2.6 Sabe contactar serviços importantes (112, SNS24, GNR)?

- ☐ Sinto-me capaz de o fazer sozinho(a)
- ☐ Sei mais ou menos
- ☐ Não sei

3. Segurança e confiança

3.1 Sinto confiança quando uso o telemóvel:

- ☐ Sim
- ☐ Às vezes
- ☐ Não

3.2 Tenho medo de “carregar no botão errado” ou estragar o telemóvel:

- ☐ Não
- ☐ Às vezes
- ☐ Sim, muito

3.3 Se receber uma chamada ou mensagem suspeita, sei o que fazer:

- ☐ Sim
- ☐ Não tenho a certeza
- ☐ Não

4. Internet e tecnologia

4.1 Uso internet no telemóvel:

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

4.2 Já pesquisei informações na internet:

- ☐ Sim
- ☐ Só com ajuda
- ☐ Não

5. Autoavaliação da aprendizagem (somente pós-intervenção)

5.1. Sinto que melhorei no uso do telemóvel:

- ☐ Muito
- ☐ Um pouco
- ☐ Não senti melhoria

5.2. O curso ajudou-me a estar mais em contacto com familiares/amigos/serviços?

- ☐ Sim, muito
- ☐ Um pouco
- ☐ Não mudou

5.3. Sinto-me mais seguro(a) e autónomo(a) no dia a dia depois da formação:

- ☐ Sim
- ☐ Um pouco
- ☐ Não

6. Integração e Participação

6.1 Gostei de participar nas sessões em grupo:

- ☐ Sim
- ☐ Mais ou menos
- ☐ Não

6.2 Sinto-me mais integrado(a) na comunidade:

- ☐ Sim
- ☐ Um pouco
- ☐ Não

6.3 Fez novas amizades ou conheceu pessoas novas durante as sessões de formação?

- ☐ Sim
☐ Algumas
☐ Não

7. O que mais gostei de aprender:

8. O que ainda gostaria de aprender ou treinar:

Anexo n.º 4 – Grelha de observação prática da autonomia digital

Aplicação: na sessão 6

1. Escala de pontuação:

0 pontos - Não consegue realizar a tarefa, mesmo com ajuda.

1 ponto - Realiza a tarefa apenas com ajuda total do formador.

2 pontos - Realiza a tarefa com ajuda parcial, orientação verbal ou pequenas indicações.

3 pontos - Realiza a tarefa de forma autónoma, sem necessidade de ajuda.

2. Grelha de observação prática

A. Utilização básica do smartphone

Tarefa observada	0	1	2	3	Observações
1. Liga ou desbloqueia o telemóvel.					
2. Regressa ao ecrã inicial.					
3. Identifica o nível de bateria.					
4. Aumenta ou diminui o volume.					
5. Localiza uma aplicação indicada pelo formador.					

B. Chamadas, mensagens e contactos

Tarefa observada	0	1	2	3	Observações
6. Realiza uma chamada para um contacto conhecido.					
7. Atende uma chamada recebida.					
8. Termina corretamente uma chamada.					
9. Consulta uma chamada perdida.					
10. Procura um contacto guardado no telemóvel.					
11. Envia uma mensagem escrita simples.					

C. Whatsapp e videochamada

Tarefa observada	0	1	2	3	Observações
12. Abre o whatsapp.					
13. Procura um contacto no whatsapp.					
14. Envia uma mensagem escrita pelo whatsapp.					
15. Grava e envia uma mensagem de voz.					
16. Ouve uma mensagem de voz recebida.					
17. Realiza ou atende uma videochamada curta.					
18. Termina corretamente a videochamada.					

D. Internet, contactos essenciais e pedido de ajuda

Tarefa observada	0	1	2	3	Observações
19. Abre o navegador ou a aplicação google.					
20. Faz uma pesquisa simples, por exemplo “SNS24 telefone” ou “Junta de Freguesia de Lavra contacto”.					
21. Localiza um contacto essencial guardado no telemóvel, como familiar, vizinho, GNR, SNS24, Bombeiros ou Junta de Freguesia.					
22. Demonstra saber contactar uma pessoa de confiança ou serviço de apoio em caso de necessidade.					
23. Identifica uma situação em que deve pedir ajuda.					

E. Segurança digital e prevenção de risco

Tarefa observada	0	1	2	3	Observações
24. Reconhece uma mensagem suspeita com pedido de dinheiro, dados pessoais, códigos ou links desconhecidos.					
25. Refere que não deve partilhar códigos, palavras-passe, dados bancários ou documentos pessoais por mensagem ou chamada.					
26. Demonstra que deve pedir ajuda a familiar, pessoa de confiança, GNR ou outra entidade competente perante uma situação suspeita.					
27. Evita abrir links desconhecidos ou responder a mensagens suspeitas.					

3. Pontuação final

Total de pontos obtidos: _____ / 81

Classificação do nível de autonomia digital:

Pontuação total	Interpretação
0 a 27 pontos	Baixa autonomia digital. O participante necessita de apoio contínuo e acompanhamento individual reforçado.
28 a 54 pontos	Autonomia digital em desenvolvimento. O participante realiza algumas tarefas, mas ainda necessita de ajuda frequente.
55 a 67 pontos	Autonomia digital plena com apoio pontual. O participante consegue realizar tarefas essenciais, embora ainda possa necessitar de orientação em algumas situações.
68 a 81 pontos	Boa autonomia digital plena. O participante consegue realizar a maioria das tarefas de forma autónoma.

4. Critério de autonomia digital plena

Para efeitos do presente projeto, considera-se que o participante alcançou autonomia digital plena quando consegue realizar, pelo menos com ajuda parcial, as seguintes tarefas essenciais:

Tarefa essencial	Sim	Não
Desbloquear o telemóvel.		
Realizar uma chamada para um contacto conhecido.		
Procurar um contacto guardado.		
Enviar uma mensagem escrita ou de voz.		
Localizar um contacto essencial, como familiar, vizinho, GNR, SNS24, Bombeiros ou Junta de Freguesia.		
Contactar uma pessoa de confiança ou serviço de apoio em caso de necessidade.		
Reconhecer uma mensagem ou contacto suspeito.		
Saber que não deve partilhar códigos, palavras-passe, dados bancários ou documentos pessoais.		

Anexo n.º 5 – Ficha de monitorização da avaliação do processo

1. Registo de presenças

N.º	Nome do participante	Presente	Ausente
1		☐	☐
2		☐	☐
3		☐	☐
4		☐	☐
5		☐	☐
6		☐	☐
7		☐	☐
8		☐	☐
9		☐	☐
10		☐	☐
11		☐	☐

2. Participação dos idosos nas atividades práticas

Aspeto observado	Baixo	Médio	Elevado
Participação nas atividades propostas	☐	☐	☐
Motivação/interesse durante a sessão	☐	☐	☐
Interação com o formador	☐	☐	☐
Interação com os restantes participantes	☐	☐	☐
Autonomia na realização dos exercícios	☐	☐	☐
Necessidade de apoio individualizado	☐	☐	☐

3. Dificuldades observadas pelo formador

Tipo de dificuldade observada	Participante(s)	Descrição breve	Apoio prestado
Dificuldade em ligar/desbloquear o telemóvel			
Dificuldade em realizar chamadas			
Dificuldade em enviar mensagens			
Dificuldade em utilizar o whatsapp			
Dificuldade em realizar videochamadas			
Dificuldade em guardar ou localizar contactos			
Dificuldade em guardar ou localizar contactos			

4. Adequação dos recursos e materiais utilizados

Recurso/material	Adequado	Parcialmente adequado	Não adequado
Telemóveis dos participantes			
Internet/Wi-Fi			
Espaço físico			
Materiais de apoio impressos			
Ritmo da sessão			

5. Necessidades de adaptação identificadas

Necessidade identificada	Sim	Não
Repetir conteúdos na sessão seguinte	☐	☐
Reforçar apoio individualizado	☐	☐
Reorganizar grupos ou pares de trabalho	☐	☐
Simplificar materiais de apoio	☐	☐
Aprofundar algum tema específico	☐	☐

6. Síntese da sessão

Principais aspetos positivos observados:

Principais dificuldades verificadas:

Ajustes a realizar nas próximas sessões:

Anexo n.º 6 - Orçamento de equipamentos tecnológicos e material pedagógico

Recursos	Quantidade	Valor unitário estimado	Total	Necessidade/Observações
Smartphones básicos para empréstimo/doação	11	120 €	1320 €	Para idosos sem smartphone ou com equipamento desatualizado
Cartões SIM/dados móveis	11 cartões x 3 meses	5 € (Digi)	165 €	Para participantes sem internet móvel
Pens USB	2	9 €	18 €	Guardar materiais, fichas, apresentações e grelhas de avaliação
			Subtotal = 1503€	
Materiais pedagógicos e administrativos				
Certificados de participação	11	-----	50 €	Valorização simbólica dos participantes
			Subtotal = 50 €	