



INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## Inclusão Digital de Imigrantes em Portugal: Análise dos Principais Fatores de Exclusão

Arísia Mariéth Fernandes Monteiro

Mestrado em Administração Pública

Orientador:

Professor Doutor David Ferraz, Professor Associado,  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Coorientador:

Professor Doutor Tiago Lapa, Professor Auxiliar,  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2025

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Inclusão Digital de Imigrantes em Portugal: Análise dos Principais Fatores de Exclusão

Arísia Mariéth Fernandes Monteiro

Mestrado em Administração Pública

Orientador:

Professor Doutor David Ferraz, Professor Associado,  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Coorientador:

Professor Doutor Tiago Lapa, Professor Auxiliar,  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2025

*Dedico esta dissertação à minha família.*



## **Agradecimentos**

A realização desta dissertação representa não apenas a concretização de um objetivo acadêmico, mas também um percurso de crescimento pessoal, que só foi possível graças ao apoio e à presença de pessoas muito especiais na minha vida.

Em primeiro lugar, agradeço a Deus pela força, perseverança e fé que me sustentaram em todos os momentos de desafio e incerteza.

Aos meus orientadores, Professor David Ferraz e Professor Tiago Lapa, manifesto o meu sincero reconhecimento pela paciência, dedicação e disponibilidade com que me guiaram ao longo deste trabalho. As suas orientações foram fundamentais para que eu pudesse transformar ideias em resultados.

Às entidades (em particular a Agência para a Integração Migrações e Asilo (AIMA I.P.)) que colaboraram na recolha de dados, agradeço pela disponibilidade, partilha e contributo, sem as quais este estudo não teria sido possível, bem como a todos os participantes do inquérito, que, com as suas experiências e testemunhos, tornaram possível a análise aqui desenvolvida.

À minha família, o meu mais profundo agradecimento. À minha mãe e aos meus avós, pelo amor incondicional e pelo exemplo de resiliência e coragem que sempre me transmitiram. Ao meu companheiro e nosso filho, pelo incentivo e carinho. E, de forma muito especial, a todos aqueles que acreditaram em mim mesmo quando eu duvidava. Obrigada por serem a minha inspiração e porto seguro.

Aos meus amigos, que me acompanharam de perto e de longe, agradeço pela compreensão, pela amizade sincera e pelas palavras de encorajamento que tantas vezes me deram ânimo para seguir em frente.

Esta dissertação é, acima de tudo, fruto de um caminho partilhado. A cada pessoa que, de algum modo, contribuiu para que eu chegasse até aqui, deixo o meu mais sentido obrigado.



## Resumo

A digitalização da Administração Pública em Portugal tem vindo a transformar a forma como os cidadãos acedem a serviços essenciais, promovendo eficiência, mas também levantando novos desafios de inclusão. Para os imigrantes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), a transição digital evidencia desigualdades que resultam de fatores socioeconómicos, barreiras linguísticas e percursos educativos diferenciados.

Esta dissertação analisa os principais fatores que condicionam a inclusão e exclusão digital dos imigrantes da CPLP em Portugal, com ênfase na escolaridade como variável central. Através da aplicação de um inquérito por questionário, exploram-se dimensões como o acesso a equipamentos, a frequência de utilização de serviços digitais, as perceções de confiança e satisfação e as estratégias de apoio mobilizadas.

Os resultados revelam que a escolaridade desempenha um papel determinante: indivíduos com níveis mais elevados de instrução apresentam maior autonomia e confiança, enquanto aqueles com menor escolaridade enfrentam maiores dificuldades, dependência de terceiros e sentimentos de frustração. Conclui-se que a promoção da inclusão digital dos imigrantes da CPLP exige políticas públicas que articulem simplificação dos serviços com programas de capacitação em literacia digital, especialmente dirigidos a grupos mais vulneráveis.

**Palavras-chave:** *Inclusão digital; Exclusão digital; Imigrantes CPLP; Escolaridade; Literacia digital; Serviços públicos digitais; Inclusão por procuração; Portugal*





## Abstract

The digitalization of Public Administration in Portugal has transformed the way citizens access essential services, promoting efficiency but also raising new challenges of inclusion. For immigrants from the Community of Portuguese-Speaking Countries (CPLP), the digital transition highlights inequalities resulting from socioeconomic factors, language barriers, and differentiated educational backgrounds.

This dissertation analyses the main factors that condition the digital inclusion and exclusion of CPLP immigrants in Portugal, with a particular emphasis on education as a central variable. Through the application of a questionnaire survey, dimensions such as access to devices, frequency of use of digital services, perceptions of trust and satisfaction, and support strategies are explored.

The results reveal that education plays a decisive role: individuals with higher levels of schooling demonstrate greater autonomy and confidence, while those with lower education levels face more difficulties, dependency on others, and feelings of frustration. It is concluded that promoting the digital inclusion of CPLP immigrants requires public policies that combine the simplification of digital services with training programs in digital literacy, particularly aimed at the most vulnerable groups.

**Keywords:** *Digital inclusion; Digital exclusion; CPLP immigrants; Education level; Digital literacy; Digital public services; Proxy inclusion; Portugal*



## Índice

Introdução.....	1
Parte 1: Revisão da Literatura .....	4
Capítulo I.....	5
1. Imigração em Portugal .....	5
1.1 Enquadramento teórico .....	5
1.2 A imigração em Portugal e o perfil dos imigrantes.....	6
1.3 Legislação.....	8
Capítulo II .....	9
2. Serviços Públicos Digitais VS Fatores de Exclusão Digital .....	9
2.1 Serviços Públicos Digitais e Políticas Públicas.....	9
2.2 Os desafios da Inclusão Digital dos imigrantes em PT.....	10
2.3 Exclusão Digital e Inclusão Digital – Conceito .....	11
2.4 Inclusão por Procuração – Conceito.....	12
2.5 Competências digitais e Barreiras à Inclusão Digital dos Imigrantes .....	13
2.6 Fatores de Exclusão digital .....	14
Parte 2: Desenho da Investigação e Tratamento dos Dados.....	17
Capítulo III .....	19
3. Metodologia e Recolha dos Dados.....	19
3.1 Método de Recolha de Dados.....	20
3.2 Hipóteses Teóricas e Modelo Conceptual.....	20
CAPÍTULO IV .....	25
4. Análise dos dados.....	25
4.1 Análise descritiva – Sociodemográfica .....	25
4.2 Análise descritiva – Acesso a Equipamentos e Competências Digitais.....	26
4.3 Cruzamento das variáveis - Escolaridade e Autonomia Digital.....	27
4.4 Análise descritiva – Confiança e Satisfação .....	28
4.4.1 Inclusão por Procuração .....	28
4.4.2 Confiança, Satisfação e Segurança.....	29
Parte 3: Discussão, Conclusão, Limitações e Recomendações Futuras .....	31
CAPÍTULO V .....	33
Discussão e Conclusão .....	33
Limitações e Recomendações Futuras .....	37
Fontes .....	39
Anexos.....	43
Anexo A – Tabela-resumo dos diplomas legais da Lei 23/2007, de 4 de julho.....	44

Anexo B – Quadro síntese da evolução das principais iniciativas de governo eletrónico em Portugal e das suas implicações para a inclusão digital dos cidadãos .....	44
Anexo C – Quadro das hipóteses teóricas .....	45
Anexo D – Descrição do modelo conceptual .....	46
Anexo E – Inquérito por questionário .....	48
Anexo F – Análise Descritiva .....	57
Anexo G – Reflexão sobre as Políticas Públicas Digitais nos Países de Origem dos Imigrantes da CPLP .....	63

## **Índice de Figuras**

Figura 3.1 - Modelo Conceptual .....	21
--------------------------------------	----

## **Índice de Tabela**

Tabela 1.1 - Principais indicadores da imigração em Portugal (2023) .....	7
Tabela 3.1 - Artigos que compõem a revisão de literatura e que suportam a metodologia (principais autores).....	21
Tabela 4.1 - Caracterização Sociodemográfica.....	25
Tabela 4.2 - Escolaridade e Autonomia Digital .....	27

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 4.1 - Acesso Regular à Internet.....	26
Gráfico 4.2 - Equipamento e Competências Digitais.....	26
Gráfico 4.3 - Fontes de apoio na interação com os serviços públicos digitais.....	28
Gráfico 4.4 - Perceção de segurança no fornecimento de dados pessoais nos serviços públicos digitais .....	29

## **Introdução**

Esta dissertação aborda a importância da inclusão digital dos imigrantes em Portugal, destacando a relevância do tema em um contexto de evolução tecnológica e globalização para a integração e desenvolvimento dos imigrantes na sociedade portuguesa. Além disso, apresenta a problemática da exclusão digital enfrentada pelos imigrantes e a necessidade de compreender os fatores que contribuem para este cenário, justificando a realização desta dissertação.

A digitalização da Administração Pública portuguesa, intensificada nas últimas duas décadas, representa uma transformação estrutural na forma como os cidadãos acedem a serviços essenciais. Este processo, embora positivo em termos de eficiência e modernização, levanta preocupações quanto à sua efetiva inclusão, sobretudo no caso das populações imigrantes.

Nas últimas décadas, Portugal tem-se afirmado como um importante destino migratório, acolhendo cidadãos de diversas origens culturais, linguísticas e sociais. Com o aumento da digitalização dos serviços públicos, como saúde, segurança social, finanças, justiça, educação e imigração, o acesso equitativo a estes serviços passou a depender, em grande medida, da capacidade de os cidadãos interagirem com plataformas digitais. Neste contexto, a inclusão digital de imigrantes tornou-se uma dimensão central do debate sobre integração social, igualdade de oportunidades e cidadania ativa. A digitalização transformou profundamente o funcionamento das administrações públicas em todo o mundo, trazendo consigo promessas de maior eficiência, transparência e proximidade com os cidadãos. Em Portugal, este processo intensificou-se sobretudo após a implementação de políticas de modernização administrativa e de governação eletrónica, que colocaram os serviços digitais como uma via preferencial de interação entre o Estado e a sociedade.

A inclusão digital refere-se à capacidade de aceder, utilizar e beneficiar plenamente das tecnologias digitais, Van Dijk (2020). Para os imigrantes, este processo envolve desafios específicos, como o domínio da língua portuguesa, o acesso a dispositivos e internet, a literacia digital, e a compreensão de sistemas administrativos complexos. Tais obstáculos podem agravar situações de exclusão, dificultando o exercício de direitos fundamentais como o acesso à saúde, à habitação, à educação ou à regularização documental.

Portugal tem desenvolvido esforços relevantes na promoção da inclusão digital, como a disponibilização de serviços online (por exemplo, o portal ePortugal, o SNS 24 ou plataformas digitais dos serviços como Finanças / Segurança Social / AIMA), iniciativas de literacia digital

e o apoio de organizações da sociedade civil. No entanto, este movimento não tem sido homogêneo nem isento de desafios. O conceito de exclusão digital, amplamente discutido por autores como Van Dijk (2020), Cardoso e Lapa (2007) e Lapa e Vieira (2019), alertam para a existência de fraturas sociais que se refletem no acesso, uso e benefícios decorrentes das tecnologias digitais. Tais desigualdades assumem uma particular relevância quando observadas no contexto das populações imigrantes, frequentemente confrontadas com barreiras adicionais como dificuldades linguísticas, insuficiência de recursos económicos ou fragilidades no acesso à informação. Estudos prévios Lapa e Vieira (2019) e Van Dijk (2020), demonstram que o nível de instrução condiciona não apenas o acesso às tecnologias, mas sobretudo a capacidade de compreender, interpretar e utilizar de forma autónoma os serviços digitais. No caso dos imigrantes, a escolaridade interage ainda com outras barreiras, como dificuldades linguísticas, falta de recursos económicos e desconhecimento dos procedimentos administrativos.

Neste quadro, a presente dissertação centra-se na análise da inclusão digital de imigrantes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) residentes em Portugal, com o objetivo de compreender em que medida a crescente digitalização dos serviços públicos constitui, simultaneamente, uma oportunidade e um desafio para esta população. A escolha da CPLP justifica-se pela relevância demográfica destes grupos migrantes no país e pela afinidade cultural e linguística que, em teoria, poderia facilitar processos de integração digital.

Há que equacionar efeitos de grupo, dado que a inclusão digital generalizada pode potenciar formas intermédias de inclusão, apelidadas de *‘inclusão por procuração’*, para aqueles que apresentam qualquer tipo de constrangimento no acesso e uso das redes digitais, mas que recorrem a terceiros para as usar em seu nome Lapa e Vieira (2019).

O problema de investigação que orienta este estudo pode ser enunciado da seguinte forma: *Pode a ‘inclusão por procuração’ ser um fator impactante para a qualidade da interação dos imigrantes, com os serviços públicos digitais? Até que ponto a inclusão por procuração poderá influenciar a autonomia/confiança dos imigrantes da CPLP?*

Para responder a estas questões, foi desenvolvido um inquérito por questionário aplicado a imigrantes da CPLP, residentes em diferentes regiões do país, cujos resultados permitiram mapear práticas de acesso, dificuldades e perceções associadas à utilização dos serviços digitais.

A relevância deste estudo reside no contributo para a compreensão crítica das desigualdades digitais no contexto migratório português, oferecendo evidências empíricas que podem informar políticas públicas mais inclusivas. Num momento em que a transformação

digital da Administração Pública se acelera, torna-se fundamental garantir que tal processo não aprofunde desigualdades sociais já existentes, mas antes promova a equidade e a cidadania plena de todos os residentes em Portugal.

***Parte 1: Revisão da Literatura***



# Capítulo I

## 1. Imigração em Portugal

### 1.1 Enquadramento teórico

O artigo 13º da Declaração Universal dos Direitos Humanos define que:

*1. Toda a pessoa tem o direito de livremente circular e escolher a sua residência no interior de um Estado.*

*2. Toda a pessoa tem o direito de abandonar o país em que se encontra, incluindo o seu, e o direito de regressar ao seu país.*

As migrações são um tema recorrente no âmbito das ciências sociais, nos argumentos políticos e no quotidiano do senso comum. Utilizado para referir um dos fenómenos sociais mais significativos do mundo contemporâneo, o conceito de “migração”, bem como as suas derivações, nomeadamente “emigrante” e “imigrante”, banalizaram-se ao ponto de, em muitas circunstâncias, serem assumidos de forma acrítica e simplista, com a consequência de reduzir a complexidade do fenómeno migratório a um simples movimento de pessoas.

Não existindo uma definição exclusiva e consensual que diferencie de forma clara os movimentos populacionais que são migratórios e as subcategorias que a partir daí decorrem, torna-se necessário recensear conceitualmente o termo migrações. A maioria das definições faz referência a um conjunto de aspetos que consideram as migrações como a deslocação de seres humanos no espaço e tempo que, percorrendo pequenas ou grandes distâncias, no decorrer de um curto ou longo período, mudam de residência.

De acordo com Fonseca (2008), Portugal é um país tradicionalmente marcado pela emigração e imigração, o que o transforma num estado multiétnico e multicultural. Ou seja, verifica-se a existência de diversas etnias e culturas que coexistem no mesmo espaço geográfico.

Para Lee (1966), as migrações são todos os movimentos que implicam uma mudança de residência permanente ou semipermanente, não tomando em conta a distância como critério, considerando como migração a simples mudança de habitação num mesmo bairro, ou a mudança de habitação quando alguém vai viver para outro país.

De acordo com Jansen (1969) citado por Peixoto (2004): “A migração é um problema demográfico: influencia a dimensão das populações na origem e no destino; é um problema económico: muitas mudanças na população são devidas a desequilíbrios económicos entre diferentes áreas; pode ser um problema político: tal é particularmente verdade nas migrações internacionais, onde restrições e condicionantes são aplicadas àqueles que pretendem atravessar uma fronteira política; envolve a psicologia social, no sentido em que o migrante está envolvido num processo de tomada de decisão antes da partida, e porque a sua personalidade pode desempenhar um papel importante no sucesso com que se integra na sociedade de acolhimento; e é também um problema sociológico, uma vez que a estrutura social e o sistema cultural, tanto dos lugares de origem como de destino, são afetados pela migração e, em contrapartida, afetam o migrante”.

Os processos imigratórios são caracterizados por dois tipos de migrações: voluntárias e involuntárias. A migração voluntária consiste na imigração realizada de forma voluntária, em que o indivíduo assume a vontade de querer abandonar o seu país, em prol de uma vida melhor num outro país. Por sua vez, a migração involuntária consiste numa imigração forçada, na qual um indivíduo, que entra no país de acolhimento, se vê obrigado a abandonar o seu país de origem em consequência da privação de recursos que assegurem a sua sobrevivência. A imigração temporária consiste em movimentos migratórios a que correspondem estadas que a priori, são limitadas no tempo, ao passo que a imigração permanente se funda na estadia no país de acolhimento sem limite de tempo Fonseca (2005).

## **1.2 A imigração em Portugal e o perfil dos imigrantes**

A imigração em Portugal tem registado um crescimento contínuo nas últimas décadas, refletindo a transição do país de uma nação tradicionalmente emigratória para um destino atrativo de mobilidade internacional. Segundo dados da Agência para a Integração Migrações e Asilo (AIMA I.P.) (2023), o número de cidadãos estrangeiros com autorização de residência ultrapassou um milhão, representando mais de 10% da população residente. Este aumento deve-se sobretudo à entrada de cidadãos da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), mas também de outras regiões como a União Europeia e a Ásia.

Em 2022 havia quase 800 mil estrangeiros em Portugal, 76% dos quais originários de países extracomunitários, perto do dobro do registado há 10 anos; a taxa de

desemprego da população estrangeira era mais do dobro da média nacional; em 2021, os trabalhadores estrangeiros ganhavam, em média, menos 94€ mensais do que a média nacional; em 2022, um em cada três estrangeiros em Portugal vive em risco de pobreza ou exclusão social; nos últimos 15 anos, perto de meio milhão de estrangeiros obtiveram nacionalidade portuguesa; em 2022, entraram em Portugal 118 mil imigrantes; e que, no mesmo ano, saíram de Portugal 31 mil emigrantes, menos 23 mil (- 43%) do que o registado no ano marcado pelo maior número de saídas, em 2013 (Pordata, 2023).

De acordo com o Relatório de Migrações e Asilo da AIMA I.P. de 2023, Portugal registou mais de um milhão de cidadãos estrangeiros com autorização de residência, um aumento de mais de 33% em relação a 2018. A tabela 1.1 ilustra de forma resumida os principais indicadores da imigração em Portugal até o ano 2023.

Tabela 1.1 - Principais indicadores da imigração em Portugal (2023)

<b>Indicador</b>	<b>Valor / Descrição</b>	<b>Fonte</b>
Total de estrangeiros residentes	1 001 100	AIMA, 2023
Crescimento face a 2018	+33%	AIMA, 2023
Nacionalidades mais representativas	Brasil (32%), Cabo Verde (7%), Angola (6%), Índia (5%), Reino Unido (4%)	AIMA, 2023
Faixa etária predominante	25–44 anos (80,5% da população estrangeira ativa)	AIMA, 2023
Proporção por género	52% homens / 48% mulheres	AIMA, 2023
Escolaridade média	Ensino secundário (maioria), mas forte heterogeneidade entre grupos	INE, 2023
Principais regiões de residência	Lisboa e Vale do Tejo, Algarve e Norte	INE, 2023

Taxa de risco de pobreza	33% entre estrangeiros, o dobro da média nacional	PORDATA, 2023
--------------------------	---	---------------

Fonte: Elaboração própria

A partir destes dados, observa-se que a imigração contemporânea em Portugal é marcada pela diversidade de origens, qualificações e perfis socioeconómicos. No entanto, a heterogeneidade dos níveis de escolaridade e de acesso a recursos digitais revela desafios significativos no processo de inclusão digital, particularmente entre os imigrantes da CPLP. Essa realidade reforça a pertinência de analisar de que modo a escolaridade e as competências digitais influenciam o acesso e a utilização dos serviços públicos online.

### 1.3 Legislação

#### **A Lei n.º 23/2007 e o enquadramento dos imigrantes da CPLP em Portugal**

O enquadramento jurídico da imigração em Portugal assenta fundamentalmente na Lei n.º 23/2007, de 4 de julho, que estabelece o regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional. Este diploma consagra princípios de integração e de igualdade de direitos, regulando igualmente as modalidades de autorização de residência e os mecanismos de regularização documental.

Em complemento, o Acordo de Mobilidade da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), em vigor desde 2021, introduziu novas facilidades na concessão de autorizações de residência para cidadãos dos Estados-membros da CPLP, reforçando os laços de cooperação e mobilidade entre os países lusófonos. Este instrumento legal contribuiu para o aumento expressivo de pedidos de residência de cidadãos da CPLP em Portugal, constituindo o enquadramento central para o presente estudo.

Para efeitos de contextualização mais detalhada, incluindo outros diplomas e regulamentos complementares, apresenta-se no Anexo A, uma síntese dos principais instrumentos legais aplicáveis à imigração em Portugal.

# Capítulo II

## 2. Serviços Públicos Digitais VS Fatores de Exclusão Digital

### 2.1 Serviços Públicos Digitais e Políticas Públicas

Embora a digitalização da Administração Pública portuguesa tenha evoluído significativamente nas últimas duas décadas, impulsionada por políticas de modernização administrativa e pela transição para o governo eletrónico (*e-government*), a criação de iniciativas como o programa Simplex, o portal ePortugal e a Chave Móvel Digital transformando a forma como os cidadãos interagem com o Estado, promovendo uma maior eficiência nos processos e uma redução da burocracia tradicional, o paradigma de organização e funcionamento da Administração Pública portuguesa continua a seguir um modelo hierárquico weberiano, organizado verticalmente Cardoso e Lapa (2007) e burocrático segundo Rocha (2001) e Pollit e Boukaert (2000).

Contudo, a transformação digital trouxe também novos desafios. Apesar dos avanços tecnológicos, persistem desigualdades no acesso e na capacidade de utilização dos serviços digitais, sobretudo entre grupos vulneráveis, incluindo imigrantes com baixos níveis de escolaridade ou literacia digital. Tal como defendem Cardoso e Lapa (2007), a rigidez organizacional e a ausência de uma política transversal de integração tecnológica dificultam a universalização do acesso digital.

A inclusão digital depende, portanto, não apenas da existência de infraestruturas tecnológicas, mas também da capacidade dos cidadãos em compreender, interagir e confiar nas plataformas públicas. Para os imigrantes, esses desafios são ampliados por barreiras linguísticas, limitações técnicas e falta de clareza nas instruções, o que reforça a necessidade de políticas públicas centradas no utilizador e sensíveis à diversidade sociocultural.

A tabela incluída no Anexo B apresenta uma síntese da evolução das principais iniciativas de governo eletrónico em Portugal e das suas implicações para a inclusão digital dos cidadãos, com destaque para os serviços que mais afetam a população imigrante.

## **2.2 Os desafios da Inclusão Digital dos imigrantes em PT**

A inclusão digital é hoje considerada condição essencial para o exercício pleno da cidadania e para a integração social e económica dos indivíduos. Em Portugal, os avanços na digitalização da Administração Pública têm vindo a ampliar o acesso a serviços, mas também a expor desigualdades profundas entre grupos sociais. No caso dos imigrantes e particularmente dos oriundos da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) o acesso e uso dos serviços digitais é condicionado por fatores múltiplos, que vão desde a escolaridade até às falhas estruturais das plataformas públicas.

Um dos aspetos mais consensuais na literatura é a centralidade da escolaridade. Autores como Lapa e Vieira (2019) e Van Dijk (2020) destacam que os níveis de instrução condicionam fortemente as competências digitais, sendo a baixa escolaridade um dos maiores preditores de exclusão. No caso dos imigrantes da CPLP, esta desigualdade é ainda mais evidente, uma vez que os percursos educativos variam significativamente entre países, refletindo assimetrias socioeconómicas. Warschauer (2004) acrescenta que a exclusão digital não é apenas tecnológica, mas cultural e educacional, reforçando o papel da formação contínua como ferramenta de inclusão.

Outro desafio prende-se com as barreiras linguísticas e culturais. Embora exista proximidade linguística entre Portugal e os países da CPLP, estudos como os de Helsper e Reisdorf (2017) mostram que a exclusão digital é também moldada por competências interpretativas e pela familiaridade cultural com os sistemas administrativos. A diferença entre o português europeu e as variantes linguísticas dos países de origem, bem como a complexidade técnica do vocabulário jurídico e burocrático, tornam os serviços digitais menos acessíveis a muitos imigrantes. As falhas técnicas e organizacionais dos serviços digitais portugueses são também amplamente documentadas. Cardoso e Lapa (2007) identificaram a rigidez da Administração Pública e a falta de políticas transversais de inovação como entraves persistentes. Mais recentemente, Colomo-Magaña et al. (2023) confirmaram que, apesar dos progressos tecnológicos, as deficiências de infraestrutura, a ausência de interoperabilidade entre sistemas e a falta de formação de funcionários continuam a gerar frustração entre os utilizadores.

Paralelamente, a literatura destaca a importância das redes informais de apoio no acesso digital. Cerrillo Vidal e Beluschi-Fabeni (2024) sublinham que os imigrantes frequentemente recorrem a familiares, amigos e associações para ultrapassar barreiras, o

que demonstra resiliência, mas também evidencia desigualdade, já que nem todos possuem o mesmo capital social. Esta dependência confirma a ideia de Van Dijk (2020) de que o fosso digital não é apenas tecnológico, mas relacional.

A questão da confiança nos serviços digitais também se revela fundamental. Segundo Alhassan et al. (2022), a percepção de insegurança no tratamento de dados pessoais e a dificuldade em compreender os mecanismos de proteção digital contribuem para a relutância em adotar serviços online. No caso dos imigrantes da CPLP, a falta de clareza e de transparência nos processos reforça sentimentos de vulnerabilidade e exclusão, tal como apontado por Colomo-Magaña et al. (2023).

### **2.3 Exclusão Digital e Inclusão Digital – Conceito**

A definição dos termos exclusão e inclusão digital é, em si, um desafio, uma vez que o fosso entre aqueles que têm acesso e utilizam a conectividade à Internet, as competências de literacia digital e os dispositivos habilitados para a Internet e os que não têm, varia em todo o mundo, devido à diversidade das comunidades, refletindo assim um mosaico de desigualdades sociais, económicas e culturais, como o género, idade, raça, renda e capacidades Passey et al. (2024).

O conceito de fosso digital, que emergiu nos meados dos anos 90 no discurso académico e político Van Dijk (2005) citado por Lapa e Vieira (2019), refere-se ao hiato entre os que têm acesso à informação e às TIC, entendidas como recursos que conferem vantagens, e indivíduos ou grupos sociais que não têm acesso. Segundo Bélanger e Carter (2009), o fosso digital refere-se à distinção entre os que têm e os que não têm informação; o fosso entre os que têm conhecimentos informáticos e os analfabetos informáticos, mais especificamente, pode argumentar-se que existem duas grandes clivagens: uma clivagem de acesso e uma clivagem de competências.

O conceito de inclusão digital ganhou força em 2002, quando o Conselho Europeu lançou o plano e-Europe, cujo principal objetivo é unir esforços para garantir que todos os cidadãos beneficiem das novas tecnologias. Assim, a inclusão digital passa a ser o meio de acabar com o fosso digital em todos os seus aspetos e engloba as políticas necessárias para garantir o acesso e promover a utilização das tecnologias e desenvolver processos de literacia digital. Para se tornar uma realidade, esta inclusão requer um serviço de Internet acessível e de qualidade, dispositivos de acesso à Internet, formação em literacia digital,

apoio técnico e conteúdos em linha para promover a autossuficiência Munoz e Valencia (2023).

As lacunas em matéria de competências digitais persistem devido à falta de recursos económicos e educativos, bem como a atitudes negativas em relação às ferramentas tecnológicas. Problemas como a falta de acesso a dispositivos, tempo ou formação adequada, literacia e falta de conhecimento da língua, juntamente com a resistência à mudança digital e a baixa autoconfiança, dificultam a integração no domínio digital Cerrillo Vidal e Beluschi-Fabeni (2024). Esta realidade corrobora Helsper e Reisdorf (2017), que descrevem o fenómeno da “inclusão por procuração”.

## **2.4 Inclusão por Procuração – Conceito**

O conceito de inclusão por procuração (*proxy inclusion*) foi proposto por Helsper e Reisdorf (2017) no contexto dos estudos sobre desigualdades digitais, com o objetivo de descrever situações em que os indivíduos não interagem diretamente com as tecnologias digitais, mas dependem de terceiros para aceder, compreender ou executar tarefas em ambientes online. Trata-se, portanto, de uma forma de participação digital mediada, na qual o utilizador não exerce plena autonomia, recorrendo frequentemente a familiares, amigos, colegas ou profissionais para realizar atividades digitais quotidianas.

Segundo Helsper e Reisdorf (2017), a inclusão por procuração representa uma modalidade parcial e dependente de inclusão digital, evidenciando que a simples disponibilidade de dispositivos e conectividade não garante a capacidade de uso efetivo das tecnologias. Embora esta mediação social possa funcionar como um mecanismo temporário de superação das barreiras tecnológicas, ela perpetua uma dependência informacional, na medida em que impede o desenvolvimento de competências digitais autónomas e o fortalecimento da autoconfiança tecnológica.

Van Dijk (2020) reforça esta leitura ao distinguir três níveis de exclusão digital: o acesso físico aos meios (primeiro nível), as competências de utilização (segundo nível) e a apropriação dos benefícios das tecnologias (terceiro nível). Neste enquadramento, a inclusão por procuração situa-se entre o segundo e o terceiro níveis, uma vez que o indivíduo dispõe de acesso e de uma rede de apoio, mas não detém o domínio necessário para usufruir plenamente das potencialidades das tecnologias digitais.



De forma convergente, Helsper e Reisdorf (2017) demonstram que este fenómeno é mais comum entre grupos socialmente vulneráveis como idosos, pessoas com baixos níveis de escolaridade e populações migrantes que recorrem a terceiros para realizar tarefas administrativas online, preencher formulários, submeter documentos ou aceder a serviços públicos digitais. Assim, a *inclusão por procuração* pode ser interpretada simultaneamente como um sintoma da exclusão digital e uma estratégia adaptativa diante das limitações impostas por fatores socioeconómicos, culturais ou institucionais.

No contexto desta investigação, o conceito de *inclusão por procuração* assume particular relevância, pois permite compreender de que forma os imigrantes oriundos da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) participam no ecossistema digital português. Ainda que consigam cumprir formalidades e interagir com os serviços públicos digitais, essa participação tende a ser mediada e dependente, revelando vulnerabilidades persistentes que desafiam a ideia de uma inclusão digital plena e equitativa.

## **2.5 Competências digitais e Barreiras à Inclusão Digital dos Imigrantes**

A inclusão digital dos imigrantes em Portugal é fortemente condicionada por um conjunto de fatores interligados que ultrapassam a mera disponibilidade tecnológica. Entre os mais determinantes destacam-se as competências digitais, a literacia linguística e as barreiras culturais de interação com os serviços públicos.

De acordo com Helsper e Reisdorf (2017), o conceito de “*inclusão por procuração*” descreve situações em que indivíduos com baixa literacia digital dependem de terceiros familiares, amigos ou mediadores institucionais para aceder ou compreender serviços digitais. Este padrão é particularmente visível entre imigrantes com baixa escolaridade e dificuldades linguísticas, configurando uma forma de inclusão limitada, marcada pela dependência informacional e pela restrição da autonomia digital.

As competências digitais, entendidas como a capacidade de utilizar tecnologias de forma crítica, segura e eficaz Van Dijk (2020), constituem um elemento central para a participação plena na sociedade digital. Contudo, diversos estudos como Lapa e Vieira (2019) e Colomo-Magaña et al. (2023) demonstram que a desigualdade de competências entre grupos sociais mantém-se como uma das principais causas de exclusão digital, reforçando desigualdades pré-existentes de natureza educativa e socioeconómica.

No caso específico dos imigrantes da CPLP em Portugal, as dificuldades de acesso e uso das plataformas públicas digitais são frequentemente agravadas por barreiras linguísticas e pela complexidade das instruções disponíveis nos portais oficiais, muitas vezes redigidas num português técnico e pouco acessível Cerrillo Vidal e Beluschi-Fabeni (2024). Estas limitações linguísticas têm implicações diretas na compreensão de formulários, processos burocráticos e comunicação com os serviços de apoio.

A conjugação destes fatores, baixa escolaridade, insuficiência de competências digitais e barreiras linguísticas origina uma dupla exclusão: por um lado, a incapacidade de aceder autonomamente aos serviços públicos digitais; por outro, a dependência constante de terceiros para executar tarefas básicas, perpetuando o ciclo de vulnerabilidade. Assim, a promoção da inclusão digital não deve restringir-se ao fornecimento de infraestrutura tecnológica, mas exigir um investimento contínuo em literacia digital e linguística, com enfoque na autonomia informacional dos utilizadores imigrantes.

## **2.6 Fatores de Exclusão digital**

A definição de "populações digitalmente excluídas" ou "exclusão digital" deve ser baseada em uma "abordagem centrada no ser humano", em vez de ter uma definição universal ou de nível macro para tornar a definição mais inclusiva por natureza Passey et al. (2024).

Importa referir que os debates sobre inclusão digital têm evoluído de uma perspetiva binária, centrada apenas na questão do acesso, ter ou não ter dispositivos e ligação à internet para uma abordagem não binária, que reconhece a inclusão como processo gradual e multidimensional. Van Dijk (2020) propõe a análise em diferentes níveis, como referido anteriormente: motivação, acesso físico, competências e usos, enquanto Warschauer (2004) salienta que o verdadeiro impacto da inclusão digital depende do modo como os indivíduos transformam as competências digitais em oportunidades sociais e económicas.

Em síntese, a literatura converge na ideia de que a exclusão digital dos imigrantes em Portugal resulta da sobreposição de fatores educativos, linguísticos, técnicos, organizacionais e relacionais. No caso dos imigrantes da CPLP em Portugal, esta

distinção é particularmente relevante: apesar de muitos declararem possuir dispositivos móveis com acesso à internet (inclusão binária), persistem desigualdades significativas ao nível da literacia digital, da qualidade das interações e da capacidade de retirar benefícios efetivos do digital (inclusão não binária). Esta abordagem permite compreender que a exclusão digital não é absoluta, mas relativa, manifestando-se em diferentes intensidades e dimensões.

A exclusão digital tem sido teoricamente descrita como um conjunto complexo de fenômenos, compreendendo três níveis de relacionamento entre indivíduos e as TIC, Van Dijk (2020):

- i. O acesso ou divisão de primeiro nível, referindo-se à capacidade das pessoas de desfrutar de dispositivos eletrônicos (computadores, telemóveis, tablets, impressoras, scanners e outros) e conexão à Internet e rede móvel, mas também à qualidade dessas conexões, à acessibilidade, quantidade e diversidade dos dispositivos e à relativa obsolescência destes, dada a velocidade com que os avanços tecnológicos estão ocorrendo. Também é possível ter acesso a serviços premium ou pagos, serviços de reparo e assistência de TI, etc. A capacidade económica para pagar a compra, manutenção e atualização de bens e serviços digitais é, naturalmente, um fator determinante, que depende não só dos meios individuais, mas também das infraestruturas e recursos públicos disponíveis. Além disso, o tipo de informação, ideologias, valores e apoio presentes no ambiente social imediato e aqueles transmitidos pelos grupos de referência, podem facilitar em graus variados que uma pessoa decida usar ou não determinados meios de comunicação. Finalmente, elementos psicológicos, como expectativas, medos ou perceção de controle ou habilidade, podem determinar a decisão ou renúncia ao uso das TIC.
- ii. As lacunas de uso (segundo nível) referem-se às diferenças em termos de habilidades entre os usuários para lidar com as TIC e explorá-las ao máximo. Referem-se, principalmente, às deficiências na operação de hardware ou software, mas também à capacidade de lidar com informações não verificadas (boatos, notícias falsas, etc.), às dificuldades de administração e comércio online, às más práticas (golpes cibernéticos, roubo de informações privadas, etc.), bem como à capacidade de passar do consumo passivo para a criação ativa de conteúdo.

- iii. A lacuna de desempenho ou terceiro nível lidaria com as diferenças entre os usuários quando se trata de se beneficiar das TIC. Assim, enquanto alguns se limitariam a acessos esporádicos e focados no consumo de conteúdos produzidos por terceiros, principalmente ligados ao lazer, outros poderiam obter mais benefícios das TIC, como, por exemplo, oportunidades de emprego, participação política, criação de vínculos e relações sociais, etc.

A síntese da literatura evidencia, assim, que a exclusão digital entre imigrantes não decorre apenas de fatores técnicos, mas resulta de desigualdades estruturais de escolaridade, literacia e integração social. Com base neste enquadramento, o capítulo seguinte apresenta o desenho metodológico adotado para investigar empiricamente de que modo essas variáveis se manifestam no contexto dos imigrantes da CPLP em Portugal.

## ***Parte 2: Desenho da Investigação e Tratamento dos Dados***



## Capítulo III

### 3. Metodologia e Recolha dos Dados

A presente investigação adota uma abordagem quantitativa descritiva, orientada para a compreensão dos fatores que influenciam a inclusão e exclusão digital dos imigrantes oriundos da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) em Portugal. O objetivo metodológico central consistiu em analisar a relação entre níveis de escolaridade, autonomia digital e uso de serviços públicos online, tendo como referência o conceito de *inclusão por procuração* Helsper e Reisdorf (2017).

A inclusão digital generalizada pode potenciar formas intermédias de inclusão, apelidadas de *‘inclusão por procuração’*, para aqueles que apresentam qualquer tipo de constrangimento no acesso e uso das redes digitais, mas que recorrerem a terceiros para as usar em seu nome Lapa e Vieira (2019).

E é com base nesta afirmação que formulamos a seguinte pergunta de investigação:

- *Pode a ‘inclusão por procuração’ ser um fator impactante para a qualidade da interação dos imigrantes, com os serviços públicos digitais? Até que ponto a inclusão por procuração poderá influenciar a autonomia/autoconfiança dos imigrantes?*

Para dar resposta a nossa pergunta de investigação, o estudo baseou-se na aplicação de um inquérito por questionário estruturado, composto por trinta e uma questões (Q1–Q31), organizadas em blocos temáticos relativos ao perfil sociodemográfico, acesso a equipamentos, frequência e tipo de uso dos serviços públicos digitais, perceções de segurança e satisfação, bem como necessidades de apoio. O questionário foi concebido com base na literatura existente e adaptado ao contexto dos imigrantes lusófonos residentes em Portugal. A sua validação preliminar incluiu a validação por parte dos orientadores, um pré-teste informal junto de dez participantes com características semelhantes às da população-alvo, o que permitiu clarificar instruções e reformular termos menos acessíveis.

A população de referência abrange imigrantes provenientes dos países da CPLP com autorização de residência em Portugal. O tamanho da amostra foi calculado com base no universo de 149 174 novas concessões de Autorização de Residência CPLP até 2023,

considerando uma margem de erro de 5% e um intervalo de confiança de 90%, o que resultou numa amostra mínima recomendada de 246 indivíduos.

### **3.1 Método de Recolha de Dados**

A recolha de dados decorreu entre abril e julho de 2025, por via online e presencial, com recurso a plataformas digitais, (Qualtrics), acessíveis em dispositivos móveis. O questionário foi disponibilizado em português, com linguagem simplificada, e divulgado através de redes de apoio comunitário e associações de imigrantes. Importante realçar que a amostra é não probabilística e por conveniência, composta por participantes que aceitaram responder ao questionário, garantindo-se a confidencialidade dos dados em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

Os dados recolhidos foram tratados com recurso a estatística descritiva (frequências, médias e percentagens) e análise cruzada de variáveis, utilizando o software Microsoft Excel. A interpretação dos resultados procurou evidenciar padrões de relação entre o nível de escolaridade e o grau de autonomia digital, bem como perceções de segurança, confiança e satisfação no uso de serviços públicos online.

### **3.2 Hipóteses Teóricas e Modelo Conceptual**

Com base na revisão de literatura e na pergunta de investigação formulada, foram definidas as seguintes hipóteses teóricas, que procuram explicar a relação entre a escolaridade, as competências digitais, a inclusão por procuração e a autonomia dos imigrantes da CPLP no uso dos serviços públicos digitais em Portugal (ver quadro, anexo C):

H1 — Relação entre escolaridade e autonomia digital;

H2 — Inclusão por procuração como mecanismo de compensação da exclusão digital;

H3 — Escolaridade como fator mediador da inclusão por procuração;

H4 — Relação entre confiança institucional e uso autónomo dos serviços digitais;

H5 — Barreiras linguísticas e culturais como fatores transversais de exclusão digital.



Figura 3.1 - Modelo Conceptual



Fonte: Elaboração Própria

O modelo conceptual do estudo (Figura 3.1) assim estruturado, sintetiza as relações esperadas entre as principais variáveis do estudo:

- Variável independente: Escolaridade;
- Variável mediadora: Inclusão por procuração;
- Variável dependente: Autonomia digital;
- Variáveis moderadoras: Confiança institucional e barreiras linguísticas/culturais.

As principais dimensões em análise e a relação entre variáveis explicativas e dependentes encontram-se detalhados no anexo D.

A tabela que se segue, demonstra os principais artigos e autores que suportam a revisão de literatura e posterior discussão.

Tabela 3.1 - Artigos que compõem a revisão de literatura e que suportam a metodologia (principais autores)

Autor (ano)	Ideia do Autor	Dimensão da análise	Metodologia	Conclusões
<b>Cardoso e Lapa (2007)</b>	- Relacionar a análise da aprovação das TIC em Portugal e o Estado; - Contribuir para um melhor conhecimento da inovação organizacional	- Existência de uma falta de cultura de colaboração e de trabalho em rede na AP e que ainda não foi adotado uma verdadeira política transversal que possa estabelecer uma nova tendência na governação promovida pelas TIC.	Método Exploratório / Qualitativo. Análise ao inquérito à utilização das TIC na AP Central, aplicado pelo Observatório da Sociedade de	- Um dos principais problemas decorre da organização extremamente complexa da AP e da estrutura muito rígida; - Falta de normalização entre departamentos; - Baixas qualificações e iliteracia digital por parte dos funcionários públicos;

	através da tecnologia;		Informação e do Conhecimento da UMIC (Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento).	- Modelo hierárquico organizado verticalmente, seguindo a burocracia weberiana.
<b>Cerrillo Vidal e Beluschi-Fabeni (2024)</b>	- Examinar a persistência da exclusão digital entre a população em risco de exclusão social, com foco nos aspetos socioeconômicos, culturais e comportamentais.	- As lacunas de habilidades digitais persistem devido à falta de recursos econômicos e educacionais, bem como a atitudes negativas em relação às ferramentas tecnológicas; - Problemas como falta de acesso a dispositivos, tempo ou treinamento adequado, alfabetização e falta de conhecimento do idioma, juntamente com resistência à mudança digital e baixa autoconfiança, dificultam a integração no mundo digital;	Método Exploratório / Qualitativo. Foram realizadas 38 entrevistas abertas com especialistas, moradores e profissionais da administração pública e do terceiro setor;	Para reduzir essas lacunas, é crucial incentivar a prática constante de competências tecnológicas, uma vez que as habilidades melhoram com a repetição
<b>Colomo-Magaña et al. (2023)</b>	- Análise dos fatores geradores de exclusão e inclusão digital em PT no século XXI;	- Compreender a realidade da exclusão digital em PT no século XXI; - Identificar os planos de afetação de tecnologia lançados em PT e o seu impacto; - Analisar os processos de literacia digital dos diferentes estratos da população; - Avaliar o impacto da COVID-19 no desenvolvimento tecnológico em PT;	Método Exploratório / Qualitativo.  Método – revisão sistémica da literatura científica (análise de conteúdo descritiva e crítica das publicações)	- Os resultados indicam um certo nível de exclusão digital como resultado da falta de infraestrutura e treinamento, ambos abordados pelas políticas educacionais de TIC. - Registaram-se progressos na atribuição de tecnologia ao longo dos anos; - A formação em literacia digital continua a ser um elemento que deve ser melhorado para alcançar a inclusão; A COVID-19 levou à digitalização dos processos educacionais, embora também tenha destacado a exclusão digital de grupos vulneráveis como uma tarefa pendente; - A concretização da inclusão digital em Portugal exige o desenvolvimento de políticas a favor da literacia digital de grupos vulneráveis e da melhoria da competência digital dos professores.

<b>Lapa e Vieira (2019)</b>	- Avaliar a situação portuguesa no quadro da sociedade informacional, adotando para o efeito uma perspetiva comparada entre grupos sociais e sociedades.	Portugal evidencia fragilidades persistentes face ao desenvolvimento informacional de outras sociedades europeias; - Pressupõe-se que as fraturas digitais entre grupos sociais e territórios assumem um papel chave na (re)produção de outras desigualdades sociais.	- Análise comparativa entre Portugal e as outras sociedades europeias  - Foram usados dados da Entidade Reguladora para a Comunicação Social e do Inquérito Sociedade em Rede do CIES-IUL	- Apesar da maior democratização do acesso às tecnologias da informação e comunicação, o conceito de fosso digital mantém-se relevante no contexto português, visto que os dados revelam associações apreciáveis entre acesso, usos e tipos de uso digitais, e as desigualdades sociais; - Para que Portugal se aproxime das carruagens da frente do desenvolvimento informacional é necessário incidir sobre um conjunto de indicadores de base que informem estratégias de esbatimento das desigualdades intra-sociais e face aos parceiros europeus.
<b>Van Dijk (2020)</b>	Fosso digital – Uma divisão entre as pessoas que têm acesso e utilizam os meios digitais e as que não têm. Quatro fases de acesso e uso de medias digitais para melhor compreender o conceito de Dividir: motivação, acesso físico, habilidades e uso.	- O foco da pesquisa sobre exclusão digital é, em primeiro lugar, nos indivíduos e, em segundo lugar, sobre as divisões entre países ou dentro de países (urbanos e rural); - Também foi dada atenção à demografia individual e características dos países (ricos e pobres ou desenvolvidos ou em desenvolvimento)	Método Exploratório	- O acesso ou divisão de primeiro nível, referindo-se à capacidade das pessoas de desfrutar de dispositivos eletrônicos (computadores, telemóveis, tablets, impressoras, scanners e outros) e conexão à Internet e rede móvel, mas também à qualidade dessas conexões, à acessibilidade, quantidade e diversidade dos dispositivos e à relativa obsolescência destes, dada a velocidade com que os avanços tecnológicos estão ocorrendo; - As lacunas de uso (segundo nível) referem-se às diferenças em termos de habilidades entre os usuários para lidar com as TIC; - A lacuna de desempenho ou terceiro nível lidaria com as diferenças entre os usuários quando se trata de se beneficiar das TICs.

<b>Helsper e Reisdorf (2017)</b>	- Descrever situações em que os indivíduos não interagem diretamente com as tecnologias digitais, mas dependem de terceiros para aceder, compreender ou executar tarefas no ambiente digital	Reflete uma dimensão social das desigualdades digitais, ao evidenciar que o acesso à Internet e às competências digitais é frequentemente mediado por redes de apoio interpessoais - familiares, amigos, colegas ou profissionais — e não através da ação autónoma do utilizador.	Método Exploratório	A inclusão por procuração representa uma modalidade parcial e dependente de inclusão digital, evidenciando que a simples disponibilidade de dispositivos e conectividade não garante a capacidade de uso efetivo das tecnologias. Embora esta mediação social possa funcionar como um mecanismo temporário de superação das barreiras tecnológicas, ela perpetua uma dependência informacional, na medida em que impede o desenvolvimento de competências digitais autónomas e o fortalecimento da autoconfiança tecnológica.
----------------------------------	--	---	---------------------	---

Fonte: Elaboração própria, com base na revisão de literatura

Tendo sido delineado o enquadramento metodológico, importa agora apresentar e discutir os resultados empíricos obtidos a partir do inquérito aplicado. A análise que se segue procura dar resposta às questões de investigação, evidenciando as relações entre escolaridade, autonomia digital e confiança no uso dos serviços públicos online.

## CAPÍTULO IV

### 4. Análise dos dados

O questionário utilizado neste estudo foi desenvolvido a partir de uma revisão aprofundada da literatura sobre inclusão e exclusão digital, bem como da análise de relatórios oficiais do Observatório das Migrações e de estudos internacionais sobre literacia digital Van Dijk (2020) e Helsper e Reisdorf (2017). A seleção das questões baseou-se em três eixos fundamentais:

- i. caracterização sociodemográfica (género, idade, nacionalidade, escolaridade, tempo de residência em Portugal);
- ii. acesso a equipamentos e competências digitais;
- iii. perceções subjetivas de confiança, satisfação e dificuldades encontradas.

#### 4.1 Análise descritiva – Sociodemográfica

Tabela 4.1 - Caracterização Sociodemográfica

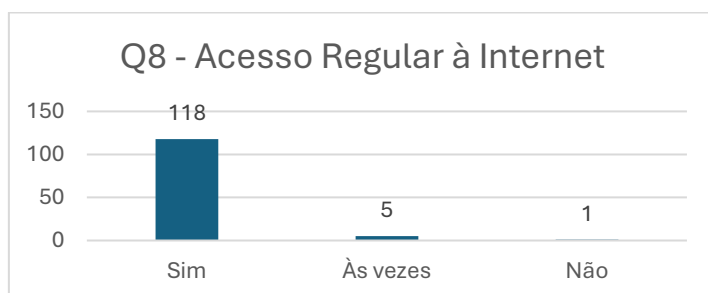
Variável	Categoria	Percentagem (%)
Género (Q1)	Feminino / Masculino / Outro	62 / 36 / 2
Idade (Q2)	18–29 / 30–44 / 45–59 / 60+	28 / 49 / 18 / 5
Nacionalidade (Q3)	Cabo-verdiana / brasileira / angolana / Outras CPLP	55 / 15 / 12 / 18
Tempo de residência (Q4)	<1 ano / 1–3 anos / 4–6 anos / >6 anos	10 / 35 / 33 / 22
Escolaridade (Q5)	Ensino Básico / Secundário / Superior	22 / 41 / 37

Fonte: Elaboração Própria (Inquérito Imigrantes CPLP, 2025)

A amostra apresenta predominância de respondentes do sexo feminino, de nacionalidade cabo-verdiana, com idades entre 30 e 44 anos e tempo de residência em Portugal entre um e seis anos. A distribuição da escolaridade é equilibrada, o que permite comparações significativas entre níveis educativos e comportamentos digitais. Este dado é particularmente relevante, pois sugere que a amostra inclui participantes com baixa literacia escolar, potencialmente mais vulneráveis à exclusão digital, como outros com elevado capital educacional, com maiores competências para lidar com os serviços digitais.

## 4.2 Análise descritiva – Acesso a Equipamentos e Competências Digitais

Gráfico 4.1 - Acesso Regular à Internet



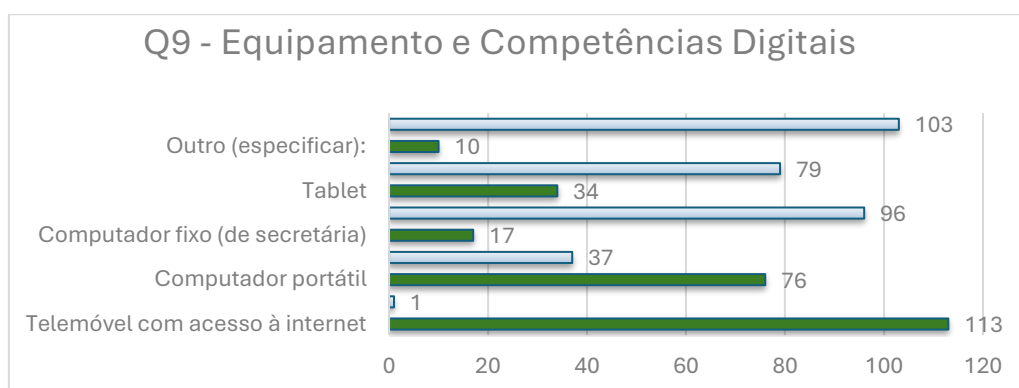
Fonte: Elaboração Própria

A quase totalidade dos inquiridos (98%) possui telemóvel com acesso à internet, como se pode observar no gráfico acima. Mas apenas 65% têm computador portátil e menos de 20% computador fixo, como poderá observar no gráfico 4.2.

Este padrão confirma a tendência da massificação do acesso digital, em linha com os estudos que apontam para a internet como recurso essencial à integração social e administrativa.

No entanto, observa-se que uma minoria significativa que ainda enfrenta limitações no acesso, quer por ausência de contrato fixo de internet, quer por depender exclusivamente de dados móveis. Esta situação é particularmente relevante porque a qualidade e estabilidade da ligação impactam diretamente a capacidade de realizar tarefas administrativas online, como submissão de documentos, utilização do portal das Finanças ou acesso à Segurança Social.

Gráfico 4.2 - Equipamento e Competências Digitais



Fonte: Elaboração Própria

Estes dados sugerem uma dependência predominante do telemóvel como principal meio de acesso digital, o que pode limitar certas interações com serviços públicos. A posse e o uso de equipamentos revelam correlação positiva com o nível de escolaridade, indivíduos com ensino superior reportam maior diversidade e autonomia tecnológica.

Do ponto de vista interpretativo, a variável escolaridade confirma a importância do capital educativo como mediador da inclusão digital. A presença de grupos com baixa escolaridade justifica a necessidade de estratégias pedagógicas e de formação adaptadas, enquanto a representatividade dos mais escolarizados sugere que as políticas públicas devem também contemplar desafios de usabilidade e acessibilidade das plataformas, independentemente do nível de literacia formal.

#### 4.3 Cruzamento das variáveis - Escolaridade e Autonomia Digital

Tabela 4.2 - Escolaridade e Autonomia Digital

<b>Escolaridade</b>	Frequência de uso dos serviços digitais (%)	Depende de terceiros (%)	Nível de confiança (“maioria das vezes” ou “sempre”) (%)
Ensino Básico	45	68	24
Ensino Secundário	64	39	47
Ensino Superior	83	21	61

Fonte: Elaboração Própria

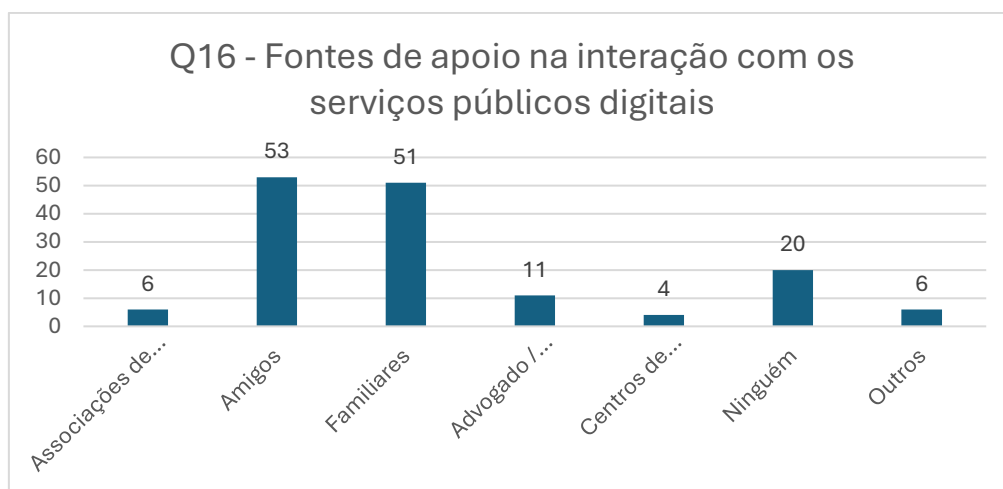
A tendência é clara: quanto maior o nível de escolaridade, maior a frequência de utilização dos serviços públicos digitais, menor a dependência de terceiros e maior a confiança nas plataformas. Estes resultados confirmam o papel da escolaridade como fator estruturante da autonomia digital, conforme defendido por Van Dijk (2020) e Helsper e Reisdorf (2017), para quem a literacia digital é um determinante central da inclusão efetiva. Globalmente, os dados refletem um quadro de autonomia digital parcial, a maioria consegue utilizar os serviços digitais sem ajuda, mas ainda existe uma fração significativa que depende de terceiros.

Este resultado confirma a existência de uma relação híbrida com os serviços digitais, a maioria dos imigrantes consegue utilizá-los, mas enfrenta momentos específicos em que o apoio externo é indispensável.

#### 4.4 Análise descritiva – Confiança e Satisfação

##### 4.4.1 Inclusão por Procuração

Gráfico 4.1 - Fontes de apoio na interação com os serviços públicos digitais



Fonte: Elaboração Própria

Cerca de 42% dos inquiridos declararam depender frequentemente de familiares, amigos ou associações para realizar tarefas digitais relacionadas com serviços públicos. Esta forma de participação indireta, identificada por Helsper e Reisdorf (2017) como *inclusão por procuração*, traduz uma aparente integração digital mediada pela ajuda de terceiros, que, embora funcional, não gera autonomia nem confiança sustentada. Os testemunhos recolhidos ilustram bem este fenómeno, revelando frustração perante sistemas complexos, falhas de atendimento e linguagem pouco acessível. Em contraste, observa-se uma procura relativamente reduzida de estruturas formais, nomeadamente associações de apoio a imigrantes (6%) e centros de apoio social (CNAIM/CLAII) (4%).

Esta discrepância sugere que, embora existam instituições especificamente concebidas para prestar apoio aos imigrantes, estas não constituem a primeira opção dos respondentes no que se refere à resolução de dificuldades digitais. Tal poderá estar associado a diversos fatores, entre os quais:

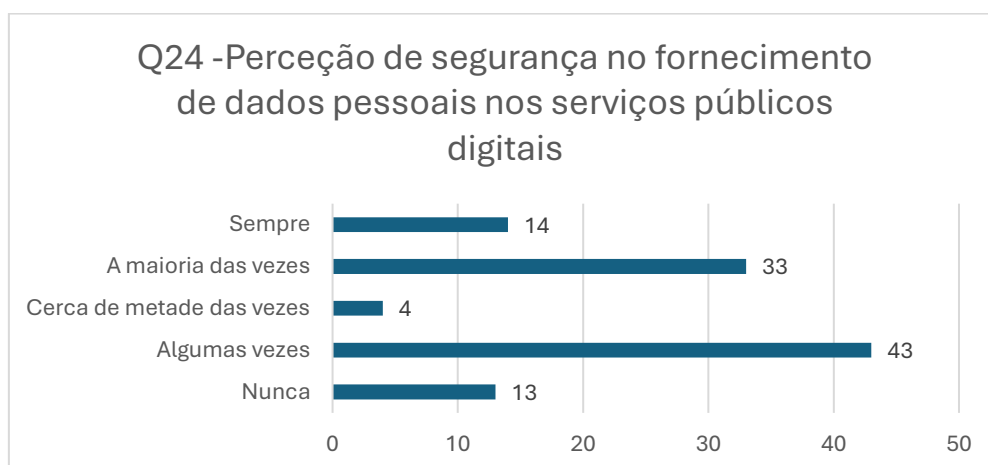


- a proximidade e acessibilidade das redes pessoais mais imediatas e informalmente disponíveis;
- um possível desconhecimento quanto ao papel e serviços das associações e centros oficiais;
- a percepção de barreiras burocráticas ou administrativas, que poderá desencorajar o recurso a entidades institucionais;
- a questão da confiança, sendo plausível que os inquiridos sintam maior conforto em partilhar dificuldades com amigos e familiares do que em contextos institucionais.

Estas evidências reforçam a importância de políticas públicas centradas na simplificação das plataformas e na formação de competências digitais práticas.

#### 4.4.2 Confiança, Satisfação e Segurança

Gráfico 4.2 - Percepção de segurança no fornecimento de dados pessoais nos serviços públicos digitais



Fonte: Elaboração Própria

Apesar de 60% dos participantes declararem sentir-se “seguros na maioria das vezes” ao fornecer dados pessoais online, apenas 45% se dizem “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a experiência digital nos serviços públicos. A confiança institucional ainda é frágil, sobretudo entre os grupos com menor escolaridade e menor domínio digital, o que coincide com as conclusões de Lapa e Vieira (2019) sobre desigualdades de acesso e uso.

Os resultados apontam para um padrão consistente: a escolaridade emerge como variável mediadora entre o acesso, o uso e a autonomia digital. Embora o acesso tecnológico seja elevado, a inclusão efetiva ainda depende de fatores cognitivos e sociais. Assim, a inclusão digital dos imigrantes CPLP em Portugal parece ocorrer de forma desigual, sendo parcialmente substituída por práticas de *inclusão por procuração*, que garantem acesso, mas não autonomia plena.

A análise dos dados forneceu uma visão detalhada sobre as práticas digitais e as percepções dos imigrantes da CPLP em Portugal, evidenciando tanto os avanços na utilização dos serviços públicos digitais quanto as barreiras persistentes à plena inclusão.

Para efeitos de clareza e concisão, apresentam-se neste capítulo apenas os resultados mais relevantes para os objetivos da investigação. Os restantes gráficos e análises complementares, incluindo cruzamentos secundários e distribuições descritivas detalhadas, encontram-se disponíveis no Anexo F.

O capítulo seguinte aprofunda a interpretação destes resultados, articulando-os com o enquadramento teórico e a literatura sobre inclusão digital, literacia tecnológica e mediação social no contexto migratório.

***Parte 3: Discussão, Conclusão, Limitações e Recomendações Futuras***



# CAPÍTULO V

## Discussão e Conclusão

A presente investigação procurou compreender em que medida os fatores socioeconómicos, culturais e institucionais influenciam a inclusão digital de imigrantes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) em Portugal, com especial enfoque no papel da escolaridade e na dinâmica da chamada *inclusão por procuração*.

Os resultados obtidos permitem identificar tendências consistentes que se articulam com a literatura previamente analisada, confirmando algumas hipóteses teóricas, mas também revelando novas nuances no caso específico da população imigrante em contexto português.

Um dos primeiros aspetos a destacar prende-se com a forte associação entre nível de escolaridade e autonomia digital. Os inquiridos com maior nível de instrução reportaram maior facilidade de navegação, maior confiança e menor dependência de terceiros para aceder aos serviços públicos digitais. Este resultado confirma a tese de Lapa e Vieira (2019), segundo a qual as fraturas digitais em Portugal são expressão de desigualdades sociais mais profundas. A escolaridade, neste sentido, atua como variável estruturante da capacidade de apropriação digital, não apenas determinando o acesso a dispositivos, mas sobretudo a qualidade da interação com os serviços online.

Em contrapartida, os resultados desta investigação confirmam e expandem as formulações teóricas de Helsper e Reisdorf (2017), que introduzem o conceito de *inclusão por procuração* como uma forma intermediária de integração digital. De acordo com estes autores, indivíduos com limitações de literacia digital recorrem frequentemente a terceiros, bem como familiares, amigos ou instituições para aceder aos serviços online, o que lhes permite participar parcialmente na esfera digital, mas sem desenvolver competências autónomas. No caso dos imigrantes da CPLP em Portugal, observou-se precisamente esta dinâmica: a utilização mediada de serviços públicos digitais é uma solução funcional, mas não autónoma, reproduzindo a dependência informacional e perpetuando desigualdades de participação cívica.

Os resultados observados corroboram a estrutura teórica delineada por Van Dijk (2020), que conceptualiza as desigualdades digitais em três níveis: acesso, competências e benefícios. Os resultados deste estudo indicam que, embora o primeiro nível o acesso

físico esteja praticamente universalizado entre os inquiridos, as desigualdades persistem fortemente nos níveis subsequentes, isto é, na capacidade de uso eficaz e na tradução desse uso em ganhos sociais e cívicos. A influência da escolaridade confirma que as desigualdades digitais não são apenas tecnológicas, mas estruturais, reproduzindo hierarquias sociais pré-existentes no espaço digital.

Assim, este estudo contribui empiricamente para a consolidação dos modelos de Helsper e Reisdorf (2017) e Van Dijk (2020), ao demonstrar que a *inclusão por procuração* não elimina a exclusão digital, mas apenas a transforma, deslocando a fronteira entre quem acede e quem compreende.

As dificuldades relatadas pelos inquiridos relativamente à clareza das instruções, às falhas técnicas das plataformas ou à ineficácia do apoio institucional reforçam as ideias dos autores Cardoso e Lapa (2007), que já apontavam para a rigidez burocrática e a ausência de uma política transversal de colaboração na Administração Pública portuguesa. A repetição de relatos sobre sistemas que bloqueiam, formulários de difícil compreensão ou linhas de apoio ineficazes mostra que a exclusão digital também é alimentada por falhas organizacionais e tecnológicas. Nesse sentido, Colomo-Magaña et al. (2023) lembram que, apesar dos avanços registados em termos de digitalização, a ausência de estratégias eficazes de literacia digital mantém grupos vulneráveis à margem.

Um contributo particular desta dissertação é a identificação da dimensão emocional associada à *inclusão por procuração*. Os inquiridos que dependem de terceiros revelam frequentemente sentimentos de vergonha, insegurança e frustração, o que sugere que a exclusão digital não é apenas um fenómeno técnico, mas também psicológico e social. Tal constatação reforça a importância de abordar a inclusão digital como um processo multidimensional, conforme defendido por Warschauer (2004), no qual o acesso e a competência devem ser acompanhados de condições de autonomia, confiança e apropriação cultural.

A análise das perceções de segurança e confiança nos serviços digitais revelou ainda uma relação ambivalente, enquanto alguns imigrantes confiam na proteção dos seus dados, outros demonstram desconfiança, associada a experiências negativas com erros de sistemas ou solicitações burocráticas excessivas. Esta oscilação é coerente com Cerrillo Vidal e Beluschi-Fabeni (2024), que destacam a importância de fatores culturais e comportamentais como a confiança institucional na forma como os indivíduos se posicionam perante a digitalização.

No que respeita ao papel das associações e centros de apoio, os resultados revelam uma procura relativamente reduzida desses serviços como mediadores digitais, o que sugere uma possível lacuna na integração institucional. Este dado merece atenção, pois se por um lado confirma a persistência de redes informais de apoio (amigos e familiares), por outro lado denuncia uma subutilização de estruturas formais que poderiam desempenhar um papel crucial na inclusão digital. Esta análise relaciona-se com as observações de Lapa e Vieira (2019), que apontam para a insuficiência das políticas públicas em garantir igualdade de oportunidades entre grupos sociais e territoriais.

Finalmente, importa sublinhar que a presente investigação reforça a ideia de que a exclusão digital dos imigrantes em Portugal não é unidimensional. Ela resulta da interseção de variáveis estruturais (como a escolaridade), institucionais (como a rigidez da Administração Pública), técnicas (como as falhas das plataformas digitais) e socioculturais (como a confiança, a língua e as redes de apoio). Neste sentido, o estudo confirma que a inclusão digital só pode ser alcançada através de políticas públicas integradas, que combinem simplificação das plataformas, formação em literacia digital e valorização do capital social das comunidades imigrantes.

Respondendo à questão central desta investigação: *“Pode a inclusão por procuração ser um fator impactante para a qualidade da interação dos imigrantes com os serviços públicos digitais? Até que ponto a inclusão por procuração poderá influenciar a autonomia e a autoconfiança dos imigrantes?”* Os resultados permitem concluir que a inclusão por procuração, embora possibilite o acesso mediado aos serviços digitais, limita significativamente a autonomia e a confiança dos indivíduos. Este fenómeno traduz-se numa participação digital parcial, em que a dependência de terceiros reforça sentimentos de insegurança e exclusão.

A investigação evidencia ainda que a escolaridade constitui o fator estruturante mais determinante na diferenciação das experiências digitais. Indivíduos com maior nível de instrução demonstram maior autonomia, competência e confiança, ao passo que níveis mais baixos de escolaridade se associam a maiores dificuldades de compreensão e maior recurso a redes informais de apoio.

Do ponto de vista científico, este trabalho contribui para aprofundar a literatura sobre exclusão digital, aplicando conceitos como o de *“inclusão por procuração”* Helsper e Reisdorf (2017) ao caso específico dos imigrantes da CPLP em Portugal. Do ponto de

vista prático, confirma que as políticas públicas de digitalização não podem ser neutras, devendo considerar variáveis socioeconômicas e educativas.

Assim, a discussão dos resultados permite concluir que a *inclusão por procuração*, embora constitua um mecanismo de integração parcial, perpetua desigualdades e limita a autonomia dos imigrantes. Este fenómeno, articulado com a influência determinante da escolaridade, reforça a pertinência da questão de investigação proposta e aponta para a necessidade de estratégias diferenciadas de política pública que respondam à diversidade das experiências migratórias.

Por último importa destacar que os padrões de inclusão digital identificados entre os participantes podem estar profundamente relacionados com os contextos socio tecnológicos dos seus países de origem. A heterogeneidade verificada entre os imigrantes da CPLP reflete, em parte, desigualdades estruturais previamente existentes no acesso, nas competências digitais e na literacia tecnológica que acompanham os indivíduos nos seus percursos migratórios. Assim, apresenta-se no Anexo G uma breve reflexão sobre as políticas públicas digitais nos Estados da CPLP, contribuindo para uma interpretação mais abrangente dos resultados e para uma fundamentação mais consistente das recomendações que se seguem.



## **Limitações e Recomendações Futuras**

A investigação permitiu identificar dimensões essenciais para a promoção da inclusão digital dos imigrantes da CPLP em Portugal. Ao nível macro, destaca-se a necessidade de políticas públicas que simplifiquem as plataformas digitais da Administração Pública, tornando-as mais acessíveis e multilíngues. A inclusão digital deve ser transversal às políticas de integração e formação, articulando ministérios, autarquias e organizações da sociedade civil. É igualmente importante criar mecanismos de monitorização contínua que recolham dados desagregados por nacionalidade, género e escolaridade, permitindo avaliar o impacto real das medidas adotadas.

As políticas digitais nos países de origem da CPLP, revelam que persistem desigualdades estruturais de acesso e literacia tecnológica de acordo com os autores Silva e Cardoso (2021), UNESCO (2023). A cooperação lusófona neste domínio poderia favorecer a criação de programas conjuntos de capacitação e a harmonização de políticas de inclusão digital, facilitando a integração dos imigrantes no contexto português.

Ao nível micro, recomenda-se o desenvolvimento de programas de capacitação comunitária adaptados a imigrantes com baixa literacia digital, centrados em tarefas práticas do quotidiano (como agendamentos, IRS ou Segurança Social). A criação de serviços híbridos, digitais e presenciais com mediadores interculturais pode reduzir a dependência de terceiros e reforçar a autonomia digital. Paralelamente, as associações de imigrantes devem ser reconhecidas como agentes estratégicos de apoio à inclusão, recebendo recursos e formação para esse fim.

Apesar da relevância do estudo, existem limitações que condicionam a generalização dos resultados. A amostra, obtida maioritariamente em redes de proximidade, não representa a totalidade dos imigrantes da CPLP e apresenta viés de autosseleção, privilegiando indivíduos com maior familiaridade digital. Verifica-se também a sub-representação de idosos e a predominância de participantes cabo-verdianos, não reflete a composição real das comunidades CPLP residentes em Portugal, quando se observa uma maior expressividade da comunidade brasileira. Além disso, a ausência de técnicas qualitativas restringe a compreensão das dimensões subjetivas da exclusão digital.

Estas limitações, contudo, abrem caminho a futuras investigações mais amplas e mistas, capazes de integrar métodos quantitativos e qualitativos e de comparar diferentes

comunidades migrantes. Estudos longitudinais poderiam ainda acompanhar a evolução da autonomia digital ao longo do tempo, contribuindo para políticas públicas mais eficazes e ajustadas às realidades dos imigrantes lusófonos em Portugal.

## Fontes

Relatório de Migrações e Asilo, AIMA I.P. 2023 <https://aima.gov.pt/pt/a-aima/relatorios-de-migracoes-e-asilo>, obtido em 02/11/2024

Artigo 13: Direito à liberdade de movimento, artigo disponível em: <https://unric.org/pt/declaracao-universal-dos-direitos-humanos/>, obtido em 30/01/25

Lei n.º 23/2007, de 4 de julho. Diário da República, 1.ª série, n.º 127 - [Regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional | DR](#), obtido em 30/01/25

A Estratégia Digital Nacional - onde o digital simplifica, foi apresentada pelos Ministros da Educação, Ciência e Inovação, Fernando Alexandre, e da Juventude e Modernização, Margarida Balseiro Lopes [Estratégia Digital Nacional - onde o digital simplifica - XXIV Governo Constitucional](#), obtido em 30/01/25

Pordata divulga retrato da população estrangeira e dos fluxos migratórios em Portugal [https://www.pordata.pt/sites/default/files/2024-07/f\\_2023\\_12\\_12\\_pr\\_dia\\_internacional\\_dos\\_migrantes\\_vf.pdf](https://www.pordata.pt/sites/default/files/2024-07/f_2023_12_12_pr_dia_internacional_dos_migrantes_vf.pdf), obtido em 31/01/25

Comissão Europeia [https://commission.europa.eu/index\\_pt](https://commission.europa.eu/index_pt), obtido em 31/01/2025

Migração e asilo na Europa – edição de 2023 [Migração e asilo na Europa – edição de 2023 - Publicações interativas - Eurostat](#), obtido em 31/01/25

Organização Internacional para as Migrações <https://www.iom.int/>, obtido em 31/01/2025

Repositório Iscte <https://repositorio.iscte-iul.pt/>, obtido 31/01/2025

New Public Service [New Public Service \(NPS\) - Modelos de administração pública e abordagens para a reforma do seto](#), obtido em 05/07/2025

Conselho Nacional de Educação [https://cnedu.pt/content/iniciativas/seminarios/Diversidades\\_linguas\\_e\\_inclusao/notas\\_biograficas\\_resumos\\_seminario\\_05nov2024.pdf](https://cnedu.pt/content/iniciativas/seminarios/Diversidades_linguas_e_inclusao/notas_biograficas_resumos_seminario_05nov2024.pdf), obtido em 05/07/2025

Casa Comum – Cáritas Portuguesa <https://www.plataformaongd.pt/uploads/subcanais2/casa-comum-pt-digital.pdf>, obtido em 05/07/2025



## Referências Bibliográficas

- Alhassan, I., Li, Y., Reddy, K., & Duppati, G. (2022). Digital inclusion and trust in e-government services: The moderating role of perceived data security. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101–118. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101682>
- Cardoso, G., & Lapa, T. (2007). As políticas públicas de sociedade da informação em Portugal: Uma análise crítica. *Observatório da Sociedade de Informação e do Conhecimento*.
- Cardoso G e Lapa T (2007) 'Alt-Tab': Das TIC à inovação organizacional em Portugal. Em: Nixon PG e Koutrakou VN (editores) *Governo eletrónico na Europa: reiniciar o Estado*. Londres: Routledge, pág. 152–170
- Cerrillo Vidal, J. A., & Beluschi-Fabeni, G. (2024). Digital exclusion and vulnerable groups: Socioeconomic and cultural barriers in accessing e-government services. *Revista de Administración Pública*, 214(1), 45–67.
- Cerrillo Vidal, J. A. y Beluschi-Fabeni, G. (2024). Resistencias, dificultades y miedos. Una aproximación a las causas de las brechas digitales persistentes [Resistances, difficulties and fears. An approach to understanding the causes of persistent digital divides]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 01–20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-603>
- César Madureira (2020), A reforma da administração pública e a evolução do estado-providência em Portugal: história recente <https://doi.org/10.4000/lerhistoria.6408>
- Colomo-Magaña, E., Cívico-Ariza, A., Guillén-Gámez, F. D., & Sadio-Ramos, F. J. (2023). Digital inclusion and exclusion in Portugal: Challenges and strategies in the 21st century. *Journal of Digital Literacy and Inclusion*, 15(2), 89–108
- Colomo-Magaña, E., Cívico-Ariza, A., Guillén-Gámez, F.D., Sadio-Ramos, F.J. (2024) Lecture Notes in Educational Technology, Part F2266, pp. 453-475. DOI: [10.1007/978-981-99-7645-4\\_21](https://doi.org/10.1007/978-981-99-7645-4_21)
- Cunha, L. (2021). *Migrações e políticas de mobilidade: Portugal e a CPLP*. *Revista Migrações*, 18(2), 45–62.
- Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253–1270. <https://doi.org/10.1177/1461444816634676>
- Lapa, T., & Vieira, J. (2019). Portugal in the information society: Inequalities and comparative perspectives. *Comunicação e Sociedade*, 35(1), 55–72.
- Lapa, T., & Vieira, J. (2019). Divisões digitais em Portugal e na europa. Portugal ainda à procura do comboio europeu? *Sociologia On line*, 21, 62–82. <https://doi.org/10.30553/sociologiaonline.2019.21.3>
- Lee, Everett S. (1966), “A Theory of Migration”, *Demography*, 3(1), 47-57.

<https://doi.org/10.2307/2060063>

- OECD Countries, em Köksal, D.; Ulum, Ö.G. and Gülten, G. (eds). *Undividing Digital Divide. Digital Literacy*. Switzerland AG: Springer.
- Oliveira, R., & Gomes, M. (2023). *O Acordo de Mobilidade da CPLP e os seus impactos na política migratória portuguesa*. *Estudos Internacionais*, 14(1), 89–107.
- Passey, D., Ntebutse, J.G., Ahmad, M.Y.A. *et al.* Populações Excluídas Digitalmente da Educação: Questões, Fatores, Contribuições e Ações para Políticas, Práticas e Pesquisas em uma Era Pós-Pandêmica. *Tech Know Learn* **29**, 1733–1750 (2024). <https://doi.org/10.1007/s10758-024-09767-w>
- Peixoto, J., Azevedo, J., & Oliveira, C. (2020). *Imigração, inclusão e exclusão digital em Portugal*. Lisboa: Observatório das Migrações.
- Santos, José & Bernardino, Susana. (2022). Barreiras linguísticas e culturais dos imigrantes Relato de uma experiência. [\(PDF\) Barreiras linguísticas e culturais dos imigrantes Relato de uma experiência](#)
- Scholz, F., Yalcin, B., & Priestley, M. (2017). *Acesso à Internet para pessoas com deficiência: compreender os factores sócio-relacionais na Europa. Ciberpsicologia: Jornal de Pesquisa Psicossocial no Ciberespaço*, 11(1), Artigo 4. <https://doi.org/10.5817/CP2017-1-4>
- Silva, T., & Cardoso, G. (2021). *Políticas públicas e inclusão digital nos países lusófonos: desafios e oportunidades*. Lisboa: OberCom.
- Simões, J.A., Ponte, C., Jorge, A. Online experiences of socially disadvantaged children and young people in Portugal (2013) *Communications*, 38 (1), pp. 85-106. Cited 10 times. DOI: 10.1515/commun-2013-0005
- UNESCO. (2023). *Digital Literacy and Skills Development in the Global South*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Uzun, K. (2023), *Internet Access and Educational Achievement: The Digital Divide Among*
- Van Dijk, J. A. (2020). *The digital divide*. Cambridge: Polity Press.
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. Cambridge, MA: MIT Press.

## **Anexos**

**Anexo A – Tabela-resumo dos diplomas legais da Lei 23/2007, de 4 de julho**

<b>Diploma</b>	<b>Ano</b>	<b>Conteúdo principal</b>	<b>Relevância para o estudo</b>
Lei n.º 23/2007	2007	Regime jurídico de entrada, permanência e saída de estrangeiros	Define direitos e deveres de imigrantes em Portugal
Decreto Regulamentar n.º 84/2007	2007	Procedimentos administrativos e autorizações de residência	Detalha aplicação da Lei 23/2007
Acordo de Mobilidade CPLP	2021	Facilita concessão de residência a cidadãos CPLP	Central para o aumento recente da imigração lusófona

Fonte: Elaboração Própria

**Anexo B – Quadro síntese da evolução das principais iniciativas de governo eletrónico em Portugal e das suas implicações para a inclusão digital dos cidadãos**

<b>Iniciativa / Programa</b>	<b>Ano de Implementação</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Implicações para a Inclusão Digital</b>
Simplex	2006	Simplificação administrativa e desmaterialização de processos	Melhoria da eficiência, mas persistência de barreiras de literacia digital
ePortugal	2019	Portal unificado de acesso aos serviços públicos	Centralização do acesso, mas interface ainda complexa para utilizadores estrangeiros
Chave Móvel Digital	2014	Autenticação eletrónica segura	Facilita o acesso, mas requer competências digitais mínimas
Espaços Cidadão	2015	Atendimento presencial assistido	Complementa o acesso digital, reduzindo exclusão de grupos com baixa literacia digital

Fonte: Elaboração Própria



## Anexo C – Quadro das hipóteses teóricas

<b>Hipótese</b>	<b>Variáveis Envolvidas</b>	<b>Base Teórica</b>	<b>Expectativa Empírica</b>
H1 — Relação entre escolaridade e autonomia digital	Escolaridade; Autonomia no uso dos serviços públicos digitais	Van Dijk (2020); Lapa e Vieira (2019); Helsper e Reisdorf (2017)	Imigrantes com níveis mais elevados de escolaridade revelam maior autonomia e menor dependência de terceiros no uso dos serviços públicos digitais.
H2 — Inclusão por procuração como mecanismo compensatório	Inclusão por procuração; Competências digitais; Literacia tecnológica	Helsper e Reisdorf (2017); Cardoso e Lapa (2007)	A inclusão por procuração atua como estratégia de compensação da falta de competências digitais, mas não contribui para o aumento da autonomia individual.
H3 — Escolaridade como fator mediador da inclusão por procuração	Escolaridade; Inclusão por procuração	Colomo-Magaña et al. (2023); Cerrillo Vidal e Beluschi-Fabeni (2024)	À medida que o nível de escolaridade aumenta, a necessidade de recorrer à inclusão por procuração diminui.
H4 — Relação entre confiança institucional e uso autónomo	Confiança nos serviços públicos digitais; Autonomia digital	Van Dijk (2020); Lapa e Vieira (2019)	Quanto maior a confiança institucional, maior a probabilidade de utilização autónoma dos serviços digitais.
H5 — Barreiras linguísticas e culturais como fatores de exclusão	Barreiras linguísticas; Barreiras culturais; Escolaridade	Cardoso e Lapa (2007); Helsper e Reisdorf (2017)	Dificuldades linguísticas e complexidade burocrática reduzem a inclusão digital, independentemente da escolaridade ou do tempo de residência.

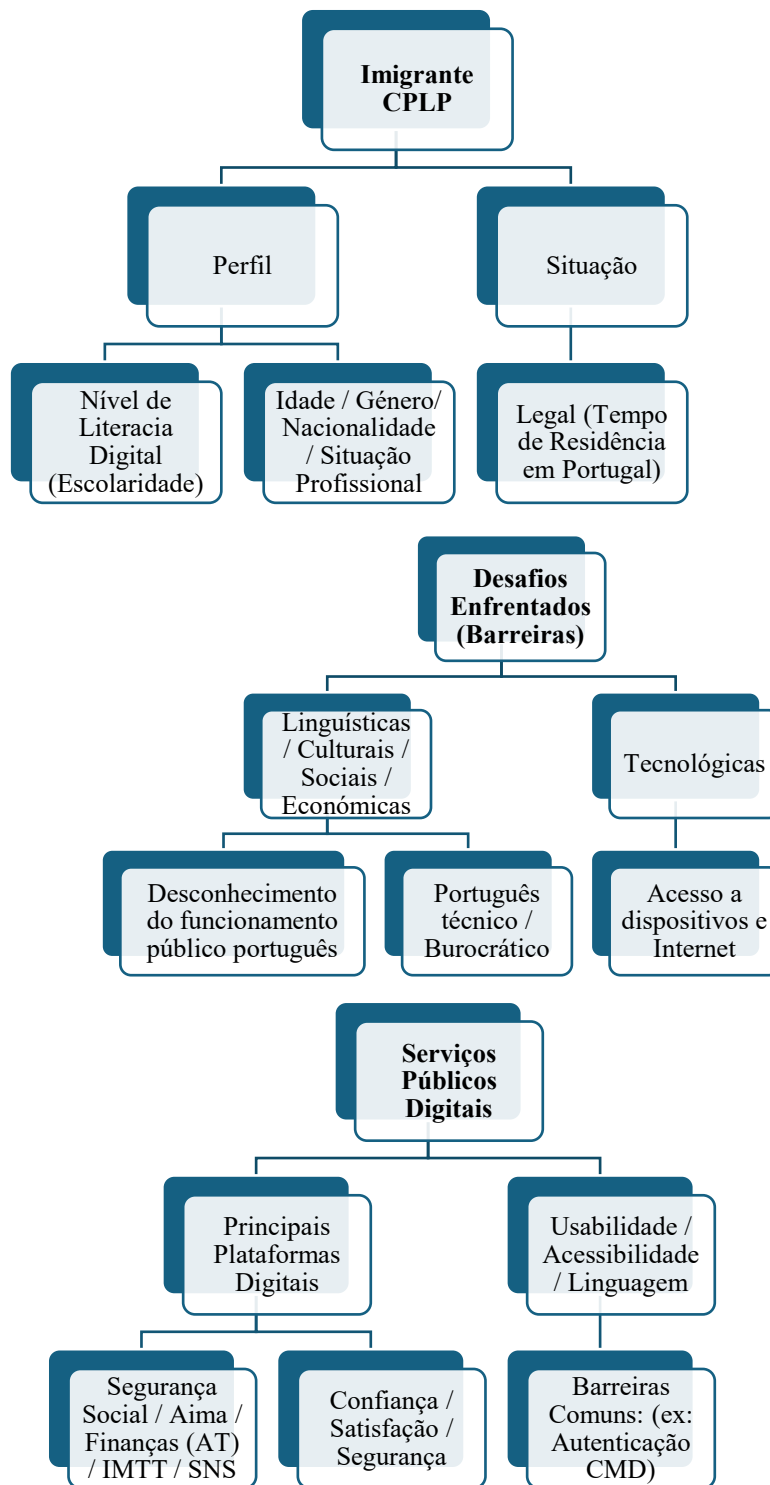
Fonte: Elaboração Própria

## **Anexo D – Descrição do modelo conceptual**

O modelo conceptual adotado neste estudo organiza-se em três blocos principais:

- Perfil e situação do imigrante da CPLP - corresponde ao perfil e situação do imigrante da CPLP, destacando variáveis sociodemográficas e legais, como género, idade, escolaridade, situação profissional e tempo de residência em Portugal. Conforme podemos observar, estas características constituem a base para compreender o posicionamento do indivíduo no processo de inclusão digital.
- Desafios enfrentados (barreiras) - centra-se nos desafios enfrentados (barreiras) pelos imigrantes, que incluem dimensões linguísticas, culturais, sociais, económicas e tecnológicas. Estas barreiras funcionam como obstáculos estruturais que condicionam a participação digital plena, refletindo-se em dificuldades no acesso e uso autónomo dos serviços digitais.
- Serviços públicos digitais e barreiras de usabilidade – refere-se as principais plataformas utilizadas pelos imigrantes (Segurança Social, AIMA/SEF, Finanças/AT, IMT, SNS, entre outras), bem como as situações documentais e os constrangimentos de usabilidade associados. Este bloco evidencia que, mesmo com acesso tecnológico, barreiras de linguagem, clareza das instruções e adaptação cultural pode limitar a eficácia da experiência digital.

## Método Conceptual



Fonte: Elaboração Própria

## **Anexo E – Inquérito por questionário**

Bem-vinda(o)!

Este questionário faz parte de um estudo académico no âmbito do projeto de investigação para a minha Tese de Mestrado em Administração Pública, que está a ser realizado no ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, e tem como objetivo compreender as experiências de imigrantes no uso dos serviços públicos digitais em Portugal — como a Segurança Social, Finanças, IMT, AIMA, entre outros.

O preenchimento é totalmente **anónimo e confidencial**. Os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para fins científicos, não permitindo qualquer identificação pessoal, respeitando as indicações do RGPD.

O questionário demora cerca de 5 a 7 minutos a ser preenchido e não existe nenhuma resposta certa ou errada — o importante é a sua experiência.

Se tiver alguma dúvida, pode contactar a investigadora responsável:

**Arísia Monteiro, estudante do Mestrado em Administração Pública – ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa.**

✉ Email: [Arisia\\_Monteiro@iscte-iul.pt](mailto:Arisia_Monteiro@iscte-iul.pt)

A sua participação é fundamental para compreender e melhorar o acesso digital aos serviços públicos em Portugal. Muito obrigada pela sua colaboração!

### **Perfil do Inquirido**

**Género:**

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Outro
- ☐ Prefiro não responder

**Qual é a sua idade: \_\_\_\_\_ anos**

**Nacionalidade:**

- ☐ Angola
- ☐ Brasil
- ☐ Cabo Verde
- ☐ Guiné-Bissau
- ☐ Guiné Equatorial
- ☐ Moçambique
- ☐ São Tomé e Príncipe
- ☐ Timor-Leste

**Tempo de residência em Portugal:**

- ☐ menos de 1 ano
- ☐ 1 a 3 anos
- ☐ 3 a 5 anos
- ☐ 5 a 10 anos
- ☐ + de 10 anos

**1. Qual é o seu nível de escolaridade?**

- ☐ Nunca frequentou a escola
- ☐ Frequentou a escola, mas não completou o ensino básico / fundamental
- ☐ Ensino básico / fundamental completo (até ao 9.º ano / 9º ano)
- ☐ Ensino secundário / médio completo (12.º ano / ensino médio completo)
- ☐ Ensino superior completo (licenciatura, graduação ou bacharelato)
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento / Doutorado
- ☐ Outro (especificar) \_\_\_\_\_
- ☐ Prefiro não responder

**2. Qual é a sua situação profissional atual?**

- ☐ Desempregado(a)
- ☐ Empregado(a) com contrato:
  - ☐ contrato sem termo
  - ☐ contrato sem termo (efetivo)

- ☐ contrato a termo
- ☐ Empregado(a) informal ou sem contrato
- ☐ Trabalhador por conta própria
- ☐ Estudante
- ☐ Reformado(a) / pensionista
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**3. Indique qual é o rendimento mensal aproximado do seu agregado familiar:**

- ☐ Menos de 500€
- ☐ 500€ a 999€
- ☐ 1000€ a 1499€
- ☐ 1500€ a 1999€
- ☐ 2000€ ou mais
- ☐ Prefiro não responder

**Acesso à Tecnologia**

**4. Tem acesso regular à internet (em casa, no trabalho ou noutra local)?**

- ☐ Sim
- ☐ Às vezes
- ☐ Não

**5. Indique, para cada equipamento, se o possui e se o utiliza para aceder aos serviços públicos online (como Segurança Social, Finanças, etc.):**

Equipamento	Possuo	Utilizo para aceder a serviços públicos online
Telemóvel com acesso à internet	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não
Computador portátil	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não
Computador fixo (de secretária)	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não
Tablet	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não
Outro (especificar): _____	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim / <input type="checkbox"/> Não

## Uso dos Serviços Públicos Digitais

### 6. Consegue realizar as seguintes tarefas num computador ou smartphone?

*(Assinale todas as que se aplicam)*

- ☐ Aceder a sites de serviços públicos (e.g., Segurança Social Direta, Portal das Finanças)
- ☐ Preencher formulários online
- ☐ Fazer login com Chave Móvel Digital ou NIF + senha
- ☐ Enviar documentos digitalizados ou fotografados
- ☐ Consultar notificações ou mensagens dos serviços públicos
- ☐ Não sei fazer nenhuma destas tarefas

### 7. Que tipo de dificuldades técnicas já encontrou ao tentar usar serviços públicos online?

*(Pode assinalar mais do que uma opção)*

- ☐ O site não funcionava ou tinha erros
- ☐ A página demorava a carregar ou bloqueava
- ☐ Tive problemas ao fazer login (Chave Móvel Digital, senha, etc.)
- ☐ O sistema não aceitava os meus dados ou documentos
- ☐ Não compreendi como navegar no site
- ☐ Não tive nenhuma dificuldade técnica

### 8. Nos últimos 12 meses, com que frequência utiliza os seguintes serviços públicos digitais?

*(Use uma escala: 1 -Nunca / 2 - Raramente / 3 - Às vezes / 4 - Frequentemente / 5 - Sempre)*

Serviço Público Digital	1	2	3	4	5
Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIMA / SEF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanças (e.g. IRS, recibos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IMT / Carta de condução	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Registo Civil / IRN

☐☐☐☐☐

Outro \_\_\_\_\_

☐☐☐☐☐

**9. Sinto-me capaz de usar os serviços públicos digitais sem ajuda de outras pessoas.**

- ( ) Discordo totalmente
- ( ) Discordo
- ( ) Indeciso
- ( ) Concordo
- ( ) Concordo totalmente

**10. Consigo resolver sozinho(a) os meus assuntos nos serviços públicos online.**

- ( ) Discordo totalmente
- ( ) Discordo
- ( ) Indeciso
- ( ) Concordo
- ( ) Concordo totalmente

**11. Com que frequência pede ajuda a outra pessoa para utilizar serviços públicos digitais?**

*(Use uma escala: 1 -Nunca / 2 - Raramente / 3 - Às vezes / 4 - Frequentemente / 5 - Sempre)*

- ( ) 1 - Nunca
- ( ) 2 - Raramente
- ( ) 3 - Às vezes
- ( ) 4 - Frequentemente
- ( ) 5 - Sempre

**12. Quem o(a) ajuda com mais frequência?**

*(pode assinalar mais do que uma opção)*

[ ] Associações de apoio a imigrantes



- ☐ Amigos
- ☐ Familiares
- ☐ Advogado / Solicitador
- ☐ Centros de apoio social
- ☐ Ninguém
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

**13. Como se sente ao depender de outra pessoa para tratar de assuntos digitais?**

- ☐ Confortável
- ☐ Indiferente
- ☐ Desconfortável
- ☐ Envergonhado(a)
- ☐ Não dependo de ninguém
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**14. Como avalia o seu nível de competências digitais (utilização da internet, aplicações, sites do governo, etc.)?**

- ☐ Muito baixo
- ☐ Baixo
- ☐ Médio
- ☐ Alto
- ☐ Muito alto

**15. Já tentou obter apoio técnico através de linhas de apoio ou e-mail das entidades públicas?**

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não me recordo / não tenho a certeza

**16. Se sim, foi fácil obter ajuda?**

- ☐ Muito difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Razoável
- ☐ Fácil
- ☐ Muito fácil

### **Barreiras Linguísticas e Culturais**

**17. Os serviços públicos digitais oferecem informações claras no seu idioma?**

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indeciso
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo totalmente

**18. Tem dificuldades em compreender a linguagem utilizada nos serviços públicos digitais?**

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Às vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre
- ☐ Prefiro não responder

**19. Alguma vez deixou de utilizar um serviço digital por não compreender as instruções?**

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não me recordo

### **Experiência e Satisfação**

**20. Sente-se seguro ao fornecer seus dados pessoais nos serviços públicos online?**

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

**21. Na sua experiência, o suporte técnico (telefone, e-mail) é eficaz na resolução de problemas?**

- ☐ Muito eficaz
- ☐ Eficaz
- ☐ Pouco eficaz
- ☐ Nada eficaz

**22. Considera que os serviços públicos digitais são inclusivos e acessíveis para pessoas imigrantes?**

- ☐ Concordo totalmente
- ☐ Concordo
- ☐ Nem concordo nem discordo
- ☐ Discordo
- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Não sei / Não respondo

**23. Estou satisfeito(a) com a experiência de usar os serviços públicos digitais em Portugal.**

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indeciso
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo totalmente

**24. Prefiro utilizar serviços digitais em vez de presenciais.**

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indeciso
- ☐ Concordo

( ) Concordo totalmente

**25. Descreva um momento em que teve dificuldades com um serviço público digital. O que correu mal?**

---

---

---

---

**26. Que tipo de apoio acha que seria mais útil para imigrantes em Portugal no acesso digital?**

---

---

---

---

**Sugestões (Melhorias/Comentários)**

Se desejar, descreva sua experiência com os serviços públicos digitais e sugestões para melhorá-los:

---

---

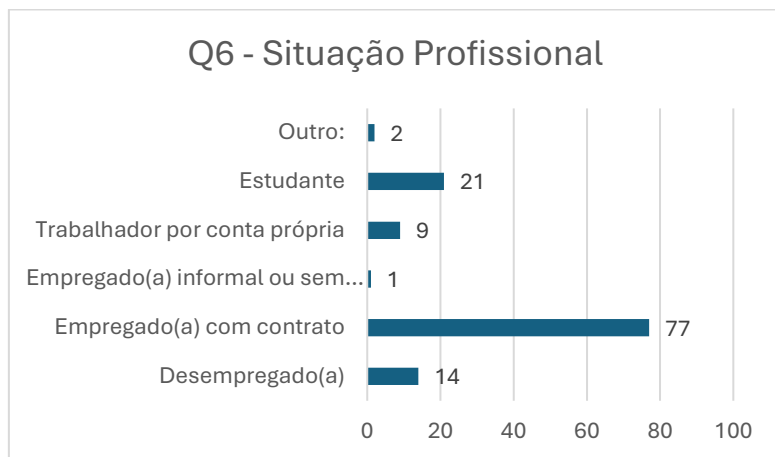
---

---

## Anexo F – Análise Descritiva

O presente anexo reúne os resultados complementares da análise descritiva realizada no âmbito deste estudo. Estes elementos que se seguem complementam a análise exposta no corpo da dissertação, permitindo uma leitura mais aprofundada dos padrões observados e das relações identificadas entre as diferentes dimensões investigadas.

### Q6 - Situação Profissional



Fonte: Elaboração Própria

A distribuição da situação profissional entre os inquiridos revela uma amostra caracterizada por uma predominância de indivíduos empregados, ainda que se registre igualmente a presença de desempregados, estudantes e pessoas em situações de inatividade (domésticas, reformados).

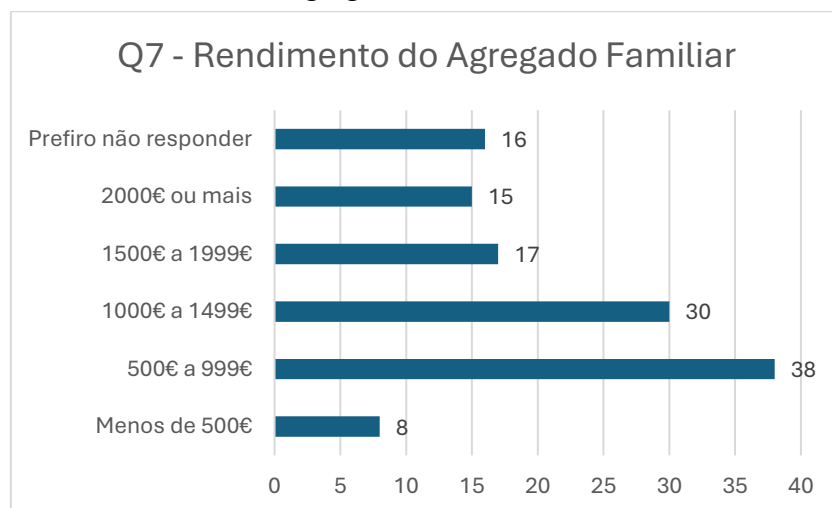
Este perfil demonstra que a maioria dos participantes está integrada no mercado de trabalho, o que implica uma maior necessidade de interação com serviços digitais públicos, seja para fins fiscais (Finanças, IRS), laborais (Segurança Social) ou de regularização documental (AIMA/SEF).

Por outro lado, a existência de um número não negligenciável de desempregados e estudantes aponta para segmentos da população com condições socioeconómicas mais precárias e, consequentemente, maior vulnerabilidade à exclusão digital. Esses grupos podem enfrentar maiores dificuldades no acesso a equipamentos diversificados e depender mais das redes de apoio interpessoal (como evidenciado em Q16).

Assim, a análise da situação profissional evidencia a importância de compreender a inclusão digital dos imigrantes não apenas como uma questão de acesso a equipamentos,

mas também como uma dimensão relacionada com o posicionamento no mercado de trabalho, que determina tanto os recursos económicos disponíveis como a frequência e necessidade de uso dos serviços digitais.

#### Q7 - Rendimento do Agregado Familiar



Fonte: Elaboração Própria

A distribuição do rendimento mensal dos inquiridos mostra uma concentração significativa nos escalões de rendimento mais baixos, em particular abaixo dos 1000 euros mensais. Esta realidade confirma a situação de vulnerabilidade socioeconómica que caracteriza uma parte relevante da população imigrante em Portugal.

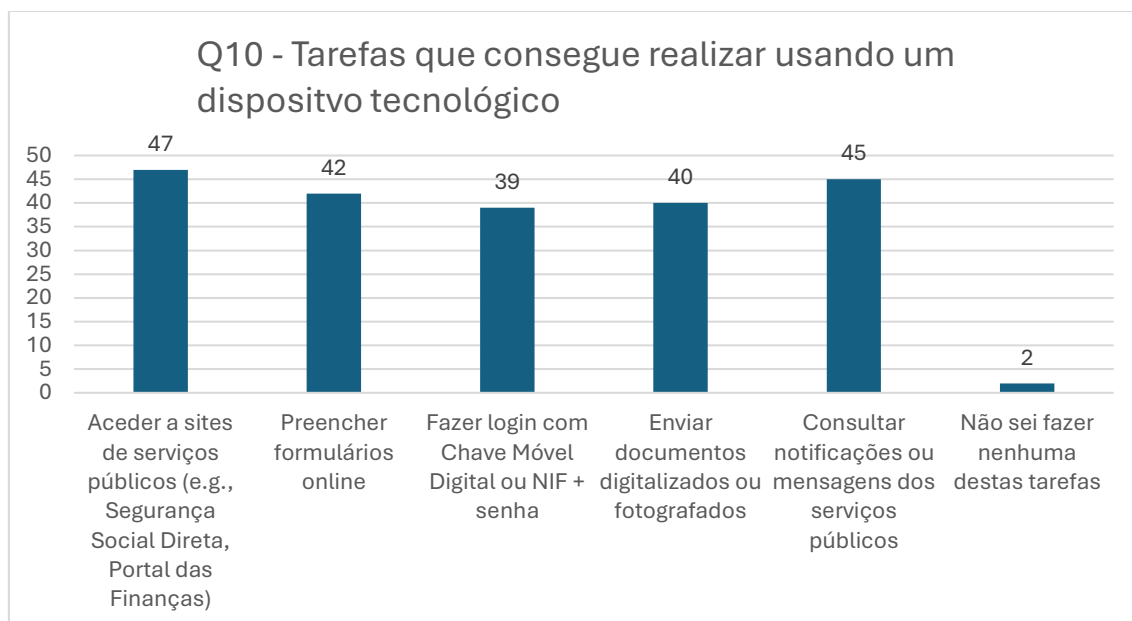
Nos escalões intermédios (1000€–1500€), observa-se uma presença moderada de inquiridos, enquanto os rendimentos mais elevados (>1500€) apresentam expressão residual. Esta estrutura de distribuição evidencia uma forte assimetria económica, na qual a maioria dos inquiridos se encontra em condições financeiras limitadas, com impacto direto na sua capacidade de acesso e utilização das tecnologias digitais.

Do ponto de vista interpretativo, estes dados revelam que a exclusão digital não pode ser dissociada das desigualdades socioeconómicas. Grupos de baixo rendimento tendem a depender de um número reduzido de equipamentos, frequentemente apenas o telemóvel, enquanto rendimentos mais elevados permitem maior diversificação de recursos digitais, como computadores portáteis ou tablets (conforme será evidenciado no Q9 e no cruzamento Q3 × Q7).

Assim, a análise de Q7 reforça a importância de considerar a dimensão económica como condicionante estrutural da inclusão digital. Programas de promoção da literacia digital e

acesso a serviços públicos online devem ter em conta estas desigualdades, garantindo soluções acessíveis e adaptadas a indivíduos com rendimentos mais baixos.

#### Q10 - Tarefas que consegue realizar usando um dispositivo tecnológico



Fonte: Elaboração Própria

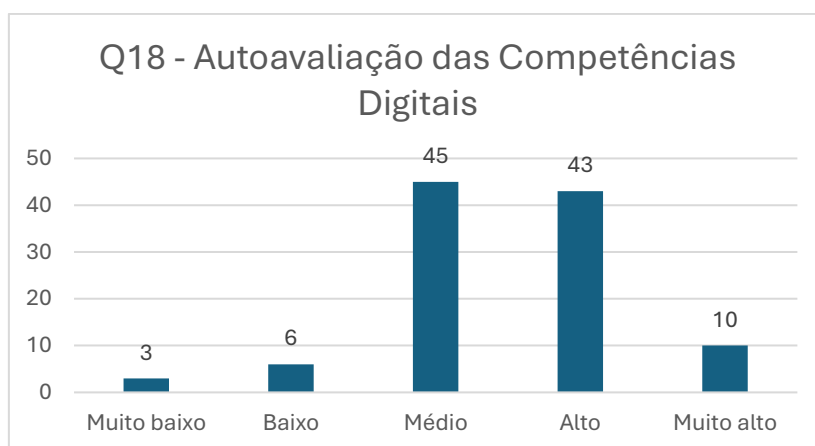
Estes resultados sugerem que a utilização de dispositivos digitais já faz parte das práticas quotidianas de grande parte dos imigrantes, permitindo-lhes cumprir exigências administrativas de forma autónoma.

Contudo, tarefas mais técnicas, como o login com Chave Móvel Digital ou NIF+senha (39) e o envio de documentos digitalizados (40), apresentam ligeiramente menos adesão. Tal pode indicar dificuldades relacionadas com a usabilidade das plataformas ou com o domínio de procedimentos mais específicos.

É também relevante que 2 participantes declararam não saber realizar nenhuma das tarefas, evidenciando a persistência de um núcleo de exclusão digital mais severa, ainda que residual em termos quantitativos.

Assim, a análise desta questão sugere um perfil em que a maioria dos imigrantes possui literacia digital funcional suficiente para lidar com os serviços básicos, mas ainda enfrentam barreiras em tarefas de maior complexidade técnica. Estes resultados confirmam que a inclusão digital deve ser entendida não apenas em termos de acesso a equipamentos (Q9), mas também de capacidade de utilização efetiva para fins administrativos.

## Q18 - Autoavaliação das Competências Digitais



Fonte: Elaboração Própria

Os dados revelam que a maioria dos inquiridos se posiciona entre os níveis médio (45) e alto (43) na autoavaliação das suas competências digitais. Este resultado indica que os participantes se percebem como relativamente competentes no uso das tecnologias digitais, o que pode estar associado a alguma experiência prévia com ferramentas digitais ou à adaptação progressiva após a chegada a Portugal.

Por outro lado, apenas 10 indivíduos afirmaram possuir competências muito altas, enquanto 3 se classificaram em nível muito baixo e 6 em baixo. Embora em números reduzidos, estes grupos extremos são importantes para compreender os polos de maior autonomia e de maior vulnerabilidade digital.

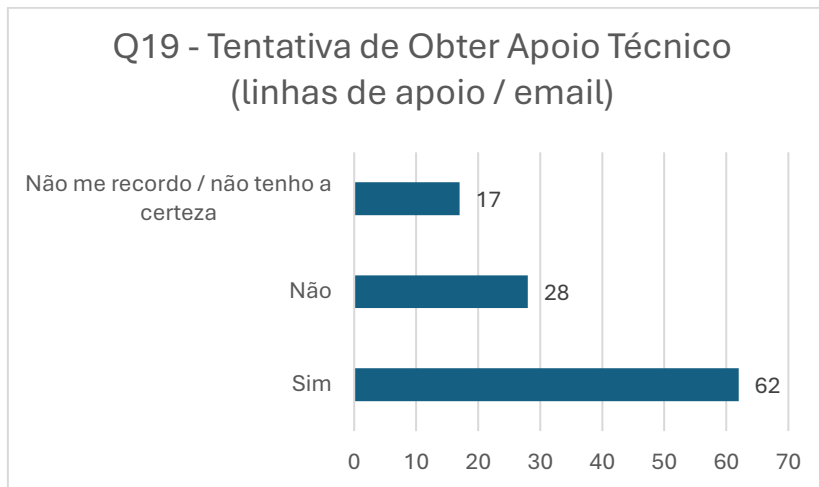
A predominância de avaliações em níveis médio e alto pode ser interpretada como um sinal de confiança moderada, mas não necessariamente de proficiência plena. Estudos sobre literacia digital mostram que a auto percepção nem sempre corresponde à efetiva capacidade prática: indivíduos que se avaliam como “médios” podem enfrentar dificuldades significativas em tarefas mais complexas (como autenticações digitais ou navegação em sites governamentais, conforme indicado na Q11).

Além disso, a distribuição sugere a presença de um fosso interno: enquanto uma parte considerável se sente confiante, há uma minoria que se encontra em clara situação de fragilidade, necessitando de apoio formativo específico.

Assim, os resultados de Q18 reforçam a necessidade de políticas de capacitação digital dirigidas a públicos com nível baixo ou muito baixo, sem descurar os que se posicionam no nível médio, que podem beneficiar de formação para consolidar competências.



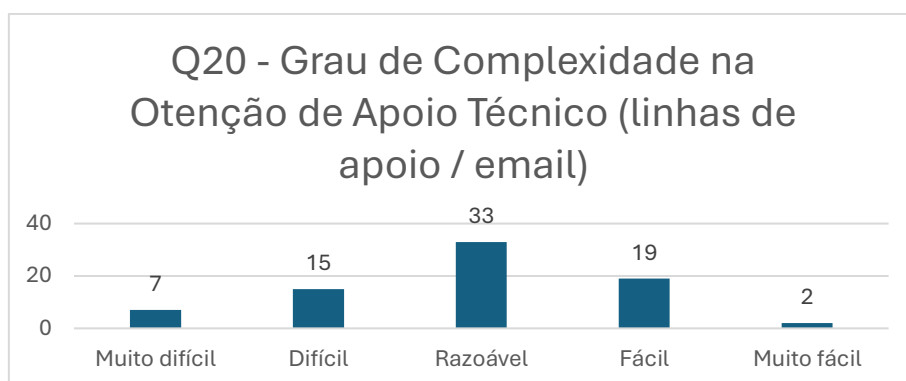
#### Q19 - Tentativa de Obter Apoio Técnico (linhas de apoio / email)



Fonte: Elaboração Própria

A análise da questão Q19 revela que a maioria dos inquiridos já tentou, em algum momento, recorrer a apoio técnico através de canais formais das entidades públicas (62 respostas). Este dado indica uma disposição significativa para utilizar canais institucionais de contacto, contrastando com a reduzida utilização de associações de apoio (Q16), mas alinhando com a procura de soluções diretas junto das próprias entidades. Ainda assim, uma proporção considerável afirmou nunca ter recorrido a estes meios (28 respostas), ao passo que 17 não se recordam ou não têm certeza, sugerindo que a experiência pode não ter sido suficientemente marcante para ser lembrada.

## Q20 - Grau de Complexidade na Obtenção de Apoio Técnico (linhas de apoio/email)



Fonte: Elaboração Própria

Quanto à Q20, que avalia a percepção da facilidade em obter ajuda, verifica-se um predomínio das respostas “razoável” (33), seguidas de “fácil” (19). Apenas 2 participantes consideraram a experiência “muito fácil”. Por outro lado, 22 inquiridos (7 + 15) relataram dificuldades significativas (“difícil” ou “muito difícil”).

Assim, o quadro que emerge é de uma experiência ambígua: embora o recurso às linhas de apoio seja relativamente comum, a qualidade percebida do serviço encontra-se maioritariamente numa zona intermédia, caracterizada como “razoável”. Poucos utilizadores reportaram experiências extremamente positivas, e uma minoria não negligenciável associou o processo a dificuldades.

Este resultado sugere a existência de limitações na eficácia do apoio técnico disponibilizado pelas entidades públicas, seja pela demora na resposta, pela falta de clareza na comunicação, ou por barreiras linguísticas e técnicas que dificultam a interação. Assim, embora haja uma procura relevante destes canais, a percepção de eficiência e acessibilidade ainda está aquém do desejável, representando um ponto crítico para a confiança e para a promoção da inclusão digital dos imigrantes.

Em síntese, os dados apresentados neste anexo permitem complementar e aprofundar a compreensão dos resultados obtidos, evidenciando de forma detalhada as tendências identificadas na análise principal. A sua inclusão visa reforçar a transparência e a robustez metodológica do estudo, proporcionando uma visão integral sobre os fatores que influenciam a inclusão digital dos imigrantes da CPLP em Portugal.

## **Anexo G – Reflexão sobre as Políticas Públicas Digitais nos Países de Origem dos Imigrantes da CPLP**

A compreensão dos desafios da inclusão digital dos imigrantes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) em Portugal exige uma leitura que ultrapasse as fronteiras nacionais e considere o contexto tecnológico e educativo dos países de origem. As políticas públicas digitais nos Estados-membros da CPLP revelam profundas assimetrias em termos de infraestrutura tecnológica, literacia digital e acesso equitativo à Internet, que se refletem diretamente nas competências digitais dos imigrantes ao chegarem a Portugal. Nos países com maior investimento em programas de governo eletrónico e formação em competências digitais como Brasil e Cabo Verde observa-se um maior grau de familiaridade dos cidadãos com o uso de plataformas online e com a navegação em serviços públicos digitais. O Programa de Inclusão Digital e Cidadania (Brasil) e o Plano Estratégico para a Sociedade da Informação (Cabo Verde), por exemplo, têm promovido um ambiente mais propício à apropriação tecnológica e à autonomia digital Colomo-Magaña et al. (2023). Em contrapartida, países como Guiné-Bissau, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste ainda enfrentam limitações estruturais expressivas desde a cobertura de rede precária até à escassez de políticas de formação em literacia digital perpetuando um fosso digital estrutural Van Dijk (2020).

Estes contrastes confirmam que a inclusão digital dos imigrantes em Portugal não pode ser compreendida apenas como um desafio de integração local, mas como o prolongamento de trajetórias prévias de desigualdade tecnológica. Torna-se, portanto, essencial desenvolver mecanismos de cooperação intergovernamental no âmbito da CPLP, centrados na criação de programas conjuntos de capacitação digital, tanto nos países de origem quanto nos destinos migratórios. Uma das estratégias mais promissoras seria a implementação de programas de formação digital nos consulados portugueses e centros culturais situados nos países da CPLP, permitindo preparar os futuros migrantes para o uso de serviços públicos online ainda antes da sua chegada a Portugal. Além disso, a promoção de uma estratégia lusófona comum de inclusão digital inspirada nos princípios de solidariedade, partilha linguística e coesão cultural pode fortalecer o capital humano e tecnológico do espaço da CPLP, fomentando uma cidadania digital transnacional. Tal abordagem contribuiria não apenas para reduzir as desigualdades digitais entre países, mas também para reforçar a integração socioeconómica e cultural dos imigrantes, promovendo uma visão de mobilidade digital inclusiva e sustentável.