



Media Literacy 45+

Development of Digital Skills Framework
through Social Media for Low Skilled/Low
Qualified Persons over 45 Years Old

Relatório Nacional de Portugal

ACORDO DE SUBVENÇÃO No.:
2017-1-RO01-KA204-037220



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

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação e todos os seus conteúdos refletem apenas os pontos de vista do autor e a Comissão não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser feita das informações nele contidas.

Conteúdos

Introdução	3
Capítulo 1: Contexto: Literacia Digital em Portugal	4
Literacia digital em Portugal	4
1.1 Análise da Literatura	8
1.2 Políticas e Principais Iniciativas das Partes Interessadas	12
1.3 Resumo	15
Capítulo 2: A perspetiva dos Gestores de Recursos Humanos	17
2.1 Objetivos e questões do estudo	17
2.2 Metodologia	18
2.3 Resultados	19
2.3.1 Informação demográfica	19
2.3.2 Questões abertas	21
2.4 Resumo	24
Conclusões	24
Referências	27

Introdução

O conceito de "competências digitais" está em constante evolução, em linha com a evolução da tecnologia. Refere-se a uma variedade de competências com um amplo âmbito de aplicação. No entanto, as competências digitais podem ser definidas (1) pela capacidade em utilizar as tecnologias digitais, (2) pela capacidade em utilizá-las de uma forma concreta para trabalhar, estudar e para as várias atividades que compõem a vida quotidiana, (3) pela capacidade em avaliar criticamente as tecnologias digitais e (4) pela motivação em participar na cultura digital. (Fundação para a Ciência e a Tecnologia [FCT], n.d.a).

A apropriação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) por todas as estruturas sociais, aliada à ligação destas com a Internet, tem modificado as interações entre os cidadãos, as empresas e o poder público. (Rede TIC e Sociedade, n.d.). A participação de todos na sociedade da informação e do conhecimento implica saber lidar com o digital. (Rede TIC e Sociedade, n.d.).

Em Portugal, o desafio que esta realidade implica tem sido o ponto central de muitas iniciativas governamentais: através da Resolução do Conselho de Ministros nº. 112/2012, de 31 de dezembro, o Governo aprovou a Agenda Digital Portugal, promovendo o seu alinhamento com os objetivos definidos para fortalecer a competitividade e a internacionalização das empresas nacionais, em especial as pequenas e médias empresas, através da inovação e do empreendedorismo qualificado. Reafirmou-se a relevância da utilização das TIC pelas empresas como fator decisivo para aumentar a sua produtividade e competitividade. Para enfrentar as assimetrias, é necessário reconhecer que a população tem a necessidade de desenvolver as suas competências digitais. Também é necessário reconhecer, dadas as características sociodemográficas dessa população, que essas competências digitais não serão desenvolvidas no âmbito do percurso educacional formal.

A Comissão Europeia prevê que nos próximos anos o mercado único digital poderá contribuir com 415 mil milhões de euros para a economia europeia, criando novos empregos. Espera-se que até 2020 a nível europeu, 900.000 postos de trabalho na área das TIC permaneçam por preencher, dos quais 15.000 em Portugal. Estima-se que Portugal esteja entre os países com maior probabilidade de crescimento da criação de emprego na área digital, atingindo uma taxa de crescimento de 21 a 30% (Costa, 2017).

Assim, a fim de permitir a este vasto segmento da população portuguesa a oportunidade de desenvolver as competências digitais em falta, o MEDLIT# 45+ identificará as necessidades de formação de desempregados pouco qualificados/ pouco especializados com mais de 45 anos de idade. Para este efeito, realizaram-se dois tipos de investigação: uma recolha de dados através de entrevistas presenciais, gravadas áudio, com recrutadores e/ ou gestores de recursos humanos e uma recolha de dados no Eurostat para a identificação das estatísticas relativas à situação atual dos países parceiros no que respeita à literacia digital. A identificação dos métodos e ferramentas mais amplamente utilizados pelos empregadores e recrutadores e pela forma como estão a ser utilizados contribuirá para

determinar as competências de literacia digital mais apropriadas que devem ser desenvolvidas por pessoas desempregadas com baixa qualificação/ baixa especialização acima de 45 anos para impulsionar a sua empregabilidade e construção de carreira.

Capítulo 1: Contexto: Literacia Digital em Portugal

Literacia digital em Portugal

TABELA 1: LITERACIA DIGITAL EM PORTUGAL E UE (28 PAÍSES) EM 2016

Idade	UE/Portugal	Indivíduos com baixas competências digitais	Indivíduos que possuem competências digitais básicas	Indivíduos que possuem competências digitais mais do que básicas	Indivíduos sem competências digitais
Todos os indivíduos	União Europeia (28)	25%	27%	29%	1%
	Portugal	22%	19%	28%	1%
16 aos 24 anos	União Europeia (28)	16%	28%	52%	0%
	Portugal	9%	23%	67%	0%
25 aos 34 anos	União Europeia (28)	21%	29%	44%	1%
	Portugal	20%	32%	45%	0%
35 aos 44 anos	União Europeia (28)	27%	30%	34%	1%
	Portugal	25%	22%	41%	1%
45 aos 54 anos	União Europeia (28)	29%	30%	24%	1%
	Portugal	28%	21%	21%	1%
55 aos 64 anos	União Europeia (28)	30%	24%	15%	1%
	Portugal	26%	13%	7%	1%
65 aos 74 anos	União Europeia (28)	24%	17%	7%	1%
	Portugal	16%	8%	3%	1%

Fonte: Eurostat, 2016

Esta análise teve em consideração os dados disponíveis do ano 2016, uma vez que os dados de Portugal relativos a 2017 ainda não estão disponíveis. Observando os números, é possível concluir que a maior percentagem em ambos os casos (Europa e Portugal) é para aqueles que têm competências digitais básicas. De acordo com dados de Portugal e para os indivíduos com baixas qualificações digitais, a percentagem aumenta com a idade, passando de 9% entre 16 e 24 anos para 28% entre 45 e 54 anos. Posteriormente, como a tendência é de decréscimo de 10%, seguindo a tendência da UE-28. A faixa etária com maior percentagem é a dos 45 aos 54 anos com 28%, o que confirma a necessidade de investir na formação deste grupo de indivíduos. No que diz respeito aos dados dos portugueses com competências digitais globais básicas, a taxa

mais elevada (32%) está na faixa etária dos 25 aos 34 anos, enquanto que no caso europeu a faixa etária que apresenta uma taxa de 30% em ex-aequo é a dos 35 a 44 anos e a dos 45 a 54 anos. Em relação à percentagem de indivíduos que possuem competências digitais básicas acima da média, a tendência portuguesa é de uma diminuição com a idade, 67% na faixa etária de 16 a 24 anos e 3% na faixa etária dos 65 aos 74 anos, o que também é verdade na União Europeia. Os indivíduos na faixa etária dos 45 aos 54 anos representam apenas 21% nesta categoria, o que evidencia a falta de conhecimento além do básico. Isso coloca-os numa posição frágil no mercado de trabalho. Finalmente, no que diz respeito àqueles que não têm competências digitais, a situação europeia é semelhante à dos portugueses, ou seja, cerca de 1% da população em todas as faixas etárias não possui competências digitais.

Em suma, podemos concluir que, nos casos português e europeu, o uso das TIC é menor entre os mais velhos - a baixa literacia digital ainda é um desafio considerável nessa faixa etária.

TABELA 2: LITERACIA DIGITAL EM PORTUGAL POR GRUPO ETÁRIO EM 2015 E 2016

	Ano	Indivíduos com baixas competências digitais	Indivíduos que possuem competências digitais básicas	Indivíduos que possuem competências digitais mais do que básicas
Todos os indivíduos	2015	20%	20%	28%
	2016	22%	19%	28%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível
16 aos 24 anos	2015	9%	30%	61%
	2016	9%	23%	67%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível
25 aos 34 anos	2015	18%	27%	50%
	2016	20%	32%	45%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível
35 aos 44 anos	2015	25%	24%	38%
	2016	25%	22%	41%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível
45 aos 54 anos	2015	25%	20%	19%
	2016	28%	21%	21%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível
55 aos 64 anos	2015	22%	12%	7%
	2016	26%	13%	7%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível
65 aos 74 anos	2015	14%	8%	3%
	2016	16%	8%	3%
	2017	Indisponível	Indisponível	Indisponível

Fonte: Eurostat, 2016

No que diz respeito à literacia digital por grupo etário em Portugal, comparando os dados europeus para 2015 e 2016 no Eurostat (ainda não existem dados portugueses relativos a 2017), verificou-se um pequeno aumento em quase todos os grupos etários para indivíduos com baixas competências digitais, com exceção do grupo etário dos 16 aos 24 anos e do grupo dos 35 aos 44 anos que mantiveram 9% e 25%, respetivamente. Em relação aos indivíduos que possuem competências digitais básicas, a tendência foi a diminuição da percentagem dos 16 aos 44 anos. Em contrapartida, houve um aumento de 1 ponto percentual nos indivíduos entre os 45 e os 64 anos e a percentagem permaneceu a mesma no caso dos adultos entre os 65 e os 74 anos. Por fim, os dados mostram que houve um aumento no número de indivíduos nas faixas etárias dos 16 aos 24 anos e dos 35 aos 54 anos, mas uma diminuição de 5 pontos percentuais na faixa dos 25 aos 34 anos. Mais uma vez, os números permaneceram os mesmos para os mais velhos (dos 55 aos 74 anos).

Estes números mostram que as competências digitais entre os grupos etários mais velhos (45 aos 74 anos) são menores do que para indivíduos dos 16 aos 44 anos e essa diferença é maior relativamente a indivíduos com competências digitais básicas e acima das básicas.

TABELA 3: LITERACIA DIGITAL E DESEMPREGO (2016)

Idades	União Europeia (28)		Portugal	
	Todos os indivíduos	Desempregados	Todos os indivíduos	Desempregados
Indivíduos com baixas competências digitais	25%	31%	22%	25%
Indivíduos que possuem competências digitais básicas	27%	26%	19%	20%
Indivíduos que possuem competências digitais mais do que básicas	29%	19%	28%	22%

Fonte: Eurostat, 2016

A análise dos dados sobre literacia digital e desemprego leva-nos a concluir que quanto maior a falta de competências, maior o nível de desemprego. As estatísticas mostram que os indivíduos que têm competências digitais globais básicas e acima de básicas têm taxas de desemprego mais baixas comparadas com aqueles que possuem baixas competências digitais em geral. Ou seja, existe uma relação direta entre o nível das competências digitais e o desemprego, embora os números sejam mais expressivos no contexto da União Europeia (UE) do que no contexto nacional.

Existe uma necessidade cada vez mais urgente de todos os cidadãos terem acesso às TIC para desenvolver competências digitais para utilizá-las no trabalho. Por exemplo, em Portugal a Coligação Portuguesa para a Empregabilidade Digital (CPED) é a resposta ao desafio lançado pela Comissão Europeia a *Grand Coalition for Digital Jobs*, uma parceria com múltiplos interessados criada para abordar a falta de competências digitais na Europa e enfrentar o défice esperado de 900 000 profissionais das Tecnologias da Informação e da

Comunicação (TIC) até 2020. A *Grand Coalition for Digital Jobs* e a Coligação Portuguesa para a Empregabilidade Digital visam combater este grave obstáculo à recuperação e crescimento económico. Analisando o Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (*The Digital Economy and Society Index - DESI*) 2017 e os dados de Portugal, temos o seguinte cenário: em 2017, 52% da população não possui as competências digitais básicas necessárias para ter acesso efetivamente à Internet, e 30% não têm competências digitais, em comparação com uma média da UE de 44% e 19%, respetivamente. Pior ainda, 22% dos adultos da mão de obra ativa não têm competências digitais, o que representa o dobro da média da UE (Comissão Europeia, 2017b). Tendo em conta estes baixos níveis de literacia, considerando neste conceito a capacidade de perceber e interpretar a leitura e escrita, calcular e utilizar ferramentas digitais na vida quotidiana, significa que sem estas competências, os cidadãos estão expostos a um maior risco de desemprego, pobreza e exclusão.

De acordo com o Relatório Sobre o Progresso Digital na Europa 2017 (EDPR; Comissão Europeia, 2017a), Portugal ocupa o 15º lugar de entre os 28 Estados-Membros da UE, descendo assim no ranking do 14º lugar relativamente ao ano passado. No entanto, a pontuação geral do país aumentou ligeiramente, assim como as pontuações para todas as dimensões do DESI, exceto para Serviços Públicos Digitais (Comissão Europeia, 2017b).

No que diz respeito à conectividade, Portugal melhorou ainda mais o seu ranking global de conectividade em 2016, passando para o 10.º lugar na UE.

No que respeita ao capital humano, embora tenha aumentado em 2016, a percentagem de cidadãos portugueses que utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana (68%) continua a estar muito abaixo da média da UE (79%). No mesmo sentido, em 2016, 26% da população adulta portuguesa nunca utilizou a Internet, em comparação com 14% da UE. Esta situação explica-se em parte pelo facto de 52% da população não possuir as competências digitais básicas necessárias para funcionar eficazmente com a Internet e 30% não possuírem competências digitais, em comparação com uma média da UE de 44% e 19%, respetivamente. Além disso, a percentagem de adultos na mão de obra ativa sem competências digitais em Portugal é de 22%, o dobro da média da UE.

O risco de exclusão digital para determinados grupos populacionais, como os idosos (particularmente nas zonas rurais) ou com baixos rendimentos ou com baixos níveis de educação, é particularmente elevado em Portugal: apenas 30% das pessoas, com pelo menos um destes fatores de desvantagem tinha, pelo menos, competências digitais básicas em 2015, ou seja, abaixo da média da UE.

Portugal está também atrasado em termos de percentagem de profissionais com competências especializadas em TIC. Embora, em parte devido à estrutura económica do país, comparativamente menos empresas tenham declarado vagas difíceis de preencher que requeressem tais competências do que na UE como um todo (respetivamente, 32,5% e 41% das empresas recrutaram ou tentaram recrutar pessoal para empregos que requerem competências especializadas em TIC). O país continua a ter, no entanto, uma proporção

mais elevada de pessoas com idades compreendidas entre os 20 e os 29 anos com graus CTEM (Ciência, Tecnologia e Matemática) do que a maioria dos Estados-Membros da UE.

Em relação às taxas de utilização comercial tanto dos media sociais como da faturação económica, aumentou, respetivamente, 42% e 46% em relação ao ano anterior. Além disso, as empresas portuguesas continuam a apresentar taxas de utilização muito elevadas para as tecnologias de partilha de informação e de identificação por radiofrequência (RFID). Estes números sugerem que estão a ser tomadas medidas decisivas para explorar as oportunidades oferecidas pelas tecnologias digitais e confirmam o interesse genuíno dos atores dos setores público e privado no fortalecimento do papel de Portugal como plataforma digital. Por exemplo, poucas empresas em Portugal utilizam serviços de computação em nuvem (11% em comparação com uma média da UE de 13%). No mesmo sentido, a quota de PME que vendem online e o peso do comércio eletrónico no volume de negócios das PME, sofreram uma desaceleração em 2016 (Comissão Europeia, 2017a).

1.1 Análise da Literatura

A Fundação para a Ciência e Tecnologia - FCT, em colaboração com os diversos intervenientes que promovem a inclusão digital e a literacia, elaborou o documento orientador da "Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais 2015-2020" (ENILD; Rede TIC e Sociedade, nd). A ENILD destaca um diagnóstico exaustivo de um Portugal que, por um lado, é avançado em termos de infraestruturas para apoiar uma sociedade digital e prestação de serviços públicos digitais, mas por outro lado, apresenta baixos níveis de utilização desses mesmos serviços e infraestruturas. A ENILD foca o desenvolvimento de competências digitais na população para combater assimetrias relacionadas à Sociedade da Informação e, por isso, tem como prioridades a população que nunca utilizou a Internet e as pessoas mais vulneráveis à infoexclusão.

A Estratégia e Plano de Ação para a Empregabilidade Digital “define quais as medidas para aumentar a oferta de talento em TIC e colmatar a falta destes profissionais no mercado laboral atual e futuro. A iniciativa envolve as áreas da Economia, Educação e Emprego e propõe a criação e/ou articulação de instrumentos de política nacional, públicos e privados, que concorram para ocupar os 15 000 postos de trabalho em TIC que estejam por preencher em 2020, em Portugal, numa conjuntura de elevada taxa de desemprego, em particular jovem e qualificado.”(FCT, nda).

O relatório de estudo " Mapeamento da Oferta de Educação e Formação em TICE em Portugal" (Valente & Correia, 2015) foi escrito com o objetivo de informar sobre a Estratégia e Plano de Ação para a Empregabilidade Digital na qualificação e requalificação para o emprego em TIC, a necessidade de caracterizar a oferta de educação e formação TICE disponível no país. Este livro, portanto, reúne a riqueza de informações, resulta no âmbito do estudo intitulado Mapeamento da Oferta de Educação e Formação em Tecnologias de Informação, Comunicação e Electrónica TICE em Portugal.

O relatório *Digital Education Policies in Europe and Beyond: Key Design Principles for More Effective Policies* oferece aos decisores políticos em educação digital evidências de como, a

nível nacional ou regional, as políticas podem ser concebidas e implementadas para promover a aprendizagem da era digital. Os resultados apresentados são o produto de um projeto metodológico misto composto por quatro partes: pesquisa documental sobre política de educação digital, a identificação de políticas nacionais e regionais em todo o mundo, seis estudos de caso em profundidade e um workshop de especialistas. A discussão dos casos identificados e estudados em profundidade leva à formulação de oito princípios fundamentais, que podem servir como um ponto de referência para os formuladores de políticas para o desenho e implementação de políticas de educação digital: 1. Seguir uma abordagem holística de mudança visando as políticas sistêmicas; 2. Estabelecer uma visão de longo prazo e metas alcançáveis a curto prazo; 3. Implementar a tecnologia como um meio e não como um fim; 4. Adotar a experimentação, assumir riscos e falhas; 5. Considerar a importância e os limites da avaliação de impacto; 6. Envolver todas as partes interessadas num diálogo estruturado; 7. Que as escolas e os professores deem a sua opinião; 8. Desenvolver as competências de ensino “(Conrads, Rasmussen, Winters, Geniet, & Langer, 2017).

No estudo *The Future of Skills: Employment in 2030* foi utilizado “um método novo e abrangente para mapear como o emprego provavelmente mudará e as implicações para as competências. Mostra o que podemos esperar e onde devemos estar incertos. Também mostra a provável dinâmica em diferentes partes do mercado de trabalho - de setores como alimentação e saúde até manufatura. Também explica por que alguns empregos de baixa qualificação, em áreas como a construção e agricultura, são menos propensos a sofrer resultados insatisfatórios do que se supunha no passado. De maneira mais geral, esclarece as competências que provavelmente terão maior procura, incluindo competências interpessoais, competências cognitivas de alto nível e competências de sistemas. Ao contrário de outros estudos recentes, o método também permite prever com alguma confiança que tipos de novos empregos podem surgir.”(Bakhshi, Downing, Osborne & Schneider, 2017).

O objetivo do relatório *E-Skills for Jobs in Europe Measuring Progress and Moving Ahead* (Comissão Europeia, 2014) foi monitorizar a oferta e procura de cibercompetências em toda a Europa, comparando as iniciativas políticas nacionais e as parcerias multi-*stakeholder* na União Europeia. Analisamos a evolução da oferta e da procura nos últimos dez anos, para fornecer uma base para:

- Compreender o impacto das iniciativas lançadas a nível da UE e nacional desde 2007;
- Propor soluções quando necessário; e
- Identificar métodos eficientes de fomento de parcerias com várias partes interessadas, de modo a reduzir a escassez, as lacunas e os desajustes das competências digitais.

DigComp 2.0 - The digital competence framework for citizens (Vuorikari, Punie, Carretero e Van den Brande, 2016). O Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos, também conhecido por DigComp, oferece uma ferramenta para melhorar a competência digital dos cidadãos. A DigComp foi publicada pela primeira vez em 2013 e tornou-se uma referência para muitas iniciativas de competências digitais a nível europeu e dos Estados-Membros. Este documento apresenta o DigComp 2.0 que constitui a fase 1 da atualização do

enquadramento do modelo de referência conceptual, o novo vocabulário e os descritores simplificados. O documento atual também dá exemplos de como o DigComp é usado nos níveis europeu, nacional e regional.

O artigo “Transformação digital e competências digitais: estratégias de gestão e literacia” mostra que a Estratégia Europa 2020, enquanto quadro para o crescimento e o emprego, visa criar as condições para uma União Europeia inteligente e sustentável durante a presente década, em consonância com a necessidade de superar as debilidades estruturais da economia, melhorar a sua competitividade e produtividade e assegurar uma economia social de mercado sustentável.

O rápido processo de digitalização da sociedade tem sido uma estratégia que torna essencial assegurar que os cidadãos tenham as competências digitais que lhes permitam participar de oportunidades e mitigar o risco de exclusão. O debate sobre investimento em capital humano e o desenvolvimento de competências na chamada transformação digital é caracterizado pela atenção à velocidade de mudança e inovação (4.0), convergência e coresponsabilidade de atores públicos e privados para criar o talento necessário para desafios do mundo digital. Com o objetivo de participar deste debate e demonstrar a importância da gestão de talentos e a transversalidade da alfabetização digital, esta comunicação está alinhada com a linha de pesquisa interdisciplinar da Inovação 4.0, discutindo a necessidade das organizações ampliarem as suas redes de aprendizagem através da participação dos cidadãos. Três dinâmicas são analisadas na gestão da transformação digital: os efeitos sobre a política dos instrumentos dos serviços públicos; a valorização da gestão de talentos na luta contra o hiato de competências digitais e o papel dos espaços de cidadania ativa (Ochôa & Pinto, 2017).

Skill shortages and gaps in European enterprises - Striking a balance between vocational education and training and the labour market (Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional [CEDEFOP], 2015). Este relatório do CEDEFOP fornece evidências de que uma colaboração mais próxima entre os atores do mundo da educação e do trabalho é uma receita para o sucesso, potencialmente levando a uma maior satisfação do empregador com as competências dos novos recrutados. No entanto, embora as ferramentas de políticas identificadas possam contribuir bastante para mitigar as lacunas de competências iniciais que os jovens trabalhadores inevitavelmente experimentam durante a transição escola-trabalho, elas provavelmente farão parte da solução. A incapacidade das empresas de atrair os trabalhadores “certos” e preencher as suas vagas pode surgir por muitas outras razões além da escassez genuína de competências: salários não atrativos, condições de trabalho precárias, falta de perspectivas de carreira, barreiras geográficas e outras barreiras administrativas, como falta de reconhecimento internacional de qualificações.

Uma dissertação de mestrado de 2017 sobre a “A influência das redes sociais nos processos de recrutamento e seleção” mostra que as fontes mais utilizadas são a divulgação de ofertas de emprego por meio de sites de Recursos Humanos próprios ou específicos, a rede de contactos e redes sociais em detrimento de outros métodos, como o jornal que hoje é cada vez menos utilizado pela crescente popularização da Internet. Desta forma, pode-se perceber que as redes sociais estão a tornar-se cada vez mais presentes nas organizações,

independentemente do setor de atividade. A partir das opiniões dos entrevistados da pesquisa (54 profissionais responsáveis pelos processos de Recrutamento e Seleção), as redes sociais na divulgação das ofertas de emprego possibilitam a divulgação da vaga de emprego, possibilita a diversificação dos canais de recrutamento e a captação de currículos. As redes sociais mais utilizadas pelos entrevistados são o LinkedIn e Facebook. Os resultados obtidos no estudo revelam que as redes sociais são utilizadas no recrutamento com frequência e depois na seleção. No entanto, para validar a seleção, eles raramente são usados e, por último, quase nunca na fase de pós-contratação. A pesquisa tentou entender as vantagens do uso das redes sociais no processo de recrutamento e deixou claro que é mais rápido e mais fácil ter acesso a informações; os diversos canais de recrutamento são positivos e esses são os principais influenciadores do uso das redes sociais no recrutamento. Além disso, as vantagens do uso das redes sociais na seleção estão relacionadas ao interesse em complementar as informações dos currículos, o acesso rápido e fácil à informação e o facto de ser um meio económico viável. Por outro lado, as desvantagens identificadas estão relacionadas ao facto de que os candidatos não são usuários de redes sociais e as evidências publicadas podem não ser válidas. A maioria dos entrevistados concordou que as informações contidas nas redes sociais podem ser preditivas do desempenho futuro dos candidatos e que os futuros respondentes têm interesse em recorrer às redes sociais nos processos de Recrutamento e Seleção, uma vez que consideram uma contribuição importante para essa prática (Fragoso, 2017).

O consultor Michael Page (2017) analisou a nível europeu a dinâmica de recrutamento e lembra que 14,4 milhões de pessoas recorrem às redes sociais para procurar oportunidades de emprego, 3 de 4 recrutadores analisam os perfis dos candidatos nas plataformas sociais e 73% das empresas contrataram através das redes sociais. Existem cada vez mais empresas em Portugal que já utilizam as redes sociais no recrutamento de novos colaboradores, nomeadamente Microsoft, Sonae, Yellow Pages ou IKEA, que utilizaram estes novos aspetos de contratação online nas suas lojas.

Os resultados deste estudo revelam que existe de facto uma utilização das redes sociais nos processos de recrutamento e seleção (R&S) nas organizações. As redes sociais como ferramenta estratégica podem ser um complemento importante nos processos de R&S, no entanto, o contacto face a face não deve ser totalmente eliminado, pois existem aspetos importantes, como comportamentos não verbais, que não são possíveis de verificar através das redes sociais (Fragoso, 2017).

Um artigo sobre recrutamento *online* em Portugal - Recrutamento online: vantagens e desvantagens, ou *e-recruiting*, como também é chamado, aponta algumas das principais vantagens dos processos de recrutamento *online*: baixo custo do processo; os processos de recrutamento tornam-se mais rápidos; possibilidade de alcançar vários tipos de candidatos; apresentação de currículos criativos pelos candidatos; gestão mais fácil de vagas e aplicativos e maior alcance geográfico. (Silva, 2018)

Existem também desvantagens: alto volume de respostas; é um processo impessoal e as páginas de recrutamento das empresas desatualizadas.

Idealmente, uma mistura dos métodos convencionais e ferramentas de recrutamento *online* deveria ser promovida.

1.2 Políticas e Principais Iniciativas das Partes Interessadas

No panorama nacional, nos últimos anos, foram promovidas iniciativas que apresentam como área prioritária a melhoria da alfabetização, competências e inclusão digital. Por exemplo, a Agenda Portugal Digital, adotada em 2012 e atualizada em 2015 ou a Estratégia Nacional de Inclusão e Literacia Digitais (ENILD) (2015-2020), aprovada em 2014 e promovida pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e a iniciativa Portugal INCoDe.2030.

A Agenda Portugal Digital, publicada em Diário da República a 31 de dezembro (Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012), visa estimular a economia digital e o setor das tecnologias da informação, comunicação e eletrónica, através da utilização e desenvolvimento de bens e serviços comercializáveis e competitivos para os mercados internacionais.

Em consonância com as prioridades estabelecidas na Agenda Digital para a Europa e na Estratégia Europa 2020, a Agenda Nacional de Portugal prevê um forte envolvimento da sociedade civil e do setor privado, especialmente nas tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

No âmbito da Agenda Portugal Digital estão a ser desenvolvidas algumas iniciativas, como:

- Qualificação para Inovação e Economia Digital - 1) Promover o uso e apoio de iniciativas inovadoras envolvendo o uso de tecnologias de informação e comunicação na educação e aprendizagem ao longo da vida. 2) Desenvolver qualificações e valores adequados para a formação e maior participação no mundo digital. 3) Aumentar as competências digitais da população portuguesa para uma utilização diversificada e competente dos conteúdos e serviços disponíveis *online*. Responsável pela implementação: FCT, ACEPI, Camões, IP, DGE, IAPMEI, IEFP e DGLAB Prazo: até 2020
- Inclusão e Literacia Digitais - 1) Criar uma rede nacional de inclusão digital que possa otimizar o uso de recursos instalados, bem como aumentar os níveis de literacia digital, especialmente de grupos vulneráveis. 2) Capacitar os cidadãos, em particular as crianças, os jovens e os grupos vulneráveis, a utilizar a Internet e as plataformas de acesso de uma forma positiva, informada e segura. 3) Introduzir, no desenvolvimento dos serviços digitais, preocupações com a usabilidade e a acessibilidade, bem como iniciativas conducentes a melhorar a qualidade dos serviços digitais disponíveis em rede. 4) Disponibilizar plataformas de acesso a conteúdos digitais. 5) Promover a investigação científica no domínio da banda larga (atribuição anual de duas bolsas de investigação científica no domínio das ciências económicas, engenharia, direito e segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas). Responsável pela implementação: FCT, DGE, ANACOM, AMA, BNP e DGLAB. Prazo: até 2020

- Conteúdo digital em língua portuguesa e digitalização de arquivos - 1) Estimular a criação de conteúdo digital em língua portuguesa, tendo o e-book como suporte privilegiado e inclusivo, com a utilização de plataformas abertas. 2) Incentivar e promover a digitalização massiva dos conteúdos, bem como utilizar nesta digitalização formatos abertos que sejam interoperáveis. Responsável pela implementação: BNP, Camões, IP, FCT e DGLAB. Prazo: até 2020

A Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacias Digitais - FCT, em colaboração com os vários intervenientes que promovem a inclusão digital e a literacia, desenvolveu o documento orientador da “Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais 2015-2020” (ENILD). A ENILD está focada no desenvolvimento de competências digitais da população para combater assimetrias relacionadas à Sociedade da Informação e, por isso, tem como prioridades a população que nunca utilizou a Internet e as pessoas mais vulneráveis à exclusão de informações. Para o horizonte 2015-2020, a ENILD tem os seguintes objetivos estratégicos: Reduzir a percentagem de não utilizadores da Internet; Mobilizar uma infraestrutura operacional que vise formação presencial: espaços, equipamentos e formadores; Incentivar o desenvolvimento de materiais pedagógicos para (auto) formação; Aumentar as competências digitais da população portuguesa; Criar uma rede de intervenção multistakeholder (a Rede TIC e Sociedade); Incentivar a melhoria da interface entre os serviços online e os cidadãos (acessibilidade e usabilidade).

A ENILD está alinhada com as principais iniciativas governamentais atuais, dentre as quais destacamos as seguintes:

- O Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território, aprovado pela Lei n.º 58/2007, de 4 de setembro, que consagra o objetivo estratégico 5 de expansão de redes e infraestruturas avançadas de informação e comunicação e o incentivo à sua crescente utilização pelos cidadãos, empresas e Administração Pública.
- A Agenda Portugal Digital 2020, aprovada em decisão do Conselho de Ministros de 19 de março de 2015, tem o objetivo estratégico de promover a utilização de tecnologias de informação para que os seus objetivos possam ser alcançados em 2020.
- O V Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não-Discriminação 2014-2017, publicado na RCM nº.103/2013, de 31 de dezembro, inclui medidas para promover competências básicas, incluindo a alfabetização digital, em grupos populacionais que contribuem para a sua capacitação, bem como a sua inclusão na sociedade, como são os casos da população feminina e idosa.
- Portugal 2020 - Acordo de Parceria 2014-2020 diagnostica que, em todo o território nacional, e especialmente no caso dos utilizadores individuais, é pacífico que a baixa literacia, e em particular a menor literacia digital, é uma das principais razões, se não o principal, que ainda impede o acesso universal aos serviços disponíveis on-line, incluindo muitos dos serviços mais básicos, em particular pela população mais velha.
- INCoDe.2030 é uma ação de política pública integrada do XXI Governo, dedicada ao fortalecimento das competências digitais, que visa posicionar Portugal e os portugueses no topo do grupo de países europeus em competências digitais num horizonte que se estende até 2030 (Portugal INCoDe.2030, 2017). A iniciativa identifica três desafios:

- generalizar a inclusão;
- estimular a empregabilidade;
- produzir novos conhecimentos através da cooperação internacional.

A implementação de uma série de medidas está estruturada em torno de cinco eixos de ação:

Eixo 1. Inclusão: Garantir o acesso equitativo às tecnologias digitais a toda a população para obter informação, comunicação e interação;

Eixo 2. Educação: garantir a educação da população mais jovem, estímulo e reforço nos domínios da literacia digital e das competências em todos os ciclos educativos e de aprendizagem ao longo da vida;

Eixo 3. Qualificação: capacitar profissionalmente a população ativa, fornecendo-lhes o conhecimento necessário para a integração num mercado de trabalho que depende de fortes competências digitais;

Eixo 4. Especialização: promover a especialização em tecnologias digitais e aplicações para a qualificação do emprego e a criação de maior valor agregado na economia;

Eixo 5. Pesquisa: assegurar as condições para a produção de novos conhecimentos e participação ativa em redes e programas internacionais de Pesquisa e Desenvolvimento.

Quanto à ENILD, a INCoD.2030 também assume a DigComp, neste caso a 2.0, como documento estruturante e orientador (Portugal INCoDe.2030, 2017) de várias medidas, como, por exemplo, o desenvolvimento de competências digitais de autodiagnóstico sistema para o cidadão, ou a adaptação de um quadro de referência às necessidades específicas dos trabalhadores em funções públicas.

A Iniciativa Portugal INCoDe.2030 está estruturada como um programa integrado para Portugal e será promovida ao reunir e incentivar a colaboração entre diferentes organizações públicas e privadas. O “Observatório para as Competências Digitais” foi criado pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC), que, em colaboração com o Instituto Nacional de Estatística (INE), monitoriza e relata o desenvolvimento do programa. A promoção e coordenação das ações do programa inclui os seguintes níveis: 1) O Fórum Permanente para as Competências Digitais, que visa promover e articular uma ampla gama de atores sociais e garantir uma ampla mobilização para a iniciativa, incluindo uma conferência anual pública na qual os desenvolvimentos em cada linha de ação serão apresentados e analisados. Estão previstas apresentações sobre histórias de sucesso nacionais e internacionais e boas práticas. 2) Coordenação Técnica, que será da responsabilidade dos coordenadores de eixo, cujo papel é monitorizar o desenvolvimento das atividades, com base nas informações fornecidas pela Secretariado Técnico e apresentar um relatório crítico na conferência anual do Fórum. (FCT, n.d.b)

O MUDA (Movimento pela Utilização Digital Ativa) é um movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português, que estão empenhados

em incentivar a participação portuguesa no espaço digital, contribuindo para um país mais avançado, inclusivo e participativo. Foi apresentado em maio de 2017.

Com base na ambição de Portugal de se tornar uma sociedade mais evoluída, com cidadania ativa, inclusiva e participativa, o MUDA pretende contribuir, por um lado, para reduzir o número de pessoas que nunca tiveram acesso à Internet e, por outro lado, o aumento do número de utilizadores com competências mais avançadas.

A iniciativa está estruturada em 9 pilares, desde o acesso ao comércio eletrónico e comunicação digital, passando pela alfabetização, etiqueta, legislação e saúde, mas também segurança digital.

No website do MUDA, existe um quizz que permitirá aos cidadãos avaliar os seus níveis de literacia digital e está planeado um novo roadshow para 2018 em todo o país. (Movimento pela Utilização Digital Ativa [MUDA], n.d)

1.3 Resumo

O conceito de Competências Digitais é amplamente adotado e inclui a noção de literacia digital (ou seja, a capacidade de ter acesso às redes digitais e TICs para entender e avaliar criticamente o conteúdo e comunicar de forma eficaz), bem como a produção de novos conhecimentos através de atividades de pesquisa, desenvolvimento de assuntos que incluem o processamento de informações, comunicação e interação, e o desenvolvimento e produção de conteúdo digital.

A vida da maioria dos portugueses já é digital - mais de 70% da população já está *online*, mas ainda está longe do seu potencial. No caso da população ativa, a aprendizagem, a produtividade e a competitividade também são variáveis crescentes e dependentes do digital, forçando uma procura crescente por competências digitais para procurar diferentes profissões.

Dados do *Digital Economy & Society Index* (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade) (DESI) da Comissão Europeia para 2017 mostram que a percentagem de cidadãos portugueses que utilizam a Internet aumentou em comparação com o ano anterior, mas ainda está muito abaixo da média da UE. Esta é uma área onde ainda há espaço para melhorias, já que nenhum progresso foi feito durante esse período. Esta é uma realidade que é urgente mudar. Os números mostram que as competências digitais entre os grupos etários mais velhos (45 a 74 anos) são menores do que a faixa etária de 16 a 44 anos e essa diferença é maior em números relacionados a indivíduos com competências digitais básicas ou mais do que básicas.

Embora Portugal ocupe a 15ª posição em 28 países da UE em competências digitais (15º no Índice DESI 2017, *Digital Economy & Society Index*), é necessário reforçar as competências básicas em TIC, capital humano e níveis de utilização da Internet, mesmo no que diz respeito a especialistas. Ele precisa ser capaz de aproveitar a crescente oferta de empregos digitais.

Portugal é um dos países com o menor número de empregados em TIC, pelo que o potencial de emprego para esta área está sub-explorado.

A análise dos dados sobre alfabetização digital e desemprego leva-nos a concluir que quanto maior a falta de competências, maior o nível de desemprego. As competências digitais também estão intrinsecamente ligadas à empregabilidade. Uma população ativa, ainda mais ativa, gera mais empregos, mercados e produtos inovadores e atividades económicas mais competitivas e robustas.

Por outro lado, as empresas estão a utilizar as redes sociais como uma ferramenta de apoio nos processos de Recrutamento e Seleção, o que aumenta a necessidade de fornecer aos adultos desempregados as competências digitais para criar e atualizar as suas próprias plataformas de redes sociais e o desempenho.

A empregabilidade digital está na agenda de toda a Europa. Consciente do potencial transformador do país e da sua representatividade na sociedade e na economia portuguesa, um grupo de empresas dos mais variados setores e do Estado português uniu forças com o objetivo de desenvolver, nos próximos anos, um conjunto de iniciativas que permitam um maior número de portugueses para beneficiar da plena cidadania digital. Essas políticas visam fomentar uma sociedade mais participativa e comprometida por meio da apropriação extensiva e sistemática de TIC por idosos, adultos com baixa escolaridade e pessoas inativas com baixa qualificação profissional.

Capítulo 2: A perspetiva dos Gestores de Recursos Humanos

2.1 Objetivos e questões do estudo

Considerando a urgência de eliminar as vagas estimadas de emprego das TIC em 2020, será crucial aumentar a oferta de profissionais de TIC, contribuindo assim para o desenvolvimento da economia digital, estimulando ao mesmo tempo o crescimento económico.

Dadas as perspetivas de evolução das necessidades de emprego, e considerando as taxas de desemprego registadas, os processos de qualificação devem-se concentrar na qualificação e na requalificação de pessoas desempregadas.

No caso da população ativa, a aprendizagem, a produtividade e a competitividade também são variáveis que dependem cada vez mais do digital, forçando uma exigência crescente de competências digitais para diferentes profissões. Um país com cidadãos mais proficientes no mundo digital é também um país com mais pessoas incluídas, mais participativo e mais capaz de lidar com a sociedade da qual fazem parte. As competências digitais estão intrinsecamente ligadas à empregabilidade - a digitalização do mercado de trabalho exige novas competências e as necessidades do mercado de trabalho das TIC cresceram de forma significativa, apesar das elevadas taxas de desemprego, em particular o desemprego jovem (incluindo jovens com ensino secundário ou superior) e o desemprego de longa duração. As respostas a essas necessidades não foram suficientes e existe uma perceção de que o problema tende a tornar-se mais grave.

As principais competências digitais podem ser organizadas em 5 áreas e resumidas da seguinte forma:

- 1) Informação e literacia de dados: articular as necessidades de informação, localizar e recuperar dados, informações e conteúdos digitais. Julgar a relevância da fonte e o seu conteúdo. Para armazenar, gerir e organizar dados, informações e conteúdos digitais.
- 2) Comunicação e colaboração: interagir, comunicar e colaborar através de tecnologias digitais, conscientes da diversidade cultural e geracional. Participar na sociedade através de serviços digitais públicos e privados e de cidadania participativa. Para gerir a identidade e a reputação digital de uma pessoa.
- 3) Criação de conteúdo digital: para criar e editar conteúdo digital. Para melhorar e integrar informações e conteúdo num corpo de conhecimento existente, ao mesmo tempo em que compreende como os direitos autorais e as licenças devem ser aplicados. Saber como dar instruções compreensíveis para um sistema de computador.
- 4) Segurança: Para proteger dispositivos, conteúdos, dados pessoais e privacidade em ambientes digitais. Proteger a saúde física e psicológica e estar atento às tecnologias digitais para o bem-estar e inclusão social. Estar ciente do impacto ambiental das tecnologias digitais e a sua utilização.
- 5) Resolução de problemas: Identificar necessidades e problemas e resolver problemas conceptuais e situações problemáticas em ambientes digitais. Utilizar ferramentas digitais para inovar processos e produtos. Para manter-se atualizado com a evolução digital.

Uma dissertação de mestrado de 2017 sobre “As Redes Sociais Utilizadas como Ferramentas para o Recrutamento das PME de Excelência em Lisboa” (Freitas, 2017) concluiu que existem muitas plataformas de redes sociais que permitem o recrutamento, como o LinkedIn, Facebook, Orkut e Star Tracker. Na região de Lisboa as PME utilizam principalmente para o seu processo de recrutamento o LinkedIn e em segundo lugar o Facebook (Fragoso, 2017).

As entrevistas deixaram de ser, em muitos casos, o primeiro contacto entre aqueles que recrutam e aqueles que se candidatam a um local de trabalho, e também deixaram de ser exclusivamente presenciais (Fidalgo & Carneiro, 2016). Os potenciais empregadores podem ter acesso a plataformas de redes sociais para permitir que tirem conclusões ou façam inferências sobre o carácter ou a personalidade do candidato, que podem não ser tão fáceis ou economicamente viáveis quanto os meios tradicionais. Segundo Fidalgo e Carneiro (2016), as agências de recrutamento e os empregadores têm em mente o que os candidatos partilham nas redes sociais, anotando, acompanhando e avaliando os seus perfis (interesses, preconceitos, ambições, princípios etc.) (Fragoso, 2017).

Uma pesquisa descritiva realizada por Vieira (2010), “Impacto das novas tecnologias no recrutamento nas empresas especializadas de recrutamento e seleção”, revelou que o Facebook (74,1%) e o LinkedIn (53,4%) são as redes sociais mais utilizadas pelos profissionais. Este estudo também concluiu que as empresas usam redes sociais porque aumentam o número de candidatos, a redução de custos e a otimização do tempo, e reconhecem que as redes sociais são um sistema inovador, com uma tecnologia fácil e simples e um ambiente económico viável para processos de recrutamento e seleção.

2.2 Metodologia

Para melhor compreensão da situação portuguesa no que diz respeito à literacia digital de adultos com mais de 45 anos foram realizadas 10 entrevistas face a face, gravadas em formato áudio, a gestores de Recursos Humanos ou profissionais que desenvolvem esta tarefa nas empresas, durante janeiro e início de fevereiro de 2018, para avaliar as necessidades digitais que as empresas detetam nos seus funcionários com mais de 45 anos de idade e quais as competências digitais que consideravam importantes que os futuros funcionários adquiram. Foi avaliada a importância das redes sociais nos processos de triagem e seleção. O Guião de Entrevista estava estruturado em 11 secções:

Secção 1: Informações gerais sobre o entrevistado.

Secção 2: Papel e experiência do entrevistado.

Secção 3: Tamanho da empresa e distribuição da população (questões de múltipla escolha)

Secções 4 a 8 (questões de múltipla escolha): para avaliar a importância de determinadas competências dos trabalhadores com mais de 45 anos na perspetiva dos funcionários no

que diz respeito a: Processamento de Informação; Comunicação; Criação de conteúdo; Solução de problemas e Segurança.

Secção 9: Literacia em Redes Sociais (questões de múltipla escolha) - avaliar o nível de alfabetização em redes sociais dos empregados com menos de 25 anos, entre 25 e 45 anos de idade, entre 45 e 65 anos e com mais de 65 anos.

Secção 10: Redes Sociais (questões de múltipla escolha) - avaliar a utilização das redes sociais pela empresa e seu uso durante os processos de recrutamento e seleção: Facebook, Twitter e LinkedIn.

Secção 11: consiste em 13 questões abertas para avaliar o quão importante é a literacia digital para as tarefas desempenhadas pelos atuais e futuros empregados e se existem expectativas diferentes em relação aos funcionários com menos de 30 anos de idade e aqueles com mais de 45 anos de idade. O uso geral das redes sociais pelos recrutadores e em processos de recrutamento em particular, e o tipo de redes sociais utilizadas. Finalmente, o investimento em formação em literacia digital.

As entrevistas permitiram compreender parte da realidade portuguesa sobre o uso de competências digitais por recrutadores e por colaboradores. Nas questões abertas, os entrevistados poderiam explicar melhor as limitações do uso de plataformas de redes sociais. A maior dificuldade encontrada nas entrevistas foi o tempo que os profissionais tiveram que despendar, pois a entrevista foi considerada muito extensa.

2.3 Resultados

2.3.1 Informação demográfica

A faixa etária dos 10 entrevistados variou dos 38 a 66 anos, numa média de 46 anos. Do total, 50% (5) eram do sexo feminino, enquanto os outros 50% (5) eram do sexo masculino.

Em relação ao nível de escolaridade dos respondentes, como pode ser visto no gráfico abaixo, 80% dos entrevistados possuíam o grau de licenciatura e 20% o ensino secundário.



Figura 1 – Nível educacional dos entrevistados.

Em relação ao número de anos de trabalho na empresa, 5 dos entrevistados trabalham há menos de 10 anos na empresa (de 1 ano a 7 anos) e os 5 restantes de 10 a 26 anos, conforme ilustrado no gráfico abaixo.

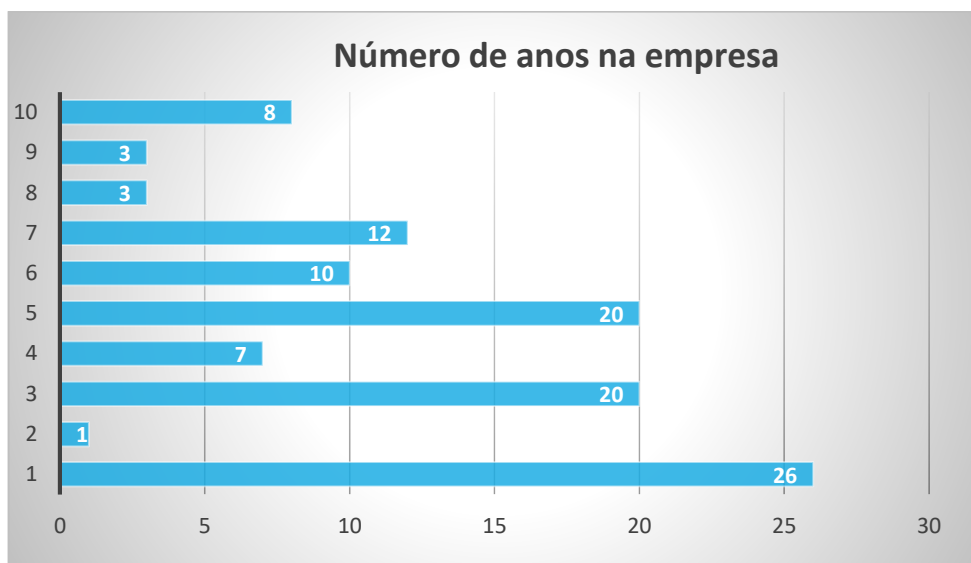


Figura 2 - Anos de experiência acumulada dos entrevistados na empresa.

A experiência dos entrevistados em relação às tarefas de recursos humanos varia de 3 a 36 anos. Apenas 2 dos entrevistados têm menos de 10 anos de experiência (3 e 7 anos).

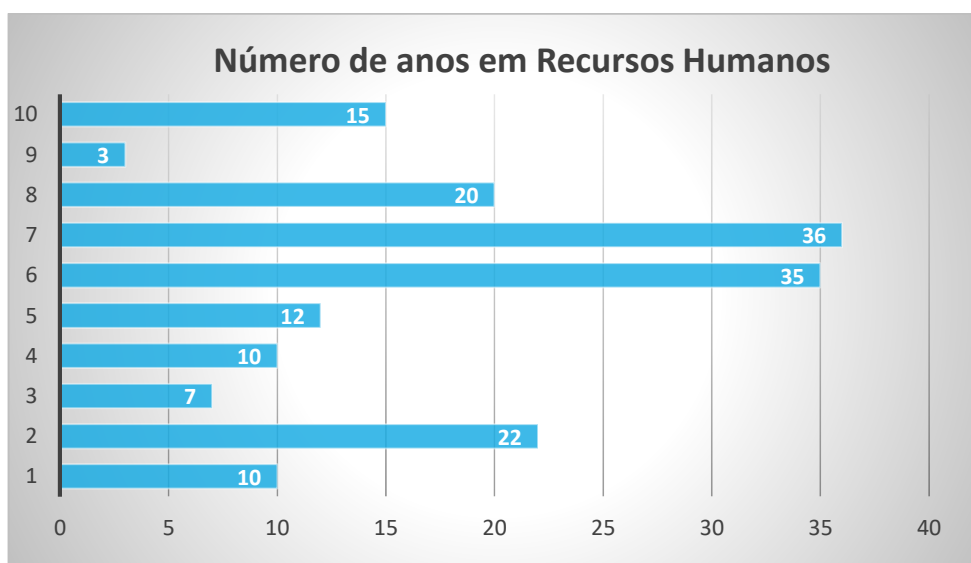


Figura 3 - Anos de experiência acumulada em Recursos Humanos dos entrevistados.

No que respeita aos cargos ocupados pelos entrevistados, 40% eram diretores das empresas, 20% eram gestores, e os 40% restantes eram diretores pedagógicos (20%), presidente (10%) e assistente de direção (10%). Nenhum dos entrevistados realiza exclusivamente tarefas de recursos humanos, o que traça a realidade de grande parte das pequenas e médias empresas portuguesas.



Figura 4 - Setores nos quais os entrevistados trabalham.

2.3.2 Questões abertas

2.3.2.1 Literacia Digital

A literacia digital é muito importante por si só. Hoje em dia é impensável não fazer uso das tecnologias, por isso temos que nos manter atualizados e informados para que possamos responder às necessidades impostas pelo progresso. O mundo digital está cada vez mais presente na vida quotidiana e deve ser utilizado de forma razoável na vida profissional e pessoal. É um fator determinante na avaliação dos empregados, embora dependa da posição a ser realizada. Os dados disponíveis *online*, segundo os entrevistados, não são muito confiáveis, pois podem ser alterados e enganosos. As expectativas são diferentes para pessoas com mais de 45 anos, porque elas vivem numa realidade menos digital do que as mais jovens. Espera-se que os jovens entendam e trabalhem melhor com computadores. As expectativas para os empregados com mais de 45 anos são menores, uma vez que é comumente aceite que estes têm menos conhecimento sobre este assunto. No entanto, espera-se que cada vez mais candidatos ou empregados com mais de 45 anos de idade invistam em formação ao nível das novas tecnologias.

2.3.2.2 Funções dos funcionários com mais de 45 anos e a sua ligação com as competências digitais

As tarefas executadas por funcionários com mais de 45 anos são muito diversas, dependendo da tipologia da empresa. A maioria dos funcionários com mais de 45 anos está integrada nas seguintes áreas: administrativa, gestão, comercial, financeira, gestão de stocks, logística e limpeza.

As tarefas executadas pelos funcionários são tarefas de docência e não-docência, acompanhamento de estudantes e higiene dos espaços, funções de chefe de secção, funções de produção fabril, carpinteiros, serralheiros, eletricitas, atendimento de idosos e crianças, lavandaria, etc.

Esta diversidade de tarefas mostra que esses funcionários estão integrados na maioria dos setores da empresa e também que possuem diferentes necessidades de competências digitais. Todas as empresas consideraram que a formação é importante e que é fundamental promover ações de capacitação em tecnologias relacionadas a novos *softwares* ou redes sociais. No entanto, a maioria das ações é direcionada apenas para funcionários que, nas suas tarefas diárias, utilizam competências como gestores, técnicos administrativos, financeiros e comerciais. Os empregados remanescentes que não têm cargos diretamente ligados à produção intelectual não são considerados para essas ações de formação.

2.3.2.3 A literacia digital e o recrutamento

Sobre o tema da consideração ou não da competência digital como barreira ao recrutamento de pessoas com mais de 45 anos, cinco dos entrevistados declararam que não era uma barreira, três afirmaram que dependia das tarefas que o candidato deveria desenvolver e as outras dois foram da opinião de que isso poderia representar uma dificuldade. Quanto à questão de saber se o entrevistado já tinha rejeitado um potencial candidato, por causa das suas fracas competências digitais: oito respondentes responderam que não, e alguns apontaram que dependia muito da posição para a qual se estavam a candidatar, porque eram cargos que exigiam claramente competências digitais. Em apenas um caso, foi afirmado que, se o candidato tivesse falta de conhecimento, seria oferecido formação para preencher as lacunas digitais. Apenas dois entrevistados disseram que já rejeitaram candidatos, porque não tinham as competências digitais necessárias ao cargo profissional.

2.3.2.4 Lacunas da literacia digital

No que diz respeito à existência de competências ou tarefas específicas relacionadas às competências digitais, em que os potenciais empregados necessitavam de melhorar, três dos entrevistados responderam negativamente, os outros respondentes responderam afirmativamente e referiram as tarefas administrativas, o uso de excel e o uso de redes sociais, bem como tarefas no setor comercial. Um dos entrevistados apontou que era esperado que a pessoa responsável pela manutenção dos computadores melhorasse as competências profissionais.

2.3.2.5 Papel das plataformas sociais no processo de contratação

Apenas dois entrevistados afirmaram que utilizam as redes sociais durante o processo de contratação: o Facebook e o LinkedIn. Os demais entrevistados afirmaram que as plataformas sociais não são uma ferramenta que eles utilizam para contratar novos funcionários. Isto revela que os profissionais de RH entrevistados ainda estão a utilizar estratégias face a face e, embora considerem as redes sociais importantes, não utilizam essa poderosa ferramenta na sua prática diária.

A maioria dos entrevistados afirmou utilizar as plataformas de redes sociais, principalmente o Facebook e o Instagram, para troca de informações, divulgação de atividades realizadas pela entidade e para marketing.

Apesar destes resultados, acreditamos que é necessário um maior cuidado dos candidatos a emprego nas suas redes sociais, especialmente no Facebook ou Instagram, pois os recrutadores que usam essas plataformas para obter mais informações sobre os candidatos podem ficar

equivocados sobre o perfil do candidato ou terem acesso a informações que não têm relevância para a vida profissional do candidato, como ideologias políticas, crenças religiosas, preferências futebolísticas que possam influenciar negativamente sua decisão.

2.3.2.6 O Papel das Plataformas Sociais na Publicitação de Novas Vagas de Emprego

As plataformas de redes sociais mais utilizadas na publicitação foi o Facebook e um dos entrevistados referiu ao Instagram. Dois dos entrevistados afirmaram não utilizar nenhuma das plataformas para publicitação, pois utilizam o *site* da empresa. Os entrevistados que utilizaram as plataformas sociais afirmaram que o faziam com frequência para divulgação das atividades da instituição, para divulgação de artigos ou de informações importantes que consideravam necessárias. Neste caso, os funcionários poderiam utilizar essas plataformas para obter informações sobre as atividades da empresa e numa entrevista é muito importante que o candidato evidencie conhecimento das atividades da entidade.

2.3.2.7 A importância do Perfil das Plataformas Sociais

Nesta questão, cinco dos entrevistados afirmaram que os perfis do Facebook, LinkedIn ou Twitter do candidato não eram importantes. Os outros cinco entrevistados disseram que era importante, desde o início, verificar as competências de literacia digital do candidato. Um dos entrevistados disse que era importante, mas não decisivo para a contratação. Também foi afirmado que o candidato deve saber como gerir efetivamente a sua imagem num ambiente virtual, porque essas plataformas digitais funcionam como o currículo do candidato e as informações podem ser úteis. As redes sociais são uma forma de partilhar e disseminar informações, logo o candidato deve avaliar as informações que vai publicar. Pode ajudar a conhecer o candidato, avaliá-lo, identificar as suas características pessoais, etc. O candidato deve escolher com precisão as informações para publicar no seu perfil social.

2.3.2.8 As Plataformas Sociais e a sua Utilização Interna

Apenas um dos entrevistados usou uma vez o Skype para entrevistar alguém porque o candidato estava em Londres e o perfil era muito interessante. Três das empresas utilizam as redes sociais para fins internos, nomeadamente para comunicação interna e para divulgação. Os entrevistados usaram o Skype, WhatsApp e Facebook. Um dos entrevistados referiu que utiliza o Skype há cerca de 10 anos, outro disse que utiliza o WhatsApp há cerca de 5 anos e um terceiro respondeu que utiliza as plataformas de redes social há alguns anos. A maioria deles afirmou que não era tão importante que os funcionários soubessem como usar estas ferramentas. A maioria dos entrevistados não tinha conhecimento do potencial das redes sociais, talvez devido à falta de formação nessa área.

2.3.2.9 Observações Finais

Os entrevistados tinham experiência e conhecimento nas suas áreas de especialização. Eles reconhecem a importância de formar pessoas com mais de 45 anos para obter mais literacia digital e concluiu-se que em Portugal não existe formação suficiente para o potencial das redes sociais.

2.4 Resumo

A primeira conclusão a tirar deste estudo é que não existem gestores de recursos humanos ou departamentos de recursos humanos na maioria das pequenas e médias empresas portuguesas. Geralmente esta tarefa é realizada pelos gestores das empresas, como diretores, gerentes, presidentes, etc. Isso pode explicar a falta de formação específica nesta área e também o uso de metodologias tradicionais no recrutamento e seleção de candidatos.

O estudo também revelou que se espera que os jovens estejam melhor preparados em termos de competências eletrónicas do que os adultos com mais de 45 anos, já que os jovens estão em maior contacto com o mundo digital.

Embora, as competências digitais dos funcionários sejam consideradas importantes, os entrevistados consideraram que a formação deve ser realizada apenas para funcionários com tarefas administrativas, comerciais ou de gestão. No caso dos colaboradores que não realizam tarefas intelectuais, não é considerado importante ter tais competências.

Os resultados mostram que as redes sociais, apesar de serem utilizadas principalmente por empresas para comunicação interna, como o Skype, o Facebook e o WhatsApp, ainda são a única ferramenta digital utilizada para marketing e publicidade. As redes sociais não são claramente uma ferramenta usada para fins de contratação. Os entrevistados continuam a favorecer os meios tradicionais (contacto telefónico, entrevistas presenciais, análise de currículo, etc.). Os responsáveis pelos recursos humanos, embora reconhecendo a importância do uso de competências digitais, ainda não estão conscientes do potencial dessas competências, particularmente das redes sociais. No entanto, durante as entrevistas, observou-se que os participantes consideraram que o futuro passará pelo desenvolvimento e uso de plataformas sociais.

Conclusões

É um facto que os jovens são considerados mais integrados no mundo digital e é comumente aceite que os funcionários com mais de 45 anos têm menos competências digitais. No entanto, os técnicos de Recursos Humanos consideram que os empregadores esperavam que eles pudessem ser atraentes para o mercado de trabalho. Embora a importância dos programas de formação relacionados com as competências digitais seja amplamente reconhecida, as que são oferecidas pelas empresas são direcionadas aos trabalhadores que usam as competências digitais diariamente.

As opiniões sobre a barreira potencial de não ter competências digitais são divergentes. Enquanto alguns gestores de RH consideram que não é uma barreira, outros apontam que, dependendo das características e procura de emprego, os candidatos que não possuem as competências digitais estão numa posição mais frágil e isso representa uma desvantagem. Os profissionais de RH consideram que as áreas e competências que deverão ser alvo de melhoria são: administrativas, uso do excel, uso de redes sociais e comerciais.

A literatura disponível confirma que existe uma percentagem de profissionais de Recursos Humanos que utilizam as redes sociais como ferramenta complementar para melhor

compreensão do perfil do candidato. No entanto, os entrevistados apresentaram uma perspectiva diferente, mostrando que ainda estão muito ligados às metodologias tradicionais e que não utilizam essa poderosa ferramenta na sua prática diária. A plataforma mais usada é o Facebook e é usada principalmente para divulgação de atividades, artigos e informações sobre instituições.

Os perfis do Facebook, LinkedIn e do Twitter do candidato são importantes nalguma extensão e podem não ser determinantes para a contratação. No entanto, aceita-se que os candidatos levem em conta que os profissionais de RH podem querer consultar as informações disponíveis nos seus perfis, de modo que é aconselhável uma gestão cuidada dos perfis.

De acordo com os dados de Portugal, a percentagem de indivíduos com baixas qualificações digitais gerais aumenta com a idade, o que confirma a necessidade de investir na formação deste grupo de indivíduos.

Os indivíduos na faixa etária de 45 a 54 anos carecem de conhecimento além do básico, portanto, a análise dos dados mostra que nos casos portugueses e europeus o uso das TIC é menor entre os idosos. Isso coloca-os em uma posição frágil no mercado de trabalho.

Adicionalmente, as estatísticas sobre literacia digital e desemprego levam-nos a concluir que quanto maior a falta de competências, maior o nível de desemprego, ou seja, existe uma relação direta entre o nível de competências digitais e o desemprego.

O risco de exclusão digital para certos grupos da população, como os idosos (particularmente nas zonas rurais) ou aqueles com baixos rendimentos, ou com baixos níveis de educação, é particularmente elevado em Portugal.

O país, por um lado, é avançado em termos de infraestruturas para apoiar uma sociedade digital e a prestação de serviços públicos digitais, mas, por outro lado, apresenta baixos níveis de utilização desses mesmos serviços e infraestruturas.

Para enfrentar esta situação, estão a ser tomadas medidas decisivas para explorar as oportunidades oferecidas pelas tecnologias digitais e confirmar o interesse genuíno dos atores dos setores público e privado no reforço do papel de Portugal como pólo digital. No panorama nacional, nos últimos anos, foram promovidas iniciativas que apresentam como área prioritária a melhoria da alfabetização, competências e inclusão digital.

Em relação ao uso de redes sociais por profissionais de RH para triagem e contratação, as fontes mais utilizadas para disseminação de ofertas de emprego que são feitas através de sites de RH próprios ou específicos, da rede de contactos e redes sociais. As redes sociais são utilizadas principalmente na divulgação de ofertas de emprego, para divulgar as vagas de emprego e permite a diversificação de canais de recrutamento e a recolha de currículos. As redes sociais mais utilizadas pelos entrevistados foram o LinkedIn e o Facebook. As plataformas sociais são usadas no recrutamento com frequência e depois na seleção. No entanto, para validar a seleção, são raramente usadas e, por último, na fase de pós-contratação, quase nunca. Os principais benefícios do uso de redes sociais nos processos de Recrutamento e Seleção são: redução de custos, aumento do número de candidatos e redução do tempo.

As plataformas de redes sociais são consideradas uma importante contribuição como fonte de informações sobre os futuros funcionários. Normalmente, o que se procura são as

qualificações profissionais e académicas, a formação de candidatos, recomendações, estilo de escrita, hobbies e atividades.

Em Portugal algumas empresas já utilizam as redes sociais no recrutamento como uma ferramenta estratégica que pode ser um complemento importante nos processos de recrutamento e seleção, no entanto, o contacto face-a-face dificilmente será eliminado.

As empresas estão a utilizar as redes sociais como uma ferramenta de suporte nos processos de Recrutamento e Seleção, o que aumenta a necessidade de fornecer aos adultos desempregados as competências digitais para criar e atualizar as suas próprias plataformas de redes social e desempenho.

A empregabilidade digital está na agenda de toda a Europa. Consciente do potencial transformador do país e da sua representatividade na sociedade e na economia portuguesa, um grupo de empresas dos mais variados setores e do Estado português uniu forças com o objetivo de desenvolver, nos próximos anos, um conjunto de iniciativas que permitam um maior número de portugueses para beneficiar da plena cidadania digital. Essas políticas visam fomentar uma sociedade mais participativa e comprometida por meio da apropriação extensiva e sistemática das TIC por idosos, adultos com baixa escolaridade e pessoas inativas com baixa qualificação profissional.

Por isso, é essencial que todas as pessoas tenham níveis suficientes de literacia digital para capacitá-los a aumentar o seu potencial, desempenhar o seu papel na sociedade e cumprir as suas responsabilidades sociais e cívicas. Essas competências também são essenciais para o acesso ao mercado de trabalho, bem como para a educação e a formação. Cada vez mais, as vagas de emprego exigem níveis mais altos e uma gama maior de competências.

Uma grande percentagem dos adultos não possui as competências necessárias para continuar a aprender e é menos provável que participem em atividades de aprendizagem ou participem plenamente de uma economia e sociedade com uma forte componente digital. Estas pessoas correm maior risco de desemprego e têm uma maior incidência de pobreza e exclusão social. Essas deficiências dificultam o retorno ao mercado de trabalho. Por conseguinte, é necessário que, a nível nacional e europeu, os decisores políticos implementem políticas para:

- promover a investigação sistemática dos diferentes aspetos e dimensões da alfabetização mediática e a monitorização e medição da evolução dos níveis de alfabetização mediática e ferramentas de avaliação para identificar as lacunas de competências e o planeamento de ações de formação específicas para preencher essas carências.
- promover a inclusão de uma disciplina de literacia mediática em competências essenciais para cursos de formação ao longo da vida.
- promover e garantir a participação em ações de aprendizagem ao longo da vida de adultos não qualificados. O acesso a oportunidades de aprendizagem ao longo da vida permanece desigual entre grupos socioeconómicos e alguns grupos da população ativa têm menos probabilidades de os aceder.
- promover o acesso a cursos flexíveis que permitem que adultos pouco qualificados melhorem as suas competências de alfabetização digital e aprendam ao seu próprio ritmo.

- promover a melhoria da literacia digital, levando a uma qualificação reconhecida do Quadro Europeu de Qualificações (QEQ) para pessoas sem qualificações de nível 4 do QEQ, em resposta a novos requisitos de competências e à necessidade de competências digitais.
- tornar possível que as pessoas que já estão a trabalhar melhorem as suas competências, evitando o risco de obsolescência de competências e perda de emprego, enquanto aqueles que estão mais distantes do mercado de trabalho são os que mais necessitam de ajuda nessa questão.
- permitir que as ações de educação e formação decorram em contextos de aprendizagem apropriados, escolas, centros de formação ou nos locais de trabalho onde professores e formadores devidamente qualificados aplicam metodologias específicas de ensino para adultos e exploram o potencial da aprendizagem digital.
- implementar medidas de sensibilização que incluam a sensibilização para os benefícios do aumento dos níveis de competências, fornecendo informações sobre os serviços de orientação existentes, medidas de apoio, oportunidades disponíveis e organismos responsáveis, e incentivando os trabalhadores menos motivados a aproveitar estas oportunidades.
- implementar medidas tais como o apoio direto aos alunos (por exemplo, sob a forma de licença educacional, incentivos financeiros ou isenções fiscais) ou apoio indireto aos empregadores para encorajar o capacitação dos seus trabalhadores.

Estas medidas poderiam reduzir a falta de competências digitais dos adultos, no entanto, todas as partes interessadas envolvidas neste processo devem estar cientes das reais necessidades nesta matéria. Ou seja, as empresas responsáveis que devem fornecer ou permitir que os seus funcionários tenham acesso às ações de formação digital necessárias. Os formuladores de políticas nacionais devem fornecer informações importantes sobre a literacia digital, a sua importância, as consequências da falta de competências digitais para a economia e o desenvolvimento social. A existência de apoios financeiros para incentivar as ações de formação para funcionários e proprietários de empresas, se não forem cuidadosamente geridas, pode terminar numa necessidade cada vez maior.

Referências

- Bakhshi, H., Downing, J. M., Osborne, M. A., & Schneider, P. (2017). *The Future of Skills: Employment in 2030*. Retrieved from: https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/the_future_of_skills_employment_in_2030_0.pdf (02.03.2018).
- Costa, M. L. P. (2017). *Literacia Digital e Emprego*. Retrieved from: <https://www.direitodeaprender.com.pt/artigos/literacia-digital-e-emprego> (02.03.2018).
- Conrads, J., Rasmussen, M., Winters, N., Geniet, A., & Langer, L. (2017). *Digital Education Policies in Europe and Beyond: Key Design Principles for More Effective Policies*. Retrieved from:

http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC109311/jrc109311_digedupol_2017-12_final.pdf (02.03.2018).

European Centre for the Development of Vocational Training (2015). *Skill shortages and gaps in European enterprises: striking a balance between vocational education and training and the labour market*. doi: 10.2801/042499

European Commission (2014). *e-Skills for Jobs in Europe: Measuring Progress and Moving Ahead*. Retrieved from:
http://www.digitaleurope.org/DesktopModules/Bring2mind/DMX/Download.aspx?Command=Core_Download&EntryId=725&PortalId=0&TabId=353 (02.03.2018).

European Commission (2017a). *Europe's Digital Progress Report 2017*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/europes-digital-progress-report-2017> (02.03.2018).

European Commission (2017b). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2017*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-desi-2017> (02.03.2018).

Fidalgo, A. I., & Carneiro, J. (2016). *Desenvolvimento Tecnológico – O impacto da tecnologia nos processos de recrutamento e seleção*. Universidade Católica Portuguesa, Porto.

Fragoso, A. I. M. (2017). *A Influência das Redes Sociais no Processo de Recrutamento e Seleção* (dissertação de mestrado). Retrieved from:
<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/108443/2/226762.pdf> (05.03.2018).

Freitas, M. C. O. (2017). *As Redes Sociais Utilizadas como Ferramentas do Recrutamento das PME de Excelência em Lisboa* (dissertação de mestrado). Retrieved from:
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/19566/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20M-GRH%20-%20Marta%20Freitas%2050034690.pdf> (05.03.2018).

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (n.d.a). *Digital Skills*. Retrieved from:
<https://www.fct.pt/dsi/competenciasdigitais/index.phtml.en> (02.03.2017).

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (n.d.b). *PORTUGAL INCoDe.2030*. Retrieved from:
http://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/incode2030_pt.pdf (05.03.2018).

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (n.d.c). *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais*. Retrieved from:
<https://www.fct.pt/dsi/inclusaoacessibilidadeliteraciadigitais/enild.phtml.pt> (05.03.2018).

Michael Page (2017). *Guia Rápido de Gestão da Reputação Online*. Retrieved from:
<http://www.michaelpage.pt/minisite/guia-reputacao-online/DigitalGuidePT.pdf> (05.03.2018).

- Movimento pela Utilização Digital Ativa (n.d.a). Retrieved from: <https://www.muda.pt/quem-somos/> (02.03.2017).
- Ochôa, P. Pinto, L. G. (2017). Transformação Digital e Competências Digitais: estratégias de Gestão e Literacia. In S. Pereira & M. Pinto (Eds.), *Literacia, Media e Cidadania – Livro de Atas do 4º Congresso* (pp. 386-398). Braga: CECS – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Rede TIC e Sociedade (n.d.). *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacias Digitais (2015-2020)*. Retrieved from: <http://www.ticsociedade.pt/enild#n05> (02.03.2018).
- Silva, I. (2018, January 8). Recrutamento online: vantagens e desvantagens. *E-Konomista*. Retrieved from: <http://www.e-konomista.pt/artigo/recrutamento-online/> (05.03.2018).
- Valente, A. C., & Correia, I. (2015). *Mapeamento da Oferta de Educação e Formação em Tecnologias de Informação, Comunicação e Eletrónica em Portugal*. Retrieved from: https://www.fct.pt/media/conferencias/docs/TICE_em%20PT-2015.pdf (02.03.2018).
- Vieira, M. P. S. (2010). *Impacto das novas tecnologias no recrutamento nas empresas especializadas de Recrutamento e Seleção* (dissertação de mestrado). Retrieved from: <https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/4031/1/Tese%20Mafalda%20Vieira.pdf> (5.03.2018).
- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., Van den Brande, L. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digcomp-20-digital-competence-framework-citizens-update-phase-1-conceptual-reference-model> (02.03.2018).