



XXI Adults

**Adaptação do sistema educativo de adultos
ao século XXI**

O Modelo de Boas Práticas



INSTITUTE for
ROMA and
MINORITIES
INCLUSION



**DIPUTACIÓN
DE VALLADOLID**



E-SCHOOL
EDUCATIONAL GROUP



EMPODERAR
DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL, SOCIAL, PROFISSIONAL E PESSOAL



**Cofinanciado pela
União Europeia**



Nome da Boa Prática

Embaixadores Digitais no Bairro: Redes Locais de Apoio entre Pares

Resumo da Prática

Resumo breve e fácil de compreender: Qual é a prática, para quem e para que propósito?

Embaixadores Digitais na Vizinhança é uma iniciativa de base que forma aprendentes adultos — especialmente utilizadores digitais recentemente formados — para se tornarem "**ajudantes digitais**" locais dentro da sua comunidade. Oferecem apoio informal a colegas, vizinhos e familiares em tarefas digitais básicas. A iniciativa transforma os alunos em **agentes de mudança**, fortalece os laços de bairro e estende o impacto da educação digital para além da sala de aula. Apoia os objetivos da Educação de Adultos ao integrar a aprendizagem no dia a dia e ativar a responsabilidade social entre os aprendentes adultos.

Descrição da Prática – mínimo de 2000 caracteres

1) Contexto / Enquadramento

Qual foi a necessidade ou problema inicial?

Quem era o grupo-alvo? Fazia parte de um programa ou projeto maior?

Melhorar as competências digitais através da formação é um passo inicial crucial, mas para muitos adultos, especialmente os que são novos na tecnologia, o verdadeiro desafio começa depois. Sem uso regular ou apoio contínuo, as competências recém-adquiridas muitas vezes desaparecem. Alguns aprendentes perdem confiança quando terminam os cursos formais, enquanto outros sentem-se inseguros quanto a aplicar o seu conhecimento a situações da vida real. Isto pode levar à frustração, dependência ou ao afastamento total das ferramentas digitais.

Ao mesmo tempo, os centros de educação para adultos frequentemente carecem de recursos para oferecer apoio contínuo e individualizado após o término do curso. Sessões de seguimento, visitas domiciliárias ou coaching individual raramente são viáveis em grande escala, especialmente em áreas com poucos recursos ou zonas rurais. Reconhecendo esta lacuna, a iniciativa **Embaixadores Digitais no Bairro** foi desenvolvida como uma solução comunitária de base.

O conceito era simples, mas poderoso: capacitar os adultos formados a tornarem-se **apoiantes digitais locais** — "primeiros socorristas digitais" informais dentro das suas famílias, edifícios ou bairros. Estes embaixadores não substituíam os educadores, mas prestavam assistência oportuna e em pequena escala, ajudando outras pessoas a aplicar competências digitais básicas na vida quotidiana. Exemplos de apoio incluem:

- Criar ou resolver problemas de uma conta de email





- Ajudar alguém a aceder a um serviço governamental online
- Enviar uma foto ou mensagem por smartphone
- Orientar um vizinho numa videochamada

Estes ajudantes de pares eram de confiança, acessíveis e familiares, tornando-os mais acessíveis do que instituições formais. Ao oferecer apoio just-in-time em contextos reais, a iniciativa reforçou a confiança, reforçou a aprendizagem e incentivou o envolvimento digital contínuo.

O grupo-alvo incluía tanto os que recebiam ajuda como os próprios embaixadores, que adquiriram experiência de liderança e reforçaram as suas próprias competências ao ensinar outros. Este modelo informal e de baixo custo promove a inclusão digital sustentável dentro das comunidades — provando que, por vezes, o melhor apoio está mesmo ao virar da esquina.

2) Objetivos

Quais eram os objetivos da prática? O que pretendia melhorar ou mudar?

- Incentivar o envolvimento digital contínuo e a utilização de competências após a formação inicial
- Criar redes locais e sustentáveis de apoio entre pares
- Reduzir a dependência das instituições para apoio digital básico
- Promover a autoeficácia e a liderança entre os alunos adultos.

3) Implementação / Metodologia

Como foi realizada a prática passo a passo?

Que atividades ou métodos foram utilizados?

Quanto tempo demorou?

Fase 1: Seleção e Motivação

- Aprendentes adultos – especialmente idosos – que completaram com sucesso um curso digital foram convidados a tornar-se **Embaixadores Digitais**.
- A participação era voluntária e enquadrada como uma forma de "retribuir".

Fase 2: Preparação e Micro-Formação

- Foram oferecidos 1–2 workshops curtos (2 horas cada):
 - Como explicar tarefas de forma simples
 - Estabelecer limites (em que posso ajudar, em que não posso)
 - Incentivar a autoaprendizagem nos outros
 - Utilização de listas de verificação ou guias impressos
- Cada embaixador recebeu um kit de ferramentas com tutoriais básicos, um registo de pedidos de ajuda e dicas de comunicação.

Fase 3: Divulgação Comunitária





- Os embaixadores colocavam cartazes em centros comunitários, bibliotecas, igrejas ou cafés indicando quando e onde estavam disponíveis para ajuda (por exemplo, "Todas as quartas-feiras na biblioteca local – Balcão de Apoio Digital").
- Pequenas sessões de apoio decorreram informalmente—sem sala de aula fixa, sem estrutura formal.

Fase 4: Coordenação e Reconhecimento

- Foram realizados check-ins mensais com embaixadores para partilhar experiências, receber conselhos e acompanhar o impacto.
- No final do ciclo de 3 meses, realizou-se um evento local de reconhecimento para celebrar a sua contribuição.

4) Resultados / Conclusões

Quais foram os resultados concretos?

Como é que a prática impactou os participantes?

- Mais de 30 adultos tornaram-se Embaixadores Digitais nos seus bairros.
- Foram registadas centenas de micro-interações de apoio (por exemplo, "ajudei alguém a carregar uma foto de identificação no portal de emprego").
- Os aprendentes mantiveram as suas competências digitais significativamente melhor devido à utilização contínua.
- Os embaixadores ganharam reconhecimento e confiança, tornando-se frequentemente líderes informais nas suas comunidades.

5) Histórias dos Participantes – opcionais

Citações curtas, reflexões pessoais ou experiências partilhadas pelo participante

"Pensei que ia esquecer tudo depois do curso. Mas ajudar a minha vizinha a pagar a conta online manteve tudo fresco na minha memória." – Yannis, 60 anos, Grécia.

"Agora as pessoas perguntam-me antes de ir a uma consulta num escritório público. Sinto-me útil outra vez." – Rita, 66 anos, Grécia.

"É muito mais confortável aprender com os teus colegas, que compreendem as tuas dificuldades porque já as enfrentaram." – Vassiliki, 62 anos, Grécia.

6) Fatores de Sucesso

O que tornou a prática eficaz ou inovadora?

Houve elementos únicos ou criativos?

- Limites claros e apoio aos embaixadores (eles não são especialistas em tecnologia!)
- Reconhecimento público e reforço
- Locais visíveis e de fácil acesso para oferecer ajuda
- O facto de ser uma relação entre pares cria um ambiente de pouca pressão e muita confiança.

7) Transferibilidade / Recomendações

A prática pode ser usada noutros locais?





Que condições são necessárias para uma implementação bem-sucedida?

Facilmente replicado em qualquer ambiente comunitário. Os recursos necessários são mínimos:

- Antigos alunos de programas de educação para adultos motivados
- Um ponto de contacto central ou coordenador
- Espaços públicos ou organizações dispostas a acolher horas de atendimento sem marcação

Funciona especialmente bem em pequenas cidades ou distritos onde o *boca a boca* é forte.

8) Dicas / Conselhos de Implementação – opcionais

Listas de verificação, lições ou conselhos para quem deseja implementar a prática.

- Comece com um grupo piloto de 3 a 5 embaixadores
- Evite que pareça voluntariado formal — mantenha-o leve e flexível
- Equipa os embaixadores com folhas visuais de dicas e ligações para recursos.

9) Lições Aprendidas - opcional

Maiores surpresas, obstáculos ou principais conclusões durante a implementação.

- Alguns embaixadores tentaram "ajudar em excesso" — a formação deveria esclarecer limites.
- Necessidade de monitorizar o bem-estar emocional — ser constantemente pedido ajuda pode ser cansativo.
- Ter um coordenador disponível para problemas complexos era fundamental.

10) Fotografias que ilustram a prática descrita

Por favor, anexe pelo menos 3 fotos relacionadas com as boas práticas descritas





PERFIL DE PRÁTICA – LISTA DE CLASSIFICAÇÃO

Por favor, assinale todas as categorias que se aplicam à prática descrita. Pode escolher mais do que uma.

TIPO DE PRÁTICA

- ☒ Aprender fazendo
- ☐ Aprendizagem intergeracional
- ☒ Aprendizagem baseada na comunidade
- ☒ Aprendizagem digital / mista
- ☒ Aprendizagem entre pares
- ☒ Mentoria / coaching
- ☐ Abordagens culturais/criativas
- ☒ Colaborativo / baseado em parceiros
- ☐ Outros (especificar):

GRUPO-ALVO

- ☐ Adultos com baixas qualificações
- ☐ NEETs (Not in Education, Employment, or Training)
- ☐ Migrantes / Refugiados
- ☒ Adultos mais velhos
- ☐ Mulheres
- ☐ Pessoas com deficiência
- ☒ Outros grupos vulneráveis
- ☒ População adulta geral

AMBIENTE DE APRENDIZAGEM

- ☐ Formal
- ☒ Não formal
- ☒ Informal

COMPETÊNCIAS / COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS

- ☐ Literacia (leitura, escrita, compreensão)
- ☐ Numeracia (matemática, pensamento lógico)
- ☒ Competências digitais
- ☐ STEM (ciência, tecnologia, engenharia, matemática)
- ☒ Pessoal, social e aprender a aprender
- ☒ Competências cívicas
- ☐ Empreendedorismo
- ☐ Consciência cultural e expressão
- ☐ Competências linguísticas
- ☐ Competências profissionais / vocacionais
- ☐ Competências verdes
- ☐ Outros (especificar):



**POTENCIAIS UTILIZADORES**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☒ | Professores / Educadores |
| ☒ | Pessoal administrativo |
| ☒ | Gestão da escola / centro |
| ☒ | Decisores políticos / Administração pública |
| ☒ | ONGs / Organizações comunitárias |
| ☐ | Outros (especificar): |

Glossário de Categorias (Explicação dos Itens da Lista de Verificação)**Tipo de Prática**

- Aprender fazendo – aprender através de atividades práticas, métodos práticos como workshops ou tarefas reais.
- Aprendizagem intergeracional – atividades envolvendo participantes de diferentes faixas etárias a aprender uns com os outros.
- Aprendizagem baseada na comunidade – aprendizagem que ocorre dentro da comunidade local, muitas vezes através de envolvimento na vida real.
- Aprendizagem digital / mista – educação usando ferramentas digitais (online), ou uma combinação de métodos online e presenciais.
- Aprendizagem entre pares – aprendizagem entre participantes de estatuto ou experiência semelhante, apoiando-se mutuamente.
- Mentoria / coaching – apoio individual de uma pessoa mais experiente para ajudar na aprendizagem e crescimento pessoal.
- Abordagens culturais/criativas – uso das artes, música, teatro, narrativa, etc., como ferramentas de aprendizagem.
- Colaborativa / baseada em parceiros – práticas que envolvem cooperação entre organizações ou grupos.
- Outro (especificar) – qualquer outro método que não esteja listado acima.

Grupo-alvo

- Adultos com baixas qualificações – adultos com baixos níveis de educação formal ou competências básicas.
- NEETs – pessoas que não estão em Educação, Emprego ou Formação (frequentemente jovens adultos).
- Migrantes / Refugiados – indivíduos que se mudaram de outro país, frequentemente enfrentando desafios de integração.
- Adultos mais velhos – Adultos com 65+ anos
- Mulheres – práticas que abordam especificamente as necessidades das mulheres.





- Pessoas com deficiência – indivíduos com deficiências físicas, sensoriais, intelectuais ou de saúde mental.
- Outros grupos vulneráveis – grupos em risco de exclusão (por exemplo, desempregados de longa duração, sem-abrigo).
- População adulta geral – adultos em geral não pertencentes a categorias específicas.

Ambiente de Aprendizagem

- Formal – aprendizagem nos sistemas oficiais de ensino, cursos certificados (por exemplo, escolas, universidades).
- Não formal – aprendizagem organizada fora do sistema formal (por exemplo, workshops, formação comunitária).
- Informal – aprendizagem através de experiências do dia a dia, sem um curso estruturado (por exemplo, voluntariado, família).

Competências / Capacidades Desenvolvidas

- Literacia – leitura, escrita e compreensão de textos (incluindo textos funcionais como formas).
- Numeracia – usando matemática e raciocínio lógico.
- Competências digitais – utilização de ferramentas digitais, por exemplo, criação de CV, ferramentas online, plataformas online.
- STEM – ciência, tecnologia, engenharia e matemática.
- Pessoal, social e aprender a aprender – autoconsciência, motivação, trabalho em equipa, competências de aprendizagem ao longo da vida.
- Competências cívicas – cidadania ativa, compreensão da democracia e responsabilidades sociais.
- Empreendedorismo – criatividade, inovação, gestão de projetos, assumir riscos.
- Consciência e expressão cultural – apreciação e criação de conteúdos culturais (por exemplo, artes, música).
- Competências linguísticas – capacidade de comunicar numa ou mais línguas estrangeiras.
- Competências relacionadas com o trabalho / vocacionais – competências práticas úteis em empregos ou profissões específicas.
- Competências verdes – conhecimentos e comportamentos que apoiam a sustentabilidade e o cuidado ambiental.
- Outros – quaisquer outras competências desenvolvidas (por favor, especifique).

Potenciais utilizadores – grupos que poderiam beneficiar de aplicar, adaptar ou inspirar-se nesta prática no seu contexto de trabalho.

Nota: Estas categorias seguem quadros da UE como as Competências Chave para a Aprendizagem ao Longo da Vida (2018), o Plano de Ação sobre Competências Básicas (2025) e o Guia do Programa Erasmus+ 2025 – Glossário





This document was created under the Creative Commons license:

Attribution-Non-Commercial-Share Alike (CC BY-NC-SA).

All or part of this document may be used, copied, and disclosed provided that the origin is mentioned, it is not used commercially, and its license is not modified.

All rights reserved.

© Copyright 2024 XXI Adults

