
LIVRO VERDE

NOTA CONCEPTUAL

Desafios relacionais na transição digital

Recomendações para promover
qualidade relacional
numa sociedade cada vez mais
mediada pela tecnologia

UMA INICIATIVA

relational
lab

Índice

01 Fundamento

Porquê olhar a transição digital também como uma transição relacional.

02 Conceito

O propósito e o âmbito do Livro Verde.

03 Objetivos

Objetivo geral e dez objetivos específicos.

04 Resultado esperado

Impacto pretendido e a matriz analítica da qualidade relacional.

05 Estrutura proposta

Índice de trabalho do Livro Verde – capítulos 1 a 10 e anexos.

06 Coordenação e Conselho Consultivo

Quem coordena e acompanha a iniciativa.

SOBRE ESTA NOTA

A transição digital é, também, uma transição relacional – e é essa dimensão que este Livro Verde coloca no centro.

Esta nota conceptual apresenta o fundamento, o conceito, os objetivos, o resultado esperado, a matriz analítica e a estrutura proposta para o Livro Verde – um documento para reflexão e debate público sobre os impactos relacionais da transição digital, reunindo contributos da ciência, das políticas públicas e da sociedade civil.

01 Fundamento

As sociedades contemporâneas encontram-se no meio de uma transformação profunda impulsionada pela rápida expansão das tecnologias digitais. A digitalização dos sistemas económicos, educativos, organizacionais e sociais tem vindo a alterar de forma significativa os modos como trabalhamos, aprendemos, comunicamos e participamos na vida coletiva. No entanto, para além da dimensão tecnológica e económica que frequentemente domina o debate público, esta transformação implica igualmente uma mudança estrutural nas formas de relação entre pessoas, instituições e comunidades.

A transição digital pode, por isso, ser entendida **não apenas como uma transformação tecnológica, mas também como uma transição relacional**. As tecnologias digitais estão a reconfigurar os contextos em que as relações humanas se desenvolvem, alterando ritmos, espaços, mediações e expectativas nas interações quotidianas. O recurso crescente a plataformas digitais, a generalização do teletrabalho, a expansão da educação online, o crescimento das redes sociais, a digitalização dos serviços públicos e privados e a onnipresença constante de dispositivos conectados na vida quotidiana criam possibilidades de ligação, mas também novos desafios para a qualidade das relações humanas.

A segurança no ambiente digital não é apenas uma questão técnica, mas uma condição essencial para a confiança e para a proteção da dignidade das pessoas.

Neste contexto, emergem dimensões críticas frequentemente tratadas de forma separada – como a **cibersegurança** e o **bem-estar online** – que devem ser compreendidas como elementos centrais dos ecossistemas relacionais digitais. A segurança no ambiente digital não é apenas uma questão técnica, mas uma condição essencial para a confiança, para a integridade das interações e para a proteção da dignidade das pessoas. Da mesma forma, o bem-estar online – entendido como a capacidade de utilizar o digital de forma equilibrada, segura e significativa – torna-se um determinante fundamental da qualidade das relações mediadas pela tecnologia.

Nas últimas décadas, a investigação científica tem vindo a demonstrar de forma consistente que a qualidade das relações humanas constitui um determinante fundamental do bem-estar individual e coletivo. Neste contexto, podem ser encontrados contributos em áreas científicas relevantes como Psicologia, Sociologia, Medicina, Biologia, Ciências da Comunicação, Ciências da Educação, Ciência Política, Economia, Direito, Ciências da Computação e outras que se revelem pertinentes.

A qualidade das relações no trabalho, por exemplo, tem sido associada a melhores resultados organizacionais e menor incidência de *burnout*; no contexto educativo, relações positivas entre educadores e estudantes são um fator decisivo para o sucesso académico e o desenvolvimento socioemocional; na área da saúde, a qualidade da relação entre profissionais e pacientes influencia a adesão ao tratamento e os resultados clínicos.

A qualidade das relações humanas é um determinante fundamental do bem-estar individual e coletivo – e, por isso, um critério essencial para avaliar a transição digital.

Paralelamente, um número crescente de estudos tem vindo a alertar para os impactos sociais e relacionais das transformações digitais. Fenómenos como a fragmentação da atenção, a polarização social em ambientes digitais, a substituição de interações presenciais por interações mediadas tecnologicamente, ou a dissolução das fronteiras entre vida profissional e pessoal levantam questões importantes sobre a forma como a digitalização pode afetar os ecossistemas relacionais da sociedade. Ao mesmo tempo, observa-se um aumento das preocupações com fenómenos como a solidão e o isolamento social, particularmente entre os jovens, o que tem motivado iniciativas institucionais e programas de investigação em vários países.

Apesar desta crescente evidência, a maioria das estratégias de transformação digital continua a centrar-se predominantemente em dimensões tecnológicas, económicas e administrativas, como a inovação, a competitividade, a capacitação digital ou a modernização dos serviços públicos. Embora estas dimensões sejam essenciais, tendem a deixar em segundo plano os efeitos que as transformações digitais podem ter na qualidade das relações humanas, nas dinâmicas comunitárias e na coesão social.

Neste enquadramento, importa reforçar que a promoção de ambientes digitais seguros e promotores de bem-estar – como defendido por iniciativas como o programa Internet

Segura – deve ser considerada uma dimensão estruturante de qualquer estratégia de transição digital sustentável.

Torna-se então pertinente desenvolver uma reflexão sistemática sobre **os desafios relacionais da transição digital**, procurando compreender de que forma as transformações tecnológicas estão a reconfigurar os contextos relacionais da vida contemporânea. Esta reflexão deve procurar identificar tanto os riscos como as oportunidades associadas a esta transformação. A digitalização pode, por um lado, fragilizar certos modos tradicionais de relação; por outro, pode também abrir novas possibilidades de colaboração, de participação social e de construção de comunidades alargadas.

02 Conceito

O presente **Livro Verde “Desafios relacionais na transição digital”** insere-se num esforço de reflexão e de debate público para uma **compreensão mais ampla dos impactos relacionais da transição digital**, reunindo contributos de diferentes áreas do conhecimento e de diversos setores da sociedade. Pretende-se, assim, estimular um diálogo informado entre investigadores, decisores políticos, profissionais, organizações da sociedade civil, educadores, famílias e cidadãos, com vista à construção de respostas que permitam minimizar os riscos e potenciar as oportunidades que emergem neste contexto de transformação.

Em última análise, a questão fundamental que se coloca não é apenas como desenvolver sociedades mais digitais, mas também como garantir que os ambientes digitais são **seguros, confiáveis e promotores de bem-estar**, permitindo que, numa era cada vez mais mediada pela tecnologia, continuemos a construir sociedades capazes de sustentar relações humanas de qualidade.

Ao colocar a dimensão relacional no centro da reflexão sobre a transição digital, este Livro Verde procura contribuir para uma abordagem mais integrada e humanista da transformação tecnológica. Em última análise, a questão fundamental que se coloca não é apenas como desenvolver sociedades mais digitais, mas também **como garantir que, numa era cada vez mais mediada pela tecnologia, continuamos a construir sociedades capazes de sustentar relações humanas de qualidade, comunidades coesas e formas de vida social que promovam o bem-estar e a dignidade das pessoas.**

03 Objetivos

OBJETIVO GERAL

Contribuir para a compreensão e o debate público sobre os **impactos relacionais da transição digital**, identificando riscos, oportunidades e caminhos de ação que permitam orientar políticas públicas, práticas institucionais e comportamentos sociais no sentido de **promover relações humanas de qualidade numa sociedade cada vez mais mediada pela tecnologia**.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1 Analisar as transformações relacionais associadas à transição digital

Identificar de que forma a digitalização está a alterar os modos de interação entre pessoas, instituições e comunidades, incluindo mudanças nos contextos familiar, educativo, profissional, cívico e comunitário.

2 Mapear riscos relacionais emergentes na era digital

Explorar fenómenos como, por exemplo, o isolamento social, a polarização online, a fragmentação da atenção, a erosão do tempo relacional ou a substituição de interações humanas por interfaces tecnológicas.

3 Identificar oportunidades relacionais associadas à digitalização

Analisar como as tecnologias digitais podem potenciar novas formas de cooperação, participação cívica, aprendizagem colaborativa, cuidado à distância e construção de comunidades.

4 Reunir evidência científica relevante sobre relações humanas e transformação digital

Integrar contributos provenientes de áreas como psicologia, sociologia, educação, saúde, gestão e tecnologia, entre outros.

5 Promover um debate plural e informado na sociedade portuguesa

Dar voz a diferentes atores – investigadores, educadores, profissionais de saúde, empresas tecnológicas, decisores políticos, famílias e jovens – sobre os impactos relacionais da transformação digital.

6 Identificar boas práticas nacionais e internacionais

Mapear iniciativas, programas e políticas que procuram promover e proteger a dimensão relacional na transformação digital.

7 Formular recomendações para políticas públicas e ação social

Propor orientações que permitam promover e proteger a dimensão relacional em estratégias de digitalização em áreas como educação, saúde, trabalho, administração pública e vida comunitária.

8 Contribuir para uma visão humanista da transição digital

Afirmar a centralidade das relações humanas como elemento estruturante do bem-estar, da coesão social e do desenvolvimento sustentável numa sociedade digital.

9 Integrar a dimensão da cibersegurança na qualidade relacional digital

Analisar de que forma a segurança digital, a proteção de dados, a privacidade e a prevenção de riscos online influenciam a confiança, a participação e a qualidade das relações em ambientes digitais.

10 Promover o bem-estar online como componente da saúde relacional

Explorar estratégias que permitam uma utilização equilibrada, consciente e saudável das tecnologias digitais, prevenindo impactos negativos como dependência, ansiedade digital ou exposição a ambientes tóxicos.

04 Resultado esperado

O principal resultado esperado deste Livro Verde é **contribuir para uma compreensão mais aprofundada dos impactos relacionais da transição digital**, reunindo conhecimento científico, reflexão crítica e experiências práticas que permitam enquadrar este fenómeno de forma integrada. Ao sistematizar evidência e identificar tendências emergentes, o documento pretende clarificar de que modo a digitalização está a transformar as formas de relação entre pessoas, instituições e comunidades.

Espera-se igualmente que o Livro Verde funcione como **plataforma de debate público**, estimulando a reflexão e o diálogo entre investigadores, decisores políticos, profissionais de diferentes setores e a sociedade civil. Ao tornar mais visíveis os desafios e oportunidades que a transformação digital coloca à qualidade das relações humanas, o documento poderá contribuir para uma maior consciência coletiva sobre esta dimensão frequentemente pouco considerada nas estratégias de digitalização.

Finalmente, pretende-se que o Livro Verde apoie a formulação de **orientações e recomendações para políticas públicas e práticas institucionais**, contribuindo para que a transição digital seja pensada não apenas em termos tecnológicos ou económicos, mas também à luz do seu impacto no bem-estar relacional, na coesão social e na qualidade da vida em comum. Neste sentido, o impacto esperado é ajudar a promover uma abordagem mais relacional da transformação digital, que reconheça a centralidade das relações humanas no desenvolvimento das sociedades contemporâneas.

O Livro Verde parte de uma tese inicial forte: **a transição digital é também uma transição relacional**. Para que essa tese tenha utilidade pública, deve ser reforçada com rigor conceptual, epistemológico e operacional.

Para tal, **a qualidade relacional deve deixar de ser apenas uma expressão inspiradora e passar a funcionar como matriz analítica do documento**. Essa matriz deve permitir avaliar, em cada contexto, se a transição digital reforça ou fragiliza confiança, presença, reciprocidade, segurança, inclusão, continuidade e capacidade de reparação.

Matriz analítica da qualidade relacional

Sete dimensões que permitem avaliar, em cada contexto, se a transição digital reforça ou fragiliza a qualidade das relações.

DIMENSÃO	SENTIDO CONCEPTUAL	PERGUNTA ORIENTADORA
Confiança	Fiabilidade da relação, da instituição, da plataforma ou do sistema; previsibilidade, transparência e proporcionalidade.	<i>As pessoas podem confiar na pessoa, instituição ou sistema digital com que interagem?</i>
Presença	Qualidade da atenção, escuta, disponibilidade e envolvimento na interação, mesmo quando mediada por tecnologia.	<i>Há atenção real ou apenas contacto funcional e fragmentado?</i>
Reciprocidade	Possibilidade de resposta, reconhecimento mútuo, diálogo, participação e influência na relação.	<i>A pessoa é interlocutora ou apenas utilizador, número, perfil, ticket ou dado?</i>
Segurança	Proteção da identidade, privacidade, integridade, dignidade, dados pessoais e exposição a dano digital.	<i>A relação digital protege ou fragiliza a pessoa?</i>
Inclusão	Capacidade de todos participarem e beneficiarem do digital, independentemente de idade, literacia, território, deficiência, rendimento ou vulnerabilidade.	<i>Quem fica de fora, quem depende de terceiros e quem perde acesso a direitos?</i>
Continuidade	Capacidade de manter vínculo, memória, acompanhamento, pertença e coerência relacional ao longo do tempo.	<i>O digital cria continuidade e acompanhamento ou interações episódicas e despersonalizadas?</i>
Reparação	Existência de mecanismos para explicar, contestar, corrigir, reparar dano e restaurar confiança quando algo falha.	<i>Quando há erro, conflito, dano ou exclusão, existe forma efetiva de resolução?</i>

Por outro lado, é fundamental dar **maior centralidade ao pensamento crítico**. A transição digital não transforma apenas relações; transforma também as condições em que as pessoas prestam atenção, formam crenças, avaliam fontes, confiam em instituições, discordam e participam na vida pública. Sem pensamento crítico, uma sociedade pode tornar-se mais informada em volume, mas menos capaz de julgar, deliberar e confiar proporcionalmente.

Pretende-se, ainda, **tratar a inteligência artificial, a cibersegurança e a reparação digital como dimensões relacionais, e não apenas técnicas**. A confiança digital depende de segurança, privacidade, transparência, explicabilidade, resposta humana e possibilidade de corrigir erros ou contestar decisões.

O desafio não é tornar a sociedade menos digital. É impedir que a digitalização produza relações mais frágeis, serviços mais distantes, instituições menos confiáveis e cidadãos mais sozinhos perante sistemas que não compreendem nem conseguem contestar.

Neste sentido, o Livro Verde procurará ter maior impacto ao passar de uma linguagem genericamente humanista para uma arquitetura mais verificável: conceitos definidos, evidência hierarquizada, riscos diferenciados, grupos vulneráveis identificados, quadro progressivo de indicadores e recomendações avaliáveis.

05 Estrutura proposta

Índice de trabalho para o Livro Verde “*Desafios relacionais da transição digital*”.

1 Introdução

1.1 Contexto– Aceleração da transição digital nas sociedades contemporâneas e necessidade de compreender os seus impactos sociais e individuais.

1.2 Porquê um Livro Verde sobre a dimensão relacional da transição digital– Justificação estratégica do documento.

1.3 Objetivos do Livro Verde– Objetivo geral e objetivos específicos.

1.4 Metodologia e fontes– Revisão de literatura científica (com critérios de qualidade da evidência: preferência por revisões sistemáticas, meta-análises, estudos longitudinais, relatórios institucionais e enquadramentos regulatórios; identificação de indicadores existentes, fontes de dados e lacunas de monitorização); análise de políticas públicas; contributos de especialistas e stakeholders.

1.5 Conceitos operacionais– Qualidade relacional, confiança digital, bem-estar online, pensamento crítico.

1.6 Como ler este documento

2 Megatendências da transição digital

2.1 A sociedade digital– Principais tendências tecnológicas que estão a moldar as sociedades contemporâneas.

2.2 Transformações nos modos de vida– Mudanças no trabalho, educação, comunicação, consumo e participação social.

2.3 A digitalização como mudança sistémica– Impactos institucionais, culturais e sociais.

2.4 Inteligência artificial, algoritmos e novas mediações relacionais.

3

A dimensão relacional da sociedade digital

3.1 Relações humanas como infraestrutura social – Contributos da Psicologia, Sociologia, Medicina e Saúde Pública, Neurociências, Educação e Ciências Sociais.

3.2 Matriz de qualidade relacional em contexto digital – Confiança, presença, reciprocidade, segurança, inclusão, continuidade e reparação.

3.3 Mediação tecnológica das relações – Novos padrões de interação social.

3.4 Ecossistemas relacionais na era digital – A perspetiva sistémica de interdependência entre indivíduos, instituições e comunidades e a sua aplicação ao digital.

3.5 Segurança, privacidade, bem-estar e reparação nos ecossistemas digitais – Cibersegurança como condição de confiança relacional; privacidade, identidade digital e integridade das interações; bem-estar online e equilíbrio digital; literacia digital crítica e comportamentos seguros.

3.6 Pensamento crítico, atenção e formação de crenças em ambientes digitais.

4

Diagnóstico: como a transição digital está a transformar as relações

4.1 Relações na vida familiar – A transição digital e a transformação das dinâmicas familiares e da parentalidade.

4.2 Relações na educação – A transição digital e as mudanças na relação pedagógica e nos ecossistemas educativos.

4.3 Relações no trabalho – A transição digital e o teletrabalho, o trabalho híbrido e as novas formas de coordenação.

4.4 Relações nos cuidados de saúde – A transição digital e a digitalização dos cuidados e a relação profissional-utente.

4.5 Relações cívicas, participação democrática e formação de opinião pública – A transição digital e as redes sociais, a esfera pública digital e a confiança social.

4.6 Relações comunitárias e capital social – A transição digital e a solidão, o isolamento social e as comunidades digitais.

4.7 Ciclo de vida e vulnerabilidades relacionais – A transição digital e as vulnerabilidades ao longo do ciclo de vida — infância, adolescência, idade adulta e envelhecimento.

5**Principais desafios relacionais da transição digital**

- 5.1** Fragmentação da atenção, pensamento crítico e qualidade das interações.
- 5.2** Solidão e isolamento social numa sociedade hiperconectada.
- 5.3** Polarização social, conflito digital e erosão da discordância democrática.
- 5.4** Desumanização, automatização, IA generativa e relações artificiais.
- 5.5** Desigualdades relacionais e digitais de segunda ordem.
- 5.6** Riscos de segurança, erosão da confiança e mecanismos de reparação digital – exposição a fraude, cyberbullying, roubo de identidade e desinformação como fatores que fragilizam relações e participação.
- 5.7** Impactos do uso digital no bem-estar psicológico e relacional – sobrecarga digital, dependência, ansiedade e impacto na qualidade das interações, distinguindo uso, desenho das plataformas, contexto, vulnerabilidades prévias e suporte social.

6**Oportunidades da tecnologia para fortalecer relações**

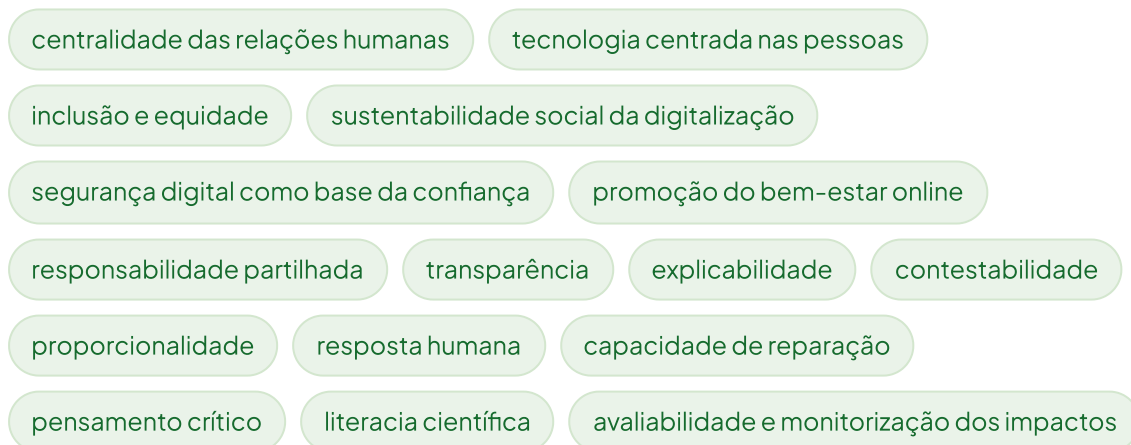
- 6.1** Tecnologias para cooperação e colaboração.
- 6.2** Comunidades digitais de apoio e solidariedade.
- 6.3** Inovação social e tecnologias de cuidado.
- 6.4** Tecnologias para inclusão social e participação.
- 6.5** Tecnologias e práticas para ambientes digitais seguros.
- 6.6** Promoção do bem-estar online e uso saudável da tecnologia.
- 6.7** Tecnologias para pensamento crítico, literacia científica e deliberação pública.

7 Questões estratégicas para o futuro

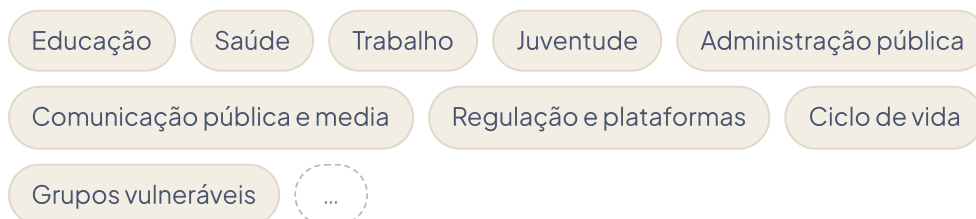
- Como garantir que a transição digital reforça – e não fragiliza – a qualidade das relações humanas?
- Como equilibrar eficiência tecnológica e presença relacional nos serviços públicos?
- Que papel devem ter escolas, universidades e organizações na promoção de competências relacionais na era digital?
- Como prevenir o aumento da solidão numa sociedade cada vez mais digitalizada?
- Como vai a IA reformular a relação humana?
- Como desenvolver uma nova geração de pensamento crítico que lide adequadamente com a transição digital?
- Que dinâmicas de reparação dos impactos relacionais negativos da transição digital?
- Como podem ser redesenhadas as plataformas digitais para assegurar maior qualidade relacional?

8 Caminhos para uma transição digital relacionalmente sustentável

8.1 Princípios orientadores



8.2 Recomendações para políticas públicas



8.3 Recomendações para organizações e empresas.

8.4 Recomendações para a sociedade civil e cidadãos.

Agenda futura

9.1 Prioridades de investigação.

9.2 Desenvolvimento progressivo de um quadro de indicadores de qualidade

relacional em contexto digital – Indicadores associados à matriz conceptual (confiança, presença, reciprocidade, segurança, inclusão, continuidade e reparação), distinguindo indicadores já disponíveis ou adaptáveis, indicadores sectoriais e indicadores exploratórios a testar em projetos-piloto.

9.3 Iniciativas piloto, inovação social e validação de instrumentos.

Conclusão

A construção de sociedades digitalmente avançadas e relacionalmente saudáveis.

ANEXOS

- Glossário de conceitos
- Referências científicas
- Boas práticas nacionais e internacionais
- Lista de especialistas consultados

06 Coordenação e Conselho Consultivo

A elaboração deste Livro Verde é conduzida por uma equipa de coordenação e acompanhada por um conselho consultivo multidisciplinar, que reúne contributos de diferentes áreas do conhecimento e da prática.

COORDENAÇÃO · RELATORES

● Rui Grilo

● Rui Pedrosa

● Rui Marques

● Vasco Freire de Andrade

CONSELHO CONSULTIVO

● André Mata

● Bernardo Sousa

● Fernando Mendes

● Francisco Miranda Rodrigues

● João Couvaneiro

● Leonel Garcia-Marques

● Marina Van Zeller

● Mário Boto Ferreira

● Marta Rebelo

● Sónia Seixas



*A transição digital é, também,
uma transição relacional.*

