

Uma visão mais abrangente sobre a saúde

As pessoas são mais do que as suas doenças ou condições. No entanto, é nisso que geralmente nos concentramos. Toda a atenção vai para os sintomas e problemas de saúde e para a forma de os resolver. A **Saúde Positiva** olha para a saúde de uma perspetiva diferente. O foco não está na doença, mas sim nas próprias pessoas, na sua resiliência e naquilo que torna as suas vidas significativas.

A forma como as pessoas pensam sobre a saúde e a doença mudou significativamente nos últimos anos. Durante muito tempo, a saúde foi definida principalmente como a ausência de doença (conclusão da definição da OMS de 1948). A **Saúde Positiva**, no entanto, tem uma visão mais abrangente. Não se trata da saúde como um facto estático ou um objetivo a atingir, mas sim da **resiliência das pessoas em se adaptarem a qualquer coisa que a vida lhes reserva**.

Trata-se da capacidade das pessoas para lidar com os desafios físicos, emocionais e sociais da vida e tomar as suas próprias decisões de vida sempre que possível. Esta forma de encarar a saúde complementa muito bem o conceito de Envelhecimento Saudável. A abordagem mais dinâmica da saúde positiva faz mais justiça às pessoas e àquilo com que elas se preocupam.

A literatura também fala agora de uma “abordagem de saúde de base alargada” ou de um “conceito alargado de saúde”. Este é o termo geral sob o qual se enquadram agora uma variedade de conceitos de saúde, incluindo a saúde positiva.

Por que é que a Saúde Positiva é importante?

Ao olhar para a saúde de uma forma mais ampla, focamo-nos no que uma pessoa pode fazer. Analisámos o que consideram importante para se sentirem saudáveis e o que precisam para o conseguir. Dá à pessoa o controlo sobre a sua própria vida. O conceito de "saúde positiva" enquadra-se perfeitamente com os desenvolvimentos atuais na assistência e cuidados de saúde, que enfatizam cada vez mais os pontos fortes e a autossuficiência dos cidadãos. **A saúde, e não a doença, é cada vez mais o foco em vários acordos e políticas de saúde.**

Um método

Saúde Positiva não significa ter uma visão positiva da saúde. **Trata-se de considerar uma perspetiva mais abrangente.** A Saúde Positiva, como uma perspetiva mais ampla sobre a saúde, foi desenvolvida na Holanda e baseada na investigação de Machteld Huber (ex-médico de clínica geral e investigador) e da sua equipa.

Esta interpretação ampla da saúde está elaborada em seis dimensões: 1. Funções corporais; 2. Bem-estar mental; 3. Significado da vida; 4. Qualidade de vida; 5. Participação; 6. Funcionamento diário. Estas seis dimensões surgiram da investigação sobre o que entendem as próprias pessoas que **significa saúde**. As pessoas parecem valorizar não só a saúde física, mas também, por exemplo, o significado que para elas tem a sua vida, a participação e a qualidade de vida.

Teia de aranha

Estas seis dimensões da Saúde e os aspetos relacionados estão representados no **Modelo de Saúde Positiva**, também designado por **Modelo da Teia de Aranha**. A teia de aranha pode ser preenchida individualmente, mas também com um profissional de saúde ou outro facilitador. As pessoas podem descrever a sua própria saúde desta forma. Com base nas respostas, será mostrada na teia de aranha a sua visão geral pessoal de saúde e veremos **quais das seis dimensões podem ser melhoradas e o que a pessoa deseja fazer por si mesma**. Durante este processo de diálogo (quando os resultados são discutidos em conjunto), já está a surgir um melhor sentido de consenso e de apropriação da Saúde Positiva.

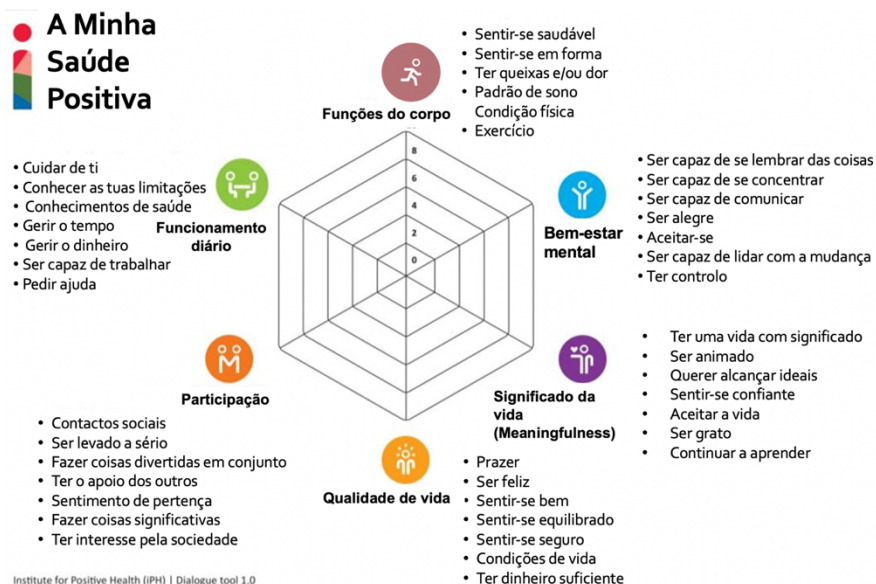
É bom saber que a **teia de aranha da Saúde Positiva** não é uma ferramenta de medição, nem uma ferramenta de pesquisa. **É uma ferramenta de diálogo** e pode ser uma ferramenta única e simples que permite às pessoas **refletirem sobre a sua própria saúde** e falarem sobre quem são numa "conversa alternativa" sobre o que é importante para eles e **que medidas de mudança estão dispostos e são capazes de tomar**.

Como funciona

No [website](#) do Instituto de Saúde Positiva (IPH) pode ser encontrada uma explicação detalhada da chamada teia de aranha. Explica como funciona o modelo para que possa mapear a sua própria saúde positiva. O modelo também pode ser descarregado ou preenchido online.

Várias versões

Há [várias versões](#) da teia de aranha: para crianças, adultos e pessoas com deficiência linguística. Existe uma versão em papel e também uma ferramenta online abrangente que pode preencher várias vezes.



Fonte: [Institute for Positive Health, n.d.](#)

Todos — em todo o lado — devem ter a oportunidade de viver uma vida longa e saudável

Todas as pessoas – em todo o lado – devem ter a oportunidade de viver uma vida longa e saudável. Crescer saudável e envelhecer de forma saudável é vital - é disso que trata o **Envelhecimento Saudável**. O Envelhecimento Saudável refere-se a **um estilo de vida saudável na terceira idade**, mas pode ser definido de forma mais ampla.

O **Envelhecimento Saudável** é um **processo que dura toda a vida e que envolve todas as idades**, começando ainda antes do nascimento. Se iniciar um estilo de vida saudável desde jovem, terá mais hipóteses de se manter saudável e cheio de vitalidade à medida que envelhece.

O estilo de vida, a alimentação saudável, a socialização e os fatores ambientais influenciam o desenvolvimento da saúde. Envelhecimento saudável **significa otimizar as oportunidades para a saúde física, social e mental**, para que **todos**, desde os jovens aos seniores, possam **participar ativamente na sociedade, com controlo sobre a sua própria vida e tendo uma boa qualidade de vida**.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define saúde como bem-estar físico, mental e social. Esta definição é amplamente aceite. De acordo com esta definição, uma grande proporção de seniores não é saudável porque lida frequentemente com uma ou mais condições crónicas. No entanto, **muitas pessoas mais velhas afirmam sentir-se saudáveis**. Como se o declínio "fosse parte do caminho" e aceitá-lo fosse natural. Nos últimos anos, no entanto, tem havido um foco crescente na abordagem e prevenção de queixas nos seniores. **Cada vez mais pessoas estão conscientes sobre o futuro e querem envelhecer com saúde**.

Alguns dos benefícios de permanecer ativo e saudável à medida que envelhece incluem **maior bem-estar e participação, recuperação mais rápida de doenças, redução do risco de doenças crónicas e prevenção de quedas**.

O conceito de Envelhecimento Saudável para os seniores equivale, muitas vezes, a envelhecer com saúde através de escolhas conscientes. O objetivo é aumentar as oportunidades de saúde para que os seniores possam (continuar a) participar ativamente na sociedade, mantendo o seu próprio controlo. Não se trata apenas de prevenir e atrasar doenças e mortes. Acima de tudo, trata-se também de prevenir e reduzir as deficiências no funcionamento e de promover a autossuficiência, a participação na sociedade, o acesso a cuidados (de saúde) de elevada qualidade e a uma elevada qualidade de vida.



Um estudo recente realizado na região sul da Dinamarca descobriu que, embora apenas 11% dos inquiridos nas áreas urbanas mais densamente povoadas não possuíssem um nível suficientemente elevado de competências digitais para utilizarem ativamente soluções de saúde digital, este era o caso de 28% nas áreas menos povoadas e mais rurais (Region Syddanmark: Digitale Sundhedskompetencer I Syddanmark, 2023). Isto mostra que existe um maior risco de exclusão digital nas zonas rurais.

A investigação identificou as seguintes barreiras

- **Falta de motivação:** As barreiras importantes para que as pessoas digitalmente vulneráveis estejam motivadas para utilizar a tecnologia digital são:
 - 1) falta de segurança na tecnologia digital;
 - 2) ansiedade tecnológica, que normalmente se manifesta em formas de apreensão, nervosismo e desconforto geral.

- **Falta de competências:** Não basta fornecer tecnologia e acesso às pessoas digitalmente vulneráveis. É necessário que adquiram as competências certas. Isto vai para além do mero conhecimento técnico, mas também inclui práticas e intuição para a tecnologia.

- **Falta de prática:** Um insight importante é que praticar o uso de tecnologias digitais irá gerar mais competências, conhecimento e intuição, e que estes são, até certo ponto, transferíveis para outras tecnologias. Isto significa que fazer com que pessoas digitalmente vulneráveis comecem a utilizar uma aplicação pode ajudá-las a utilizar também outras soluções.

A escuta ativa exige que ouça atentamente um participante, observando que mensagens verbais e não verbais lhe estão a ser enviadas. Isto significa ouvir com um desejo genuíno de compreender as perspetivas e os sentimentos dos participantes sem julgamentos, responder-lhe e refletir sobre o que está a ser dito, e reter a informação para ser utilizada posteriormente (Levitt, 2001).

Competências verbais de escuta ativa

1. Faça perguntas abertas: Estas perguntas começam geralmente por “Qual é o significado de...?”, “O que é ...?”, “Porquê ...?”.

Exemplo: O que pensa do jogo de escuta ativa realizado?; Que atividades gostaria de fazer na formação com os voluntários de e-saúde?

2. Faça perguntas específicas de investigação: Pergunte diretamente questões que orientam os voluntários de e-saúde para fornecer mais detalhes sobre o que partilharam.

Exemplo: Conte-me mais sobre o seu contacto com pessoas idosas. Qual foi a situação mais difícil que encontrou?

3. Paráfrase: Resuma os pontos principais da mensagem que o voluntário estava a partilhar para mostrar que você compreendeu o que ele disse e dar-lhe uma oportunidade de esclarecer ou expandir a informação que ele estava a dar-lhe.

Exemplo: Então o que está a dizer é...

4. Afirmações verbais positivas curtas (Positivas Reforço): Estas afirmações ajudarão o voluntário a sentir-se mais confortável e ajuda-o a continuar a conversa sem interromper o fluxo.

Exemplo: “Percebo”, “Concordo”, “Muito bom”

5. Empatia e compaixão: mostre ao voluntário que é capaz de compreender as suas emoções e partilhe-as com eles demonstrando compaixão.

Exemplo: Sinto muito pela tristeza que está a sentir sobre a forma como o Pedro o tratou quando o estava a ensinar a aceder à plataforma do sistema nacional de saúde.

6. Partilhe experiências semelhantes: a partilha de situações comparáveis mostrará ao voluntário que compreende a situação que ele/ela está a partilhar, o que pode ajudar a construir uma relação mais positiva e de confiança entre vocês.

Competências não verbais de escuta ativa

7. Contacto visual: Olhe direta e naturalmente para a pessoa que está a falar e evite distrair-se olhando à volta ou para outra pessoa. Pode combinar o contacto dos olhos com pequenos sorrisos e outras expressões não verbais com mensagens para o orador. Se o orador for tímido, considere que quantidade de contacto visual é apropriado durante a conversa.

8. Sorriso: Pequenos sorrisos mostram que está a prestar atenção, a ouvir atentamente, a compreender o que está a ser dito, e podem mostrar que está feliz com o que o voluntário está a dizer ou que concorda com ele/ela.

9. Acenos: Acenar levemente com a cabeça mostra que compreende o que o voluntário está a dizer, mas não comunica necessariamente que concorda com ele.

10. Postura: Alguns sinais de escuta ativa incluem uma ligeira inclinação da cabeça ou apoio da cabeça num mão ou inclinar-se ligeiramente para a frente ou para o lado, enquanto sentado.

11. Distrações: Atender o telemóvel, olhar para o relógio, mexer no cabelo, suspirar alto, rabiscar ou bater na caneta são sinais de distração que podem fazer com que o voluntário se sinta desatento e desconfortável com o que está a partilhar.

12. Atuar como um espelho: Expressões faciais automáticas que refletem o que o voluntário está a expressar, como preocupação, tristeza, felicidade, entre outras, podem ser um sinal de escuta atenta e ajudar a demonstrar simpatia e empatia em situações mais emocionais.

13. Voz: O tom, o volume e a entoação da voz transmite emoções e atitudes.

14. Pistas não verbais: observe a linguagem do corpo do voluntário e preste atenção às lacunas no discurso.

Estilo de comunicação = é entendido como o conjunto de qualidades expressivas próprias de quem transmite uma mensagem, o que pode minimizar o conflito e melhorar o trabalho colaborativo. Existem quatro estilos de comunicação mais comuns (Williams, 2020)

➤ **Estilo de comunicação passivo:**

As pessoas que, ao comunicarem, têm dificuldade em expressar as suas necessidades e em lutar por aquilo em que acreditam.

➤ **Estilo de comunicação agressivo:**

Pessoas que expressam a sua opinião diretamente, com segurança, sem timidez e com autoconfiança, dominando a conversa num tom de voz de oposição, interrompendo a pessoa que fala e desafiando as suas opiniões sem se preocuparem com os seus sentimentos.

➤ **Estilo de comunicação passivo-agressivo manipulativo:**

Pessoas que estabelecem formas indiretas de expressar o seu descontentamento, sendo indiferentes com aqueles com quem discordam e amigáveis com os outros, comentando com alguém da equipa o conflito com o outro membro, evitando resolver o problema diretamente.

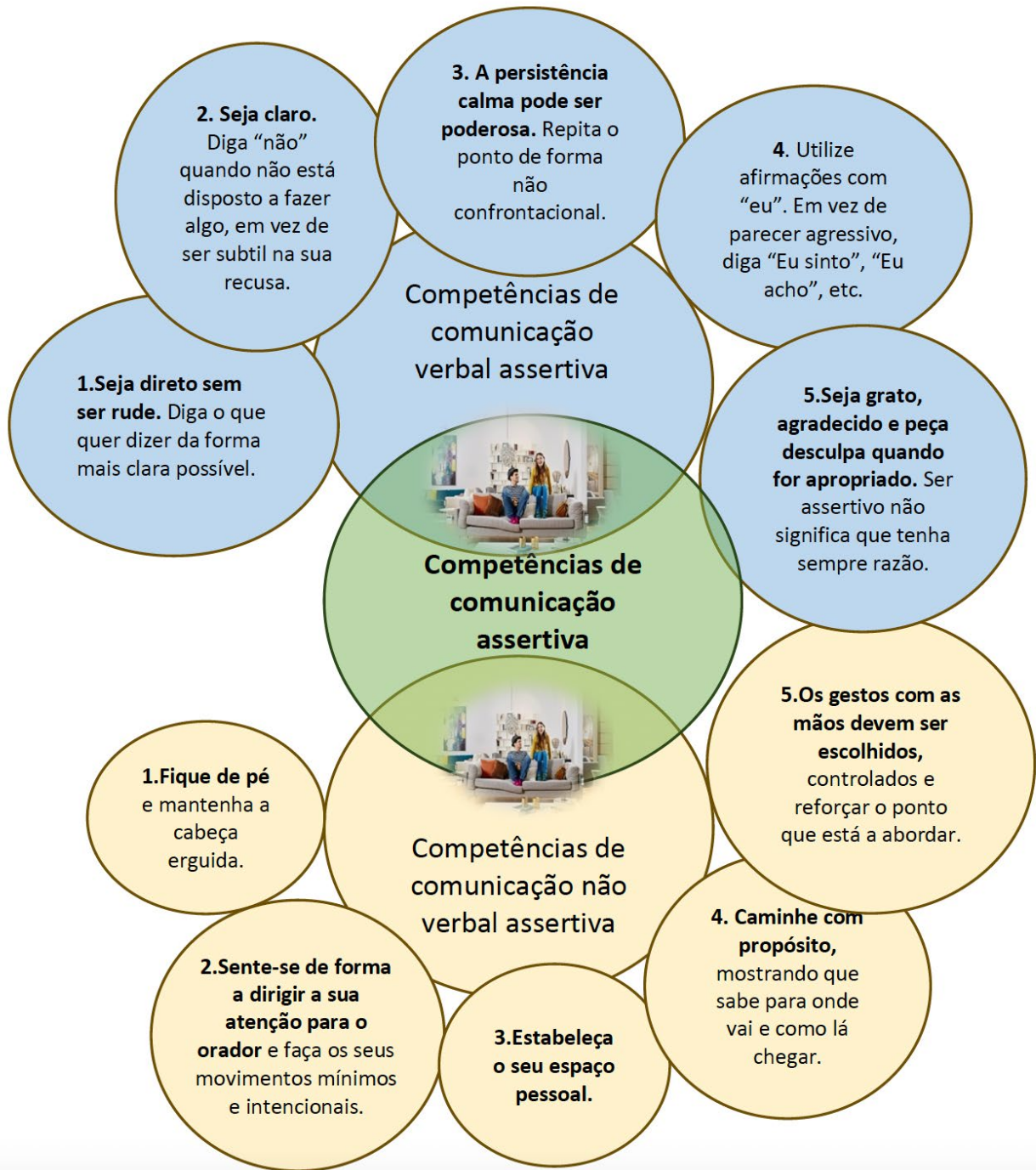
➤ **Estilo de comunicação assertivo:**

Pessoas que resolvem os seus problemas de forma objetiva, expressam o seu ponto de vista respeitando as opiniões dos outros e recusam-se a fazer algo com que não concordam.





MÓDULO 5: COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO





Competências de comunicação

- Comunicação verbal clara e concisa.
- Escuta ativa.
- Competências de comunicação verbais e não verbais.
- Habilidade para se adaptar a diferentes estilos de comunicação.

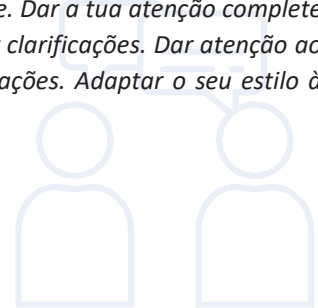
Saber o que quer dizer, manter uma linguagem simples e salientar os aspetos-chave. Dar a tua atenção completa a quem está a falar, repetir o que está a ouvir pelas suas próprias palavras e pedir clarificações. Dar atenção ao tom e volume da voz, usar uma linguagem corporal apropriada e observar as reações. Adaptar o seu estilo à audiência e ser flexível.



Empatia e compaixão

- Mostrar um interesse genuíno e compaixão.
- Construir confiança através de uma comunicação empática.
- Apoiar as necessidades emocionais dos voluntários.

Mostrar interesse genuíno através da escuta ativa e da colocação de questões. Construir confiança através do reconhecimento e respeito das emoções. Proporcionar suporte dando feedback regularmente e criando um ambiente seguro e de apoio.



Competência cultural

- Respeitar pelos diferentes backgrounds culturais.
- Adaptabilidade às normas culturais.

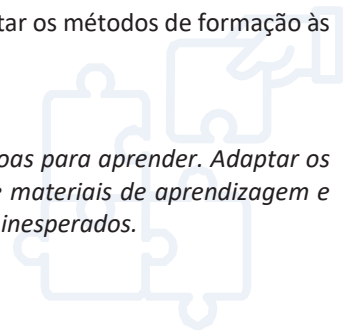
Mostrar respeito pelos diferentes backgrounds culturais mostrando interesse pelas diferentes perspetivas e tradições. Ser adaptável sendo aberto às diferenças e ter boa-vontade para ajustar o seu comportamento e estilo de comunicação se necessário.



Paciência e adaptabilidade

- Permanecer paciente com os diferentes ritmos de aprendizagem. Adaptar os métodos de formação às necessidades individuais.
- Lidar com desafios inesperados de forma flexível.

Permanecer paciente com diferentes ritmos de aprendizagem e dar tempo às pessoas para aprender. Adaptar os seus métodos de formação às necessidades individuais, usando uma variedade de materiais de aprendizagem e abordagens. Ser flexível e estar preparado para se adaptar rapidamente a desafios inesperados.



Competências de resolução de problemas

- Identificar rapidamente os problemas.
- Encorajar soluções criativas.

Identificar rapidamente os problemas ficando alerta e agindo imediatamente. Encorajar soluções criativas através da criação de um ambiente aberto onde todas as ideias são bem-vindas.





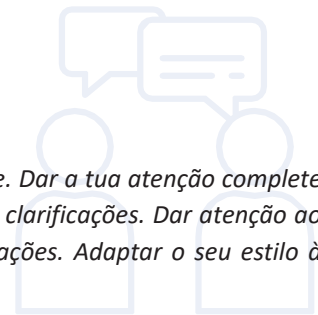
FORMADORES DE E-SAÚDE EFICAZES: COMPETÊNCIAS-CHAVE



Competências de comunicação

- ◆ Comunicação verbal clara e concisa.
- Escuta ativa.
- Competências de Comunicação verbal e não-verbal.
- Habilidade para se adaptar a diferentes estilos de comunicação.

Saber o que quer dizer, manter uma linguagem simples e salientar os aspetos-chave. Dar a tua atenção completa a quem está a falar, repetir o que está a ouvir pelas suas próprias palavras e pedir clarificações. Dar atenção ao tom e volume da voz, usar uma linguagem corporal apropriada e observar as reações. Adaptar o seu estilo à audiência e ser flexível.



Empatia e compaixão

- Mostrar um interesse genuíno e compaixão.
- Construir confiança através de uma comunicação empática.
- Apoiar as necessidades emocionais dos voluntários.

Mostrar interesse genuíno através da escuta ativa e da colocação de questões. Construir confiança através do reconhecimento e respeito das emoções. Proporcionar suporte dando feedback regularmente e criando um ambiente seguro e de apoio.



Competência cultural

- ◆ Respeitar os diferentes backgrounds culturais.
- ◆ Adaptabilidade às normas culturais.

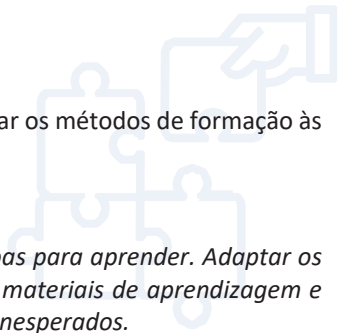
Mostrar respeito pelos diferentes backgrounds culturais mostrando interesse pelas diferentes perspetivas e tradições. Ser adaptável sendo aberto às diferenças e ter boa-vontade para ajustar o seu comportamento e estilo de comunicação se necessário.



Paciência e adaptabilidade

- ◆ Permanecer paciente com os diferentes ritmos de aprendizagem. Adaptar os métodos de formação às necessidades individuais.
- Lidar com desafios inesperados de forma flexível.

Permanecer paciente com diferentes ritmos de aprendizagem e dar tempo às pessoas para aprender. Adaptar os seus métodos de formação às necessidades individuais, usando uma variedade de materiais de aprendizagem e abordagens. Ser flexível e estar preparado para se adaptar rapidamente a desafios inesperados.





MÓDULO 5: COMPETÊNCIAS



Competências de resolução de problemas

- ◆ Identificar rapidamente os problemas.
- ◆ Encorajar soluções criativas.

Identificar rapidamente os problemas ficando alerta e agindo imediatamente. Encorajar soluções criativas através da criação de um ambiente aberto onde todas as ideias são bem-vindas.



Liderança e motivação

- Inspirar e motivar os voluntários.
- Proporcionar uma orientação clara e apoio.
- Reconhecer e recompensar os voluntários pelos seus esforços.

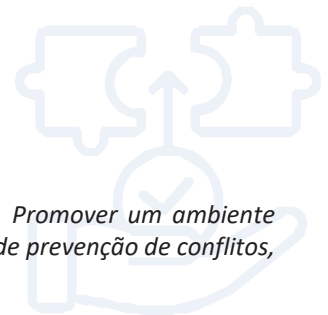
Inspirar e motivar os voluntários demonstrando uma atitude positiva e entusiasmo. Proporcionar uma orientação clara e apoio dando-lhes instruções claras e apoio quando necessário. Reconhecer e recompensar regularmente o esforço dos voluntários mostrando apreço pelo seu trabalho e mantendo uma elevada motivação.



Resolução de conflitos

- ◆ Mediar os desacordos eficazmente.
- Promover um ambiente cooperativa e positive.
- Implementar estratégias de prevenção de conflitos.

Mediar os desacordos eficazmente, permanecendo neutro e ouvindo todas as partes. Promover um ambiente positivo e cooperativo encorajando o respeito e a cooperação. Implementar estratégias de prevenção de conflitos, tal como comunicação clara e gestão de expectativas.









Competência de trabalho em grupo

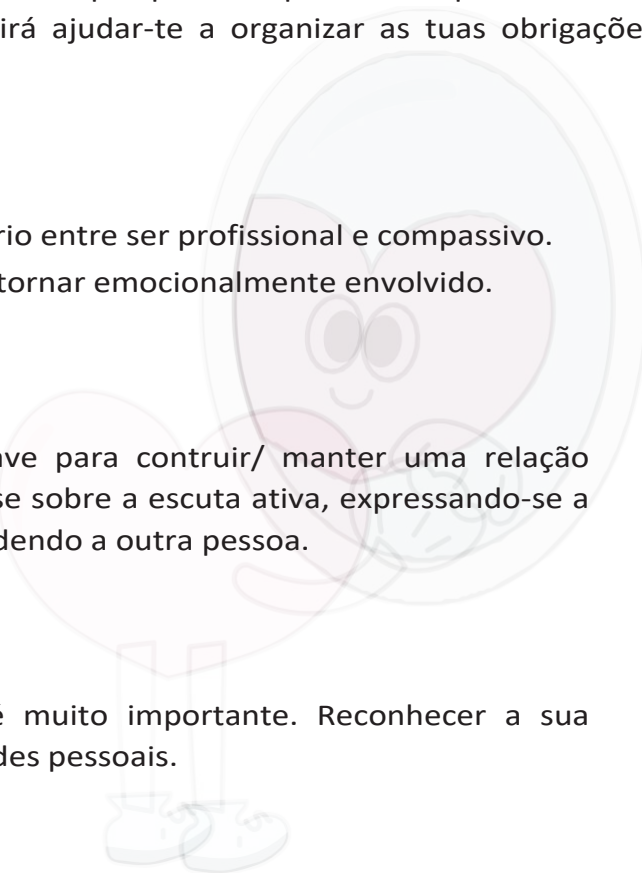
- ◆ Criar um sentimento de comunidade entre os voluntários.
- Encorajar o trabalho em grupo e a cooperação.
- Organizar atividade para aprender a trabalhar em grupo.

Criar um sentido de comunidade entre os voluntários através da organização (informal) de reuniões e eventos sociais. Encorajar o trabalho em grupo e a cooperação através da definição clara de papéis e responsabilidades e definição dos objetivos do grupo. Realizar atividades para aprender a trabalhar em grupo para fortalecer os vínculos e melhorar a cooperação.



PAPEL DO VOLUNTÁRIO E-SAÚDE FACE AOS PARTICIPANTES

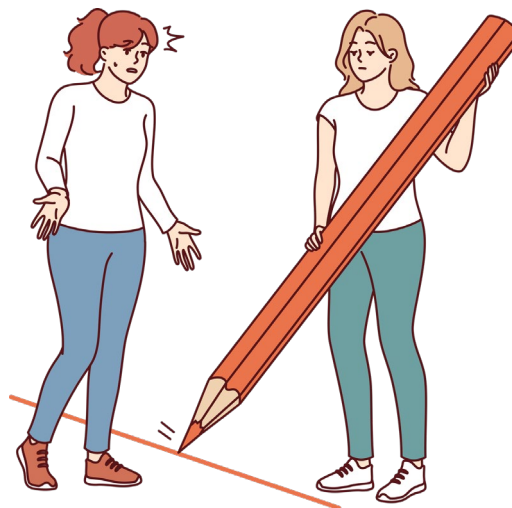
-  **Clareza**
Seja claro sobre quais são os seus deveres e responsabilidades. Esteja consciente sobre as atividades específicas que se espera que sejam feitas por si, mas também sobre as atividades mais gerais.
-  **Limites**
Comunique bem sobre os limites organizacionais e pessoais definidos pela organização ou pelo programa de voluntariado.
-  **Compromisso de tempo**
Seja claro sobre o compromisso de tempo que se espera. Que quantidade de tempo pode dedicar a isto? Isto irá ajudar-te a organizar as tuas obrigações diárias.
-  **Abordagem**
É importante encontrar um equilíbrio entre ser profissional e compassivo. Ofereça suporte e empatia sem se tornar emocionalmente envolvido.
-  **Comunicação**
Uma comunicação eficaz é a chave para contruir/ manter uma relação saudável com a outra pessoa. Pense sobre a escuta ativa, expressando-se a si próprio com clareza e compreendendo a outra pessoa.
-  **Respeito**
Mostre respeito pelas pessoas é muito importante. Reconhecer a sua dignidade, autonomia e necessidades pessoais.












LIMITES – PESSOAIS E DAS OUTRAS PESSOAS

- **Autorreflexão e autoconsciência**
Gaste tempo para pensar nas coisas que pode e quer fazer. Seja honesto sobre os seus pontos fortes e fraquezas. Conheça os seus próprios limites pessoais.
- **Comunicação**
Comunique com calma, de forma direta e específica sobre os seus limites e necessidades. Utilize uma linguagem clara e respeitosa.
- **Seja consistente**
Diga não se algo não lhe parecer bem ou se não tiver tempo para isso.
- **Não se esqueça de si**
Pensar em si não é egoísmo, mas uma parte necessária para sustentar o trabalho voluntário. Se estiver saudável e bem descansado, poderá ajudar melhor os outros.

Reserve tempo para as atividades de que gosta => um estilo de vida saudável e um círculo social agradável.



COMO LIDAR COM A FAMÍLIA E AMIGOS?

-  **Dinâmicas familiares**
Reserve algum tempo para compreender a dinâmica familiar e os papéis dos vários membros da família.
-  **Empatia**
Demonstre empatia e reconheça as preocupações e emoções da família/amigos.
-  **Comunicação clara**
Seja claro para os envolvidos sobre o seu papel como voluntário -> gerir expectativas e evitar mal-entendidos.
-  **Permaneça profissional**
Be polite and respectful and avoid sharing personal opinions. Do not get involved in family disputes.
-  **Prioridade**
O seu foco deve estar sempre nas necessidades e no bem-estar da pessoa que está a ajudar. Isto tem precedência sobre as ideias da família e dos amigos.
-  **Autonomia**
Sempre que possível, envolva a pessoa que está a ajudar nas discussões e decisões sobre os seus próprios cuidados.
-  **Confidencialidade**
Respeite a privacidade das pessoas e das suas famílias. Não partilhe informações pessoais com terceiros sem permissão.
-  **Conflitos**
Se surgirem conflitos, estes devem ser tratados com respeito e resolvidos. Dê prioridade ao bem-estar e a um ambiente tranquilo.
-  **Procurar conselhos**
Em caso de dúvida, procure sempre aconselhamento junto de supervisores ou colegas.



Fraude online: porque é tão comum?

Fazemos cada vez mais coisas online, como comprar mantimentos, declarar o IRS, etc. Já não vendemos os nossos artigos usados em feiras de velharias, mas sim online, através do Marketplace ou do Vinted. Isso facilita muito as coisas. Mas, por causa disso, já não nos surpreendemos quando recebemos uma mensagem do banco ou do Fisco por e-mail, mensagem de texto, WhatsApp ou outras redes sociais. Os burlões aproveitam-se disso e criam mensagens que parecem ser do banco ou de alguém que conhecemos. Estas mensagens costumam ser bem escritas e convincentes. Utilizam truques enganosos, o que significa que qualquer pessoa pode tornar-se vítima de fraude online.



Banco seguro

Os bancos investem milhões de euros todos os anos na segurança dos seus sistemas. Muitos especialistas em segurança estão intensamente envolvidos na segurança dos serviços bancários através da internet e por dispositivos móveis. Trabalham constantemente para aumentar a segurança. Os bancos fazem muito, mas infelizmente não conseguem resolver as fraudes sozinhos.



O que pode fazer para ter uma conta bancária segura?

É assustador quando o seu "banco" liga porque o seu dinheiro está em risco. Oferecem-se para o ajudar a transferir o seu dinheiro rapidamente para uma conta segura. Tudo o que tem de fazer é instalar algo e eles assumem o controlo do seu computador remotamente. Por vezes, até vão à sua porta para levantar o seu cartão de débito. Por motivos de segurança? Não, para cometer fraude!

EXISTEM VÁRIAS FORMAS DE SE PROTEGER:

- Na situação acima desligue imediatamente.
- Nunca divulgue informações confidenciais por telefone.
- Mantenha os seus códigos de segurança, códigos PIN e palavras-passe em segredo. Nunca instale software que assuma o controlo do seu computador. Nunca dê o seu cartão de débito a ninguém.
- Verifique os seus extratos bancários regularmente.
- Não clique em links em e-mails, mensagens de texto ou mensagens WhatsApp.
- Comunique incidentes ao banco imediatamente.

Um banco nunca solicitará códigos PIN, números de conta ou outras informações pessoais.

Nem por telefone, e-mail, WhatsApp ou redes sociais.

O seu banco nunca solicitará isso!





Hoje em dia, compramos muitas coisas online. Roupa, mantimentos, utensílios domésticos, etc. A maioria das lojas virtuais é real e legítima. Infelizmente, algumas lojas virtuais são burlas. São lojas virtuais falsas que não têm qualquer intenção de entregar os produtos. Mas como verificar se está a lidar com uma loja virtual genuína ou falsa?



COMO PODE IDENTIFICAR UMA LOJA ONLINE FALSA?

VERIFIQUE SEMPRE SE A LOJA ONLINE É LEGÍVEL.

- Verifique os sites de comparação e avaliações. O que dizem as outras pessoas sobre o vendedor?
- Certifique-se de verificar sites de avaliação como o Google e o Trustpilot. É mais difícil para os burlões publicarem avaliações falsas nesses sites.
- Verifique sempre o preço do artigo em outros sites. O preço é demasiado bom para ser verdade? Portanto, muitas vezes, é fraude.
- Verifique se a empresa está registada na Câmara de Comércio e se o número da Câmara de Comércio está listado no site.
- Verifique se a loja virtual é conhecida pela polícia (cada país tem o seu próprio site). Isto irá ajudá-lo a evitar vendedores que foram denunciados à polícia por terceiros. Mesmo assim, tenha cuidado se não tiver sido feita qualquer denúncia.
- Existe um selo de qualidade no site? Aceda ao site do selo de qualidade relevante e verifique se a loja virtual está realmente afiliada ao mesmo.



Existem dados de contacto?

Verifique sempre as opções de contacto. Respondem aos chats iniciados? Há um número de telefone disponível e funciona? O que dizem os avaliadores sobre o vendedor?



Pode pagar com segurança?

O cartão de crédito, o PayPal e o iDeal, são métodos de pagamento seguros.



- **Mantenha os seus dispositivos atualizados:** Os seus dispositivos inteligentes, como o telemóvel e o computador, funcionam melhor quando os atualiza regularmente. As atualizações oferecem novas funcionalidades e maior segurança. Ative as atualizações automáticas para estar sempre protegido contra hackers.
- **Escolha palavras-passe fortes:** Utilize palavras-passe fortes e difíceis de adivinhar. É melhor usar uma palavra-passe diferente para cada conta. Acha isso difícil? Um gestor de palavras-passe pode ajudar. Ele lembra-se de tudo para si, por isso só precisa de se lembrar de uma senha mestra.
- **Instalar um antivírus:** Um antivírus verifica os seus dispositivos em busca de vírus e outros softwares maliciosos. Uns são gratuitos e outros são pagos. Escolha um que tenha boas avaliações e instale-o no seu computador, tablet e smartphone.
- **Utilize a verificação em duas etapas:** Uma forma relativamente recente de adicionar segurança extra à sua conta é através da verificação em dois passos. Além da sua palavra-passe, também utiliza um código enviado para uma aplicação no seu telemóvel. Este já é utilizado regularmente, principalmente em contas comerciais. Isto dificulta muito o acesso de outras pessoas à sua conta.
- **Faça backup dos seus ficheiros:** Certifique-se de que tem sempre uma cópia dos seus ficheiros importantes. Armazene-os num local seguro, como um disco rígido externo ou na nuvem. Assim, não perderá nada se algo correr mal.
- **Esteja alerta online:** Não clique apenas em links ou anexos de e-mails ou mensagens. Verifique sempre se é seguro antes de abrir qualquer coisa. Isso irá ajudá-lo a evitar ser vítima de burlões ou vírus.

SIGA ESTAS DICAS PARA SE MANTER SEGURO ONLINE!

