



Departamento de Sociologia

## Avós digitais: Os usos sociais da videochamada na comunicação intergeracional familiar

Carlos Tiago Levezinho Luís

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora: Doutora Rita Maria Espanha Pires Torrado da Silva, Professora Auxiliar

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro de 2016



## **Agradecimentos**

Em breves palavras gostaria de reconhecer todos aqueles que tornaram esta dissertação possível. Todo e qualquer agradecimento ficará sempre aquém do merecido.

Primeiramente quero agradecer à Professora Doutora Rita Espanha que me orientou neste percurso académico. Um acompanhamento vindo desde a licenciatura, que motivou o meu ingresso no mestrado e a decisão de realizar esta pesquisa. Todo o incentivo, todos os reparos, recomendações e disponibilidade foram um privilégio do qual fico imensamente grato.

Também um agradecimento a todos os professores da licenciatura em Sociologia e do mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação, pelas “janelas que me abriram” e pela proximidade que sempre demonstraram comigo e com os meus colegas.

Fundamental para este estudo foi o senhor Afonso Faria, um informante privilegiado graças a sua já vasta experiência no ensino das TIC em projetos de envelhecimento ativo, que me indicou vários entrevistados. Aos “avós digitais” entrevistados, o meu muito obrigado à sua disponibilidade e envolvimento.

Em segundo lugar, agradeço aos meus colegas e amigos que me acompanharam no ISCTE-IUL e no meu local de trabalho. Acompanharam esta minha jornada, partilhando o entusiasmo, o cansaço, a alegria, mas fundamentalmente a paixão com que me entrego à academia. O meu “lado lunar”, o complemento na minha vida laboral na administração local. Obrigado pela paciência e pela força que sempre caracterizaram estes meus próximos.

Uma palavra especial a um professor, hoje amigo, Paulo Marques Alves. Uma referência que me desafia à evolução académica, que me deu oportunidades de colaboração e que muito me ensina, como professor e como ser humano. Fico muito grato por todos os conselhos, académicos e pessoais, esperando estar sempre à altura.

Um agradecimento muito especial à Rita, minha mulher, à Maria Margarida, minha mãe, e à minha filha Luísa (meu Amor Maior). Talvez um dia me permita ser avô (digital ou qualquer outra coisa ultra-vanguardista tecnologicamente). Nalguns momentos foram a minha dúvida, mas também a minha certeza. No fim, a força que me alimentou todo este tempo.

Por fim, à memória dos meus entes infelizmente já desaparecidos: meus queridos avós (“analógicos”) e meu querido e saudoso pai. Onde quer que estejas, sei que também és um “avó digital.”

## **Resumo**

A presente dissertação tem como objetivo principal de investigação compreender a utilização da videochamada dos seniores em contexto de comunicação intergeracional familiar. Procura-se ter um entendimento geral sobre as possibilidades de manutenção dos laços sociais entre gerações da mesma família, mais concretamente avós e netos que se encontram, de algum modo, em situação de distância geográfica. Foram entrevistados 15 avós (digitais), residentes em Alenquer e Sobral de Monte Agraço, com netos a viver no estrangeiro na maioria dos casos. Verifica-se que a videochamada, enquanto forma de comunicação mediada tecnologicamente, partilha um espaço e abre a possibilidade de manutenção dos laços e da solidariedade intergeracional das relações sociais na família contemporânea, agindo ao mesmo tempo como forma de inclusão digital da geração avós.

**Palavras-chave:** TIC, seniores, avós digitais, Internet, gerações, comunicação intergeracional familiar, relações sociais, laços, redes e família.

## **Abstract**

This work has as main objective research to understand the use of the video call seniors in the context of family intergenerational communication. We wanted to have a general understanding of the social ties maintenance opportunities between generations of the same family, specifically grandparents and grandson, who are in some way in the territorial distance situation. We interviewed 15 (digital) grandparents, living in Alenquer and Sobral de Monte Agraço, with grandchildren living abroad in most cases. We found that the video call as a form of communication technologically mediated, share a space and opens the possibility of maintaining links and intergenerational solidarity in social relations in contemporary family, simultaneously acting as a form of digital inclusion of grandparents generation.

**Keywords:** ICT, senior, grandparents digital, Internet, generations, family intergenerational communication, social relations, ties, networks and family.



## Índice

Índice de quadros .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Glossário de siglas.....	viii
INTRODUÇÃO .....	1
I. REVISÃO DE LITERATURA .....	3
1.1. Desigualdades digitais, envelhecimento e gerações na sociedade em rede .....	3
1.2. Família, laços e relações familiares.....	12
II. METODOLOGIA.....	21
2.1. Problemática e modelo de análise .....	21
2.2. Técnica de recolha de informação.....	23
III. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	45
BIBLIOGRAFIA .....	49
ANEXOS.....	I
ANEXO A .....	III
ANEXO B.....	V
ANEXO C.....	VIII
ANEXO D.....	X

## **Índice de quadros**

Quadro 1 – Conceitos, dimensões e indicadores .....	VIII
Quadro 2 - Caracterização dos avós digitais entrevistados .....	X



## **Índice de figuras**

Figura 2.1 – Modelo de análise .....	21
Figura 1 - Utilização de Internet 2013 (%).....	III
Figura 2 - Utilização de Internet, por escalão etário 2013 (%).....	III
Figura 3 - Utilização de Internet, por grau de escolaridade, em Portugal 2013 (%) .....	III
Figura 4 - Grau de escolaridade por escalão etário, em Portugal 2013 (%) .....	IV

## **Glossário de siglas**

CMC – Comunicação mediado por computador

CS-SMA – Clube Sénio de Sobral de Monte Agraço

EURAGE - *European Research Group on Attitudes to Age*

INE – Instituto Nacional de Estatística

NU – Nações Unidas

OMS – Organização Mundial de Saúde

PORDATA – Base de Dados de Portugal Contemporâneo

SMA – Sobral de Monte Agraço

SMS – *Short Message Service*

TAO – *Third Age Online*

TIC – Tecnologias e Informação e Comunicação

UE – União Europeia

UTI-ALQ – Universidade da Terceira Idade de Alenquer

## INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) estão a mudar rapidamente a forma como as famílias se organizam, relacionam e comunicam. Não raras as vezes, a comunicação é realizada através de telemóveis, *smartphones*, *media* sociais, redes sociais *online* e/ou aplicações gratuitas disponíveis na *web 2.0*, como o *Google Talk*, *Messenger*, *Skype* ou *iChat*, entre outros. A acessibilidade e a proliferação destes meios traduz-se no facto de os indivíduos sentirem a necessidade de se relacionarem, nomeadamente em contextos de distância territorial. A comunicação mediada por computador (CMC) tem sido alvo de atenção por parte das ciências da comunicação, da sociologia da comunicação e dos estudos de *media* em geral.

Tal como a família, também as tecnologias de informação e comunicação (TIC) se vão reconfigurando rapidamente. Neste âmbito, estabelecendo a família em comunicação como objeto de estudo, é possível compreender as práticas, representações e discursos sobre a comunicação nas relações familiares. Na presente dissertação, observámos em específico o uso da videochamada no âmbito das relações familiares, com especial interesse nas intergeracionais. O foco de análise estará nas tecnologias que permitem que os membros da família se conectem diretamente uns com os outros. A presente pesquisa visa compreender como é que a videochamada pode ultrapassar as barreiras espaço-temporais de distância territorial/geográfica, transportando para uma comunicação feita de forma mediada, num plano de solidariedade intergeracional<sup>1</sup>, de avós com a restante família, especialmente na comunicação com a geração mais jovem, os netos. Pretendemos interrelacionar as áreas da comunicação, da tecnologia, do envelhecimento, da família e das gerações. De certa forma, pode-se definir como objetivo geral deste trabalho, a compreensão de como os seniores usam as TIC em contexto de comunicação intergeracional familiar. Pretende-se verificar se o que designamos como comunicação intergeracional familiar conduz a uma comunicação mediada bem-sucedida do ponto de vista da comunicação familiar, da solidariedade intergeracional, da manutenção dos laços sociais familiares, do reforço da satisfação emocional das relações e também da promoção da inclusão digital.

As principais motivações para realizar o presente estudo passam pelo reconhecimento da existência de uma longa e excessiva dicotomização dos conceitos “nativo digital” e “imigrante digital” (Prensky, 2001), aliada a uma suposta divisão digital entre gerações. Um argumento relevante é também a eventual necessidade de uma maior promoção da comunicação e diálogo intergeracional e a possibilidade de inclusão digital através dessa mesma comunicação intergeracional em contexto

---

<sup>1</sup> De referir que em 2012 assinalou-se o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade Intergeracional, existindo um programa de ação também para Portugal:

<http://www.igfse.pt/upload/docs/2012/Programa%20A%C3%A7aoAnoEuropeu2012.pdf>

familiar. É importante não esquecer ainda o marcado envelhecimento demográfico da sociedade portuguesa aliado à existência de um potencial *idadismo* digital face aos mais velhos.

A presente dissertação encontra-se estruturada e dividida em cinco capítulos. Para além desta breve nota introdutória que contextualiza a temática, objetivos e motivações, o primeiro capítulo realiza a revisão de literatura acerca das principais teorias da área, o segundo capítulo está reservado às componentes metodológicas, o capítulo terceiro permite a análise e discussão de resultados e por fim, realizam-se algumas considerações finais sobre o estudo, procurando fazer um ponto de situação, encontrando respostas, lançando possíveis propostas e planos futuros de intervenção e investigação neste campo.

## I – REVISÃO DE LITERATURA

### 1.1. Desigualdades digitais, envelhecimento e gerações na sociedade em rede

#### Sociedade em rede e *web 2.0*

O conceito de sociedade informacional e em rede, a par da noção de *web 2.0*, remete-nos indiscutivelmente para uma noção de evolução da Internet. Essencialmente, a grande novidade introduzida pela *web 2.0* não está propriamente relacionada com mudanças tecnológicas (uma vez que os computadores e a Internet já existiam), mas principalmente com o papel do utilizador. O autor Tim O’Reilly (2005; 2006) refere que uma das principais regras a seguir no contexto da *web 2.0* passa pelo desenvolvimento de aplicações que beneficiam do trabalho colaborativo em rede. Na *web 2.0* o utilizador passa a ser o centro da ação, criando, editando, reeditando e partilhando conteúdos *online*, maximizando a “inteligência coletiva” (Levy, 1994). Os conceitos de “*prosumer*” (Ellis e Kelly, 2007) e de “*producer*” (Bruns, 2008), sendo “(...) termo[s] híbrido[s] (...)” que se refere[m] “(...) a um utilizador ativo e produtivo na forma como encara os conteúdos: cria, edita, promove, influencia e partilha” (citado por Monteiro *et al.*, 2014:20). Neste sentido, denota-se a influência determinante do informacionalismo explicado por Himanen (2001) e Castells (2011 [1996, 2000]). O informacionalismo é apresentado como um novo paradigma tecnológico, substituindo o industrialismo (Himanen, 2001), no qual a sociedade é caracterizada pelo poder atribuído às tecnologias de informação e comunicação (TIC). Este paradigma é baseado no aumento da capacidade humana em processar informação e em comunicar, sendo uma nova forma de organização social. Também Van Dijk (1999) afirmava a rede enquanto sistema nervoso central da sociedade futura. Para Castells 2011 [1996, 2000]), a sociedade em rede, é hoje uma estrutura social complexa composta por redes, que por sua vez correspondem a conjuntos de nós interligados: a sociedade em rede.

Mas foram os *social media* que trouxeram a perspetiva da sociabilidade para a *web 2.0*? Segundo Tim Berners-Lee (2000), a ideia de social está presente na *web 2.0* desde o seu início. De um ponto de vista das sociabilidades *online* em Portugal, segundo Cardoso *et al.* (2015: 203), “os serviços de redes sociais *online* constituem-se como plataformas para a construção ou desenvolvimento de relações sociais entre indivíduos que partilham interesses ou que estão ligados na vida real”. Conforme os dados do relatório da “Sociedade em Rede em Portugal 2014”, registam-se significativas diferenças consoante a condição de utilizador/não utilizador de Internet. À medida que aumenta o distanciamento geográfico, maior é a utilização de redes sociais *online*. É pois pela sensação de maior proximidade que se justifica a utilização destas ferramentas tecnológicas. Ao mesmo tempo, “a Internet surge como potenciadora dos contactos à escala global, intensificando a frequência das comunicações entre indivíduos que vivem, por exemplo, em diferentes locais do mundo” (Cardoso *et al.*, 2015: 203-204). A utilização da comunicação digital evidencia a necessidade de manutenção e o “(...) desejo de

fortalecer os laços sociais existentes fora da rede” (Cardoso *et al.*, 2015: 204). E a comunicação entre diferentes gerações, em âmbito familiar, é também feita num contexto digital?

### **Gerações na sociedade em rede e desigualdades digitais**

Na perspetiva geracional da sociedade em rede e da *web 2.0*, é pertinente refletir sobre dois importantes conceitos já referidos, em si dicotómicos: “imigrantes digitais” e “nativos digitais”, cunhados por Prensky (2001). Este autor, e também Tapscott (1998), defendem que os “nativos digitais” são indivíduos cada vez mais aptos e autónomos no uso das TIC, assistindo-se então a grandes transformações e mudanças na forma de interagir com o mundo que os rodeia e na relação com os outros. Para além destas crianças e jovens que, à partida, consideram “naturais” as tecnologias de informação e comunicação da sociedade em rede, o autor identifica outro grupo, a geração de “imigrantes digitais” (Prensky, 2001). São eles adultos mais velhos, que fazem esforços para uma constante adaptação, aprendizagem e incorporação das TIC no seu quotidiano. Igualmente centrais nesta temática, Buckingham (2006) e Eugène Loos (2012) encetam uma visão crítica e um pouco diferente destes conceitos, nomeadamente ao nível da compartimentação que Prensky (2001) preconiza. Também em estudos de Roberto *et al.* (2014a; 2014b; 2015) é colocada em causa esta forma de olhar as gerações no contexto da sociedade em rede.

Partindo desta suposta divisão mais rígida, até podendo parecer plausível, Loos (2012) realiza um estudo na Holanda e acaba por não encontrar nenhuma evidência empírica que sustente uma divisão assim tão estanque. Segundo o investigador, nem todos os idosos têm que se tornar “imigrantes digitais no seu próprio país” (Loos, 2012: 2). O autor acrescenta que existem todo tipo de situações, tanto em jovens como em mais velhos, caracterizando-se por um “espectro digital” (Lenhart e Horrigan, 2003 citado, por Loos, 2012: 14), ao contrário da ideia de que existe uma clara clivagem entre estes dois grupos, baseada na idade. Existem pois, em cada geração, pessoas com mais ou menos problemas no uso das novas tecnologias de informação e comunicação. Roberto *et al.* (2015) defendem justamente que muitos utilizadores mais novos apenas fazem um uso instrumental das TIC, não o fazendo criticamente e tendo uma ideia preconcebida do uso feito pelos mais velhos. Loos (2012) desenvolve teorias explicativas assentes nos “ciclos de vida”, na “socialização” e nas limitações funcionais relacionadas com a idade, como justificações para alguma diferença nos usos por parte das pessoas mais velhas (Loos, 2012: 14). Embora Loos (2012) tenha chegado a essa conclusão no seu estudo, o contexto português aparenta ter contornos diferenciados.

Observando Portugal, verifica-se uma discriminação generalizada relativamente à terceira idade (Marques, 2011), evidenciando-se uma tendência *idadista* face às tecnologias digitais (Roberto *et al.*, 2015). É na infoexclusão que se verifica o surgimento de novas desigualdades no quadro da

sociedade em rede? Poderemos considerar que um certo *idadismo* digital face aos mais velhos configura uma nova ideologia da exclusão? Breton (1992) sublinha que existe uma característica nas ideologias da segregação que consiste no objetivo de suprimir os “(...) julgados fracos ou indignos ou historicamente ultrapassados, ou simplesmente estranhos a ela [sociedade]” (Breton, 1992: 79). E os “imigrantes digitais” (Prensky, 2001), adultos mais velhos que realizam um esforço para lidar com as TIC, alguns “analfabetos digitais” na prática, vivem uma desigualdade social “invisível”? Estaremos perante uma nova ideologia de segregação? Considerando que se vive numa eventual ideologia da sociedade em rede, onde, apesar de nem todas as pessoas estarem incluídas nestas redes, todas são afetadas pelos processos que ocorrem nas redes globais da estrutura social dominante (Castells, 2011 [1996; 2000]; Castells e Cardoso, 2005). Mas, mesmo que “todos” sejamos afetados, será que o grupo de “imigrantes digitais”, os que têm dificuldade em compreender a “língua digital” (Prensky, 2001), podem ter as mesmas oportunidades que os restantes indivíduos da sociedade?

Segundo o relatório da EURAGE<sup>2</sup> (2010), “*Idadismo* na Europa: uma abordagem psicossociológica com o foco no caso português”, evidencia-se um contexto de uma Europa *idadista* relativamente aos jovens, ao passo que Portugal revela o oposto, apresentando justamente atitudes *idadistas* em relação aos mais velhos. Nestes casos, o *idadismo* pode configurar-se como um conjunto de atitudes de “(...) preconceito ou sentimentos de desdém em relação ao envelhecimento e às pessoas mais velhas, embora, muitas vezes, assumam formas mais disfarçadas como a piedade ou paternalismo” (Marques, 2011: 18).

É precisamente numa corrente de eventuais *idadismos* dos seniores e de riscos da infoexclusão que no estudo de Roberto *et al.* (2015) é chamada a atenção para importância das literacias digitais e/ou mediáticas.

### **Literacias digitais/mediáticas: multidimensionalidade concetual**

Segundo Ávila, (2008) no seu estudo “A Literacia dos Adultos”, “(...) o conceito de literacia pretende dar conta das capacidades, de cada indivíduo, quanto à utilização e interpretação de informação escrita” (Ávila, 2008: 1). Uma visão sobre as competências desenvolvidas no quotidiano, mais do que os próprios níveis escolares formais. A autora refere que existe uma relação entre literacia e origens sociais, sublinhando igualmente a necessidade de desenvolvimento de competências de leitura e escrita na sociedade contemporânea. Na sociedade em rede, particularmente no que diz respeito à literacia mediática, a noção de “saberes em uso” reforça o seu sentido, remetendo para o domínio de várias competências-chave (Ávila, 2008). Ao nível das TIC, torna-se evidente uma articulação entre

---

<sup>2</sup> EURAGE (2010), *European Research Group on Attitudes to Age*, promovido pelo Centro de Investigação e Intervenção Social do ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa.

literacia e competências, configurando uma literacia digital ou mediática? Segundo Costa, Machado e Ávila, é dada importância ao “conhecimento altamente formalizado e codificado, com elevado coeficiente de elaboração e reflexividade” (Costa, Machado e Ávila, 2007: 1). Neste sentido, nos países desenvolvidos, ganham uma nova centralidade os conceitos de “literacia para os *media*” e de “infoexclusão”.

Ao analisar-se o conceito de literacia mediática, deparamo-nos com múltiplas designações (Ávila, 2008; Paisana e Cardoso, 2013; Pereira, 2013). Então, não se evidenciando divisões tão rígidas entre jovens e idosos, que outras dimensões devemos ter em conta? Dá-se uma proliferação de designações que leva a uma natural dispersão conceptual, como é demonstrado por Paisana e Cardoso: “educação para os *media*, literacia mediática, educação para a comunicação, literacia digital, alfabetização mediática, educomunicação, etc.” (Paisana e Cardoso, 2013: 39). Esta multiplicidade de nomenclaturas pode gerar algumas confusões, numa área por si só, já complexa. Assiste-se, pois, a uma noção multidimensional das “literacias” (Livingstone, 2004; Verniers, 2009) ou “multiliteracias” (Selber, 2004), indo do acesso aos usos, dos processos críticos aos avaliativos. Podemos referir que o conceito de “literacia” é incerto, efetivamente complexo, adotando-se muitas vezes a designação plural de “literacias” (Lopes, 2011).

São também múltiplos os papéis do indivíduo na esfera mediática, desde “consumidor, cidadão, cidadão-consumidor, utilizador, recetor, gerador (...) Literacia para os *media* é uma coprodução da interação entre o utilizador e os recursos tecnológicos a que este tem acesso” (Paisana e Cardoso, 2013: 41). A literacia mediática consiste na capacidade de utilização e manipulação das TIC, mas não resulta necessariamente em maiores índices de literacia. Suportados por Verniers (2009), Paisana e Cardoso (2013) argumentam sobre as novas possibilidades teóricas para a “literacia dos *media* e para a inclusão e exclusão informacional. Neste sentido, é preciso entender que uma verdadeira literacia para os *media* deve conter a noção de que um “consumidor literato (...) [dever ter] capacidade crítica” (Paisana e Cardoso, 2013: 42). O entendimento do uso crítico dos *media* é primordial, sob pena de que “a tecnologia e a capacidade para o seu uso e manipulação possam estar apenas a acentuar perfis estratificacionais e de desigualdade já existentes” (Paisana e Cardoso, 2013:43).

Neste contexto múltiplo, como se pode operacionalizar o conceito de literacia mediática? Como deve ser analisado? Sonia Livingstone (2003) aborda o conceito de literacia através do modelo tridimensional: acesso, análise e avaliação. O acesso implica apenas a habilidade física do utilizador e dos seus recursos de capital (económico, cultural e afins). Já a análise e a avaliação correspondem à capacidade de fazer escolhas, **mais do que ter** um “acesso” ou um “não-acesso” (Livingstone, 2003: 7). Mais uma vez, também Livingstone salienta a diversificação do conceito e possibilidade da mutabilidade do mesmo, referindo a possibilidade e surgimento de “novas formas de literacia –



literacia computacional, literacia *online*, ciberliteracia, etc.” (Livingstone, 2003: 1).

Neste campo das literacias, será importante também não esquecer a perspectiva de Jenkins (2006) de “navegação transmediática”, suscitada pela utilização transversal dos vários *media* presentes na sociedade em rede. No fundo, esta outra lógica de abordagem leva Lapa (2015) para uma evolução conceptual: a literacia transmediática. A proposta de Lapa (2015) surge no sentido de congregar perspectivas da literacia mediática (Livingstone, 2004; Jenkins, 2006; Jenkins *et al.* 2009), configurando-se em várias dimensões como: o acesso; as práticas; a navegação transmediática; a abordagem crítica; a criação de conteúdos e a cultura participativa; as sociabilidades e a cidadania em rede (Lapa, 2015). Inspirados por esta necessidade de reconceptualização face ao campo de estudo, a operacionalização da literacia mediática neste estudo, tendo em conta os avós digitas, será observada à luz das dimensões<sup>3</sup> “clássicas” de Livingstone (2004): “acesso, análise e avaliação”, adicionando-lhe uma dimensão de “performance”.

Retomando Paisana e Cardoso, estes autores referem que, cada vez mais, a “literacia crítica para os *media*” implica “um processo de responsabilização do ‘eu’ e do ‘outro’ na perpetuação do ato comunicacional de reconhecimento mútuo” (Paisana e Cardoso, 2013: 48). Os autores revelam evidenciam que vários estudos apontam para a importância dos contextos culturais, para uma literacia crítica no uso dos *media*. A não existência desse envolvimento cultural leva a situações de exclusão (Silverstone em entrevista a Osimo, 2005).

A pluralidade, como valor ético e metodológico de abordagem, deve visar também a desmontagem de outros conceitos, tais como os da “geração digital” ou dos “nativos digitais” (Paisana e Cardoso, 2013: 62) e também de “imigrantes digitais”, como procuraram fazer Buckingham (2006) e Loos (2012). O facto de os mais jovens usarem cada vez mais e com maior facilidade dispositivos e novas tecnologias não quer dizer que o seu uso seja potencialmente mais crítico e alfabetizado. Para além destas premissas se poderem conjugar numa visão deturpada da realidade, podem contribuir para acentuar as teorias do “buraco geracional”, da “clivagem” ou do “fosso”, não necessariamente fiel ao que se passa na realidade (Paisana e Cardoso, 2013: 62 e 63). Segundo Roberto *et al.*, (2015), o facto de as gerações mais jovens crescerem com as TIC, não garante um uso mais crítico e reflexivo. Estes autores evidenciam no seu estudo uma “infoexclusão intra e intergeracional” que sugere uma reformulação dos conceitos utilizados “nativos e imigrantes digitais”.

A mudança de paradigma concentra-se numa nova abertura de perspectivas sobre os *media* e o

---

<sup>3</sup> Importa referir a existência de um conjunto de competências digitais (informação, comunicação, criação de conteúdo, segurança e resolução de problemas) que foram definidas no âmbito da “Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (2015 – 2020)”[ <http://www.ticsociedade.pt/enild>], e que de algum modo também scontribuíram para a presente concetualização de analítica.

uso das tecnologias de informação e comunicação, fazendo um maior uso crítico e de qualidade (Paisana e Cardoso, 2013: 65). Em particular, é central a Internet, enquanto novo *media*, carecendo “de parâmetros de compreensão para melhorar a qualidade da experiência comunicacional, cujos agentes de regulação, na perspectiva de Silverstone (2003), possam ser os próprios utilizadores” (Paisana e Cardoso, 2013: 65). O uso crítico e a responsabilização individual nos processos de comunicação são a direção correta para a “promoção de uma efetiva literacia para os *media*” (Paisana e Cardoso, 2013: 65).

Igualmente nos estudos de Roberto *et al.* (2011; 2015) é referida a importância da literacia digital para combater as divisões digitais, mas de forma crítica e informada. Se, por um lado, segundo Ávila (2008), as gerações de portugueses mais velhas estão mais próximas de baixos níveis de literacia, Dias (2012) e Roberto *et al.*, (2015) argumentam que a inclusão “mediática” surge como uma forma de atenuar desigualdades entre utilizadores e não utilizadores (Dias, 2012; Roberto *et al.*, 2015). “Incluir, tecnologicamente, significa apreender o discurso da tecnologia, não apenas na ótica de execução e de qualificação, mas também na perspectiva de os sujeitos serem capazes de influir sobre a importância e finalidades da própria tecnologia digital” (Dias, 2012: 59).

Deste modo, a população idosa necessita de ganhar competências e aumentar a sua literacia mediática, em concreto no uso do computador e Internet, e, como sugere Dias (2012: 60), “incorporá-la nas suas práticas sociais”. A autora refere ainda que devem ser levadas em consideração, no âmbito da aprendizagem mediática, as “condições biológicas, sociais e psicológicas em que cada idoso se encontra (mobilidade/ flexibilidade, capacidades cognitivas e sensoriais, de memória e atenção, etc.)” (Dias, 2012: 60).

De qualquer dos modos, dificuldades na aprendizagem não implicam necessariamente infoexclusão (Dias, 2012), ou até a própria idade, como referido anteriormente, pelas conclusões similares retiradas do estudo de Loos (2012). Os idosos, ao obterem competências no seu processo de aprendizagem, esperam reforçar e criar novas sociabilidades. A aprendizagem na utilização de “chats, os grupos de discussão, bem como o próprio *email* são elementos que permitem a comunicação com familiares e amigos”, refere-nos Dias (2012: 60). No sentido das sociabilidades, a utilização do computador e Internet “proporciona aos idosos o acesso a novas relações, mas também abre novas possibilidades de inserção na família, fomentando as interações entre gerações” (Dias, 2012: 61), nomeadamente através da utilização do *email* e outras formas de atividade e contacto. Em suma, a autora reforça a ideia da promoção das relações intergeracionais através das TIC.

## **Envelhecimento, gerações e TIC**

Quando se fala em gerações, de uma forma ou de outra, chega-se inevitavelmente ao conceito de envelhecimento e vice-versa. Particularmente, não se pode deixar de olhar para as noções de envelhecimento individual e demográfico (Rosa, 2012), bem como para as suas noções de envelhecimento ativo (Marques, 2011; Villaverde Cabral *et al.*, 2013). A polissemia em torno da velhice (Fernandes, 1997; Guerreiro, 2003; Mauritti, 2004) leva a várias noções de “velho”, “idoso”, “Terceira idade” e “sénior” (Fernandes, 1997; Mauritti, 2004; Rosa, 2012; Villaverde Cabral *et al.*, 2013 e Amaro, 2014).

Tendo em conta a evolução demográfica, analisando o índice de envelhecimento, em 1960, Portugal tinha um índice de 27,0 e em 2014 um índice de 138,6, verificando-se uma diferença de 111,6 (PORDATA, 2016). Isto quer dizer que, em 2014, existiam 139 pessoas com mais de 60 anos para cada 100 jovens. Tal facto tem por base um acentuado desequilíbrio na pirâmide etária, comprometendo assim a renovação geracional. Tendo em conta o aumento da esperança média de vida e a diminuição do número de nascimentos, esta tendência dá os seus sinais de aumento futuro, transformando Portugal, cada vez mais, num país “grisalho”, numa Europa envelhecida. (Marques, 2011; Rosa e Chitas, 2013)

Ao longo da história assistiu-se à perda dos papéis de prestígio associada às pessoas idosas. Hagberg (2012) refere que, comumente, a maioria dos mais velhos são lembrados pela deterioração da saúde, diminuição de força e do círculo de amigos. Segundo Dias (2015), as imagens associadas a quadros negativos são recorrentes até meados dos anos 80, sublinhando “(...) principalmente as situações de pobreza, o isolamento social, a solidão, a doença e dependência em que se encontram os idosos nas nossas sociedades.” (Dias, 2015: 65). A mesma autora profere que se trata de “uma visão simplista, afastada da realidade” (Dias, 2015: 65). A autora defende ainda que existe hoje um discurso otimista, tal como Mauritti refere a propósito das expressões “universidade da terceira idade” e “turismo sénior” (Mauritti, 2004: 340), influenciadas pelas correntes do envelhecimento ativo.

As teorias do envelhecimento ativo contemplam grandemente as áreas da literacia e da inclusão digital. Em contexto europeu, deve referir-se a Declaração Interministerial de Riga promotora da *e-inclusão* (UE, 2006), que serviu de base às mais variadas iniciativas destinadas aos seniores, tais como “ações de formação dirigidas à população com mais de 65 anos na área das TIC, decorrentes de programas municipais de inclusão do idoso (...)” (Roberto *et al.* 2015). O envelhecimento ativo tem por base o desenvolvimento de políticas públicas que beneficiem o bem-estar, a inclusão, o empoderamento e a participação dos mais velhos (NU, 2002).

Já o envelhecimento, enquanto processo diz respeito a mudanças várias que ocorrem ao longo do tempo, mais concretamente ao longo da idade cronológica. Dias apresenta três dimensões do

envelhecimento, ou, por outras palavras, três tipos de idade<sup>4</sup>: (1) idade biológica – associada às “(...) capacidades funcionais ou vitais e pelo limite de vida dos sistemas orgânicos que vão perdendo a sua capacidade adaptativa e de autorregulação”; (2) idade social – centrada nos “(...) papéis e hábitos que o indivíduo assume na sociedade, revelando os comportamentos esperados pela sua cultura, num processo dinâmico de envelhecimento”; e (3) idade psicológica - tendo que ver com as “(...) capacidades comportamentais do indivíduo em se adaptar ao meio.” (Dias, 2005; 2015: 68).

Para além da perspectiva da idade biológica ou idade social, importa também referir a identidade de geração. Esta questão surge como fator crítico na interação do indivíduo com a tecnologia e com essas mudanças na vida diária, implícitas pelas novas tecnologias, defende Hagberg (2012). Ao adotar as tecnologias, espera-se que a pessoa possa continuar ativa, participar na sociedade e ser independente. Com o envelhecimento, em certa medida, é esperado que o idoso altere os seus hábitos essenciais, por exemplo, deixando de conduzir, de andar de bicicleta, não ficando sozinho em casa à noite, recorrendo a apoio na mobilidade ou até mesmo não aprender a usar a Internet. Tais mudanças têm um significado emocional e simbólico no indivíduo, podendo afetar a sua autoestima (Chapman, 2005; Hagberg, 2012).

Segundo Hagberg (2012), as gerações mais velhas, começando pelos *baby boomers*<sup>5</sup>, são gerações a que lhes foram atribuídas características diferentes da geração anterior, tais como: maior exigência, melhores recursos e talvez até mesmo uma atitude mais positiva perante a vida orientada para o lazer. Com a aposentação atingiram a terceira idade, uma fase da vida em que o indivíduo é suposto ainda ser ativo, sem limitações laborais ou de responsabilidade pelas crianças. De um ponto de vista geracional, as pessoas que pertencem à mesma geração experimentaram eventos únicos na mesma idade. Eles têm memórias coletivas e impressões fortes de como a vida era anteriormente (Eyreman e Turner, 1998; Godfrey *et al*, 2004). Quanto mais velho, mais a sua visão sobre a vida é influenciada por tais eventos e memórias.

No estudo de Hagberg (2012), quando esta geração se aposenta, passa a experimentar uma realidade tecnológica, acompanhando os avanços do computador, do telemóvel, da Internet e de um crescente acesso às TIC no espaço doméstico (Hagberg, 2012). Na sua trajetória de vida muitos deles foram “*early adopters*” (Roger, 1995): os primeiros a ter um carro novo ou uma televisão a cores. De

---

<sup>4</sup> De referir igualmente Neves e Amaro (2012) que abordam nos seus estudos a idade em quatro dimensões: (1) idade funcional; (2) idade percebida; (3) idade social; e (4) idade cognitiva.

<sup>5</sup> Não sendo de todo unânime, define-se de grosso modo, os “*baby boomers*” (os nascidos entre 1946 e 1964), a geração “X” (os nascidos entre 1965 e 1979), a geração “Y” ou “Millennials” (os nascidos entre 1980 e 2000) e a geração “Z” (os nascidos entre 2001 até ao presente). Muitas destas identidades geracionais (Aroldi e Colombo, 2007; Aroldi, 2011) estão também associadas ao desenvolvimento tecnológico, conforme Loos *et al*. (2012: 4-5), desde os “nativos digitais” e “*e-generation*” (mais novos), até aos “imigrantes digitais” e “*silver surfers*” (mais velhos), entre outras designações.

qualquer dos modos, deve-se referir que a maioria esperou e comprou estes objetos apenas quando se tornaram comuns. Agora, os membros desta geração, tornam-se, na sua maioria, consumidores pragmáticos. Usam concretamente uma nova tecnologia tendo a certeza que a utilidade é maior que o esforço de aprender a usá-la (Selwyn *et al.*, 2003).

Alguns encontraram formas de ultrapassar a exclusão digital, nomeadamente na obtenção de ajuda por parte dos filhos e netos. A ajuda pode ir desde a obtenção de apoio de instalação, resolução de problemas técnicos ou para aprender a comunicar com os netos através da Internet, entre outras situações de partilha entre gerações. Isso é muitas vezes parte de uma extensa troca entre as gerações. (Hagberg, 2012)

Sobre o conceito de geração, este pode ser esclarecido, nomeadamente através dos conhecimentos da sociologia da família (Segalen, 1995; Singly, 2010; Amaro, 2014 e Simas, 2014), mas também na sua ligação aos estudos da comunicação (Aroldi e Colombo, 2007; Loos *et al.*, 2012; Cardoso, Espanha e Lapa, 2013; Roberto *et al.*, 2015 e Papert, 1996). Na presente pesquisa, a noção de “avós” e “netos”, são de fundamental entendimento. Neste âmbito particular da família<sup>6</sup> (Amaro, 2014), importa incorporar e a olhar para o conceito de solidariedade intergeracional (Segalen, 1995; António, 2010; Simas, 2014 e Roberto *et al.*, 2015), tão determinante na comunicação/relação familiar. Este conjunto de conceitos, envelhecimento e gerações, imensamente refletidos no âmbito da demografia e da sociologia, foram também alvo de estudo e de reflexão nas áreas das ciências da comunicação e da sociologia da comunicação, em publicações relativamente recentes, contextualizando os mais velhos na sua relação com as tecnologias de informação e comunicação (Dias, 2012; Neves e Amaro, 2012; Moffatt *et al.*, 2013). A propósito dos mais velhos e das TIC, Castells defende que existe “a necessidade de “ensinar a aprender”, já que “a maior parte da informação se encontra *online*” (Castells, 2004: 300). A situação de infoexclusão pode significar uma desigualdade (Van Dijk, 1999; Fuchs, 2008), no que se refere “ao acesso limitado ou inexistente à rede, ou à incapacidade de os sujeitos tirarem partido dela” (Castells, 2004: 287). De algum modo, poderá até se propiciar a reprodução da desigualdade digital (Witte and Mannon, 2010; Castells, 2004). Dias salienta que, em particular “no caso do idoso ser excluído digitalmente significa, simultaneamente, não ter acesso e não poder executar um conjunto de ações essenciais para as suas necessidades básicas diárias” (Dias, 2012: 59), sob o nosso ponto de vista, também a possibilidade de algumas formas de comunicação familiar.

---

<sup>6</sup> Investigações relevantes na área da família e intergeracionalidade são: “*Les Solidarités entre Generations*” (Atias-Donfut, 1995), “A Voz dos Avós” (Simas, 2014) e “Avós e netos, relações intergeracionais” (António, 2010).

## **1.2. Família, laços e relações familiares**

### **Um breve olhar sociológico sobre a família**

Partindo de Durkheim (1921) e do seu conceito de família conjugal moderna, destacam-se a este propósito três aspectos fundamentais: (1) a noção da passagem da família patriarcal para um novo tipo de família com características específicas: a família conjugal moderna; (2) uma perspectiva sobre o indivíduo e sua ação relativamente à família como um todo; e (3) o papel do Estado relativamente às novas formas de organização familiar (Torres, 2010). Nesta mudança verificam-se abordagens entusiastas, mas também críticas. É a partir do século XX que se evidencia a ideia de independência dos filhos em relação à vontade dos pais, da livre escolha para a conjugalidade e se materializa uma transição para esta nova tipologia de família. Na verdade, os aspectos de mudança e transição nas famílias foram além do que Durkheim poderia prever. Campos como a organização social, o mercado de trabalho, a religião, a política e o direito, influenciaram as formas como se estabelece uma família conjugal moderna (Torres, 2010).

Convém recordar que Durkheim (1921) traz consigo, de algum modo, uma perspectiva de inspiração positivista, procurando um conhecimento objetivo da realidade, ou seja, procurando “verdades objetivas, processos e realidades que podem encontrar-se nas famílias” (Amaro, 2014: 28). Todavia, é na abordagem funcionalista, também cultivada em Durkheim, que a sociologia procura analisar as funções desempenhadas pela família na sociedade. O sociólogo americano Talcott Parsons define essencialmente as funções de socialização primária e a estabilização de personalidade (Parsons e Bales, 1968 [1956]). Parsons também salienta, no âmbito da família, uma visão sobre a questão feminina ao nível das funções na família. No tipo de família nuclear da era industrial, evidenciam-se os papéis familiares com base no género. Por um lado o homem assume papéis instrumentais e a mulher um papel desempenhado em contexto doméstico (Amaro, 2014; Dias, 2015). Com duras críticas, ignora-se o papel de outras instituições sociais na socialização da criança, nomeadamente a Escola e o Estado, e não são permitidas ambições profissionais por parte das mulheres, segundo Dias (2015), uma visão rapidamente ultrapassada a partir da década de 1970. Apesar de tudo, a sobrevivência desta visão mais funcionalista, ocorre por alguns benefícios na análise das funções e dos papéis na família (Amaro, 2014).

As lógicas de emancipação das mulheres, a reivindicação da independência e autonomia, bem como as tensões na conjugalidade e casamento, criaram uma necessária segunda fase da família moderna (Singly, 2010). Corroborando essa ideia, refere o sociólogo Ernest Burgess, que o cerne da família moderna não está necessariamente na estrutura, mas sim no seu sistema de relações (Singly, 2010). A ideia de uma família com funções menos marcadas, onde o Estado assume um papel tutor,

proporciona a redescoberta das redes familiares (Segalen, 1995). Um novo olhar dita que as famílias, “independentemente da sua forma (...) estão sujeitas às mesmas normas, às mesmas tensões” (Singly, 2010: 30), promovendo-se assim a lógica relacional da família (ou de uma família relacional). Amaro (2014) e Dias (2015) referem que Burgess *et al.* (1960) detinham uma visão otimista no sentido de que a família funciona como uma base para a manutenção da ordem social.

Resumindo, no que diz respeito ao estudo da relação da família e industrialização, assiste-se a uma mudança de paradigma, onde Durkheim (1921), com o conceito de família conjugal moderna, numa perspectiva mais individual, diverge Burgess *et al.* (1960), com o seu conceito do companheirismo. Com Parsons e Bales (1968 [1956]), assiste-se à ascensão e declínio da família conjugal moderna, até à complexificação que Goode (1969 [1963]) confere à visão do casamento, sua diversidade e novas lógicas (Dias, 2015).

Na família contemporânea, segundo Singly (2010), “a família contemporânea é uma instância caracterizada por uma grande dependência face ao Estado; por uma elevada independência face aos círculos do parentesco e, por último, por uma forte autonomia dos homens e das mulheres face à própria família” (Singly, 2010: 6). Na perspectiva deste autor, assiste-se a uma família contemporânea relacional, com uma duplicidade privado/público, individualista e com um fraco horizonte intergeracional. Singly (2010) afirma-o tendo em conta as lógicas de individualismo e de predomínio relacional na família contemporânea. Segundo Dias (2015), Singly (2010) defende que com o crescimento da autonomia, o casamento ganhou terreno face à família (alargada), num sentido conjugal.

Sendo as relações familiares importantes para o propósito desta pesquisa, importa abordar sobre outro prisma, em particular, as relações intergeracionais na família (Segalen, 1995; António 2010). Para António (2010), o estudo no âmbito da família teve como base a reflexão teórica da solidariedade intergeracional. A maioria dos estudos acaba por se debruçar sobre relações de pais e filhos, particularmente em idade adulta, sendo menor o estudo entre avós e netos. A este propósito, importam as dimensões do conceito de solidariedade intergeracional utilizadas por António (2010) em “Avós e netos: Relações Intergeracionais – A Matriliniaridade dos Afetos”. Sendo seis as dimensões da solidariedade intergeracional identificadas, as utilizadas por António foram apenas quatro: afetiva, associativa, funcional e espontânea (António, 2010), sendo as que se apresentam na operacionalização desta pesquisa.

Neste mesmo sentido, no respeitante às relações intergeracionais, segundo Bawin-Legros *et al.* (1995), estas ocorrem em diversas dimensões: afetiva, doméstica e/ou instrumental, financeira, de cuidados e guarda de netos, de apoio escolar e/ou profissional. A importância relativa destes diferentes domínios de apoio intergeracional lança um novo olhar sobre as relações familiares. Na maioria das

famílias, a ajuda entre gerações ocorre principalmente numa dimensão emocional. Segue-se uma dimensão de apoio, nomeadamente no cuidado e guarda dos netos, associada a uma doméstica e/ou instrumental. O apoio financeiro é mais episódico. Os cuidados de saúde são igualmente uma grande parte dos auxílios concedidos entre gerações. Outros auxílios, como apoio escolar são igualmente relevantes. (Bawin-Legros *et al.*, 1995)

Bawin-Legros *et al.* (1995) referem que os indivíduos no escalão etário entre os 56 e 65 anos, surgem como apoiantes no contexto intergeracional. Estão presentes numa dimensão emocional e na ajuda instrumental/doméstica. Assumem a dianteira do apoio e cuidados dos seus netos, muitas das vezes para dar espaço à carreira profissional dos filhos.

Segalen (1995) refere a existência da família alargada onde diversas gerações partilham o mesmo teto e onde o avô era a figura que detinha o poder económico, de conhecimento e autoridade. Por outro lado, hoje poderemos afirmar que os avós vivem bem mais do que há cinquenta anos atrás. Estes avós são em maior número e chegam à idade da reforma mais ativos, mais saudáveis, percebendo-se assim a emergência da “terceira idade”.

Segundo vários autores (Segalen, 1995; Neves e Amaro, 2012; Rosa, 2012), ao longo dos últimos séculos ocorreram várias mudanças na estrutura etária, muito devido à diminuição da mortalidade e do aumento da esperança média de vida, como também já foi referido ao longo deste trabalho. Estas novas relações intergeracionais permitem-se graças a estas mudanças demográficas. Surge uma maior diluição temporal na perda dos pais, gerindo-se os ciclos de vida familiares de maneira diferente, havendo um maior e mais prolongado apoio aos filhos e aos netos. A maioria dos estudos mostra a importância do apoio da família e da intensidade das relações. Verifica-se a convivência de mais de três gerações, até mesmo quatro. A ligação familiar funciona em ambas os sentidos, entre avós, pais e netos. A título exemplificativo, os avós que cuidam dos netos depois da escola, nas férias e afins (Segalen, 1995).

As condições de proximidade espacial também mudaram dramaticamente desde há cinquenta anos a esta parte. No período pós-industrialização, na era do TGV, das telecomunicação e comunicação digital em rede, as noções de distância geográfica são reinterpretadas (Segalen, 1995). Ainda que, por exemplo, o cuidado dos idosos dependentes só seja apenas possível através da proximidade geográfica.

Como defende Segalen (1995), ao não estudar as relações intergeracionais, pode-se estar a criar um risco e a promover a sua não existência na sociedade contemporânea. Antes de analisar as relações intergeracionais no seu conteúdo e forma, é importante apreciar as condições da sua redescoberta.



Em suma, considerando este modelo viável, constata-se que os pais contemporâneos, não tendo a capacidade e disponibilidade para educar, controlar e acompanhar os filhos, os avós e bisavós partilham as tarefas de acompanhamento, apoio instrumental e emocional. Segundo Segalen (1995), os avós de 2020 serão relativamente jovens, disponíveis e ativos, ao contrário de avós de gerações mais antigas.

De referir ainda que as visões de Kellerhals 1989 *et al.* trazem à sociologia da família, para além de rigorosas abordagens empíricas, importantes problematizações teóricas. Por outras palavras, Kellerhals 1989 *et al.* demonstram “(...) pleno no domínio da investigação científica, da pesquisa empírica teoricamente orientada, rigorosa e problematizadora, que continua a actualizar-se” (Torres, 2010: 142). De um ponto de vista da investigação empírica, relacionando-se o conceito de família com outros conceitos próximos, torna-se fundamental ter a noção da existência das várias definições da família e o impacto das mudanças sociais na família contemporânea, bem como as suas novas e constantes reconfigurações (Barros, 1987; Singly, 2010; Amaro, 2014). Por essa via, importa relembrar quatro dimensões importantes do conceito de família: estrutural, funcional, relacional e simbólica (Amaro, 2014), fundamentais para a sua sistematização e para a operacionalização do presente estudo.

### **Família, laços e contemporaneidade**

Ao falarmos de família contemporânea, inevitavelmente temos de falar de contemporaneidade. Para analisarmos a contemporaneidade das relações familiares, partimos da “modernidade líquida” de Bauman (2004), que aponta para um contexto de individualismo e incerteza presentes na sociedade contemporânea, evidentes das lógicas consumistas que perpassam as relações humanas. Também Singly (2010), sociólogo da família, refere Bauman a propósito da fragilização da família moderna. É na “Modernidade Líquida”, dominada pelo consumo, que se encontra uma aura de instabilidade, onde tudo é transitório, instantâneo, ambivalente e demasiado fluido. O que acontece de um ponto de vista relacional na sociedade contemporânea? Identifica o autor que os laços humanos surgem como efémeros e vulneráveis, contribuindo a vida quotidiana para a perda da força dos laços (Bauman, 2004). Deste modo, evidencia-se a fragilização dos laços sociais, denotando a sua liquidez enquanto principal característica da sociedade contemporânea (Baert e Silva, 2014). Segundo a perspetiva *baumaniana*, existe uma rutura com a solidez dos laços fortes, para se instalar a efemeridade e fragilidade dos laços humanos. De qualquer dos modos, o entendimento de Bauman acerca dos laços humanos e das relações sociais não é isenta de críticas. Alguns autores referem que os seus desenvolvimentos conceptuais carecem de um maior suporte empírico (Baert e Silva, 2014).

Quando falamos de relações e laços é fundamental ter uma compreensão sobre o que é uma rede, não esquecendo que uma família pode ser um exemplo de rede, onde os seus membros são nós e

as suas relações interligações. Mas quando falamos de redes, devemos trazer a lume a noção de laço e a perspectiva “clássica” das redes de Mark Granovetter (1973) onde este distingue laços fortes de fracos. Ora, considerando que os laços fortes são as interligações que dão coesão a uma sub-rede, dando força e redundância às relações estabelecidas, serão as relações familiares e afetivas sólidas? Granovetter (1973) evidenciou, através da sua “teoria da força dos laços fracos”, que através dos laços fracos existe a possibilidade de aceder a outros círculos mais distantes, refletindo-se assim uma “primazia da estrutura sobre a motivação” (Granovetter: 1973: 1371). Ou seja, a estrutura da rede (diversas sub-redes que se interligam), através dos laços fracos, torna-a mais eficiente do que através do empenho e motivação que se possa efetuar nos laços fortes de uma sub-rede. Esta, ainda que coesa, revela-se circunscrita.

Num quadro conceptual societal múltiplo, numa lógica de sociedade em rede em que vivemos, com as novas tecnologias digitais e a Internet, o estilo de vida relacional líquido encontra um novo espaço de múltiplas possibilidades? Lugar onde diferentes perfis sociais podem relacionar-se de maneira rápida e fácil, fazendo jus a uma modernidade líquida em rede? Importa então retomar Castells quando falamos em rede, cruzando relações de poder e novas formas sociais de espaço e tempo, através de “espaço de fluxos” e de um “tempo sem tempo” (Castells, 2011 [1996; 2000]).

Com a perspectiva da sociedade em rede de Castells, a rede constitui um espaço de fluxos construindo um espaço social dinâmico e de autonomia (Espanha, 2009; Castells, 2011 [1996; 2000]). Para Castells, 2011 [1996; 2000]), quer seja *online* ou *offline*, os laços fracos permitem a expansão das sociabilidades para além da sub-rede de laços fortes<sup>7</sup>. Deste modo, verifica-se uma visão otimista *castelliana*, podendo-se afirmar que a Internet permite a expansão das relações sociais (Castells, 2011 [1996, 2000]). Por outras palavras, o sociólogo espanhol refere que a Internet, para além da expansão, promove “(...) a intensificação destas centenas de laços fracos que criam uma base fundamental da interação social para indivíduos que vivem num mundo tecnologicamente desenvolvido” (Castells, 2011 [1996, 2000]: 471). Este conjunto de ciberligações proporciona a oportunidade de desenvolvimento de laços sociais que de outra forma não seriam possíveis de vivenciar.

Se os laços sociais são vivenciados na rede, importa analisar como as sociabilidades *online* ocorrem em Portugal. Cardoso *et al.* (2015), na obra “Sociedade em Rede em Portugal: uma década de transição”<sup>8</sup>, são observadas as redes de sociabilidade dos portugueses em âmbito familiar, amical e vicinal. Segundo Cardoso *et al.* (2015), os portugueses têm redes de relacionamento relativamente

---

<sup>7</sup> Conceptualmente considerando que os pais, enquanto família nuclear, serão “laços fortes” e os avós (que se encontram distantes geograficamente), se não forem “laços fracos”, pelo menos poderão estar, teoricamente, mais próximos deste último conceito. Consideremos para tal, as relações da “casa” enquanto “laços fortes”.

<sup>8</sup> Foi realizado em 2005 um estudo homónimo: “A Sociedade em Rede em Portugal”, onde permanecem os dois principais autores, Gustavo Cardoso e António Firmino da Costa.

importantes com os seus familiares. No que diz respeito à perspectiva que pretendemos adotar, ou seja, a análise da videochamada (serviços *VoIP*), os dados indicam que a utilização “(...) aumenta principalmente quando está em causa o contacto com o estrangeiro (atingindo taxas de utilização pelos menos semanal que ronda os 9%)” (Cardoso *et al.* (2015: 186). Verifica-se a presença da utilização da videochamada em contextos de maior distância territorial. De qualquer dos modos, os autores referem que as redes sociais *online* são o principal meio de contacto semanal com familiares que estão fora de Portugal (24%). Ainda que a videochamada (os serviços *VoIP*) estejam em desvantagem face às redes sociais *online*, quando falamos dos utilizadores que apenas usam meios de comunicação *online*, a taxa de utilização semanal é de 22% no contacto com pessoas a viver fora do país. Especificamente na relação com familiares no estrangeiro, a utilização do “(...) *Skype* corresponde a uma diminuição substancial do uso regular do telefone fixo, comparativamente com quem não usa a internet” (Cardoso *et al.* (2015: 188). Embora sendo um meio menos utilizado, a sua pertinência de estudo ganha relevância pelo seu crescimento de utilização por parte dos internautas com familiares distantes, aparentando uma substituição do telefone fixo pelos serviços de videochamada. Será esta também um tendência acompanhada pelos “avós digitais” que pretendemos estudar? É a partir destes pressupostos que se procurou desenvolver concetual e empiricamente.

Sobre a utilização da Internet e das TIC em Portugal (anexo a - figura 1) o relatório Sociedade em Rede 2014 (dados de 2013), apura que 55,2% inquiridos utilizam a Internet, ao passo que 44,8%, não utilizam<sup>9</sup>. Segundo a recente publicação “A Sociedade em Rede em Portugal, Uma Década de Transição”, os dados são semelhantes, apontando para 55% de utilizadores de Internet em Portugal, sendo a maioria utilizadores diretos (93%) e uma minoria (7%) utilizadores indiretos (Cardoso *et al.*, 2015). Neste estudo, os autores referem que, segundo as estatísticas do INE e do inquérito Sociedade em Rede, cerca de 60% dos portugueses dispõem de acesso à Internet nos seus domicílios. Este número quase que triplicou numa década (2003 a 2013) (Cardoso *et al.*, 2015).

Encontram-se ainda, algo já muito apontado noutros estudos, uma relação entre a idade maior dos indivíduos e a não utilização. A referida figura 1 (anexo a) corresponde a Portugal em 2013, demonstrando que os mais jovens, entre 15 e 24 anos, têm uma taxa de utilização (94,1%) significativa, ao passo que os indivíduos de uma primeira faixa sénior, entre os 55 e 64 anos, têm uma taxa muito menor (31,0%) e os indivíduos ainda mais velhos, com mais de 65 anos, evidenciam um valor ainda menor (11,8%). Os autores deste relatório (OBERCOM, 2014), chamam a atenção para o efeito em “escada”, refletindo “(...) um paradigma de utilização demográfico da Internet (...)”, que possivelmente “(...) tenderá, a médio / longo prazo, a ser eliminado pela própria renovação geracional da sociedade portuguesa”. Analisando outras estatísticas (figuras 3 e 4 – anexo a), constata-se que os

---

<sup>9</sup> Dos não utilizadores, salientam-se dados novos, revelando-se 6,5% que deixaram de utilizar a Internet em 2013 e 38,3% nunca utilizaram este recurso.

mais velhos podem ter uma dupla problemática face às TIC. Se por um lado o fator idade contribui para um baixo uso da Internet, encontramos concomitantemente o facto de os mais velhos apresentarem igualmente as mais baixas taxas de escolaridade. Também Cardoso *et al.*, (2015) confirmam esta perspetiva: “Um dos aspetos mais relevantes neste contexto prende-se, no entanto, com a associação do fator geracional com o educativo. Se, entre os jovens, a ausência de recursos escolares significativos não conduz a um necessário afastamento face a esta tecnologia, já entre os restantes, a dupla condição de mais velhos e pouco escolarizados parece ser particularmente inibidora” (Cardoso *et al.*, 2015: 135).

### **Da presença conectada à compulsão da proximidade: uma proximidade conectada?**

Segundo Liccope (2004), vários estudos de comunicação, nomeadamente sobre telecomunicações (telefone fixo e telemóvel), identificam dois modelos de comunicação em relações próximas (de família ou amigos). Um primeiro modo consiste em conversações mais longas, ritualizadas, onde o facto de existir um tempo para conversar dá força e compromisso à relação. O segundo consiste em ações comunicativas curtas e frequentes, sendo conversas e mensagens (de voz ou escritas) muito curtas e sem horários previamente definidos. Este autor afirma que é este fluxo que garante a presença através da manifestação de um estado, sentimento ou emoção, em vez de uma experiência continuada e partilhada. São no fundo modos de interação, seja a da conversação, seja a da conectividade. O autor procurou demonstrar que os utilizadores usam alternadamente estes dois modelos consoante a situação e os intervenientes no processo comunicativo. Por exemplo, a SMS, um modo de interação que não requer disponibilidade imediata do interlocutor, é o que colhe mais o argumento “em todo o lugar e a qualquer momento”, típica do mundo da conectividade. Mas o modelo de interação escolhido: conversação ou conectado, é visto como forma de manutenção de um relacionamento (Liccope, 2004).

De um ponto de vista histórico, poderíamos considerar que a gestão das relações num modo “conectado” está enraizada na tendência da sociedade em rede. É notável observar que a duração média das conversas no telefone fixo tende a diminuir. Torna-se mais evidente a tendência para as chamadas de curta duração. No que diz respeito às interações mediadas, podemos considerar que o facto de manter uma “presença conectada”, permite-se uma formalidade menor. Torna-se menos necessária para reafirmar os aspectos formais e institucionais do quadro de interação em cada chamada, se houver um sentimento que liga à outra pessoa por meio de um fluxo contínuo de pequenos atos comunicativos. Mas entre o modelo de conversação e o modelo conectado, existe uma diferença na maneira em que uma experiência comum, por um lado, e um mundo partilhado, por outro, são construídos. A “presença conectada” (Licope, 2004) poderá “substituir”, pelo menos parcialmente, a copresença, o face-a-face, mantendo laços e a solidariedade das relações (próximas e familiares) tidas à distância entre avós e netos?

Existem visões que defendem o isolamento dos indivíduos, apontando que hoje interagimos mais com os nossos ecrãs do que com os outros. Ao contrário, existe a corrente de que a Internet e a comunicação *online* têm vantagens próprias, (Giddens, 2010 [2001]; Neves, Amaro e Fonseca, 2013) que o telefone ou o face-a-face não possibilitam. Ainda assim, como refere o próprio Giddens, “os membros de uma família poderiam tratar de arranjar reuniões virtuais ou encontros em dias de festa com recurso a comunicações eletrónicas ‘em tempo real’, mas não há ninguém que deixe de reconhecer que assim sentiriam a falta da proximidade e intimidade das celebrações face-a-face” (Giddens, 2010 [2001]: 102). Segundo Giddens (2010 [2001]), Boden e Molotch (1994) chamaram a este fenómeno a “compulsão da proximidade”, onde a “(...) copresença fornece uma informação muito mais rica acerca do que as outras pessoas pensam e sentem, e do seu grau de sinceridade, do que formas indiretas de comunicação” (Giddens, 2010 [2001]: 104). A este propósito devemos também não esquecer os estudos interacionistas simbólicos de Goffman (1993 [1959]) que fundam e suportam princípios análogos. Em teoria, os indivíduos estão vocacionados para uma comunicação face-a-face, privilegiando o contacto direto através da voz, do olhar, dos gestos, do toque e de toda uma postura corporal. Vários autores, como por exemplo Simmel (1950), Boden e Molotch (1994); e Locke, (2000 citado por Giddens, 2010), referem-se à comunicação face-a-face (proximidade), como uma forma de exprimir sentimentos e emoções, reforçando os significados da comunicação interpessoal. Será igualmente lícita a visão de que, na CMC, ainda que contendo aspectos visuais a acrescentar ao som, não se torne mais eficaz a comunicação, pelo menos de um ponto de vista cognitivo. No entanto, considera-se que podem ter um papel importante numa dimensão emocional da comunicação. Aparentemente, para as correntes da copresença, a comunicação à distância tenderá a não ser vista como tão positiva assim. Veja-se pela citação de Locke: “Na Internet, o espírito está presente, mas o corpo está ausente” (Locke, 2000 citado por Giddens, 2010: 101). Para os autores da compulsão da proximidade e da copresença, a importância do olhar é sobejamente referida, pelo facto de conferir proximidade, intimidade e confiança. Simmel (1950) considerava o olhar (mútuo) como uma das mais importantes formas de ligação entre os indivíduos. Tão ou mais importante do que a conversação. Para Boden e Molotch (1994) a copresença física é parte ativa nas conversações, como por exemplo o olhar, o gesto ou o toque na gestão de uso da palavra e da enunciação de discurso. Revela-se assim uma dimensão corpórea da conversação.

E na impossibilidade do encontro face a face, mais do que uma lógica de “presença conectada”, maioritariamente assíncrona, fragmentada e mais curta, não poderá a videochamada ser uma aproximação comunicacional da “copresença”, no sentido em que possibilita o contacto visual e sonoro simultâneo, respondendo de algum modo à compulsão de proximidade? Nas relações familiares intergeracionais, na comunicação por videochamada, defende-se neste trabalho a possibilidade de uma *proximidade conectada* na comunicação avós-netos, que restitui o tempo, a continuidade e o aprofundamento da comunicação, numa proximidade relacional contínua.



## II. METODOLOGIA

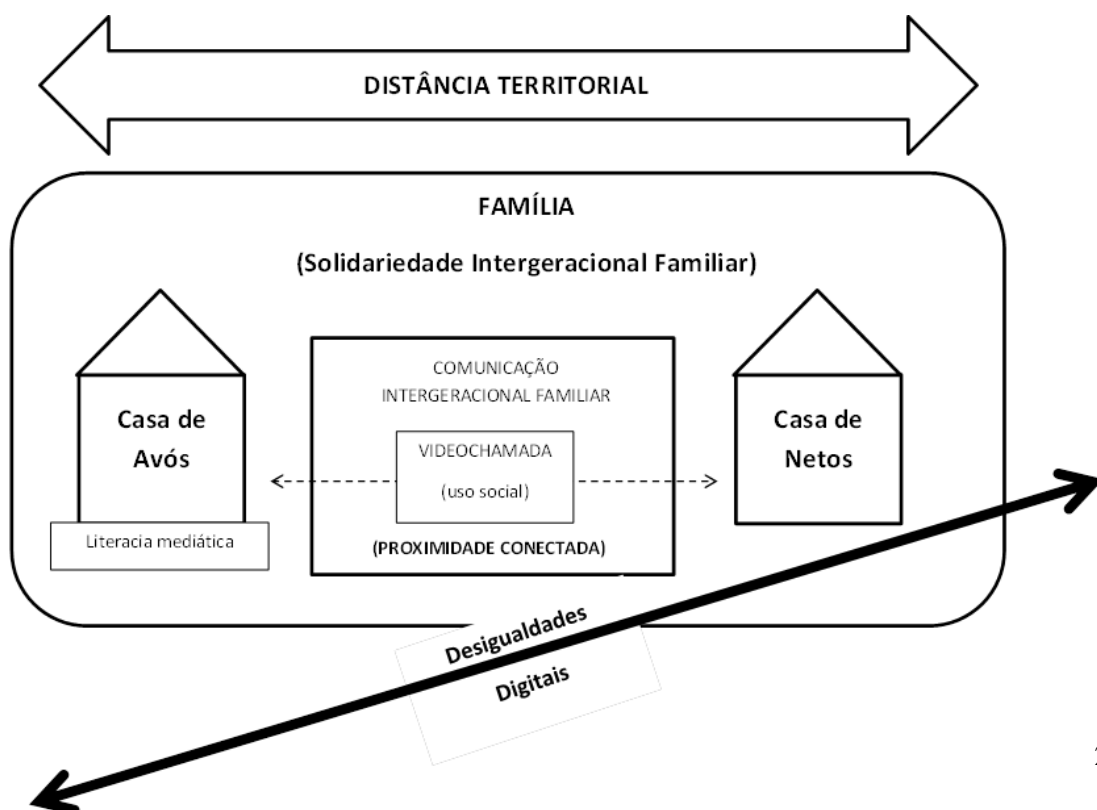
### 2.1. Problemática e modelo de análise

Face à explanação temática e de objetivos para a dissertação, foi definida a pergunta de partida, procurando seguir as qualidades de clareza, exequibilidade e pertinência (Quivy e Campenhoudt, 2008 [1992]): “Os avós usam a videochamada para comunicar com os familiares (especialmente com os netos) que se encontram distantes geograficamente?”

No auxílio à melhor compreensão da pergunta de partida, foram definidos um conjunto de objetivos. Com os objetivos específicos, pretende-se (1) verificar se a comunicação intergeracional familiar, mediada pela videochamada, proporciona o surgimento de “avós digitais”; (2) compreender se a videochamada, enquanto forma de comunicação intergeracional familiar, contribui para a manutenção ou intensificação dos laços familiares entre avós e família (especialmente os netos) que se encontram em situação de distância geográfica; e (3) verificar se, para os mais velhos, a videochamada (imagem e som simultâneos) é mais satisfatória que as outras formas de comunicação mediada por computador (CMC).

Tendo este estudo uma abordagem essencialmente qualitativa, é essencial “o espírito da análise compreensiva [que] leva sempre do particular ao geral, à descoberta de recorrências operando a construção de conceitos e modelos explicativos dos fenómenos sociais que se confronta novamente com essas recorrências” (Guerra, 2006: 39).

**Figura 2.1** – Modelo de análise



Fonte: Elaboração própria

Numa lógica de definição de modelo explicativo, a figura 2.1 representa um modelo de análise que evidencia a relação entre os principais conceitos da problemática em estudo, sendo descritas as hipóteses definidas como guia. Justamente sobre as hipóteses, diz-nos Bertaux (1997), que “o objeto de um inquérito etno-sociológico consiste na elaboração progressiva de um corpo de hipóteses plausíveis, um modelo fundamentado nas observações, rico em descrições de “mecanismos sociais” e em proposições de interpretação (mais do que explicação) dos fenómenos observados” (Bertaux, 1997: 19).

Neste estudo foram trabalhadas quatro hipóteses gerais, sendo que a primeira se desdobra em mais uma de carácter fundamentalmente operacional. Procura-se assim verificar as hipóteses que se descrevem de seguida. Para um correto entendimento dos conceitos de “imigração digital” e “natividade digital”, foi essencial refletir e avaliar os usos sociais da videochamada. Procura-se verificar se é gerada uma comunicação mediada tecnologicamente e assente na solidariedade intergeracional entre membros mais velhos (avós) e mais novos (netos) da família. A primeira hipótese é definida do seguinte modo: **(H1)** “Ainda que num contexto de “imigração digital” dos mais velhos em Portugal, existem avós (digitais) que usam regularmente a videochamada para comunicar com a sua família, especialmente por causa dos “netos” (membros mais novos da família)”. Subsidiária da hipótese anterior é a H1<sup>1</sup>, onde se procurou analisar o conceito composto de comunicação intergeracional familiar, na sua dimensão de comunicação digital: **(H1<sup>1</sup>)** “A comunicação intergeracional familiar com os netos configura uma forma de inclusão digital”.

A segunda hipótese relaciona os conceitos de família e de manutenção de sociabilidades *online*, descrita da seguinte forma: **(H2)** “Os avós que se encontram distantes territorialmente recorrem à videochamada para se aproximarem da família, particularmente dos netos. ” Enfim, significa que num contexto de afastamento e mudança, várias TIC poderão colmatar uma possível falta de contacto entre familiares.

A terceira hipótese procura avaliar, no âmbito da utilização das TIC, se a videochamada efetivamente corresponde à expectativa de manutenção e/ou aprofundamento dos laços dos mais velhos com os seus netos. Ou seja, refletindo sobre o conceito de compulsão da proximidade dos indivíduos e se esta pode ser compensada através da videochamada. Deste modo, esta hipótese afirma que: **(H3)** “O recurso à comunicação através do vídeo é percebida como mais satisfatória para os utilizadores mais velhos”.

A quarta hipótese coloca em perspetiva o conceito de literacia mediática, neste caso em vários níveis, nomeadamente numa lógica de uso instrumental da videochamada, considerando uma apropriação “não linear”. Ou seja, contrariando a ideia pré-concebida de aprendizagem progressiva da tecnologia. Esta hipótese foi traçada do seguinte modo: **(H4)** “O uso da videochamada pelos mais velhos não é exclusivo do perfil de ‘avó digital proficiente.’”



### 3.2. Técnica de recolha de informação

Os dados recolhidos são de natureza qualitativa<sup>10</sup>, tendo-se utilizado como técnica de recolha de dados a entrevista semidiretiva. A este propósito, nesta tipologia de entrevista, segundo Ghiglione e Matalon (2005: 88 - 89) “o investigador” (...) “tem um quadro de referência anterior, mas só o utiliza se o indivíduo esquecer uma parte do mesmo. A entrevista semidiretiva é, portanto, adequada para aprofundar um determinado domínio, ou verificar a evolução de um domínio já conhecido.” De referir que se optou por ser a única técnica de recolha de dados na presente investigação, no sentido de poder aprofundar o mais possível, destacando-se de outros trabalhos de pendor mais quantitativo.

Após a definição do campo de análise do estudo, sendo indivíduos portugueses e já avós, na impossibilidade de analisar a totalidade da população, foi definida uma amostra. Neste recrutamento por conveniência, em bola de neve, sabe-se de antemão que é uma amostra, eventualmente, não-representativa. Ainda assim, dentro do possível, existiu a preocupação de que fossem dois grupos de dimensões e territorialidades diferentes (Alenquer e Sobral de Monte Agraço<sup>11</sup>), procurando chegar a diferentes perfis de avós, com a possível diversificação ao nível de género, escolaridades, trajetórias e contextos familiares. Na análise de conteúdo dos dados obtidos nas entrevistas, tendo em conta (Bardin, 2010 [2001]); Esteves, 2006; Vala, 1986) uma categorização em função de princípios base de objetividade e fiabilidade, permitiu-se atestar a relevância da temática e lançar pistas para estudos futuros mais aprofundados. Apesar de tudo, foi conseguido o que sugere Guerra (2006), tendo-se

---

<sup>10</sup> A análise das entrevistas foi realizada com o apoio do programa de análise de conteúdo NVIVO 10. Os dados obtidos correspondem em certa medida à categorização de conceitos e hipóteses que emanou do contexto teórico definido. A escolha do NVIVO deveu-se a uma questão de conveniência associada às reconhecidas vantagens existentes no recurso a programas informáticos na análise dados qualitativos, particularmente no que diz respeito à agregação e tratamento de informação das entrevistas. De qualquer dos modos, deve-se sublinhar que o investigador é o principal instrumento de análise dos dados, ainda que a ferramenta informática se tenha demonstrado um importante auxílio.

<sup>11</sup> Reportando-nos a dados de 2014, segundo informação estatística disponível, via PORDATA, o concelho de Alenquer tem 43.045 habitantes, numa superfície de 304,2 Km<sup>2</sup>. Tem 16,2% de jovens (menos de 15 anos) e 18,1 % de idosos (mais de 65 anos). O índice de envelhecimento é de 111,3. Já o concelho de Sobral de Monte Agraço, sendo de menor dimensão, tem 10.197 habitantes, numa superfície de 52,1 Km<sup>2</sup>. Tem 16,2% de jovens e 17,3% de idosos (números próximos de Alenquer, embora ligeiramente mais baixos). O índice de envelhecimento situa-se nos 107,3. Ambos os concelhos têm índices de envelhecimento abaixo do valor nacional (138,6).

verificado diversidade interna, variando a posição do ator social face ao objeto. Neste caso útil, para uma análise dos “avós digitais”<sup>12</sup>.

Para a presente pesquisa, realizaram-se 15 entrevistas semidiretivas<sup>13</sup> a avós entre os 58 e os 83 anos<sup>14</sup>. Foram entrevistadas nove indivíduos residentes no concelho de Sobral de Monte Agraço e seis indivíduos residentes no concelho de Alenquer. A principal base de recrutamento foram dois projetos de envelhecimento ativo existentes em cada concelho: o Clube Sénior de Sobral de Monte Agraço (CS-SMA) e a Universidade da Terceira Idade de Alenquer (UTI-ALQ). No primeiro caso, sete dos avós integram o projecto sénior e dois, residindo no Sobral, não frequentam o CS-SMA. Dos residentes de Alenquer, de entre o total de seis entrevistados, apenas um não frequenta a UTI-ALQ. A média de idades é de 69 anos e a idade mais frequente são os 67 anos. A maioria dos entrevistados são mulheres (oito), havendo ligeiramente menos homens (sete). A maioria dos indivíduos apresenta a escolaridade obrigatória correspondente à sua época, sendo três os casos que apresentam formação média/superior.

O quadro de conceitos, dimensões e indicadores (anexo a – figura 1) organiza esquematicamente o modelo conceptual que permitiu operacionalizar o guião de entrevista (anexo b). O guião de entrevista dividiu-se por um total de 41 questões abertas, divididas e estruturadas em três temas, a saber: “contexto familiar”; “contexto TIC”; e “TIC, seniores e sociedade”. A estas temáticas acrescem 10 perguntas de contextualização sociodemográfica. No que diz respeito à primeira temática, o “contexto familiar”, foram elaboradas oito perguntas que procuraram compreender as várias dimensões da solidariedade intergeracional familiar (afetiva, associativa, funcional e espontânea). Seguidamente encontra-se como segundo tema o “contexto TIC”, onde se procura caracterizar a relação destes avós com as TIC. Do telemóvel, passando pelo computador e Internet, finalizando com as plataformas digitais *online* (naturalmente dando especial à videochamada), abordam-se essencialmente os conceitos de uso social da videochamada, da presença conectada e da literacia mediática, ao longo de 31 perguntas. Finalmente são realizadas duas perguntas na temática “TIC,

---

<sup>12</sup> Inspirado em parte pela *grounded theory*, procurou-se mobilizar conhecimentos obtidos em pesquisas anteriores, estabelecendo uma ligação estreita entre a teoria e o campo de estudo, dando ao investigador a responsabilidade do papel interpretativo de incluir “as vozes que são estudadas” (Fernandes e Maia, 2001: 53)

<sup>13</sup> O trabalho de campo decorreu em duas fases: (1) durante o mês de maio de 2016 onde foram contactados informantes privilegiados que indicaram possíveis entrevistados. Foram recrutados avós em duas turmas da UTI-ALQ (Informática e Internet e Multimédia) e outras duas no CS-SMA (Informática). A segunda fase consistiu na marcação das entrevistas com os avós, a grande maioria frequentadores destes dois projetos de envelhecimento ativo (OMS, 2014). As entrevistas realizaram-se entre 25 de maio e 10 de junho.

<sup>14</sup> Na definição do espectro de idades, foi seguida a referência de Mauritti (2004), nomeadamente para definição da idade mínima da amostra. Citando esta autora: “Localiza-se nesta faixa etária [55-65] uma proporção expressiva de indivíduos já em situação de inatividade, seja na sequência de uma antecipação da reforma, seja, no caso sobretudo das mulheres, pelo peso de domésticas” (Mauritti, 2004:343).

seniores e sociedade”, procurando um olhar sobre as desigualdades digitais. Na elaboração de questões, procurou-se seguir os princípios essenciais na inquirição em ciências sociais. Como argumenta Foddy (1993), foram seguidos os princípios “TAP” (tópico, aplicabilidade e perspectiva), no sentido de ter validade e fiabilidade de informação recolhida na entrevista.

Recuperando Loos (2012), os estudos empíricos que este apresenta no seu artigo sobre os “imigrantes digitais”, são pesquisas qualitativas exploratórias e usam amostras aleatórias com limitação ao nível da dimensão da amostra (Loos, 2012). Procurou-se com esta amostra de 15 entrevistas, saturar a informação, encontrar os perfis possíveis, aprofundando até ao ponto em que a informação já se mostrava redundante. A proposta da realização deste trabalho teve um triplo objetivo: (1) compreender e contextualizar as práticas de comunicação intergeracional familiar entre avós e netos; (2) estabelecer um quadro analítico das literacias mediáticas dos mais velhos; e (3), abrir caminho a novas pistas para novos estudos no âmbito da relação da comunicação através do vídeo, da *proximidade conectada* e dos afetos.



### III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

#### 3.1 – SOLIDARIEDADE INTERGERACIONAL FAMILIAR

Para se realizar a análise da solidariedade intergeracional, foram analisadas quatro dimensões: afetiva, associativa, funcional e espontânea.

##### 3.1.1 – Afetos e proximidade: a dimensão afetiva

No que diz respeito à dimensão afetiva, quando se procura aferir a percepção da proximidade da relação que estes avós têm com os seus netos, constatam-se dois grupos. Primeiramente, os que consideram que a relação com os netos é próxima ou muito próxima, como António [71 anos], Camila [66 anos], Filipa [69 anos], Miguel [74 anos], Rita [58 anos], Sílvio [60 anos], Alda e Dinis, que definem a proximidade da relação de forma igual, quer na relação presencial quer na distância:

“Como é que eu definira? É muito próxima. Além da distância ser muito grande, é muito próxima. (...)” [Alda, 83 anos]

“O nosso nível de proximidade, mesmo na distância, é um nível muito próximo. A distância física é uma coisa. Mas a proximidade no sentido de relação, de sentimento, está constante. É permanente. A distância espaço é uma coisa, a [da] relação é outra.” [Dinis, 75 anos]

De algum modo, nestes testemunhos, verifica-se uma certa densidade emocional e afetiva na relação com os netos. Como refere João, Judite e Manuel:

“Tento que eles não me vejam como (...) o senhor, mas que me vejam como um amigo em quem eles podem confiar. Penso que, de uma maneira geral, tenho conseguido. Pode haver um ou outro que se retrai mais, mas eu tenho um com 19 anos que de vez em quando ainda me pede colo (...)” [João, 77 anos]

“(...) Eles para mim como são a luz dos meus olhos, são tudo para mim (...)” [Judite, 63 anos]

“É uma relação de paixão.” [Manuel, 65 anos]

Os restantes avós acabam por evidenciar o facto da proximidade variar consoante os netos e o seu contexto familiar. Enquadra-se nesta situação Filomena [67 anos], Mariana [67 anos], Luísa e Ricardo, estes últimos ilustram isso mesmo:

“Com estas duas que estão no Kuwait houve muita proximidade. E há, embora a distância. Com este meu neto ainda mais porque é o que continua cá. E com as outras também, embora pronto, seja diferente.” [Luísa, 68 anos]

“Uns mais que outros. Portanto, essa minha neta que está em Évora, ela vive na nossa casa, é diferente. A outra está longe, está em Londres. É só pelo *Skype* que nós falamos, quando cá vem nas férias e pronto. Não é assim muito... Vemo-nos raramente. O *Skype* é de facto o nosso escape. É maravilhoso.” [Ricardo, 67 anos]

Quando lhes foi pedido para classificar a percepção (numericamente [de 0 a 10]) da proximidade de relação com os netos, o primeiro grupo classifica a relação como muito próxima (cerca de 9,5) ao passo que o segundo grupo apenas considera como boa (cerca de 8).

### **3.1.2 – Espaço(s) e tempo(s) de encontro(s) de relação e comunicação: a dimensão associativa**

Nesta dimensão, importa analisar o tempo despendido na relação presencial e a frequência de encontros presenciais. Para António [71 anos], Manuel [65 anos], Camila [66 anos], João [77 anos] e Filipa [69 anos] (embora esta avó tenha um neto na Suíça com quem se encontra anualmente), têm netos com quem estão semanalmente pelo facto de viverem relativamente próximo. Judite aponta o fim de semana como habitual para o encontro com os netos:

“Ao fim de semana pode ser uma meia manhã e uma tarde inteira. Ou pode ser só a tarde, ir para o almoço. Às vezes ao sábado e domingo. Durante a semana, a Beatriz é vê-la e a Maria do Carmo é que a vou buscar às 17h20 e vou entrega-la à mãe. Estou ali com ela até às 18h30. (...) Agora vou ficar com eles o tempo todo, nas férias. Agora vão ‘tirar a barriga de misérias’.” [Judite, 63 anos]

As férias são justamente uma altura apontada como privilegiada para avós e netos estarem presencialmente e passarem mais tempo juntos. Existe pois um grupo de avós que apenas consegue estar presencialmente com os seus netos anualmente ou de dois em dois anos, por períodos de cerca de 15 dias a um mês seguidos. Acontece com Mariana [67 anos], Ricardo [67 anos], Rita, [58 anos], Alda e Luísa:

“Todo o tempo que eles cá estão ficam comigo, em minha casa. É um mês. É o tempo que ela tem de férias da escola. Ela entrou este ano para a universidade.” [Alda, 83 anos]

“Essas [de Londres] é mais ou menos três semanas, um mês...”. [Luísa, 68 anos]

Sílvio [60 anos] e Dinis estão com os netos de quinze em quinze dias e uma vez por mês respetivamente, mas também em período de férias. Especialmente no caso de Dinis, estando o neto no Porto, quando este vem com os pais passar o fim-de-semana, o dia inteiro é passado com os avós:

“Ele acorda, 9h00, começa a brincar, até às 21h00 para ir para a cama. Portanto, não dorme, sempre brincadeira, sempre bem-disposto. Vamos aqui, vamos acolá. Temos um quintal, corta aqui, corta acolá. E é assim.” [Dinis, 75 anos]

Quando se analisam os meios de comunicação para contacto intergeracional, particularmente com os netos, neste campo, podemos encontrar os avós que realizam uma comunicação exclusivamente via Internet. Alda [83 anos], Luísa [68 anos], Rita [58 anos], Dinis (que usa o

telefone/telemóvel apenas para aferição prévia de disponibilidade) e Ricardo (que mudou para a comunicação pela Internet, também por argumentos económicos):

“É um toque de telefone. ‘Estão disponíveis para ligar o *Skype*? Ah estamos. Então liguem’. E depois falamos uma hora ou isso. As coisas funcionam nos dois sentidos, o chamado vice-versa.” [Dinis, 75 anos]

“Antes de eu ter adquirido estes conhecimentos, usávamos o telefone. Como deve calcular, é um bocado dispendioso. Aqui há uns anos atrás ainda mais. Mas (...) atualmente com estas novas tecnologias, a partir do momento que eu tive esse conhecimento e comecei a saber trabalhar com o *Skype*, eu uso o *Skype*. Normalmente não uso outra coisa.” [Ricardo, 67 anos]

Filomena [67 anos] e António apenas usam o telemóvel (rede móvel) para comunicar com os netos:

“[Com as netas] É mais o telemóvel.” [António, 71 anos]

Para a maioria destes avós existe um uso partilhado entre telemóvel (rede móvel) e Internet, para comunicar com os netos, também consoante os contextos (territorial ou de proximidade de relação). Assim é com Camila [66 anos], Filipa [69 anos], João [77 anos], Miguel [74 anos] e com Judite e Carlos:

“É o telemóvel. Às vezes também me meto com eles pelo ‘*Face*’. (...) Entretanto vejo a pintinha verde e meto-me com eles.” [Judite, 63 anos]

“Um deles é telefone... fixo não, telemóvel. E outros, via Internet. Que é o caso da filha mais nova [que está na Austrália atualmente]. Com a minha neta às vezes também falo via net.” [Manuel, 65 anos]

Curiosamente, Mariana chegou a usar a Internet, particularmente a videochamada do *Skype*, para comunicar com os netos e com as suas filhas, mas acabou por desistir. Neste momento apenas para comunica com eles através de o telefone fixo e telemóvel (rede móvel). Sílvio difere dos restantes avós porque usa três meios para comunicar com a família: telefone fixo, telemóvel e computador com Internet:

### **3.1.3 - Das funções desempenhadas à autoperceção do papel familiar dos avós: dimensão funcional**

Quando se abordam as funções desempenhadas, verifica-se a existência de um grupo de avós que se centra essencialmente no apoio moral e emocional. É o caso de Alda [83 anos], Filomena [67 anos], mas também Dinis e Rita. Dinis, ainda que distante e a comunicar por videochamada, dentro do que considera ser o seu enquadramento de avô, mensalmente está com o neto e procura aproximar-se deste, brinca, mas ao mesmo tempo, procura passar-lhe valores:

“A minha responsabilidade é o exemplo, o apoio e tentar compreender o que é uma criança. Para, dentro dessa compreensão, poder brincar, motivá-lo para que ele se mostre interessado com uma pessoa, concretamente um avô, muito mais idoso. (...) Não interferindo absolutamente nada naquilo que os pais acham que deve ser a educação do filho. Eles são os pais e eu sou só o avô. Gosto muito do meu neto, estar presente e tal, mas vê-lo sempre como um neto. Os filhos eu já os criei.”[Dinis, 75 anos]

Rita, dada a distância geográfica que perdura muito mais tempo (um ano ou mais), apenas consegue prestar um apoio emocional e moral, à distância:

“Neste momento é só, por causa da distância...[apoio ao neto e à filha] doutra maneira não consigo.” [Rita, 58 anos]

Por outro lado, encontram-se também avós que cobrem todas as dimensões de apoio, das emocionais às materiais, todo o tempo, com a maioria dos seus netos e sempre que possível. Temos o caso de Camila [66 anos], Ricardo [67 anos] e António, enquanto caso mais evidente, essencialmente com a neta mais velha:

“Com a mais velha tenho sido tudo. Fui eu que lhe montei casa, do primeiro casamento, porque ninguém lhe deu nada. As únicas pessoas que lhe deram monetariamente, uma casa (a casa onde ela viva é minha), compraram mobília, roupas, foram os avós paternos. A avó infelizmente já partiu, mas eu continuo o ponto e apoio daquela neta. O avô dentro da possibilidade, alinha com tudo o que for necessário. Com a outra neta não há essa possibilidade (...). Ainda no outro dia fomos ali almoçar (...), mas muito menos vezes.” [António, 71 anos]

A maioria destes avós presta um apoio instrumental (apoio na primeira infância, refeições, transportes e afins), não esquecendo também o apoio emocional, que muitas vezes é única forma de apoio aos que estão distantes geograficamente. Percebe-se uma diferença de géneros, onde Filipa [69 anos], Judite [63 anos] e Mariana [67 anos] e Luísa têm funções e responsabilidades mais amplas e diversas:

“Praticamente almoço e janta comigo. Só aos fins de semana é que não está porque vai para o pai, porque os pais são separados. (...) Às vezes lá telefona, ‘olha, hoje não vou almoçar. E eu chateio-me: ‘agora é que dizes? Fica para o jantar, não te preocupes’ (...). [Luísa, 68 anos]

Os avós, como Manuel [65 anos], Miguel [74 anos], Sílvio [60 anos] e João, acabam por ter menos funções e responsabilidades, sendo estas dirigidas para o entretenimento, brincar, tomar conta, transportar, entre outras atividades similares:

“Eu com a idade que tenho, sou reformado, claro. A minha atividade neste momento é motorista da *Uber* e *babysitter* (risos). Portanto, a minha atividade é ir buscar os netos à escola, é ir pôr os netos à escola e é tomar conta deles em casa quando a avó está nas tarefas da casa.



Tomo conta deles. Por vezes ir com eles ao parque infantil, brincar um bocado com eles ou pelo menos tomar conta deles enquanto lá estão.” [João, 77 anos]

Quando se procura, de algum modo, tipificar o perfil ou papel familiar desempenhado por estes avós relativamente aos netos, podem enquadrar-se em três perfis: (1) avós cuidadores; (2) avós apoiantes; (3) avós distanciados. Sendo que, existem igualmente perfis intermédios. Num primeiro perfil cuidador, enquadram-se Miguel [74 anos], João [77 anos], Judite [63 anos] e Camila:

“O meu é assim, avô cuidadora, que fui sempre. Avó muito cuidadora. Deixei cinco anos um bocadinho do meu trabalho para vir apoiar os netos. Em primeiro lugar escola, depois a bola (...), depois, leva-los para a praia, fazer tudo para eles. Portanto, apoiar em tudo. Na doença, sempre apoiei tudo. Foi apoiar, cuidar, tudo. (...) Cuidadora mesmo.” [Camila, 66 anos]

Num segundo perfil de avós apoiantes, encontra-se a maioria. São o caso de Manuel [65 anos], Ricardo [67 anos], Sílvio [60 anos], Alda [83 anos] e Filipa:

“Não é o caso de substituir os pais. Quando eles precisam eu estou. Quando eles precisam... eles às vezes telefonam-me ‘oh vó, preciso que me vá pôr aqui ou acolá. A qualquer lado que às vezes os pais não têm disponibilidade. Ou vou busca-los à escola ou pô-los à explicação (...). Sou assim mais de apoiar.” [Filipa, 69 anos]

Num registo de terceiro perfil, de avós distanciados, temos Rita que é a única que o assume pelo argumento da distância geográfica:

“Será o terceiro, mas por distância geográfica. Porque se estivesse perto era mesmo avó cuidadora (risos).” [Rita, 58 anos]

Numa lógica de perfis intermédios, neste caso, avós apoiantes mas não no quotidiano, encontramos Filomena [67 anos], Mariana [67 anos] e Dinis:

“Eu faria uma síntese entre o perfil dois e o três. Eu sou um avô apoiante e distanciados. Por exemplo, este fim-de-semana vão cá estar, mas sempre que é necessário, e não é mais necessário porque a mãe é do Porto e tem lá os pais dela, e está à mão, não é? Fora disso, quando é necessário eu estou presente.” [Dinis, 75 anos]

Verificam-se também avós que se enquadram em diferentes perfis consoante o caso particular de cada neto/a. António [71 anos] partilha o perfil cuidador e apoiante. Já Luísa, partilha o perfil distanciados com os netos que estão no estrangeiro e o perfil cuidador com o neto que vive em Portugal.

### **3.1.4 – A procura dos netos: dimensão espontânea**

A maioria dos avós refere razões de carinho e afeto. Como é o caso de Alda [83 anos], Camila [66 anos], Filomena [67 anos], Judite [63 anos], Manuel [65 anos] e Miguel [74 anos] que seguem esta linha de testemunho emocional. No mesmo sentido, António, Luísa e Rita referem esses sentimentos:

“Saudade, saudade. (...) Aquele afeto, aquele carinho que se tem pela família. E que elas têm pelo avô. É isso que me faz ligar-lhes com tanta frequência.” [António, 71 anos]

“Porque os adoro, porque os amo, porque são a minha vida (...). São tudo para mim.” [Luísa, 68 anos]

“Às vezes se estou assim mais dias para o ver, mando logo mensagem para a minha filha a saber se ela está disponível. Começo a sentir mesmo falta de... E quando estou a vê-los, vontade de tocar.(...) Não sei se consigo explicar. É uma coisa tão forte. Um amor... sei lá. Uma coisa tão forte, tão forte que eu acho que nem tem bem explicação (...).” [Rita, 58 anos]

Dinis salienta bem a satisfação e emoção de poder assistir, ainda que à distância (com a videochamada) ao crescimento do seu neto:

“Dá uma certa satisfação de alegria porque... Ele nasceu em São Paulo. Eu vi-o pequenino e tenho acompanhado a melhor fase do meu neto que é esta evolução até aí aos seis anos. A partir daí eles vão para a escola, começam a ter outros amigos, começam a ter a sua personalidade, começam a dispersar-se e os avós deixam de ser aquilo que foram até ali. E portanto, eu vê-lo crescer, e determinadas situações que se passam, que eles dizem e são graças, que não voltam a repetir-se. E se nós não aproveitarmos aqueles momentos, nós perdemos tudo. É muito importante.” [Dinis, 75 anos]

Quanto se procura entender quais as razões subjacentes à vontade dos avós procurarem os seus netos, encontramos um pequeno grupo que se centra nas obrigações e responsabilidades, enquanto que outro grupo, a maioria, se centra nas questões emocionais e afetivas.

Do primeiro grupo fazem parte Mariana [67 anos], Filipa [69 anos] e Sílvio [60 anos], que sublinham com bastante ênfase a procura dos netos para os orientar e ensinar.

## **3.2 - COMUNICAÇÃO INTERGERACIONAL FAMILIAR**

### **3.2.1 - O contacto mediado tecnologicamente com os netos e a auto percepção de evolução dos avós na comunicação digital**

Quando procuramos compreender de que forma/frequência estes avós comunicam com os seus netos, surgem três grupos. Em primeira instância verifica-se a existência dos que usam muito pouco o telemóvel/telefone e que se apropriam mais da Internet, com especial ênfase na videochamada *Skype*.

São os casos de Alda [83 anos], Dinis [75 anos], Rita [58 anos] e Luísa. Estes últimos dois casos referem o uso da aplicação *Whatsapp*, que funciona com a Internet no telemóvel, e também do *Skype*:

“Com a que está noiva [neta que está em Inglaterra] falamos mais. Lá está no *Whatsapp*. [Com o neto que está em Portugal] ou por mensagem, ou se há alguma coisa de urgente, ligo-lhe. (...) É o *messenger*. É diário. (...) Já não é tanto. Os que estão no Kuwait é pelo *Skype* depois à tarde quando combino com eles. (...) [Luísa, 68 anos]”

Deve-se salientar o facto de que estes avós têm os seus familiares no estrangeiro ou pelo menos, a uma distância de cerca de 300 quilómetros (o caso de Dinis que tem o neto a viver no Porto). Fora deste perfil, mas também usando muito pouco o telemóvel/telefone e usando por vezes a Internet para comunicar com os netos, temos Camila [66 anos]. Vive muito perto dos netos e usa o *Facebook* para comunicar com eles, procurando uma comunicação digital bem-humorada com estes. Outro grupo que se identifica, cabe num perfil de uso mais frequente do telefone/telemóvel e menos da Internet. É o caso de Filomena [67 anos] e de António [71 anos]. De forma diferente, ainda que com a família no estrangeiro, há o caso de Mariana [67 anos] que fala mais por telefone/telemóvel com os netos do que por Internet.

Numa espécie de “meio-termo”, encontra-se um terceiro grupo que usa as duas formas de contacto, ora telefone/telemóvel, ora Internet, mais uma vez com especial incidência na videochamada *Skype*. Filipa [69 anos], João [77 anos], Judite [63 anos], Manuel [65 anos], Miguel [74 anos], enquadram-se nesta forma de equilíbrio na utilização destes dois *media*. De qualquer das formas, Ricardo é o que melhor sintetiza o modo de estar destes avós na comunicação com os netos:

“Por telemóvel, é mais com estes de cá. Os de fora uso o *Skype*.” [Ricardo, 67 anos]

### **3.2.2 - Utilizando e evoluindo: a autoperceção na comunicação (digital) intergeracional familiar**

Neste ponto, Rita [58 anos], Sílvio [60 anos], Alda [83 anos], Dinis [75 anos], Miguel [74 anos] e Alda assumem que evoluem e aprendem com a utilização tida ao longo do tempo, particularmente no âmbito da comunicação familiar. Veja-se o caso de Alda:

“Sim, sem dúvida. Porque se não fossem eles eu acho que não usava tanto. Mas assim tenho que usar mesmo. Uso e vou aprendendo.” [Alda, 83 anos]

Dinis, seguindo o mesmo ponto de vista, sublinha também a complementaridade e reforço que as aulas da Universidade da Terceira Idade lhe dão:

“Como lhe disse, a ida da minha filha para os Estados Unidos levou-me para os computadores. E a partir daí, mesmo que ponhamos em dúvida, nós vamos mexendo e vamos aprendendo. (...) E depois aqui com a frequência das aulas, essa situação melhorou.” [Dinis, 75 anos]

Miguel também concordando, chama atenção para a facto de ao se relacionar através das TIC com a família, isso permitir-lhe manter uma linearidade comunicacional com as netas:

“Ah sim, não tenho dúvidas nenhuma que sim. E bastante. Considero-me uma pessoa atualizada atendendo à minha idade. Ajuda-me e estou atualizado, não é? Porque senão fosse a Internet elas já falavam uma linguagem que eu já não (...) entendia.” [Miguel, 74 anos]

Outro grupo de entrevistados não dá tanta ênfase à família na comunicação mediada pela tecnologia, mas refere e reconhece a vantagem da prática regular ao longo do tempo na evolução da aprendizagem digital. São os casos de Filipa [69 anos], Filomena [67 anos], Camila [66 anos], João [77 anos], Judite [63 anos], Luísa [68 anos], António [71 anos], Mariana [67 anos] e Ricardo [67 anos]. Por fim, Manuel [65 anos] é o único que diz não sentir qualquer diferença na sua evolução por comunicar com a família através das TIC.

### 3.3 – LITERACIA MEDIÁTICA

#### 3.3.1 - Posse de dispositivos e Internet: a dimensão do acesso

Procurando identificar a posse de dispositivos tecnológicos de informação e comunicação, rapidamente se encontra um grupo que tem “tudo” (telefone fixo, telemóvel, computador, *tablet* e Internet). São eles António [71 anos], Judite, [63 anos], Manuel [65 anos], Rita [58 anos], Sílvio [60 anos], Dinis e Miguel:

“Hoje as pessoas têm tudo. E ainda bem. As pessoas têm demais. Tenho o *tablet*, quando vou para qualquer lado, e tenho um computador portátil que até, por acaso, dei à minha nora. Tenho o *tablet*, quando vou para qualquer lado levo o *tablet* e utilizo. Tenho um PC e um *tablet*.” [Dinis, 75 anos]

“Tenho tudo, eu tenho tudo. [Telemóvel] É desses já das novas tecnologias. Já tenho aqui Internet, já tiro fotografias. Tenho há pouco tempo foram elas [netas] que me incentivaram.” [Miguel, 74 anos]

De qualquer dos modos, a grande maioria dispõe de todos os dispositivos que foram questionados, à exceção do *tablet*. Alda [83 anos], Camila [66 anos], Filomena [67 anos], João [77 anos], Luísa [68 anos], Mariana [67 anos], Ricardo [67 anos], Filipa não o possuem

“Todos, menos *tablet*. Isso não. O meu neto lá fora até diz ‘oh vó, tu podias ter um *tablet*, vais para qualquer lado levas o *tablet*’. [Para mim] Já chega! O telemóvel também tem Internet.” [Filipa, 69 anos]

Para uma análise sobre a posse de Internet, foram criadas duas categorias: (1) há mais de uma década; e (2) há menos de uma década. Os que têm Internet há mais de 10 anos são Camila [66 anos], Manuel [65 anos], João [77 anos] e Dinis, muito por causa dos filhos. Dinis acabou por ter Internet a partir do momento em que a filha foi para o estrangeiro, começando a utilização justamente pelo *Skype*, que inclusivamente se tornou uma forma mais económica de comunicar:

“(...) Entretanto a minha filha foi para os Estados Unidos e aí eu, alto. (...) Há uns 15 anos<sup>15</sup>, quando apareceu o *Skype*. Espera aí, a gente agora temos que mudar agora a técnica disto. Nessa altura o *Skype*, nós carregávamos com dinheiro e era muito mais económico.” [Dinis, 75 anos]

A maioria destes avós tem Internet há menos de 10 anos. Alda [83 anos], António [71 anos], Filipa [69 anos], Filomena [67 anos], Judite [63 anos], Luísa [68 anos], Miguel [74 anos], Ricardo, [67 anos], Sílvio [60 anos], Mariana [67 anos] e Rita [58 anos], sendo que esta última avó aderiu à Internet fixa quando a filha foi para o estrangeiro.

### 3.3.2 – Tipo de plataformas utilizadas e resolução de problemas: a dimensão da análise

Na análise feita sobre o tipo de plataformas utilizadas, consegue-se perceber um uso de várias plataformas *online*, verificando-se a inclusão transversal do *Facebook* nas práticas da maioria dos avós entrevistados. São utilizados *Gmail*, *Hotmail*, *Messenger*, *Youtube*, *Whatsapp* e *Skype*, uns mais que outros. Alda [83 anos], António [71 anos], Camila [66 anos], Filipa [69 anos], Judite [63 anos], Manuel [65 anos], Mariana [67 anos], Miguel [74 anos], Rita [58 anos], Sílvio [60 anos], João [77 anos] e Luísa [68 anos], são esses casos. Os restantes, ainda que usando também várias plataformas, estão numa posição oposta (por exclusão do *Facebook* na sua utilização de plataformas *online*). Ricardo [67 anos] e Dinis [75 anos] usam o *email*, motores de busca e fazem questão de não utilizar a rede social *online Facebook*.

Analisando a forma como estes avós procuram resolver os seus problemas com as TIC, parte deles pedem ajuda a familiares, alguns especificamente a netos. Acontece com Camila [66 anos], Filomena [67 anos], Luísa [68 anos], Manuel [65 anos], Ricardo [67 anos], Rita [58 anos], Sílvio [60 anos], Judite [62 anos] e João [77 anos], que no seu caso particular, procura os netos para também poder cultivar um hábito de valorização e entreaajuda intergeracional:

“Peço aos netos. (...) Normalmente peço-lhes a eles. Até (...) para eles sentirem que eu tenho necessidade de aprender com eles. (...) Quando eu lhes peço ajuda eles sentem-se uns senhores. Portanto, eu estou a valoriza-los quando lhes peço ajuda. Esta é a minha maneira de entender. (...) Há algumas coisas que eu consigo resolver, outras não (...).” [João, 77 anos]

---

<sup>15</sup> Sendo que o *Skype* surgiu há 13 anos, segundo a informação do blogue da própria empresa: <https://blogs.skype.com/2013/09/18/skype-turns-10-talkin-bout-a-revolution/>

Existem depois os que optam por procurar uma ajuda profissional. Dinis [75 anos], Mariana [67 anos] e Filipa:

“Graças a Deus não tenho tido problemas com isso, mas aquele moço onde eu comprei o computador, que eu não comprei assim nessas superfícies grandes. Já comprei com a intenção de que se houvesse alguma avaria, ter aquela pessoa que ajudasse. E ele realmente tem sido uma pessoa boa e prestável (...). Ou então em Torres. (...)” [Filipa, 69 anos]

Verifica-se ainda um grupo que pede ajuda a amigos ou ao professor/formador da Universidade onde frequentam o curso de Informática (ou Internet e Multimédia). Acontece com António [71 anos] e Alda [83 anos]. Não verificamos casos de avós em que resolvessem os problemas técnicos exclusivamente sozinhos ou autonomamente.

### 3.3.3 – Uma utilização crítica: dimensão de avaliação

Quando se abordam questões ligadas a uma utilização crítica, concretamente questões de segurança na Internet, verifica-se a existência de um grupo que procura fazer um uso cauteloso, particularmente no que diz respeito a transações financeiras *online*. Quando algo de desconhecido surge, acabam por fechar, eliminar, ignorar ou bloquear a ação ou o conteúdo. Alda [83 anos], Camila [66 anos], Filipa [69 anos], a Filomena [67 anos], Judite [62 anos], a Luísa [68 anos], Manuel [65 anos], Mariana [67 anos], Miguel [74 anos], Ricardo [67 anos] e Rita [58 anos], enquadram-se neste perfil. Igualmente, Dinis integra este grupo e ilustra isso mesmo no seu depoimento:

“Sempre, eu não brinco em serviço. Eu já sei que aquilo é perigoso. Por exemplo, andam aí os indivíduos (...) que eles são especialistas em sacar aí as *passwords* aí de determinadas coisas, é preciso muito cuidado. Eu se me aparecer ali um aviso na Internet eu já sei que aquilo é tudo treta.” [Dinis, 75 anos]

Por outro lado, existe um outro grupo, muito menor, que se revela igualmente consciente, que procura fazer uma utilização cautelosa, mas que acaba por utilizar funcionalidades de operação financeira *online*. São os casos de António [71 anos], Sílvio [60 anos] e João [77 anos], este último revelando que, apesar de tudo, considera que já teve um possível constrangimento.

Para além da dimensão dos usos de compras e transações financeiras *online*, que acaba por ser determinante na análise da utilização crítica destes avós, percebemos que alguns destes avós usam a Internet em toda uma dimensão de informação, conhecimento e entretenimento. Desde de informação noticiosa, jogos, música e filmes. Constatamos isso através do Sílvio [60 anos], Rita [68 anos] e João (embora este se aborreça com jogos):

“(...) Portanto, a Internet para mim é uma fonte de conhecimento de onde nós vamos beber e depois podemos alimentarmo-nos para transmitir aos outros (...). Jogar não jogo muito.

Chateia-me jogar. Música gosto, até porque tenho amigos que me mandam coletâneas muito boas, assim como filmes antigos. Filmes portugueses. No outro dia mandaram-me uma coleção de filmes portugueses, uma coisa maravilhosa (...).” [João, 77 anos]

A maioria do uso é relativo a informação e conhecimento. Em regra, e no geral, estes avós pesquisam informações do seu interesse, sendo que pode-se verificar uma tendência de género. Algumas mulheres referem especificamente procurar informação ligada a culinária e costura ou lavoures. São os casos de Alda [83 anos], Filipa [69 anos], Rita [58 anos] e Camila:

“(...) Vou ver desde rendas, crochês, bordados, tudo e mais alguma coisa. [Camila, 66 anos]

Relativamente a culinária, sendo um individuo com uma evidente vontade de aprender, temos António [71 anos] que referiu essa área de pesquisa na Internet. Concluímos que o fez, em primeira instância, por necessidade de aprender após ter enviuvado. No geral, as informações que estes avós procuram na Internet têm a ver com temas específicos de interesse como contactos, ruas, mapas, turismo, traduções e afins. São eles Dinis [75 anos], Filomena [67 anos], Manuel [65 anos], Mariana [67 anos], Miguel [74 anos], Ricardo [67 anos] e Judite [62 anos]. Embora se saiba que todos os avós entrevistados usam a Internet para comunicar, apenas Luísa [68 anos] sublinhou a comunicação com os outros como a sua principal utilização.

Ainda que não seja o foco da presente análise, surge um dado interessante das pesquisas relacionadas com temáticas da saúde. Este grupo de avós abordou este tema de forma completamente espontânea. São eles Alda [83 anos], Filipa [69 anos], Filomena [67 anos], Ricardo [67 anos], Sílvio [60 anos] e Dinis, embora este último avô referia a necessidade de enquadramento e pensamento crítico<sup>16</sup> relativamente à pesquisa na Internet de informações relativas a saúde:

“Por exemplo, há pessoas que vão há net por causa de doenças e tal. ‘Ah, uma dor e tal’, vou lá e depois analiso aquilo, mas não vou direto... Deixa-me aqui enquadrar. Espera lá que eu não vou nisso. (...) Dentro do meu conhecimento (...) para ter uma noção. Aquilo vai para ali o que as pessoas lá quiserem pôr. A Internet não tem juízo. Por isso mesmo é que há muitos perigos lá dentro.” [Dinis, 75 anos]

### **3.3.4 – Uso, regularidade e criação de conteúdos: dimensão da performance**

Em relação ao uso direto ou indireto das TIC, particularmente do computador, verifica-se a existência de um grupo de avós que faz uma utilização directa, independente e autónoma. Alda [83 anos], António [71 anos] (já recorreu à ajuda do irmão com questões de língua espanhola, agora faz sozinho com o tradutor *online*), Camila [66 anos], Dinis [75 anos], Filipa [69 anos], Filomena [67 anos], Judite [63 anos], Mariana [67 anos], Miguel [74 anos], Ricardo [67 anos], Alda e Sílvio:

---

<sup>16</sup> Algo justamente corroborado por Espanha (2009) na sua obra “Saúde e Comunicação numa Sociedade em rede – o caso português”, quando aborda a utilidade e confiança nas TIC no contexto da saúde.

“Faço sozinha. Agora já faço sozinha. Quando preciso vou ao *Google* e vou procurar.” [Alda, 83 anos]

“Não, não. Isso vou à procura. Com letra grande, com letra pequena, com espaço ou com vírgula. (...) Geralmente isso vou lá. Isso não preciso de ajuda.” [Sílvia, 60 anos]

Posteriormente surgem os que precisam de ajuda na utilização e recorrem a outrem (uso indireto). São os casos de Manuel [65 anos], Rita [58 anos], João (com a ajuda do filho em aplicações mais específicas) e Luísa (através do neto numa utilização geral), conforme testemunho destes dois últimos avós. Um apoio intergeracional:

“Se eu estiver muito atrapalhado peço (...). Há documentos que eu não consigo... Eu nunca fui barra nenhum a trabalhar em *excel*. Não sei trabalhar em *excel*. Aí peço para me fazerem. E há coisas de mais responsabilidade (...). Peço ao meu filho, ao Nuno.” [João 77 anos]

“É assim, quando preciso de consultar vou ao *Google*. Às vezes coisas que eu não consigo, espero que o meu neto venha (...).” [Luísa, 68 anos]

Quando se analisa a regularidade de uso da Internet, constata-se que a esmagadora maioria faz um uso diário da Internet. Alda [83 anos], António [71 anos], Camila [66 anos], Filomena [67 anos], Judite [63 anos], Luísa [68 anos], Manuel [65 anos], Mariana [67 anos], Ricardo [67 anos], Rita [58 anos], João, Mariana e Sílvia, sendo que uns consideram um vício, outros têm-na como companhia<sup>17</sup> durante o dia (no telemóvel ou no computador), neste ciclo de vida:

“[Utilização diária] Sim, sim. É um vício. (...) Eu digo que é um vício porque às vezes um individuo está a conversar e sem querer está a olhar [para o telemóvel], a ver o que se está a passar (...). Eu tenho o Observador, que está sempre a dar notícias e tal. (...) Vou ver as notícias, o que é que se está a passar.” [João, 77 anos]

“Tenho computador sempre ligado. Assim que me levanto de manhã, é logo das primeiras coisas que faço. É aquecer o pequeno-almoço e ligar o computador. Tenho todo o dia ligado.” [Mariana, 67 anos]

“Desde que estou aposentado então. É de manhã à noite (risos).” [Sílvia, 60 anos]

Uma minoria de avós, Filipa [69 anos], Miguel [74 anos] e Dinis, não usando todos os dias, afirma utilizar “quase todos os dias”, ou seja, muito frequentemente:

“Quase. Diariamente não, mas a 90% dos dias. (...) É uma frequência bastante alta.” [Dinis, 75 anos]

---

<sup>17</sup> Substituindo, para estes avós, o que foi a sua companhia mediática durante grande parte da sua vida: a televisão. Segundo Torres (2011), associado ao conceito de solidão da terceira idade, evidenciou-se a televisão enquanto meio de informação e “companhia”.



Na análise acerca dos avós que criam conteúdos, encontra-se o grupo mais representativo. São eles António [71 anos], Filomena [67 anos], Luísa [68 anos], Ricardo [67 anos], Sílvio [60 anos], Judite, entre comentários de política e publicidade ao bar/café da sua família, e Miguel e Manuel com a partilha de vídeos (sendo que este último avô o faz mais por razões profissionais):

“Tiro pontualmente. Faço vídeos, faço filmes. Eu gosto muito de fotografias e filmes. Como tenho uma aula de “Internet e Multimédia”, gosto muito de fazer filmes, pôr legendas e pôr música. (...) Depois ponho no *Facebook*. Faço muito isso.” [Miguel, 74 anos]

“(…) Posso pôr um vídeo no *Facebook*. Faço um vídeo e depois publico. Vídeos relacionados com trabalho. Só relacionado com o trabalho, mais nada. Para mostrar algo que está relacionado profissionalmente com a nossa vida e que nós gostamos de partilhar com clientes, principalmente.” [Manuel, 65 anos]

O grupo seguinte consiste nos avós que não criam conteúdos (nem partilham). Desde Alda [83 anos], Filipa [69 anos], João [77 anos], Mariana [67 anos], Rita [58 anos] e Camila, tendo por base o argumento de não exposição na Internet:

“Eu não publico nada. (...) Não gosto de me expor. Nada. Não partilho fotografias.” [Camila, 72 anos]

Ainda que sendo a minoria, Dinis [75 anos] somente partilha conteúdos, e na maioria das vezes, no seu círculo familiar.

### **3.4 – USO SOCIAL DA VIDEOCHAMADA**

#### **3.4.1 - Plataformas de videochamada que conhece: dimensão do conhecimento**

Quanto ao conhecimento de plataformas ou aplicações que permitam a videochamada, António [71 anos], Camila [66 anos], Filipa [69 anos], Ricardo [67 anos] e Alda, só conhecem o *Skype*:

“Só conheço o *Skype*, não conheço mais nenhuma.” [Alda, 83 anos]

Os restantes, sendo a maioria, conhecem mais que o *Skype*. São os casos de Dinis [75 anos], Rita [58 anos], Filomena [67 anos], Judite [63 anos], Luísa [68 anos] e Sílvio [60 anos]. Miguel e João são os que conhecem o maior número de plataformas/aplicações de videochamada:

“*Gmail*, *Messenger* e o *Skype*.” [João, 77 anos] “Conheço o *Skype*, conheço o *Messenger*. Essencialmente esses dois.” [Miguel, 74 anos]

De qualquer dos modos, mesmo no grupo que detém conhecimento sobre outras aplicações de videochamada, verifica-se que a utilização principal de videochamada é feita na plataforma mais popular:

“Há por aí outras, o *Messenger* e essas coisas mas eu só utilizo o *Skype*.” [Dinis, 75 anos]

Existem dois casos, que para além da procura de conhecimento, utilizam duas plataformas de videochamada. São os casos de Mariana [67 anos] e Manuel [65 anos]. O *Skype* continua a estar sempre presente.

### 3.4.2 – Dimensão de uso

A origem do incentivo do uso da videochamada destes avós, globalmente, começa pela necessidade de contactar com a família, nomeadamente com os netos que se encontram distantes geograficamente, particularmente no estrangeiro. É o caso de Luísa [68 anos], Dinis [75 anos], João, [77 anos], Ricardo [67 anos], Rita [58 anos] e Alda:

“Porque é que eu comecei a usar a videochamada? Para ver os meus filhos. Para conseguir vê-los. Para ver os filhos e os netos. E os afilhados e os amigos.” [Alda, 83 anos]

Também Filipa se inclui neste grupo, com a particularidade de ter sido o próprio neto mais velho, a viver na Suíça, a incentivá-la a usar a videochamada:

“O meu neto, foi ele que me incentivou a ir para esta tecnologia. O neto mais velho. Se calhar se não fosse ele eu ainda não sabia nada.” [Filipa, 69 anos]

Outro grupo usa a videochamada com a família (filhos e netos), mas estando territorialmente próximos, partindo esse incentivo por parte dos familiares. É o caso de Manuel [65 anos] e Miguel:

“Não foi assim uma necessidade em especial. Aquilo como estava ao meu alcance, como elas já utilizavam, (...) quase que me obrigaram a mim a utilizar. Elas é que me incentivaram. (...)” [Miguel, 74 anos]

Manuel, estando igualmente perto, sublinha o incentivo de um ponto de vista da necessidade/compulsão de proximidade:

“Porque é uma maneira de nós nos sentirmos mais perto uns dos outros, com a videochamada. Foi por ser um meio de nos aproximar.” [Manuel, 65 anos]

Existem também os casos de António [71 anos], Mariana [67 anos], Filomena [67 anos] e Sílvio [60 anos], que não usando com os netos (particularmente estas duas avós que já usaram esporadicamente e agora não usam), o incentivo do uso da videochamada partiu do professor de Informática.

Quando se tenta perceber com que frequência estes avós comunicam presentemente com os seus netos (e também com os filhos), verificam-se diferenças. Para começar, a maioria situa-se numa comunicação por videochamada semanal (em média, duas vezes por semana). É o caso de Dinis [75

anos], Filipa [69 anos], Manuel [65 anos], Miguel [74 anos], também dependendo da disponibilidade “do outro lado”, como refere Rita:

“Esta semana que passou vi-o [neto] pouco. Mas vejo-o duas, três vezes numa semana. Também conforme a disponibilidade lá do outro lado.” [Rita, 58 anos]

Na mesma lógica da disponibilidade, numa regularidade quinzenal, encontra-se Alda [83 anos]. Numa tentativa de comunicação de videochamada praticamente diária podem-se apontar os casos de Ricardo [67 anos] e Luísa. No caso desta avó, isso verifica-se essencialmente com as netas do Kuwait:

“Apesar da distância, todos os dias nos vemos. Pode falhar um dia ou outro (...) porque lá (...) [é] inverno (...) As outras que estão em Londres, não tanto. Menos, menos. Com estas duas [netas do Kuwait] é muito mais. É praticamente todos os dias, ainda ontem.” [Luísa, 68 anos]

No que diz respeito à qualidade da videochamada, existe um grupo de avós que considera existirem dificuldades e uma qualidade fraca. São eles António, [71 anos], Filomena [67 anos], Mariana [67 anos], João [77 anos], Sílvio [60 anos] (embora estes avós com pouca utilização atual), Camila [66 anos] e Miguel apontam como possível razão a eventual fraqueza do sinal. Alda [83 anos], referindo também os problemas de ligação, corroborando também uma qualidade fraca, algumas vezes recorre à mera utilização do áudio para tentar manter a comunicação.

Posteriormente, verifica-se outro grupo que afirma a intermitência entre fraca e boa qualidade. É o caso de Judite [63 anos], Manuel [65 anos], Ricardo [67 anos], Filipa [69 anos] e Luísa:

“Às vezes sim. Às vezes a imagem não é nítida. Tanto que depois vem de lá a dizer o que é que nós achamos (...). Da parte deles também. Porque (...) eles vivem num arranha-céus (...) e a Internet lá é do prédio. E às vezes há um bocadinho de dificuldade lá do lado deles (...). Olha, ontem (...) parecia uma fotografia autêntica. [Luísa, 68 anos]

Ainda sobre esta questão, Rita [58 anos] e Dinis [75 anos] defendem que a qualidade da videochamada dentro da Europa é boa, ao contrário do que acontece fora (no caso deles, Moçambique e Brasil).

### **3.4.3 - Com quem falam estes avós via videochamada?: dimensão da finalidade**

Para a presente análise, é também importante compreender com quem falam estes avós na videochamada. Falarão só com os netos? Como já se verificou ao longo deste trabalho, esse uso não é exclusivo. Camila [66 anos], Judite [63 anos], António [71 anos] e Sílvio [60 anos] comunicam com outros familiares, irmãos, cunhados e sobrinhos que estão distantes, nomeadamente no estrangeiro, mas não com os netos.

A maioria dos avós entrevistados enquadra-se numa perspetiva de comunicação via videochamada com os netos, tendo por base o âmbito familiar, mas também alguns amigos. São eles Dinis [75 anos], Filipa [69 anos], Manuel [65 anos], Miguel [74 anos], Ricardo [67 anos], Alda [83 anos] e Rita [58 anos]. No mesmo sentido, mas afirmado um uso exclusivo da videochamada com a família, encontra-se Luísa:

“Com a minha família. Nem tenho mais ninguém [no *Skype*]. Mais com estas duas [netas] que estão no Kuwait. [Com as netas de Londres] é muito raro. Agora mais pelo casamento porque ela vem casar cá (...). Mas para mostrar-me a casa dela, que comprou. Um bocadinho mais. Mas de resto é mais com estas, sinceramente.” [Luísa, 68 anos]

De referir ainda que não existe nenhum caso que comunique exclusivamente só com os netos na videochamada.

### 3.4 – PROXIMIDADE CONECTADA

#### 3.4.1 – Relação na videochamada

Quando se analisam as atividades tidas durante a videochamada encontra-se um primeiro grupo que apenas realiza conversação. Alda [83 anos], Filomena [67 anos], Filipa e Miguel o fazem regularmente com os netos.

“Só conversar.” [Filipa, 69 anos]

“É mais o ‘*bla bla*’ (risos). É a conversa.” [Miguel, 74 anos]

Os avós que conversam, cantam/tocam e brincam, são justamente os que comunicação com os seus netos por videochamada regularmente. São eles Manuel [65 anos], Rita [58 anos], Dinis e Ricardo:

“(…) Agora anda louco pelos octonautas. ‘Então os octonautas, quantas patas é que eles têm? oito!’. Pronto, são estas coisas. A conversa tem que ser sempre a brincar. Nas refeições, estamos na conversa, às duas por três, põe na boca, distraído. E outras vezes ‘vamos fazer aqui uma corrida para ver quem é que come primeiro’. E eles quando são pequenos querem é ganhar. E então, é assim. Vai comendo.” [Dinis, 75 anos]

“Ela gosta muito de falar comigo e farta-se de rir porque eu tenho lá umas três ou quatro guitarras, tenho lá uma gaita de ‘coiso’ [harmónica] e depois tenho lá um chapéu muito largo, tipo mexicano, e estou ali a cantar e a tocar. Ela farta-se de rir. (...) E conversar.” [Ricardo, 67 anos]

Rita é a única que afirma também manter a ligação durante as refeições, podendo assim partilhar o jantar:

“Já temos ligado para estarmos a jantar e levo o computador para a mesa, estamos a jantar e estamos ligados. Até se fala pouco, não é? Mas acabamos por nos estar a ver e vamos dizendo aquelas coisas mais ocasionais. Já chegamos a fazer isso.” [Rita, 58 anos]

Por último, existe um grupo de avós que conversa mas também mostra coisas, tais como: a casa, os brinquedos, os trabalhos da escola e afins. Isto aconteceu com João [77 anos] e Mariana [67 anos], quando ainda comunicavam por videochamada com os netos, e acontece com Luísa [68 anos].

“Por exemplo, a mais pequena, quase todos os dias me mostra as novidades. ‘Olha, espera aí avó’, lá vai ela (deve ser com o telemóvel ou com um *tablet*), mostra-me o quarto dela (...). Até mesmo a minha nora quando compra alguma coisa, ‘olhe, compramos esta prateleira, compramos aquele armário’ (...).” [Luísa, 68 anos]

Relativamente ao tempo de ligação, categorizou-se da seguinte forma: (1) menos de 15 minutos; (2) entre 15 minutos e meia-hora; (3) e entre meia-hora e uma hora. O grupo mais pequeno é precisamente o dos avós que fazem ligações de videochamada com menos de 15 minutos de duração. Miguel [74 anos] e Manuel fazem ligações curtas para as suas netas, no caso do primeiro, já tem netas mais crescidas que começam também a querer ter outras ocupações, no segundo caso, a sua neta é muito pequena e dispersa-se:

“3, 4, 5 minutos, coisas breves. Porque ela ainda não se fixa na conversação.” [Manuel, 65 anos]

Os que fazem ligações de videochamada entre 15 minutos e meia hora são Camila [66 anos], que apenas fala com a irmã, Filomena [67 anos] e Mariana [67 anos], que no passado falavam com os netos, mas agora praticamente não o fazem. João [77 anos] também já faz muito menos porque o neto que estava em Angola, voltou a Portugal. João conta voltar a utilizar quando o neto for para Singapura, como está planeado para breve. Filipa afirma ter conversas com cerca de 30 minutos com o neto mais velho que se encontra na Suíça:

“(...) Ah isso somos capaz de estar meia hora. Porque eu gosto muito de conversar e ele também gosta. (...) ele é mais conversador do que estes.” [Filipa, 69 anos]

Os restantes dos avós têm conversas mais prolongadas e fazem-no presentemente. São eles Luísa [68 anos] (no caso desta avó, menos tempo com os netas de Londres), Ricardo [67 anos], Alda [83 anos], Dinis [75 anos] e Rita [58 anos] fazem ligações de videochamada entre meia hora e uma hora:

“Meia hora. Já chegou a ser mais. Com ele não consegue ser tanto porque depois começa a ficar cansado. Com a minha filha chego a estar uma hora a conversar. (...)” [Rita, 58 anos]

Os avós que usam a videochamada têm a percepção de proximidade, ligação e grande grau de satisfação emocional. Abordam isso mesmo Luísa [68 anos], Manuel [65 anos], Miguel [74 anos], Ricardo [67 anos], Filipa [69 anos], Alda, Dinis e Rita:

“Sim, sim. E não só. Eu acho que a amizade consegue manter-se mais. Por exemplo, a minha neta nunca me vê... Quem não aparece esquece. Se a gente se vê, praticamente estamos sempre perto. A ligação continua.” [Alda, 83 anos]

“Então claro que é. Nós estamos a ver. Uma pessoa pode estar mal e estar através de um telemóvel: ‘eu estou bem’ e não está nada bem. Ali, aquilo é direto, a gente olha e vê. As pessoas não podem esconder. Podem disfarçar, mas não podem esconder. Eu acho que é o máximo. Na medida em que nós estamos a ver. Está longe mas parece que está ali, não é? Nós só através da voz... Portanto, não é presente, mas está ali. Está a mexer, nós estamos a ver. É muito superior.” [Dinis, 75 anos]

“Às vezes dava-me vontade de abraça-los. Começo-lhe a dizer: ‘dá-me isto, dá-me aquilo’. Ele estende a mão, eu estendo a mão. Quando estamos mais dias peço à minha filha para nos podermos ver. Há aquela vontade (...). Olhe, apetecia-me tanto abraçar. E pronto, a gente às vezes vem a lágrima ao olho, porque pronto, é diferente. A gente por telefone está a falar mas não está a ver a pessoa. (...) Tem saudades mas quando estamos a ver dá vontade de tocar.” [Rita, 58 anos]

Os avós que atualmente não usam a videochamada com os netos (e filhos), consideram que existe uma percepção de proximidade e de grande grau de satisfação na utilização com a família, mas particularmente no uso com os netos e filhos. São os avós João [77 anos], Filomena [67 anos], Sílvio [60 anos], António [71 anos], Camila [66 anos] e Judite [63 anos]. Mariana [67 anos] que deixou de utilizar a videochamada com os netos porque estes se tornavam muito agitados e provocavam dificuldades na comunicação, é a única que não sublinha mais-valias no grau de satisfação emocional na comunicação por videochamada. De qualquer dos modos reconhece as vantagens da imagem para perceber o estado de espírito dos outros, especialmente dos familiares.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) abriram novas possibilidades na interação humana, sendo pilares fundamentais de uma sociedade em rede (Castells, 2011 [1996, 2000]). Com este facto, o espaço-tempo “comprimiu-se” e tudo acontece a grande velocidade, desde a atividade económica, até à comunicação interpessoal. De um ponto de vista das relações sociais e de comunicação, se por um lado as TIC não permitem o contacto físico, como se verifica, estas abrem a possibilidades do virtual, com a ultrapassagem de barreiras temporais e espaciais, facilitando o contacto rápido e simples com familiares e amigos (Erickson, 2011). Este facto promove a comunicação, permitindo fazê-la de casa para inúmeros pontos do globo (Cardoso, 2006; Cardoso *et al.*, 2015).

Mas será a comunicação mediada tecnologicamente suficientemente satisfatória para a substituição do contacto físico ou a comunicação face-a-face? Certo é que alguns autores sublinham que as relações sociais são até consolidadas com a complementaridade destes vários tipos de comunicação. De qualquer dos modos, com a impossibilidade de um encontro físico, os indivíduos têm hoje ao seu alcance novos meios como o telemóvel, computador e Internet (e respetivas ferramentas) para realizarem essa comunicação. As posições não são unânimes. Existem visões que se dividem entre o otimismo e o pessimismo relativamente às novas tecnologias de comunicação e as relações interpessoais. Na comunicação realizada na virtualidade, não se verificando determinados aspetos da fisicalidade, como a voz ou as expressões faciais, estas podem ser veiculados através de novas tecnologias de informação e comunicação: como é o caso da videochamada. Como verificamos, a videochamada confere aspetos positivos, podendo até compensar, de forma alternativa, algumas dessas perdas da ausência de contacto presencial, ditado pela distância geográfica. Pode então verificar-se, por um lado, a vantagem da rapidez e facilidade, e por outro a anulação de distâncias não possíveis no mundo físico, contribuindo para a manutenção dos laços humanos.

Relativamente às hipóteses definidas neste estudo, estas confirmaram-se globalmente. Ao nível da primeira hipótese (**H1**) verificou-se que, ainda que num contexto de “imigração digital”, de uma forma ou de outra, existe algum tipo de uso de tecnologia e vontade de poder evoluir para comunicar com as gerações mais jovens da família, particularmente netos (“nativos digitais”). No mesmo sentido, a hipótese seguinte (**H1**<sup>1</sup>), confirma-se tendencialmente, sendo uma motivação para o uso e uma forma de aprendizagem digital continuada no tempo. Foi confirmada a segunda hipótese (**H2**), concluindo que as TIC são uma forma de colmatar e encurtar distâncias em contexto familiar. Enfim, significa que num contexto de afastamento e mudança, várias TIC poderão colmatar uma possível falta de contacto entre familiares. A terceira hipótese (**H3**) também se confirma, correspondendo a uma maior perceção de satisfação emocional na comunicação familiar usando a videochamada. Neste caso, a compulsão da proximidade dos indivíduos é evidente no uso da videochamada por parte destes avós digitais. No âmbito da utilização das TIC, a videochamada

contribui para a manutenção e/ou aprofundamento dos laços dos avós com os seus netos. De algum modo, a compulsão da proximidade, ao ser compensada através da videochamada, estabelece assim o que se designa neste estudo como uma “*presença conectada*”. A quarta hipótese (H4), partindo do conceito de literacia mediática, é confirmada, no sentido em que a apropriação da videochamada é “não linear” e é realizada por avós digitais diversos, heterógenos, também ao nível das suas competências digitais. Todavia, com uma característica em comum: a motivação para a utilização da videochamada passa pelo facto dos netos (e também os filhos) se encontrarem distantes geograficamente e por algum incentivo por parte destes, como também já foi referido.

De salientar ainda uma quinta hipótese definida inicialmente, com indicadores/perguntas que constaram no guião mas, por uma questão de dimensão do estudo, optou-se por não aprofundar. De qualquer dos modos, reteve-se que, sobre as desigualdades digitais, pode-se afirmar que as perceções sobre os discursos *idadistas* face aos seniores não são unânimes. Ainda assim, identifica-se um grupo maioritário que considera existir uma visão *idadista* (digital) por parte dos nativos digitais, desvalorizando a relação dos seniores com as tecnologias de informação e comunicação. Sobre as políticas públicas de inclusão digital, as únicas que são mencionadas são políticas locais. Por exemplo, é referido o prémio de Inclusão Digital obtido pelo projecto Sobral Sénior em 2012. Existe um outro grupo que, para além de também referir o conhecimento das iniciativas das universidades seniores promovidas pelos municípios, falam na iniciativa governamental “Plano Tecnológico da Educação”, mais concretamente no programa *e-escolas* e no mediático computador *Magalhães*, embora sabendo que era destinado ao público em idade escolar.

Nestas relações intergeracionais entre avós e netos, verificamos que a videochamada pode abrir possibilidades muito positivas em situação de distância geográfica. Os netos (em família) acabam por se envolver na videochamada e os avós acabam por ter uma satisfatória sensação de presença e proximidade, configurando uma *presença conectada*. Todavia, para uma utilização efetiva da videochamada por parte dos mais velhos, deve existir um prévio enquadramento e auxílio por parte de um facilitador digital, podendo ser um familiar com mais competências digitais ou um formador de um projeto de literacia digital em contexto de envelhecimento ativo. Deste modo pode-se ultrapassar alguns problemas iniciais e de ambientação ao meio digital. A entrada na adolescência por parte de alguns netos pode também ser um obstáculo ao uso regular da videochamada, por desinteresse destes. No uso da videochamada, os netos em idade infantil estão mais disponíveis para a comunicação com os avós e estes também exploram mais essa possibilidade no sentido de poder conviver com os seus netos, vendo-os “crescer”. Deste modo, podemos confirmar a existência de avós digitais, ainda que com perfis específicos, sendo um grupo heterogéneo<sup>18</sup>. Como refere Rosa (2015): “As pessoas idosas

---

<sup>18</sup> No estudo de Lapa e Cardoso (2013) são referidas variações existentes no que diz respeito à idade. Todavia, será importante olhar para além da perspetiva meramente geracional. Os mesmos autores referem que existem diversidades nos usos e experiências *online* no interior das próprias gerações, o que indica heterogeneidade.



terão um perfil diferente e viverão em contextos diversos do passado. Serão mais escolarizadas e estarão ainda mais habilitadas e próximas das novas tecnologias do que as gerações atuais. Contudo, apesar de mais próximos das novas formas de informação e de comunicação, os idosos reformados não se tornarão necessariamente num grupo menos heterógeno do que no passado” (Rosa, 2015: 95-96).

Ainda assim, num contexto heterogéneo, são relevantes as vantagens da videochamada nas dinâmicas, aprendizagem, colaboração e relação (intergeracional) à distância entre avós e netos. Ainda que fisicamente distantes, os avós e os netos, mas também a família em geral, podem manter um conjunto de atividades quotidianas. A videochamada, enquanto CMC, partilha um espaço para a manutenção da intensidade/força dos laços e da intimidade das relações intergeracionais (Selwyn *et al.*, 2003). São as “ligações abertas”, num “espaço de fluxos” (Castells, 2011 [1996; 2000] que contrapõem a tendência fluida das relações que a “modernidade líquida” (Bauman, 2004) nos tenta impor. Edificam-se então neste estudo os conceitos de *avós digitais* e *comunicação intergeracional familiar*.

Referir ainda que, para além da própria dissertação, sendo este trabalho um passo determinante neste percurso e investigação, esperamos que as conclusões que vão sendo tiradas ao longo deste processo possam ir de encontro à desejável reunião de condições para o investimento em políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos em Portugal, sendo uma aposta simultânea na promoção da igualdade de oportunidades e no alargamento do mercado de economia digital. Segundo algumas análises económicas relativamente recentes, as contribuições dos seniores não são só essenciais para a manutenção das economias familiares, como são condição de evolução económica. Os “novos velhos” podem vir a preencher uma máquina económica em declínio (Rodriguez, 2004: 234). Eles possuem poder de compra e podem imprimir ao mercado de bens e serviços uma nova esperança (Dias, 2005; 2015).

Ao nível das políticas públicas de inclusão digital, será importante uma aposta global e sistemática na promoção da inclusão digital dos mais velhos, a par da promoção de um “*design digital inclusivo*” (Loos, 2012), procurando influenciar o tempo de uso, incrementando assim a melhoria das competências digitais, levando a melhores níveis de literacia mediática (DiMaggio *et al.* 2004). No caso dos seniores, a promoção de espaços e momentos de experimentação, enquanto estratégia de políticas públicas tecnológicas, ao aumentar a sua literacia mediática, promove-se a sua inclusão

---

Variáveis como a escolaridade e os recursos económicos, especialmente a primeira, poderão ser determinantes na diferenciação de usos e competências digitais dos indivíduos de uma mesma geração. Lapa e Cardoso (2013) referem ainda o interesse de se desenvolverem estudos que analisem pontes geracionais (relações intergeracionais) através das TIC, tal como o caso do presente estudo.

digital. A definição de programas de âmbito intergeracional<sup>19</sup> familiar e escolar, onde crianças e jovens em idade escolar/universitária possam ser facilitadores digitais, com uma integração curricular destas suas ações, num modelo de “aprendizagem em serviço” (*service-learning model*), poderá ser uma resposta importante. Um efeito significativo nas lógicas de comunicação em rede emergentes, num país onde aparentemente a questão geracional (ainda) é relevante (Lopes, 2015).

A este propósito, referir por fim, a pertinência do alargamento e implementação do projeto: “*Third Age Online*” (TAO)<sup>20</sup> em Portugal (ou programa semelhante), podendo-se estabelecer as parcerias estratégicas com o ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, o Instituto de Envelhecimento, integrado no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social, a Fundação Francisco Manuel dos Santos e a Fundação Calouste Gulbenkian. Esta rede de parceiros poderá dar uma perspetiva de desenvolvimento deste campo de estudo e intervenção, elaborando-se assim propostas de políticas públicas, sempre articuladas com a área da Economia Social e Solidária.

Citando Rosa (2015), “A era dos reformados idosos tecnológicos [seniores digitais ou avós digitais], audiovisuais e curiosos pelo saber está em curso. Não é uma era do ponto de vista da implicação social dos cidadãos, pior do que a era passada – em que a proximidade e a presença física “do(s) outro(s)” eram essenciais para sobrevivência social. Apenas é muito diferente quanto ao modelo de funcionamento. Resta saber aproveitá-la (Rosa, 2015: 95-96)” e potenciá-la.

---

<sup>19</sup> Conforme exemplos contidos num trabalho da *Penn State University* e da *Generations United*, apresentando-se um compêndio com a descrição de 46 programas intergeracionais (<http://extension.psu.edu/youth/intergenerational/program-areas/technology>.) De referir ainda o facto de existirem programas nacionais, ainda que mais localizados, como o “Clique Sem Idade” ou o “e-mili@”, entre outros, conforme nos referem Roberto *et al.* (2014a).

<sup>20</sup> Portal de colaboração e comunidade: <http://www.thirdageonline.eu/>

## BIBLIOGRAFIA

- António, Stella (2010), *Avós e Netos, Relações Intergeracionais: A Matrilinearidade dos Afectos*, Lisboa Edições ISCSP-UTL.
- Amaro, Fausto (2014), *Sociologia da família*, Lisboa, Pactor Edições.
- Aroldi, Piermarco (2011), “Generational belonging between media audiences and ICT users”, em Fausto Colombo and Leopoldina Fortunati (orgs.) *Participation in Broadband Society*, Volume 5, Frankfurt, Deutsche Nationalbibliothek.
- Arnoldi, Piermarco e Fausto Colombo (2007) “Generational belonging and mediascape in Europe”, *JSSE*, 1, 34-44.
- Attias-Donfut, Claudine, (1995), *Les Solidarités Entre Générations*, Paris, Éditions Nathan.
- Ávila, Patrícia (2008), *A Literacia dos Adultos: Competências-Chave na Sociedade do Conhecimento*, Lisboa: Celta.
- Baert, Patrick e Filipe Silva (2014), *Teoria Social Contemporânea*, Lisboa, Editora Mundos Sociais.
- Bardin, Laurence (2010 [2001]), *Análise de conteúdo*, Lisboa, Edições 70.
- Barros, Myriam Lina de (1987), *Autoridade e afecto: avós, filhos e netos na família brasileira*, Rio de Janeiro, Jorge Zahar Edições.
- Bawin-Legros, Bernardette, Anne Gauthier e Jena-François Stassen (1995), “Les limites de l’entraide intergénérationnelle”, em Claudine Attias-Donfut, *Les Solidarités Entre Générations*, Paris, Éditions Nathan.
- Berners-Lee, Tim (2000), *Weaving the Web: The Past, Present and Future of the World Wide Web by its Inventor*, Londres, Texere.
- Bertaux, Daniel (1997), *Le Récite de vie*, Paris, Nathan.
- Bauman, Zygmunt (2004), *Amor Líquido: Sobre a Fragilidade dos Laços Humanos*, Lisboa, Editora Relógio D’Água.
- Boden, Deirdre e Harvey Molotch, (1994), “The compulsion of proximity”, em Boden, Deirdre e Friedland, Roger (Eds.), *Nowhere: Space, Time, and Modernity*, Berkeley: University of California Press.
- Breton, Philippe (1992), *A utopia da comunicação*, Lisboa, Instituto Piaget Editora.
- Bruns, Axel (2008), *Blogs, Wikipedia, Second Life, and beyond: from production t produsage*. New York, Peter Lang Publishing, Inc..
- Buckingham, David (2006), “Is there a digital generation?”, em David Buckingham e Rebekah (eds.), *Digital Generations: Children, Young People, and New Media*, Mahwa, Lawrence Erlbaum.
- Burgess, Ernest, Harvey Locke e Mary Thomes (1960), *The family: from institution to companionship*, New York, American Book.
- Cabral, Manuel, Pedro Ferreira, Pedro Silva, Paula Jerónimo e Tatiana Marques (2013), *Processos de Envelhecimento em Portugal*, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Cardoso, Gustavo (2006), *Os Media na Sociedade em Rede*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Cardoso, Gustavo, et al. (2015), *A Sociedade em Rede em Portugal: Uma Década de Transição*, Coimbra, Edições Almedina.
- Cardoso, Gustavo, Rita Espanha e Tiago Lapa (2013) “Dinâmicas Familiares e Mediação: Crianças, Autonomia e Controlo” em Gustavo Cardoso (coord.), *A Sociedade dos Ecrãs. Sociologia dos Ecrãs, Economia da Mediação*, Lisboa, Tinta da China.
- Castells, Manuel (2011 [1996, 2000]), *A sociedade em rede*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

- Castells, Manuel e Gustavo Cardoso (2005), *A Sociedade em Rede, Do Conhecimento à Acção Política*, Lisboa, Presidência da República. Disponível em:  
[http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade\\_em\\_Rede\\_CC.pdf](http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf)
- Castells, Manuel (2004), *A galáxia Internet. Reflexões sobre Internet, negócios e sociedade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Chapman, Sherry Ann (2006), “A ‘new materialist’ lens on aging well: Special things in later life”, *Journal of Aging Studies*, 20 (3), 207-2016.
- Costa, António Firmino, Fernando Luís Machado e Patrícia Ávila (orgs.) (2007), *Portugal no Contexto Europeu, Vol II: Sociedade e Conhecimento*, Oeiras, Celta.
- Dias, Isabel (2015), *Sociologia da Família e do Género*, Lisboa, Pacto.
- Dias, Isabel (2012), “O uso das tecnologias digitais entre os seniores”, em *Sociologia Problemas e Práticas*, 68, 51-77.
- Dias, Isabel (2005), “Envelhecimento e violência contra os idosos”, em *Sociologia*, n.º15, pp. 249-273.
- DiMaggio, Paul, Coral Celeste e Steven Shafer (2004), “Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use”, em Neckerman, K. (ed.), *Social Inequality*, Nova Iorque: Russell Sage, 355-400.
- Durkheim, Émile, (1921), “La famille conjugale”, curso de 1892. *Revue Philosophique*, n.º 9, pp. 9-14, reproduzido em Émile Durkheim (1975), *Textes III. Funcions sociais et institutions*, Paris, Les Éditions de Minuit, pp. 35-49.
- Ellis, Mike; Kelly, Brian (2007), “Web 2.0: how to stop thinking and start doing: addressing organizational barriers”, *In Museums and the web*, Toronto: Archives & Museum Informatics. Disponível em: <http://www.archimuse.com/mw2007/papers/ellis/ellis.htm>
- Erickson, Lee (2011) “Social media, social capital, and seniors: The impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65”, *AMCIS Proceedings – All Submissions*, Paper 85.
- Eyreman, Ron e Brian Turner (1998), “Outline of a theory of generations”, *European Journal of Sociology*, 1 (1), 91-106.
- Fernandes, Ana Alexandre (1997), *Velhice e Sociedade*, Lisboa, Celta Editores.
- Fernandes, Eugénia e Ângela Maia (2001), “Grounded theory”, em Eugénia Fernandes e Leandro Almeida (Eds.), *Métodos e técnicas de avaliação: contributos para a prática e investigação psicológicas*, pp. 49 – 76, Braga, Universidade do Minho – Centro de Estudos em Educação e Psicologia.
- EURAGE (2010), *European Research Group on Attitudes to Age*, promovido pelo Centro de Investigação e Intervenção Social do ISCTE-IUL.
- Foddy, William (1996), *Como Perguntar – teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*, Oeiras, Celta Editora.
- Fuchs, Christian (2008), *Internet and Society. Social Theory in the Information Age*, New York, Routledge.
- Godfrey, Mary, John Townsend e Tracy Denby (2004), *Building a Good Life for Older People in Local Communities. The Experience of Ageing in Time and Place*, York, Joseph Rowntree Foundation.
- Goode, William (1969 [1963]), *Revolução mundial e padrões de família*, São Paulo, Companhia Editora Nacional.
- Ghiglione, Rodolphe e Benjamin Matalon (1992), *O inquérito – teoria e prática*, Lisboa, Celta Editora.
- Giddens, Anthony (2010 [2001]), *Sociologia*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

- Goffman, Erving (1993 [1959]), *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, Relógio D'Água.
- Guerra, Isabel (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdos: sentidos e formas de uso*, Estoril, Edições Principia.
- Guerreiro, Maria das Dores (2003), “Pessoas Sós. Múltiplas Realidades”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 43, 31-49.
- Granovetter, Mark (1973), “The Strength of Weak Ties”, *American Journal of Sociology*, 78, 1350-1380.
- Hagberg, Jan-Erik (2012), “Being the Oldest Old in a Shifting Technology Landscape”, em Eugène Jenkins, Henry (2006), *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*, New York, New York University Press.
- Himanen, Pekka (2001), *The Hacker Ethic and the Business Environment*, New York, Random House.
- Jenkins, Henry (2009), “Confronting the Challenges of Participatory Culture”, *Media Education for the 21st Century*, The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation. Disponível em: [https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free\\_download/9780262513623\\_Confronting\\_the\\_Challenges.pdf](https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf)
- Kellerhals, Jean; Pierre-Yves Troutot e Emmanuel Lazega (1989), *Microsociologia da Família*, Mem Martins, Publicações Europa-América.
- Lapa, Tiago (2015), “A infância em Rede: *Media* e quadros de existência infantis na Sociedade em Rede”, Lisboa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa (tese de doutoramento).
- Lapa, Tiago e Gustavo Cardoso (2013), “What ‘Digital Divide’ between Generations? A Cross-National Analysis Using Data from the World Internet Project”, *Lecture Notes in Computer Science*, PART II, pp. 113-122.
- Lenhart, Amanda e John Horrigan. (2003), “Re-visualizing the Digital Divide as a Digital Spectrum”, *IT & Society*, 5, pp. 23-39, citado por Loos, Eugène (2012), “Senior citizens: Digital immigrants in their own country?”, *Observatório (OBS\*) Journal*, 6 (1), pp. 1-23. Disponível em: [obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/513/477](http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/513/477)
- Lévy, Pierre (1994), *A inteligência Coletiva. Para uma antropologia do ciberespaço*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Licoppe, Christian (2004), “Connected' presence: the emergence of a new repertoire for managing social relationships in a changing communication technoscape”, *Environment and Planning D: Society and Space*, 22(1), 135-156.
- Livingstone, Sonia (2004), “What is media literacy?”, *Intermedia*, n.º 32 (3), pp. 18-20.
- Livingstone, Sonia (2003), “The changing nature and uses of media literacy”, *Media@LSE*, Disponível em <http://eprints.lse.ac.uk/13476/>
- Locke, John (2000), “Can a sense of community flourish in cyberspace?”, *Guardian*, 11 March, citado por Giddens, Anthony (2010 [2001]), *Sociologia*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Loos, Eugène (2012), “Senior citizens: Digital immigrants in their own country?”, *Observatório (OBS\*) Journal*, 6 (1), pp. 1-23. Disponível em: [obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/513/477](http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/513/477)
- Loos, Eugène Leslie Haddon, Enid Mante-Meijer (2012), *Generational Use of New Media*, Londres, Ashgate.
- Lopes, Paula (2011), “Literacia (s) e literacia mediática”, *CIES E-Working Paper n.º 110/2011*. Disponível em: <http://repositorio.ual.pt/handle/11144/195>

- Moffatt, Karyn, Jessica David e Ronald Baecker (2013), “Connecting Grandparents and Grandchildren”, em Carman Neustaedter; Steve Harrison e Abigail Sellen (orgs.), *Connecting Families – The Impact of New Communication Technologies on Domestic Life*, London, Springer, pp. 141-158.
- Monteiro, David, Filipe Almeida e João Campos (2014), *Comunicação 2.0: Como o poder da web influencia decisões e desafia modelos de negócio*, Coimbra, Conjuntura Actual Editora.
- Marques, Sibila (2011), *Discriminação da Terceira Idade*, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Mauritti, Rosário (2004), “Padrões de vida na velhice”, *Análise Social*, XXXIX (171), pp. 339-363.
- Nações Unidas (2002), *Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*, A/CONF.197/9, Nova Iorque, Nações Unidas. Disponível em: [http://www.monitoringris.org/documents/norm\\_glob/mipaa\\_spanish.pdf](http://www.monitoringris.org/documents/norm_glob/mipaa_spanish.pdf).
- Neves, Bárbara e Fausto Amaro (2012), “Too old for technology?” *How the elderly of Lisbon use and perceive ICT*, *The Journal of Community Informatics*, 8,(1).
- Neves Bárbara, Fausto Amaro e Jaime Fonseca (2013), “Coming of (Old) Age in the Digital Age: ICT Usage and Non-Usage Among Older Adults”, *Sociological Research Online*, 18 (2), 6. Disponível em: [www.socresonline.org.uk/18/2/6.html](http://www.socresonline.org.uk/18/2/6.html)
- OBERCUM (2014), “Inquérito à Sociedade em Rede em Portugal 2013”. Disponível em: - [http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=internet\\_portugal\\_2014.pdf](http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=internet_portugal_2014.pdf)
- O’ Reilly, Tim (2006), “Web 2.0 compact definition: trying again”. Disponível em: <http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>
- O’Reilly, Tim (2005), “What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software”, O’Reilly Media. Disponível em: <http://www.oreillynet.com/pub/a/reilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>
- Osimo, David (2005), Entrevista com o Prof. Roger Silverstone. Disponível em [http://www.idate.org/fic/revue\\_telech/122/CS59%29Interview%20SILVERSTONE.pdf](http://www.idate.org/fic/revue_telech/122/CS59%29Interview%20SILVERSTONE.pdf).
- Organização Mundial de Saúde (2002), *Active ageing. A policy framework*. Genebra, OMS. Disponível em: [http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/who\\_nmh\\_nph\\_02.8.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/who_nmh_nph_02.8.pdf).
- Paisana, Miguel e Gustavo Cardoso (2013) “A Literacia como Cultura dos Media” em Gustavo Cardoso (coord.), *A Sociedade dos Ecrãs. Sociologia dos Ecrãs, Economia da Mediação*, Lisboa, Tinta da China.
- Papert, Seymour (1996), *A Família em Rede*, Lisboa, Relógio D’Água.
- Parsons, Talcott e Robert Bales (1968 [1956]), *Family, Socialization and Interaction process*, London, Routledge & Kegan Paul.
- Pereira, Luís (2013), *Literacia Digital e Políticas Tecnológicas para a Educação*, Santo Tirso, De Facto Editores.
- Premsky, Marc (2001), “Digital Natives, Digital Immigrants”, *On the Horizon*, NCB University Press, 5 (9).
- Quivy, Raymond e LucVan Campenhout (2008 [1992]), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva.
- Roberto, Magda Sofia, António Fidalgo e David Buckingham (2015), “De que falamos quando falamos de infoexclusão e literacia digital? Perspetivas dos nativos digitais”, *Observatório (OBS\*) Journal*, 9(1), 43-54

- Roberto, Magda Sofia, António Fidalgo e David Buckingham (2014a) "Estas memórias que os retratos nos dão" - análise de um programa de inclusão digital aplicado em contexto de lar de terceira idade. *Investigar em Educação - Aprendizagem Não Formal e Aprendizagens Informais*, 1(1), pp.199-218.
- Roberto, Magda Sofia, António Fidalgo e David Buckingham (2014b), "O papel da solidariedade intergeracional no âmbito da literacia digital", *Revista Kairós Gerontologia*, 17(2), pp. 09-25.
- Rodriguez, Juan (2004), "Vejez y sociedad: Dimensiones psicosociales", em Fernández-Ballesteros (Dir.), *Gerontologia Social*, Madrid, Ediciones Pirâmide, pp. 229-239.
- Rogers, Everett (1995), *Difusion of Innovations* (New York, Free Press).
- Rosa, Maria João e Paulo Chitas (2013), *Portugal e a Europa: os Números*, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Rosa, Maria João (2012), *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Segalen, Martine (1995), "Continuités et discontinuités familiares: approche socio-historique du lien intergénérationnel", em *Les Solidarités Entre Générations*, (orgs) Attias-Donfut, Paris, Éditions Nathan.
- Selber, Stuart (2004), *Multiliteracies for a Digital Age*, Illinois, Southern Illinois University Press.
- Selwyn, Neil, Stephen Gorard e John Furlong (2003), *The information aged: Older adult' use of information and communications technology in everyday life*. School of Social Sciences, Cardiff University, Wales, Working paper series, paper 36.
- Simas, Rosa (2014), *A voz dos Avós: Gerações e Migrações*, Lisboa, Edições Colibri.
- Singly, François (2010), *Sociologia da Família Contemporânea*, Lisboa, Edições Texto e Grafia.
- Simmel, Georg (1950), "The Sociology of Georg Simmel", Wolff, K.H. (Ed.) in *Internet Archive*, Universal Library. Disponível em: <http://www.archive.org/details/sociologyofgeorg030082mbp>
- Tapscott, Dan (1998), *Growing up digital: the rise of the net generation*, Nova Iorque: McGraw-Hill.
- Torres, Anália (2010), *Sociologia da Família Teorias e Debates*, Provas de Agregação, Lisboa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa.
- Torres, Eduardo (2011), *A Televisão e o Serviço Público*, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- União Europeia (2012) Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações. Disponível em: <http://europa.eu/ey2012/ey2012main.jsp?catId=971&langId=pt>
- União Europeia (2007), *Envelhecer bem na sociedade da informação: Uma iniciativa i2010*, Bruxelas, Comissão das Comunidades Europeias. Disponível em: [http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200710/com2007\\_0332pt01.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200710/com2007_0332pt01.pdf).
- União Europeia (2006), *Riga Ministerial Declaration – ICT for an inclusive society*, Brussels, European Commission. Disponível em [http://ec.europa.eu/information\\_society/events/ict\\_riga\\_2006/doc/declaration\\_riga.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf)
- Van Dijk, Jan (2005), *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, London, Sage.
- Verniers, Patrick (2009), *Media literacy in Europe: Controversies, challenges and perspectives*, Bruxelas, EuroMeduc.
- Witte, James e Susan Mannon (2010), *The Internet and Social Inequalities*, New York, Routledge.





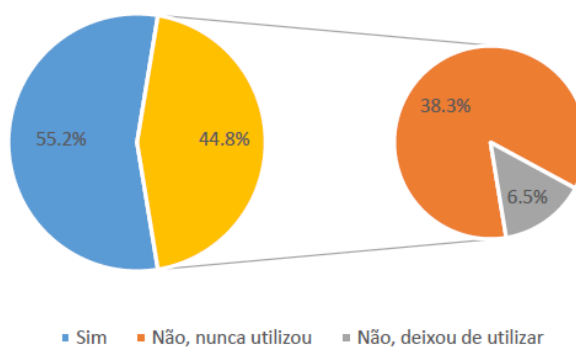
## ANEXOS



## ANEXO A

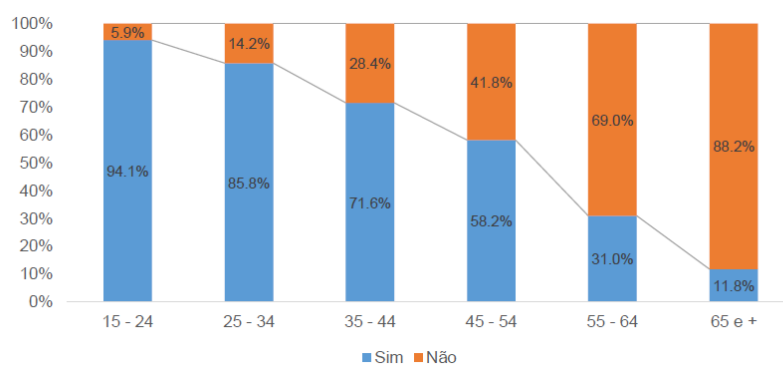
### Alguns dados quantitativos sobre a Internet em Portugal e os mais velhos

**Figura 1 – Utilização de Internet 2013 (%)**



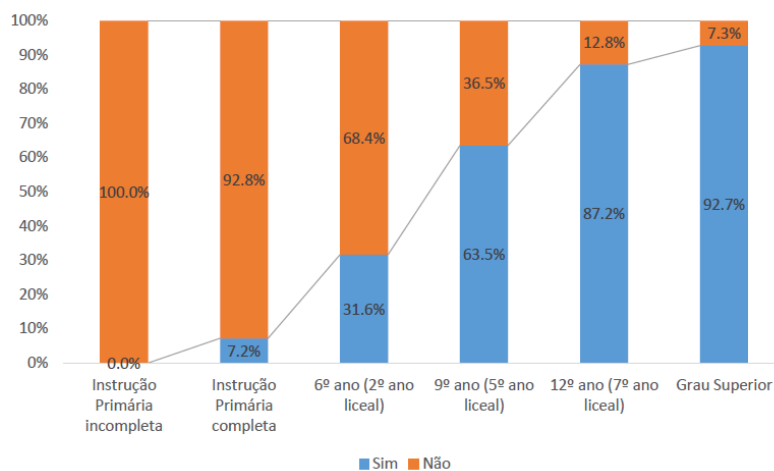
**Fonte:** Obercom 2014 - Inquérito à sociedade em Rede em Portugal 2013 (n=1542)

**Figura 2 – Utilização de Internet, por escalão etário 2013 (%)**



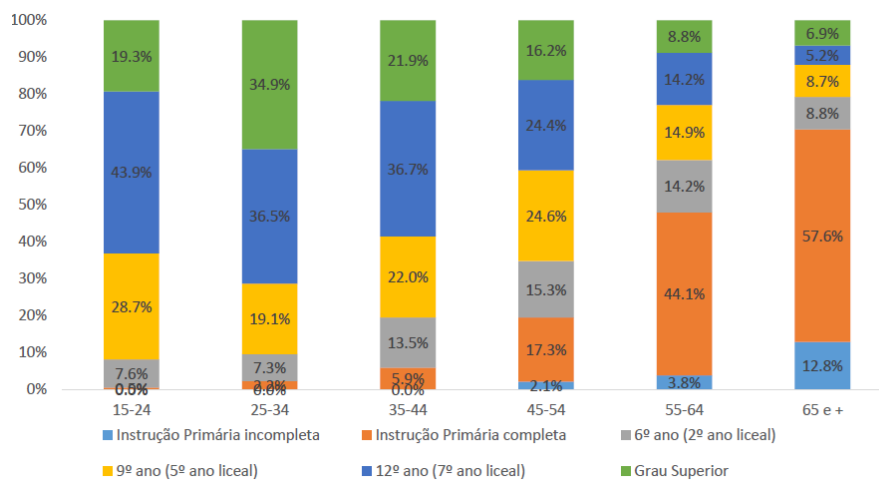
**Fonte:** Obercom 2014 - Inquérito à sociedade em Rede em Portugal 2013 (n=1542)

**Figura 3 – Utilização de Internet, por grau de escolaridade, em Portugal 2013 (%)**



**Fonte:** Obercom - 2014, Inquérito à sociedade em Rede em Portugal 2013 (n=1542)

**Figura 4 – Grau de escolaridade por escalão etário, em Portugal 2013 (%)**



Fonte: Obercom 2014, Inquérito à sociedade em Rede em Portugal 2013 (n= 1542)

## ANEXO B

### GUIÃO DE ENTREVISTA

#### INTRODUÇÃO (três perguntas de caracterização sociodemográfica) [“quebra gelo”]

I - É avó/avô materna/o, paterna/o ou ambos os casos?

II – Que idade têm os seus netos (e/ou sobrinhos-netos)?

III – Onde vivem os seus netos De um ponto de vista geográfico, vive perto ou longe dos seus netos?

#### CONTEXTO FAMILIAR

P1 – Considerando vários tipos (papel familiar) de avô/ó, entre os quais: (1) cuidador (substituto dos pais); (2) apoiante (apoia e auxilia os pais); (3) distanciado (distante geograficamente, por perfil psicológico/personalidade do próprio ou outros contextos específicos); (4) presente, mas não no quotidiano; e (5) próximo, mas não substituto: com qual mais se identifica?

P2 – Enquanto avó/ó, que responsabilidades e atividades tem a seu cargo?

P3 - Em que situações se encontram pessoalmente?

P4 - Com que frequência se encontra presencialmente com a família, particularmente com os netos? (Todos os dias? Semanalmente?)

P5 – Quanto tempo geralmente passa com os seus netos (duração média desse contacto)?

P6 - Que meios/dispositivos tecnológicos (telefone fixo, telemóvel, computador) utiliza para comunicar com a sua família, especialmente com os netos?

P7 – Porque procura falar com os seus netos, seja de forma presencial ou à distância (através das novas tecnologias)?

P8 – Como define a proximidade de relação com os seus netos? (Deixar responder livremente, só no final pedir valor da escala: 0 “nada próxima” e 10 “muito próxima”).

#### CONTEXTO TIC

P9 - Que meios tecnológicos de informação e comunicação **NÃO TEM** em sua casa? Rádio, Televisão, Telefone, Telemóvel, Computador e Tablet.

P10 - Quando tem um problema técnico ou uma dúvida relacionada com o telemóvel, o *tablet*, o computador ou a Internet tenta resolver sozinho ou pede ajuda algum familiar?

#### Telemóvel

P11 - Quando teve o seu primeiro telemóvel?

P12 - Com que frequência fala com pais (ascendentes), irmãos, cunhados (fratrias), filhos através de telemóvel? (Todos os dias? Semanalmente? Mensalmente? Esporadicamente?)

P13 - E com as gerações mais jovens (de netos, sobrinhos-netos e afins)?

P14 – Quanto tempo passa a falar com eles dessa forma (duração média desse contacto)?

P15 - O seu telemóvel é um telemóvel com teclas ou com Internet (*smartphone*/telefone “inteligente”)?

P16 - Usa ou alguma vez usou a videochamada no seu telemóvel ou no de outra pessoa?

### **Computador e Internet**

P17 – Descreva-me o seu primeiro contacto com um computador ou *tablet*?

P18 – Desde quando tem acesso à Internet em casa?

P19 - Quando precisa de consultar alguma coisa na Internet, fá-lo diretamente ou por intermédio de outra pessoa? (identifique o intermediário)

P20 - Em que aparelho (dispositivo) usa mais a Internet (*tablet*, computador ou telemóvel)?

P21 - Usa a Internet diariamente?

P22 – À exceção da videochamada, com que frequência fala com pais (ascendentes), irmãos, cunhados (fratrias), filhos através da Internet? (Todos os dias? Semanalmente? Mensalmente? Esporadicamente?)

P23 - E com as gerações mais jovens (de netos, sobrinhos-netos e afins)?

P24 - Considera que, pelo facto de contactar a família através da Internet, tem evoluído nas aprendizagens de uso das tecnologias de informação e comunicação?

P25 - Quando usa a Internet, independentemente do aparelho (dispositivo), pensa nos perigos, em questões de segurança de dados pessoais, entre outras questões semelhantes?

P26 - Usualmente cria conteúdos que partilha na Internet (textos, fotografias, vídeos, etc)?

P27 – Porquê e para quê utiliza a Internet (critérios que guiam a sua utilização)?

### **Plataformas digitais online**

P28 - Utiliza alguma plataforma ou redes sociais *online*, *Facebook* ou outras?

P29 - Que plataformas de videochamada conhece?

P30 - Usou ou usa a videochamada para comunicar com quem? [em caso negativo] Pelo menos já viu/vê usar?

P31 - Porque começou a usar a videochamada?

P32 - Usa a videochamada com as gerações mais jovens (de netos, sobrinhos-netos e afins)?

**[RESPOSTA NEGATIVA SALTA PARA: P37]**

P33 - Com que frequência? (Todos os dias? Semanalmente? Mensalmente? Esporadicamente?)

P34 - Tendo já experimentado a videochamada com os netos, que atividade(s) realizou?  
(Conversar; Refeições; Ver televisão; Cantar/tocar; Jogar em rede; Outra.)

P35 – Quanto tempo dura mais ou menos cada chamada de vídeo que realiza com a família, especialmente com os netos (tempo médio de ligação)?

P36 – Faz a ligação apenas para manter a companhia?

P37 – Costuma ter problemas técnicos na sua videochamada (qualidade de som e/ou imagem, sinal/rede fraca, etc.)?

P38 – Acha que por ver as pessoas (especialmente familiares), a videochamada torna-se mais satisfatória emocionalmente em termos de comunicação? Porquê?

P39 - Qual o grau de satisfação emocional na comunicação por videochamada com os seus familiares? (Deixar responder livremente, só no final pedir valor da escala: 0 “nada satisfeito” e 10 “muito satisfeito”).

#### **TIC, SENIORES E SOCIEDADE**

P40 - Considera que na sociedade em geral, particularmente as pessoas mais novas, têm uma visão discriminatória (ou negativa) relativamente à relação entre seniores e tecnologias (de informação e comunicação)?

P41 – Recordando o Plano Tecnológico da Educação (ex: e-escolas e “Magalhães”), dirigido essencialmente ao público em idade escolar, consegue indicar-me a existência de algum tipo de medida no âmbito do Estado (políticas públicas) que promova, beneficie ou incentive a utilização das TIC por parte da sua geração e de outras mais avançadas?

#### **CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA (restantes perguntas de caracterização sociodemográfica)**

IV - Sexo: Masculino; Feminino.

V - Qual a sua idade?

VI - Até que ano andou na escola (escolaridade)?

VII - Qual o seu estado civil?

VIII - Qual a sua profissão? Está no ativo ou já aposentado/a?

XIX - É natural de onde?

X - Qual é o seu concelho de residência?

**OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!**

ANEXO C

Quadro 1 – Conceitos, dimensões e indicadores

Hipótese	Conceito	Dimensão	Indicadores	Perguntas
<b>H1</b>	Solidariedade intergeracional	Afetiva	- Proximidade da relação - Tempo despendido na relação	P8 P5; P8
		Associativa	- Situações de encontro - Frequência de encontros - Meios de comunicação para contacto	P3 P4 P6
		Funcional	- Perfil/papel - Funções desempenhadas	P1 P2
		Espontânea	- Porque procura	P7; P8
<b>H1<sup>1</sup></b>	Comunicação intergeracional familiar	Comunicação digital	- Frequência de contacto mediado tecnologicamente com a família - Perceção de evolução	P12; P13; P14; P22; P23; P33 P24
<b>H2</b>	Videochamada	Conhecimento	- Número de plataformas	P29
		Uso	- Origem do incentivo - Plataformas/dispositivo utilizadas - Frequência - Qualidade	P31 P16; P33 P38
		Finalidade	- Com quem	P30; P32
<b>H3</b>	Proximidade conectada (via videochamada)	Relação à distância	- Atividades - Tempo de ligação - Grau de satisfação emocional	P34 P35; P36 P38; P39
<b>H4</b>	Literacia mediática	Acesso	- Posse de dispositivos - Posse de Internet	P9; P11; P15 P18
		Análise	- Tipo de plataformas/dispositivo utilizadas - Resolução de problemas	P6; P28 P10; P19
		Avaliação	- Utilização crítica	P25; P27
		Performance	- Regularidade de uso - Uso direto/indireto - Criação de conteúdos	P20; P21 P19 P26



		Biográfica	- Primeiro(s) contacto(s)	P11; P17; P18
<b>H5</b>	Desigualdades digitais	Ideológica	- Perceção dos discursos idadistas	P40
		Política	- Identificação de políticas públicas de inclusão	P41

**Fonte:** Elaboração própria

## ANEXO D

**Quadro 2 - Caracterização dos avós digitais entrevistados**

Nome	Idade	Escolaridade	Profissão	Residência	Residência dos netos	Videochamada regular com os netos	Satisfação emocional na comunicação intergeracional na videochamada
Alda	83 anos	4º ano	Doméstica e professora de malhas (reformada)	SMA	África do Sul	Sim	“Sim, sim. E não só. Eu acho que a amizade consegue manter-se mais. Por exemplo, a minha neta nunca me vê... Quem não aparece esquece. Se a gente se vê, praticamente estamos sempre perto. A ligação continua.”
António	71 anos	9º ano	Mecânico/empresário (reformado)	SMA	Lisboa e Bombarral	Não	“Pronto, estando a ver a pessoa estou muito mais... Sinto-me muito melhor. Estou a falar consigo e estou a vê-lo, há uma relação diferente. É muito mais satisfatória, sem dúvida.”
Camila	66 anos	4º ano	Escriturária/empresária (reformada)	SMA	SMA	Não	“(…) Nós olharmos para ali e estarmos a ver aquilo que a gente quer, ao minuto e ao segundo.”
Dinis	75 anos	Curso médio/superior	Oficial da Força Aérea Portuguesa (reformado)	Alenquer	Porto	Sim	“(…) Ali, aquilo é direto, a gente olha e vê. As pessoas não podem esconder. (...) Está longe mas parece que está ali, não é? Nós só através da voz... Portanto, não é presente, mas está ali. Está a mexer, nós estamos a ver. É muito superior.”

Filipa	69 anos	4º ano	Vendedora de produtos agrícolas (reformada)	SMA	Suíça e SMA	Sim, com o do estrangeiro	“(…) É como se estivesse a ver ao pé de mim. A gente estar a ver a pessoa... agora estou aqui a vê-lo a si, mas se for através do computador, do Skype, é como se tivesse pessoalmente.”
Filomena	67 anos	9º ano	Doméstica (reformada)	Alenquer	Fundão	Não, já o tendo feito no passado	“Sim. Porque a gente está a ver a pessoa, não é? Porque se a gente está a falar por telefone ou assim, a gente não se vê, agora se a gente tiver [a ver] é normal, não é?”
João	77 anos	Curso comercial/industrial	Diretor de Escola de Condução e radialista amador	Alenquer	Alenquer, Açores e Coimbra	Não, já o tendo feito no passado	“(…) Porque a gente está a ver a pessoa. Nós acreditamos nas pessoas mas também sabemos que por vezes estamos ao telefone e não estamos a dizer a verdade, se estamos bem se estamos mal. (...) Dá-nos uma confiança totalmente diferente do que seja ao telefone. A videochamada é uma coisa muito boa.”
Judite	63 anos	6º ano	Doméstica, tricoteira e empresária familiar (no ativo)	Alenquer	Alenquer	Não	“Sentimo-nos mais próximos. É uma coisa que parece que eles estão aqui ao lado. Eu acho que sim. Proximidade. (...) É porque parece que estamos a falar pessoalmente uma com a outra.”
Luísa	68 anos	4º ano	Vendedora de materiais de construção	Alenquer	Inglaterra, Kuwait e Alenquer	Sim, com os do estrangeiro	“Uma maravilha. Era uma escuridão eu estar um ano inteiro sem

			(reformada)				conseguir ver o meu filho. Porque é um ano, não é? Isso ainda melhor.”
Manuel	65 anos	6º ano do curso liceal	Técnico comercial (no ativo)	SMA	SMA	Sim, na segunda residência	“Penso que sim. Para além de estarmos a conversar e saber como é que estão as pessoas, os familiares, estamos a visualizar e visualizando também vimos qual é o estado de espírito em que a pessoa está. É mais agradável. (...) Mais próximo, claro.”
Mariana	67 anos	4º ano	Doméstica e ama (reformada)	SMA	França	Não, já o tendo feito no passado	“Não. Para mim é igual. Até às vezes no <i>Skype</i> há muitas interferências, a gente não se vê. Só falamos e estamos contentes só de ouvir.”
Miguel	74 anos	Curso comercia/industrial	Técnico rodoviário (reformado)	Alenquer	Alenquer	Sim, na segunda residência	“Estamos a ver e a ouvir. Mas acima de tudo, o facto de estar a ver é mais emocional.”
Ricardo	67 anos	5º ano do curso liceal	Técnico judicial (reformado)	SMA	Lisboa, Évora e Inglaterra	Sim	“É uma sensação agradável porque nós estamos a ver a pessoa. Às vezes podemos estar ao telefone, e por exemplo perguntar ao meu filho: ‘Então estás bom? Estou pai, estou bom.’ Mas eu estou a ver a cara dele. Se está ou não está.”
Rita	58 anos	6º ano	Ajudante de cozinha (no ativo)	SMA	Moçambique	Sim	“Às vezes dava-me vontade de abraça-los. (...) Há aquela vontade (...). Olhe, apetecia-me tanto abraçar. E pronto, a gente às vezes vem a lágrima ao olho, porque

							pronto, é diferente. A gente por telefone está a falar mas não está a ver a pessoa. (...) Tem saudades mas quando estamos a ver dá vontade de tocar.”
Sílvio	60 anos	12º ano	Bancário (reformado)	SMA	Lisboa	Não	“Sim, sem dúvida. Penso que a conversação por telefone, pronto, uma pessoa só ouve a voz. Se agora, estar ali a ouvir ao “vivo”, a ver a imagem da própria pessoa. É fantástico. Atrai muito mais as pessoas a fazerem aquilo. [Com o cunhado que está no Canadá] (...) Os laços não se deixam perder, não se queimam.”

**Fonte:** Elaboração própria