



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Nativos Digitais Portugueses

João Gonçalo Maurício Pinho

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Helena Belchior Rocha, Doutora, Professora auxiliar

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2020



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Nativos Digitais Portugueses

João Gonçalo Maurício Pinho

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Helena Belchior Rocha, Doutora, Professora auxiliar

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2020

Agradecimentos

Aos meus pais, por todo o amor incondicional. São o meu pilar. Apoiam sempre as minhas decisões e incentivam-me a dar “saltos maiores”.

Aos meus avós, por iluminarem o meu coração.

Ao meu irmão, por me “dar na cabeça” quando é necessário.

À minha professora e orientadora Helena Rocha, a qual eu aprendi a estimar. A sua honestidade é transparente. Agradeço por ter acreditado em mim, puxando pelas minhas capacidades, nos momentos decisivos, ao longo de todo este percurso.

Ao meu amigo Nuno Dias e a todos os adolescentes da AMCEI, aos quais estou profundamente grato. Sem vocês, não teria conseguido realizar a minha dissertação. Merecem tudo o que há de melhor, nesta vida. Que o “amanhã” vos sorria.

Às duas assistentes sociais, pelos seus valiosos contributos. Aprendi bastante com a vossa partilha. E fico contente por “cuidarem” do bem-estar dos mais novos, independentemente de serem (ou não) nativos digitais.

Aos meus professores e às minhas colegas do Mestrado em Serviço Social, por toda a partilha de conhecimento.

Resumo

No Ocidente, na segunda metade do século XX, mais precisamente na década de 1970, emergiu a Sociedade em Rede, como a expansão global das sociedades industrializadas, possibilitada mediante as tecnologias de informação e comunicação (TIC).

A Internet revolucionou o sistema de telecomunicação em rede, alterando profundamente as relações interpessoais e o funcionamento das organizações, redimensionando o espaço-tempo. Foi o primeiro passo para a transição digital. Seguiram-se os telemóveis e as redes *wireless*.

Esta dissertação incide no perfil dos nativos digitais em Portugal, privilegiando as redes sociais digitais, enquanto “ponto de encontro” dinâmico entre adolescentes e jovens.

Partiu-se da premissa de que a dependência online seria uma problemática comum, todavia, tal implicou conhecer estudos prévios e aprofundar as características dos nativos digitais. Por outro lado, a exposição ao cibercrime é um risco permanente.

O Serviço Social é confrontado com novos desafios, mas simultaneamente potencia-se a utilização das ferramentas digitais, para uma prática profissional inovadora.

Optou-se por uma abordagem qualitativa, com a realização de entrevistas semi-diretivas, a um grupo de nativos digitais e a duas assistentes sociais.

Na discussão de resultados, consideraram-se três áreas de intervenção com os nativos digitais e as suas famílias. Destaca-se, ainda, um contributo para o desenvolvimento do e-Social work, que é importante para a análise de redes sociais (ARS).

Palavras-chave: Sociedade em Rede, Tecnologias de Informação e Comunicação, Internet, Nativos Digitais, Redes Sociais Digitais.

Abstract

In the West, in the second half of the twentieth century, more precisely in the 1970s, the Network Society emerged, as the global expansion of industrialized societies, made possible through information and communication technologies (ICT).

The Internet revolutionized the networked telecommunication system, profoundly changing interpersonal relationships and the functioning of organizations, resizing space-time. It was the first step towards the digital transition. Cell phones and wireless networks followed.

This dissertation focuses on the profile of digital natives in Portugal, privileging digital social networks, as a dynamic "meeting point" place for adolescents and young people.

It started from the premise that online dependency would be a common problem, however, this implied knowing previous studies and deepening the characteristics of digital natives. On the other hand, exposure to cybercrime is a permanent risk.

Social Work is faced with new challenges, but simultaneously, the use of digital tools is enhanced, for an innovative professional practice.

A qualitative approach was intended, with semi-directive interviews with a group of digital natives and two social workers.

In the discussion of results, three areas of intervention with digital natives and their families were considered. There is also a contribution to the development of e-Social work, which is important for the social network analysis (SNA).

Keywords: Network Society, Information and Communication Technologies, Internet, Digital Natives, Digital Social Networks.

Índice

Agradecimentos	I
Resumo	II
Abstract	III
Índice	IV
Índice de siglas	V
Introdução	1
Capítulo I. Sociedade em Rede e Internet	5
1. Redes Sociais Digitais	9
2. O Self Digital	14
Capítulo II. Nativos Digitais Portugueses	17
1. O Conflito Intergeracional	22
2. A Dependência Online e o Cibercrime	25
Capítulo III. Metodologia	31
1. Operacionalização da pesquisa	31
2. Universo e amostra	32
3. Técnicas de recolha e tratamento de dados	33
4. Limitações do estudo	35
Capítulo IV. Análise e discussão dos resultados	37
1. Adolescentes do Carregado	37
2. O Serviço Social e os Nativos Digitais	47
3. O e-Social work	60
Conclusões	65
Bibliografia	70
Anexos	
I – Consentimento Informado	
II – Guião de entrevista	
III – Quadro de categorias de análise	

Índice de siglas

3G - Terceira Geração

4G - Quarta Geração

AMCEI - Associação Multicultural para um Carregado mais Empreendedor e Inclusivo

ARS - Análise de Redes Sociais

CIL - Computer Information Literacy

CISCO - Commercial and Industrial Security Corporation

CMC - Comunicação Mediada por Computador

CT - Computational Thinking

DVD - Digital Versatile Disc

EUA - Estados Unidos da América

GIP - Gabinete de Inserção Profissional

GPS - Global Positioning System

ICILS - International Computer and Information Literacy Study

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP)

INE - Instituto Nacional de Estatística

LGBTQ - Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Queer

Media - Meios de Comunicação de Massas

MP3 - MPEG Layer 3

MP4 - MPEG Layer 4

MBPS - Megabits Por segundo

MMS - Multimedia Messaging System

NET - Network

OberCom - Observatório de Comunicação

RTP1 - Rádio e Televisão de Portugal

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

TV - Televisão

VNI - Visual Network Index

WAP - Wireless Application Protocol

WEB - World Wide Web

Wi-Fi - Wireless Fidelity

Introdução

Quando se pensa em “nativos”, antropologicamente, a imagem em si é associada à de um indígena, originário de uma determinada região do globo. No século XXI, os protagonistas são os “nativos digitais”, cuja designação se refere à geração nascida na era digital.

Desde a década de 1940 até aos anos recentes, registaram-se as gerações *baby boomer*, X, Y, W, Z e a Alfa. A última é a cem por cento nativa digital.

A rede social digital é o interface das relações interpessoais. Inclusive “sugere” preferências aos utilizadores, consoante os seus perfis. As emoções humanas são representadas por *emoticons* ou *emojis*. Há ainda o *meme*, que consiste na propagação de uma ideia, por vezes humorística, através de hiperligações, vídeos, imagens, *websites* ou *hashtags*. Portanto, uma linguagem convertida.

As crianças primeiramente contactam com os ecrãs, ao invés de brincarem com os amigos. Os adolescentes fazem mais *scrolls*, do que propriamente leem um livro. Acumulam-se os jovens vítimas de cyberbullying, com traumas severos.

O conflito intergeracional também faz parte. Os mais novos são “evoluídos” e os mais velhos são “retrógrados”? Ou os mais velhos sentiram a necessidade de uma adaptação ao ritmo dos mais novos? É um paradoxo. A exclusão social manifesta-se cada vez mais sob a forma de infoexclusão.

Num cenário pessimista, talvez o digital suplante a própria utilidade do ser humano.

As redes sociais digitais são nocivas para os mais novos, transpondo-se os seus comportamentos do real para o virtual e vice-versa. A supervisão dos adultos não é suficiente, porque parte da informação sobre as atividades online fica omissa.

O fio condutor deste trabalho de investigação iniciou-se com a pergunta de partida: “de que modo a digitalização influencia o comportamento dos adolescentes portugueses?”.

No digital é preciso atentar ao “como”, admitindo que os acontecimentos têm lugar no imprevisível imediato, “aqui” e “agora”.

O objetivo geral da investigação é: “compreender o perfil dos nativos digitais em Portugal, enquadrando os novos desafios suscitados ao Serviço Social”.

Os objetivos específicos são:

- 1– Dar a conhecer o perfil dos nativos digitais portugueses;
- 2 – Enquadrar os desafios do Serviço Social no âmbito do digital, contribuindo para o desenvolvimento do e-Social work enquanto área especializada;
- 3– Propor uma intervenção técnica em que o digital seja o intermediário na construção da relação com os adolescentes.

O trabalho estrutura-se em quatro capítulos:

O primeiro é o da Sociedade em Rede e Internet, abordando o seu enquadramento histórico e a sua consolidação pós-moderna. Subdivide-se nos pontos Redes Sociais Digitais (conceitualmente) e Self Digital (a construção da identidade virtual).

O segundo é o dos Nativos Digitais Portugueses, dando-se a conhecer o seu perfil em traços gerais. Subdivide-se nos pontos Conflito Intergeracional (nativos digitais VS imigrantes digitais) e Dependência Online e o Cibercrime (identificação da patologia de um viciado e os perigos para os mais novos).

O terceiro é o da Metodologia, em que se descreve o percurso do ponto de vista das opções metodológicas. Subdivide-se nos pontos Operacionalização da Pesquisa (que inclui a pergunta de partida e os objetivos geral e específicos), Universo e Amostra (relativo às características do público cerne da investigação), Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados (a entrevista para a recolha de informação no terreno) e Limitações do Estudo (os constrangimentos que bloquearam a ação).

O quarto é o da Análise e Discussão dos Resultados. Subdivide-se nos pontos Adolescentes do Carregado (entrevistas realizadas aos adolescentes), Serviço Social e Nativos Digitais (entrevistas realizadas a duas assistentes sociais) e e-Social work (recente área de especialização do Serviço Social).

Por fim, as conclusões. Procurou-se responder à pergunta de partida e aos objetivos geral e específicos. Em jeito de reflexão realçou-se aspetos críticos quanto aos nativos digitais e aos novos desafios - ou até dilemas éticas - do Serviço Social. E propôs-se uma intervenção com recurso às plataformas digitais.

Não obstante, convém salientar que, a pandemia do novo coronavírus, anunciada pela Organização Mundial de Saúde, no dia 11 de Março de 2020, mais o estado de emergência decretado, em território nacional, coincidiram com a etapa da metodologia, condicionando todo o processo de investigação.

Capítulo I. Sociedade em Rede e Internet

A “Sociedade em Rede” é um termo contemporâneo. Foi criado pelo proeminente sociólogo Manuel Castells, na década de 1970. Por vezes é confundido com a “Sociedade da Informação” ou a “Sociedade do Conhecimento”, apesar de não ser indissociável de ambas.

Há quinze anos, Castells (2005) explicou o seguinte:

a sociedade em rede é a sociedade em que nós vivemos. Não é uma sociedade composta por cibercibernetas solitários e robôs em telecomunicação. Nem sequer é a terra prometida das novas tecnologias que resolvem os problemas do mundo com a sua magia. É, simplesmente, a sociedade em que estamos a entrar, desde há algum tempo, depois de termos transitado na sociedade industrial durante mais de um século. Mas, da mesma forma que a sociedade industrial coexistiu durante várias décadas com a sociedade agrária que a precedeu, a sociedade em rede mistura-se, nas suas formas, nas suas instituições e nas suas vivências, com os tipos de sociedade de onde surgiu (...) um traço essencial da sociedade em rede é que se organiza globalmente e os níveis de desenvolvimento são muito diferentes em cada país (Castells, 2005, p.19 e 20).

Existe uma conexão global entre indivíduos, grupos, instituições e empresas, contudo a assimetria que gira em torno dos desequilíbrios económicos e tecnológicos de cada país, acentua as desigualdades e as mudanças no que se refere ao funcionamento da economia. Isto porque:

Nem todas as pessoas, nem todas as atividades, nem todos os territórios estão organizados segundo a estrutura e a lógica da sociedade em rede (...) mas toda a humanidade, esteja onde estiver e quem quer que seja, está condicionada, nos aspetos fundamentais da sua existência por aquilo que acontece nas redes globais e locais que configuram a sociedade em rede. Porque essas redes incluem e organizam o essencial da riqueza, o conhecimento, o poder, a comunicação e a tecnologia que existe no mundo. Assim, a sociedade em rede é a estrutura social dominante do planeta, a que vai absorvendo a pouco e pouco as outras formas de ser e de existir (...) podemos começar por dizer que a sociedade em rede só se pode desenvolver a partir de um novo sistema tecnológico, o das tecnologias de informação e de comunicação de base microeletrónica e comunicação digitalizada (...) não foi a tecnologia que determinou o nascimento e o desenvolvimento da sociedade em rede, mas sem este tipo de tecnologias aquela não teria existido; da mesma maneira, não foi a eletricidade que originou a sociedade

industrial, mas sem a eletricidade e o motor elétrico a sociedade industrial, tal como a conhecemos, não teria existido (...) apesar das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação terem antecedentes históricos que remontam a finais do séc. XIX, pode argumentar-se que foi apenas na década de 70 que apareceu no mundo um paradigma tecnológico dominante em torno da microeletrónica, a informática, as telecomunicações e os novos materiais sintéticos (Castells, 2005, p.19 e 20).

A global Sociedade em Rede está omnipresente em todos aspetos da vida humana. Castells (2005) configura-a através da Internet, que

é simultaneamente o instrumento chave e o símbolo deste novo sistema tecnológico (...) é, simplesmente, uma rede de redes de computadores interligados por uma linguagem informática comum que permite comunicar, em tempo real ou diferido, a partir de qualquer ponto do planeta para qualquer outro (incluindo a casa ao lado) e aceder a qualquer tipo de informação que esteja digitalizada (...) a internet é um meio de comunicação livre e interativo, baseado em programas informáticos que também são livres porque os seus criadores assim o quiseram e os publicaram na internet sem direitos de autor ou propriedade (Castells, 2005, p. 20 e 21).

Significa que estamos a lidar com uma realidade “volátil”, levando a subversões que se constatarem pelas mais diversas formas de produtos, serviços, informações e interações que circulam na rede, mas,

na realidade, se se tivessem aplicado as regras tradicionais dos direitos de propriedade intelectual, a internet não existiria (...) apesar de a internet ter surgido, na sua primeira versão, nos EUA em 1969, foi realmente nos anos 90 que teve (...) a sua extraordinária expansão, tornando-se, juntamente com outras redes informáticas telecomunicadas, o sistema nervoso da sociedade em rede (...) a expansão da capacidade comunicativa digital aumenta com o desenvolvimento dos telemóveis, das redes *wireless*, e com a convergência da internet com as ditas redes (Castells, 2005, p. 20 e 21).

Esta dimensão transformou a Internet numa ferramenta nova para a organização social, a ação coletiva e a construção de significados, conseguindo integrar a cultura comunitária virtual, com utilizadores de Internet que visavam sobretudo promover e desenvolver contatos e relações sociais, que apesar de não terem grandes conhecimentos técnicos, pela evolução dos softwares mais *friendly*, tornaram-se utilizadores com grandes competências na *World Wide Web*.

Substancialmente, o autor frisa que

o sistema tecnológico centrado nas tecnologias de informação permitiu a formação de uma nova economia, um novo sistema de meios de comunicação, uma nova forma de gestão, tanto nas empresas como nos serviços públicos, uma nova cultura e, de forma incipiente, a emergência de novas formas de instituições políticas e administrativas. Também surgiram novos problemas sociais e novas formas de reivindicação e mobilização da cidadania, uma vez que nem só de tecnologia vivem as pessoas: a modernidade informática não elimina os problemas sociais e políticos, e nalguns casos e em determinadas condições até os acentua (Castells, M., 2005, p. 21).

Na economia e sociedade em rede, o risco, a incerteza e a mudança, preconizadas por Beck (1992), passaram a ser uma característica dos mercados financeiros, com propensão para a diversidade de informações online, difíceis de validar em tempo útil, a informação baseada em rumores ou manipulações. Tudo isto trouxe condicionamentos e constrangimentos na tomada de decisão (ex. investidores), provocando reações por vezes irracionais, fruto da (des)informação da sociedade em rede.

De acordo com Cardoso *et al.* (2005):

a utilização da Internet espalhou-se por todo o mundo a uma velocidade muito superior à de qualquer outro meio de comunicação ao longo da história. (...) durante muitos anos, a utilização da Internet era exclusiva, por um lado, de cientistas e universitários de alguns dos centros de investigação mais avançados do mundo, e por outro, das redes de internautas que, originários das universidades, vão construir uma cultura alternativa de comunidades virtuais. Entretanto, dá-se a explosão do uso da Internet, primeiro nos EUA e progressivamente em redes globais de comunicação em todo o planeta (Cardoso, *et al.*, 2005, p. 81 e 82).

Em 1995, o primeiro ano de existência de um *browser* comercial chamado Netscape Navigator, havia cerca de 16 milhões de utilizadores. Em Março de 2003, estimou-se que seriam 649 milhões, a ideia, do que futuramente viria a ser conhecido por Internet, surge na primeira metade da década de sessenta com Paul Baran, quando trabalhava na Rand Corporation, uma entidade de investigação dos EUA, que propôs criar um sistema de comunicações que resistisse a um ataque nuclear. Essa proposta tecnológica baseava-se na denominada tecnologia da comunicação de comutação de pacotes. Isto é, a comunicação idealizada de som, texto ou imagem, ocorreria através da divisão de informação num conjunto numerado de pacotes que seriam enviados e

reagrupados no destino, mantendo, portanto, a integridade da informação (Cardoso, *et al.*, 2005).

Por sua vez, fora do terreno económico e dos mercados financeiros, surgiram lógicas de sociabilidade novas, através das comunidades virtuais. As pessoas passaram crescentemente a organizar-se em torno dos seus valores, afinidades, projetos e interesses específicos, usando as novas possibilidades tecnológicas conferidas pela revolução digital (Internet, telemóveis, correio eletrónico, etc.). Com a sociedade em rede verificou-se uma transição do predomínio das tradicionais relações primárias – família, lugar de residência, emprego –, para um novo sistema de relações sociais de base mais individualista.

Soares (2006), sintetizando o pensamento de Castells, clarifica que,

a *Internet* é então para Castells a espinha dorsal da comunicação global mediada por computador (CMC): é a rede que liga mais redes de computadores em todo o mundo. Segundo este autor (e para aproveitar esta perspetiva evolutiva) em Junho de 1999, a *Internet* ligava cerca de 63 milhões de computadores e era utilizada por 179 milhões de pessoas em mais de 200 países. Os Estados Unidos e o Canadá contavam com mais de 102 milhões de utilizadores, a Europa com mais de 40 milhões, a Ásia e o Pacífico Asiático com quase 27 milhões, a América Latina com 23,3 milhões, a África com 1,14 milhões e o Médio Oriente com 0,88 milhões (...) salienta que a taxa de difusão da *Internet* era tão elevada que se tornou evidente que a sua disseminação seria norma nos países avançados nos primeiros anos do século XXI. A *Internet* conseguiu a mais rápida taxa de penetração do que qualquer outro meio de comunicação na história: nos Estados Unidos, a rádio levou trinta anos a chegar a 60 milhões de pessoas; a TV alcançou este nível de difusão em quinze anos, a *Internet* levou apenas três anos após o desenvolvimento da *World Wide Web* (...) devido à convergência tecnológica entre informática, telecomunicação e *mass media*, em todas as suas modalidades, consórcios regionais/globais foram formados e dissolvidos a uma escala gigantesca. Companhias telefónicas, operadores de TV por cabo, operadores de transmissão de TV por satélite, estúdios de cinema, de gravação de música, editoras, jornais, empresas de computadores e fornecedores de acesso à *Internet*, tanto competiam como se fundiam para se proteger contra os riscos do novo mercado (Soares, 2006, p.73 e 74).

A ideia de risco e de sociedade de risco de Beck (1992) pode ser aplicada à sociedade em rede, no sentido em que o progresso das tecnologias que permitiu a sociedade em rede, com todos os benefícios que daí resultaram, simultaneamente trouxe

um novo campo de risco para a sociedade, nomeadamente situações de extorsão financeira e vendas fraudulentas, de pornografia infantil, tráfico humano, entre outras, que se situam no âmbito da criminalidade. Além da difusão de ideologias políticas radicais, com aspetos que conduzem aos conflitos internacionais, que também decorrem no ciberespaço.

Castells (2005) alerta que caminhamos para um Estado em rede, em que a governação se realiza numa rede, de instituições políticas e económicas que partilham o poder, o que significa mais um risco na atualidade.

Assim, a influência global das tecnologias em curso no início de Século XXI ultrapassa os limites físicos e/ou espaciais de cada Estado. Os desequilíbrios económicos da sociedade em rede parecem condicionar o investimento da Sociedade Global da Informação, do conhecimento pautado na (inter)relação “para todos”, sem a aglutinação de um projeto de superação das disparidades entre países. A geopolítica do universo digital tem vindo a desequilibrar centros de poder, controlo e domínio de propriedade, ainda que exista uma nova forma de concentração destes elementos na Rede Global.

1. Redes Sociais Digitais

Desde o surgimento nos EUA da primeira rede de computadores, a evolução que gerou a rede mundial de computadores, é hoje parte fundamental do quotidiano social de milhões de pessoas em todo o mundo, sendo utilizada para os mais diversos fins (compras, jogos, operações bancárias, estudos, formação, troca de informações e muitas outras atividades). Não há dúvida de que os modos de conceção sobre o mundo se alteraram essencialmente. Por outras palavras, no início o computador era apenas usado para facilitar algumas tarefas e, atualmente, as pessoas dependem das tecnologias de informação e comunicação em praticamente todas as dimensões do quotidiano. Portanto, numa sociedade em que o aspeto informacional se destaca em oposição ao aspeto industrial, que marcou uma fase anterior da modernidade (Castells, 2002), existe um paradoxo dicotómico entre a Rede e o Ser. É na ação que os sujeitos interagem e estabelecem conexões, entre as identidades e os contextos das relações interpessoais. Deste modo percebe-se como as Redes Sociais Digitais impactam na própria experiência humana.

Fdida (2002), a propósito das redes sociais digitais, outrora interrogou:

qual o novo papel destes novos meios de comunicação? Que influência terão nos diferentes setores da nossa sociedade? Este novo *media* representará realmente uma revolução ou, simplesmente, uma mutação pouco profunda no nosso meio? São questões, objeto de intensos debates em diferentes comunidades (...) é indiscutível que as redes digitais modificarão consideravelmente o modo de funcionamento da nossa sociedade, pelo menos por uma razão: elas participam na globalização e, assim, na rutura das dimensões espaço-tempo (Fdida, 2002, p. 103).

As redes sociais digitais definitivamente modificaram a existência humana, fragmentando o seu sentido ontológico.

Segundo Lipovetsky (2010), o ecrã é o agente intermediário desse processo:

no século XIX, quando a modernidade entrou na época industrial, começou a ser escrito um novo capítulo da história cultural, relacionado com as técnicas que, progressivamente, introduziram outras formas de aprender, de comunicar e de divertimento. É longa a lista destas invenções que, nos séculos XIX e XX, ao mesmo tempo que o caminho-de-ferro, o automóvel e o avião mudavam o modo como o homem se apropriava do espaço, alargaram o campo da informação e da comunicação: a fotografia, o telégrafo, o telefone, os discos, a rádio e a televisão. Porém, não há dúvida que nenhuma destas novas técnicas foi tão importante como a que inventou um dispositivo que se tornaria, em grande parte, a base da hipermodernidade - o ecrã - e se impôs, na viragem daqueles dois séculos, como a linguagem representativa dos tempos modernos: o cinema (Lipovetsky, 2010, p. 91).

Por conseguinte, Lipovetsky (2010) situou que entre as décadas 80-90 surgiu a construção de identidade baseada na aparência, pautada pela reconstrução simbólica da imagem, no imediatismo do ter, sem espaço nesta interação para a construção do ser.

esta lógica alcançou manifestamente um novo estádio: com a proliferação dos ecrãs, o mundo tornou-se um hiper mundo. Ao ecrã original do cinema, que o pequeno ecrã da televisão já substituíra, veio juntar-se um ecrã dum género novo, o do computador, que, sendo de início uma máquina pesada, reservada às grandes empresas e à administração pública, mudou quase de natureza ao tornar-se individual e portátil. Foi através dele que se introduziu a revolução do digital e se instalou o elemento decisivo desta cultura-mundo, pois é o seu suporte e o seu motor: a internet. A rede inicial criou a *web*, teia de aranha cujas ramificações se entendem aos lugares mais recônditos do planeta, conectando os seres humanos uns aos outros e permitindo-lhes conversar de continente

a continente, mostrar-se e ver-se nos blogues com as *webcams*, criar, vender, trocar e, por fim, inventar uma *second life* (...) agora, os ecrãs estão por todos os lados: dos ecrãs de miniatura aos ecrãs gigantes, do GPS ao *Blackberry*, da consola de jogos ao ecrã do computador, do ecrã de vigilância ao ecrã médico, da moldura digital ao telemóvel, também ele transformado num ecrã multifunções, permitindo o acesso à Internet, à projeção de filmes, ao GPS e à agenda digital. Há um mundo de ecrãs, transformado em *web-mundo* pela Rede (...) O I ato dos ecrãs é o dos *mass media*, da comunicação unilateral e centralizada; o ato II é do *self-media*, das trocas interpessoais e comunitárias, descentralizadas e baseadas na utilização da Rede (Lipovetsky, 2010, p. 94 a 96).

A dicotomia teorizada por Lipovetsky é concordante com a ampla visão de Castells (2002), tendo em conta que

num mundo de fluxos globais de riqueza, poder e imagens, a busca da identidade coletiva ou individual, atribuída ou construída, torna-se a fonte básica de significado social (...) cada vez mais as pessoas organizam o seu significado não em torno do que fazem, mas com base no que são ou acreditam ser (...) *as nossas sociedades estruturam-se, cada vez mais, em torno de uma oposição bipolar entre a Rede e o self* (...) nesta condição de esquizofrenia estrutural entre função e significado, os padrões de comunicação estão sob tensão crescente. E, quando a comunicação se quebra, quando ela já não existe, mesmo sob a forma de conflito (como nos conflitos sociais ou na oposição política), grupos sociais e indivíduos tornam-se alienados entre si, passando a considerar o outro como um estranho e, eventualmente, como uma ameaça (Castells, 2002, p. 3 e 4).

As formas de confiança que suportavam as pessoas no passado, diluem-se e dão lugar a um sentimento contraditório entre a incerteza e a esperança no sucesso, lucro e poder imediato. Ao construir-se a experiência numa estrutura de redes, o significado vai sendo à volta da autoimagem, em que cada um quer ser ou acredita que é.

Sobre a aceção de “rede”, Fialho *et al.* (2018) salientam que

uma rede social pressupõe um conjunto de nós que se encontram em interligação regular e que estimulam uma dinâmica e evolução da rede muito própria. Uma rede social é um conjunto de pessoas, grupos, organizações, etc. (atores) que se encontram ligados (nós) por relacionamentos sociais, imbuídos, por exemplo, por lógicas de cooperação, partilha, amizade (tipo de laços) e, através destas interações, desenvolvem e dinamizam uma estrutura social com uma identidade relacional muito própria, formando um ecossistema de rede (...) na natureza das redes não existem hierarquias, somente redes

dentro de redes; não existem partes independentes, mas uma teia inseparável de relações interdependentes. A capacidade de operar sem hierarquia parece ser, assim, uma das mais importantes propriedades distintivas da rede. Todos nós, atores sociais deste ecossistema, mantemos relações de interdependências com uma panóplia de redes e, em todas elas, desenvolvemos uma dinâmica própria de laços. Somos seres das redes (Fialho, *et al.*, 2018, p. 20 e 21).

As redes sociais nascem como forma de representar a sociedade e a sua organização na atualidade, mas a nomenclatura “redes sociais digitais” não é consensual nas áreas das Ciências Sociais, adotando-se também as “redes sociais online”, “redes sociais virtuais” ou simplesmente “redes sociais”. De facto, Fialho *et al.* (2018) sublinham que

na literatura especializada há (...) alguma confusão etimológica sobre ao que reportamos quando utilizamos o conceito de rede social. Por isso, importa fazer, também um ponto de clarificação. O mediatismo que as redes sociais virtuais ocupam no nosso quotidiano leva-nos, por vezes, a que incorramos no erro de as designar por redes sociais. De facto, apesar de se constituírem como o suporte de interações sociais, ainda que virtuais, a designação mais correta é a de ‘mídias sociais’, ou, no, inglês, *social media*. O Facebook, Instagram, Twitter, Orkut, Myspace, entre outras plataformas de interação *online* são mídias sociais, assumindo-se como verdadeiros palcos de interação social que fomentam uma panóplia de laços e fluxos cujos limites não estão, para já, ao alcance do comum dos cientistas sociais (Fialho, *et al.*, 2018, p.22).

Não questionando estes meios de comunicação e interação pela facilidade com que se está ligado à distância de um clique, a tecnologia deve ser entendida levando em conta o contexto social e, nesse sentido, Ponte (2016) alerta que,

a não participação nas redes sociais (...) por parte de internautas mais novos ou mais velhos, torna-se difícil pela exclusão que pode significar de oportunidades sociais, como partilhar um bom momento ou combinar um evento rapidamente. Estando conectados, os mais relutantes optam muitas vezes por “versões leves”, mínimas, do que colocam de si (...) um certo grau de revelação pessoal e de atenção à vida dos outros é não só inevitável mas também essencial à existência humana; os benefícios do uso das redes sociais satisfazem a necessidade de pertença ao grupo, de nos apresentarmos uns aos outros, de mantermos laços fortes e também laços fracos que constituem capital social (Ponte, 2016, p. 22).

No ano de 2019, nos relatórios do Digital Global 2019 do We Are Social¹ destacou-se o seguinte:

- Há hoje mais de 5.11 bilhões utilizadores únicos de telemóveis, aumentando 100 milhões (2 por cento) no ano passado;
- Há 4.39 bilhões utilizadores de internet em 2019, um aumento de 366 milhões (9 por cento) em relação a Janeiro de 2018;
- Há 3.48 bilhões de utilizadores da *social media* em 2019, com os totais mundiais a crescerem 288 milhões (9 por cento) desde esse período do ano passado;
- 3.26 Bilhões de pessoas usam a *social media* em dispositivos móveis em janeiro de 2019, com um crescimento de 297 milhões de novos utilizadores a representarem um aumento de ano para ano em mais de 10 por cento;

No relatório Visual Network Index (VNI) da Cisco sobre o Tráfego Global de Dados Móveis 2016-2021², em linhas gerais destaca-se que “em 2021 haverá no mundo mais telemóveis (5.000 milhões) que contas bancárias (5.400 milhões), água canalizada (5.300 milhões) ou linhas de telefone fixo (2.900 milhões)”.

Hoje exemplifica-se que, a percepção de uma consulta na internet, para obter informações e notícias em detrimento de outras fontes e Mídias como a televisão e rádio, teve um significativo aumento. A transformação da própria linguagem espelha-se em expressões como “estar ligado” ou “a navegar”, enquanto inerentes a uma realidade em que,

Toda a economia, a cultura, o saber, a política do século XXI, vão passar por um processo de negociação, distorção, apropriação a partir da nova dimensão espaço-temporal de comunicação e informação planetária que é o ciberespaço³ (Lemos, 2004, p. 127).

Para Lemos (2004), o espaço não físico/material constituído por estas redes de comunicação/informação, constitui-se como um infinito de possibilidades, gerador de

¹ Retirado de <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>

² Retirado de https://www.cisco.com/c/pt_pt/about/press/news-archive-2017/20170208.html

³ O termo foi criado por William Gibson em 1994 no seu livro de ficção *Neoromance* e posteriormente foi usado pelos criadores e usuários das redes

uma nova era civilizacional, não se sabendo até onde poderá ir e nem que impacto terá na esfera multidimensional do todo societário, dado que diariamente bilhões de novas interligações e conexões estão a ser criados e, conseqüentemente, as atitudes e os comportamentos, as formas de pensamento, os valores e as crenças são alteradas por este cenário comunicacional.

2. O Self Digital

Atualmente, de acordo com diversos autores (Williams, 2006; Wilson, Atkinson, Vieta, 2005), perspectiva-se a necessidade de adotar uma visão integradora que considere o virtual e o presencial enquanto processo regular interrompido. Neste ponto pretende-se compreender a construção do self na internet, focando as interações semânticas mediadas pelos seus utilizadores. A comunicação e as práticas sociais conferem significância ao self, enfatizando-se pelo discurso. Nesse enquadramento, o self aparece como um produtor inter-multiposicionado (Hermans, 2001; Valsiner, 2005), que se constitui por uma multiplicidade de vozes que inter-dialogam entre si. É nessa elaboração que o sujeito se implica numa teia (enredo) de significados e sentidos, imprescindíveis à composição de uma identidade narrativa que, por sua vez, encontra no socialmente instituído uma cultura e todo o suporte básico para apresentar e contrapor as variadas narrativas da relação do próprio sujeito com o ambiente e com os “outros self’s sociais” (Peres, 2007).

O self digital é uma construção inacabada. Pais (2006) argumenta que

os relacionamentos *online* produzem um efeito de ‘nívelação’ ou ‘equiparação’ de *status*, poder e influência entre os seus utilizadores. No entanto, esta *hipótese de equabilidade* é discutível. Não apenas o acesso à *net* se encontra restringido a quem domina a linguagem dos computadores como, sobretudo, existem mecanismos de distinção que pautam as relações na rede. O que está frequentemente em causa é a comunicação com um *estranho*, é certo. Mas desde o início de uma relação, as primeiras aparências são interpretadas no sentido de prever os atributos desse *estranho*, isto é, a sua *identidade social*, entendendo este conceito no sentido em que Goffman o utiliza, ou seja, incluindo *atributos pessoais* (como a personalidade) ou *estruturais* (como a ocupação). Estas antecipações são transformadas em *expetativas* e o *estranho* acaba por se revelar através de ‘retrospectivas em potência’ que dão lugar, segundo Goffman, a uma *identidade social virtual* que não coincide, claro está, com a *identidade social real*, baseada em atributos demonstráveis (Pais, 2006, p. 195).

Beck (2017) vai mais longe, ao equacionar o conceito de metamorfose digital, que

tem que ver com os efeitos secundários não intencionais e normalmente não visíveis, que criam sujeitos metamorfoseados - ou seja, humanos digitais. (...) põe em causa algumas categorias tradicionais, como o estatuto, a identidade social, a coletividade e a individualização. O estatuto de uma pessoa já não é principalmente definido pela sua posição na hierarquia da profissão, mas, por exemplo, pelo número de “amigos” no Facebook, em que a própria categoria de “amigo” se metamorfoseou numa coisa que não tem necessariamente que ver com uma pessoa conhecida. Enquanto tal, a metamorfose digital ocorre não onde se esperaria, mas em locais inesperados” (Beck, 2017, p. 185).

Assim permite que o “Eu” assuma uma centralidade que dificilmente sobressairia na realidade. Tal como Palfrey e Gasser (2016) retratam, os jovens

em vez de pensarem na sua identidade digital e na identidade do espaço real como coisas separadas, apenas têm uma identidade (com representações em dois, três ou mais espaços diferentes). Eles unem-se por um conjunto de práticas comuns, incluindo a sua tendência para a multitarefa, a sua facilidade em se expressarem e se relacionarem de maneiras mediadas pelas tecnologias digitais, e o seu padrão de uso das tecnologias para aceder e usar informações e criar novos conhecimentos e formas de arte. Para os jovens, as novas tecnologias digitais são mediadoras primárias das ligações entre seres humanos. Eles criaram uma rede 24/7 que combina o humano com o tecnológico a um nível que as pessoas nunca experimentaram antes, e está a transformar os relacionamentos humanos de maneiras fundamentais (Palfrey, Gasser, 2016, p. 5).

Nas redes sociais digitais, os jovens literalmente comandam o leme, pois correm os riscos em alto mar e, ao mesmo tempo, tentam controlar o efeito das suas ações. Sampaio (2018) recorre à “Galáxia da Internet” de Castells, enfatizando que

com a internet, um novo mundo se abriu para todos nós, sobretudo para os mais jovens, os grandes utilizadores (...) na net, o adolescente procura respostas, experimenta riscos, cria um novo conceito de regulação da distância, quer controlar os acontecimentos ou adquirir uma identidade provisória e temporária. O conhecimento democratizou-se e a intimidade está sempre em questão (Sampaio, 2018, p. 33 e 34).

Mas o mundo digital é um mundo virtual onde qualquer um pode alterar a apresentação de si mesmo, passando do factual para a fantasia, com mais facilidade e rapidez e, durante esse processo, correr o risco de uma dupla desumanização, sem

querer. Por outro lado, os jovens procuram o reconhecimento dos outros e de si mesmos para provar a sua própria existência, dentro dos complexos processos de globalização e da rápida mudança social. Significa que se criam e recriam, através de interações online mediadas e não mediadas, focados no que consideram oportunidades, frequentemente sem a consciência dos riscos implícitos do envolvimento com a Mídia social.

Os adolescentes, mesmo estando em quarentena, mantêm os seus laços de sociabilidade digital veem-se, como antes, no universo online. A sua imagem precisa de circular nos circuitos das suas relações e para alguns até reafirma-se a expectativa reconhecidamente estimulada nessa ambiência cultural, de se “tornar famoso” e, quiçá, de se tornar um “digital influencer” (Deslandes e Coutinho, 2020).

É claro que as mudanças neste cenário são inevitáveis, pois o medo de ficar fora dos acontecimentos leva os jovens a comportamentos aditivos e obsessivos. Não se está a ignorar o lado positivo das TIC, apenas a consolidar a sua utilização numa sociedade de futuros jovens cidadãos, informados. E que os poderá levar a serem consumidores mais exigentes e verdadeiramente livres nas escolhas que fazem no dia-a-dia.

Capítulo II. Nativos Digitais Portugueses

Nativos digitais são todos os indivíduos nascidos num ambiente em que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) fazem parte das suas vidas, desde cedo. São os chamados filhos da Era da Informação, que interagem de forma natural e espontânea com diversas mídias (ex. controles remotos, videogames, rato, telemóveis, MP3, MP4, DVDs e outros aparelhos).

De acordo com Ponte (2016), a expressão nativos digitais,

foi cunhada por Marc Prensky em 2001, para distinguir jovens estudantes norte-americanos do ensino superior que tinham crescido com computadores, videogames e Internet. Esses jovens seriam os primeiros ‘falantes naturais’, com destreza tecnológica e mais inclinados a tirar partido das suas potencialidades do que as gerações mais velhas. A expressão rapidamente se popularizou e se generalizou às gerações seguintes (Ponte, 2016, p. 16).

Para Prensky (2001), esses jovens aventuram-se com destreza na Internet, com curiosidade sobre tudo o que a Web (rede) pode oferecer, participando em comunidades virtuais, motores de busca, ou fazendo download de filmes, músicas e jogos. Muitos deles, antes de aprenderem a ler, navegavam neste universo.

Com o surgimento da Internet, aos jovens que nascidos nesta geração crescem as redes sociais digitais: o Facebook, o WhatsApp, o Snapchat, o Skype, Instagram e outras. Já não imaginam os seus dias sem estas ferramentas de comunicação, inclusive é possível observar alterações no seu estado de humor quando há alguma falha de luz ou da rede. Se não conseguirem ter acesso ao Wi-Fi em locais públicos, por qualquer motivo, acentua-se a ansiedade na tentativa de aceder a estes mecanismos.

Em Portugal, falando resumidamente em relação à evolução da Internet, Sampaio (2018) refere que,

em novembro de 1999 a Telecel apresenta, pela primeira vez em Portugal, um serviço de acesso à Internet a partir do telefone móvel, utilizando o WAP (Wireless Application Protocol) (...) em maio de 2002, aparece pela primeira vez no nosso país o serviço MMS – Serviço de Mensagens Multimédia. O 3G surge em 2004 (...) em setembro de 2006 a Vodafone é o primeiro operador português a disponibilizar o acesso à Internet com velocidade de Banda Larga até 3,6 Mbps, cerca de 10 vezes superior à até então disponibilizada na 3.^a Geração (...) desde dezembro de 2011 três operadoras portuguesas disponibilizam comercialmente a tecnológica 4G em Portugal (...) desde aí

generalizou-se a internet nos telemóveis, sendo que atualmente ela existe quer através da rede de dados dos telemóveis quer através do wi-fi (Sampaio, 2018, p. 35).

O digital também alterou definitivamente o paradigma da infância. Ponte (2012) refere que,

nas ruas, as crianças estão hoje mais invisíveis. As suas movimentações com autonomia (irem sozinhas para a escola, brincarem com amigos nas pracetas e jardins) são difíceis de discernir nas zonas urbanas onde vive a maioria. Por outro lado, é cada vez mais visível o espaço que ocupam produtos para crianças nas grandes superfícies comerciais, de brinquedos eletrónicos a alimentos e a roupa de marca diferenciada por géneros e por idades. As crianças pesam nos orçamentos das famílias, nas despesas de educação e de ocupação dos seus tempos livres, numa relação inversa com o seu número decrescente, que faz do viver a infância uma experiência cada vez mais no singular. Desde há quase uma década que estão na linha da frente no uso dos meios digitais entre as famílias portuguesas, e são as que dispõem hoje de mais computadores portáteis pessoais, a nível europeu, como revelam os resultados do inquérito *EU Kids Online*⁴ (...) nas condições de ser criança em Portugal, a par dos notáveis progressos na saúde materno-infantil que colocam o país na liderança mundial, persistem marcas de pré-modernidade, como a

⁴ A autora frisou que o Projecto *EU Kids Online* era “norteado por objetivos de intervenção - na forma de recomendações a entidades responsáveis por políticas e práticas, das indústrias aos governos, passando pelas famílias e a escola - este estudo incidiu sobre os riscos mais proeminentes na agenda pública, e não necessariamente sobre os que mais preocupam as crianças no seu dia-a-dia, muitas vezes relacionados com riscos técnicos, como vírus, e com a invasão de mensagens comerciais na sua navegação na internet. Foram assim tratados riscos relacionados com conteúdos pornográficos, contacto com pessoas desconhecidas que se conhecem *online*, *bullying*, ‘*sexting*’, conteúdos potencialmente nocivos gerados por utilizadores e abuso de informação pessoal (...) de referir ainda que a concepção teórica do Projecto *EU Kids Online* abre espaço para uma compreensão contextualizada e ponderada da segurança e dos riscos dos mais novos nos media digitais. Não só se procuram relacionar os riscos *online* com os que acontecem *offline*, como no caso do *bullying* e do contacto com mensagens e imagens de cariz sexual, como também se traça uma distinção entre exposição a riscos e a forma como as crianças lidam com eles (...) o inquérito abrangeu uma amostra representativa de 1000 crianças e um dos seus pais, em 25 países (Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Lituânia, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia e Turquia) (...) em Portugal, foram inquiridas mil crianças que usam a internet e um dos seus pais, de norte a sul do país, entre Abril e Julho de 2010” (Ponte, 2012, p. 14 e 15).

elevada pobreza infantil que coloca os menores de 17 anos como o grupo de maior risco educativo (Ponte, 2012, p. 21).

Embora estes meios de comunicação possam ter aspetos positivos, como por exemplo o acesso a uma comunicação fácil, a criação de uma vasta rede de contactos e até a aceitação pelo grupo de pares, também se pode traduzir em consequências negativas, se o seu uso for abusivo. Conduz ao isolamento social, ao vício (dependência), a um sedentarismo prejudicial à saúde, ao insucesso e à diminuição do rendimento escolar, dificuldades de relacionamentos com os outros e, em casos mais graves, sintomas de ansiedade e depressão.

Patrão e Hubert (2016) perfilam que,

as novas gerações, que são apelidadas de nascidos digitais, geração Magalhães ou mesmo de geração virtual, acrescem ao seu reportório os comportamentos *online*. Comunicam e relacionam-se em rede (...) quanto mais tempo um jovem estiver na Internet, maior será a probabilidade de ser considerado um adito ou dependente? Sim, mas não só. O tempo despendido na Internet, isoladamente, não é suficiente para indicar que existe um problema. Há muitos jovens que dizem: “Mãe, estou a estudar! Estou a fazer um trabalho para português”. E assim passam horas. Perdem a noção do tempo *online*. Da investigação com jovens portugueses, sabemos que, em média, passam, por semana, de acordo com o nível de ensino, 2 horas (ensino básico), 6 horas (ensino secundário) e 42 horas (ensino universitário) *online* para estudar. Mas fazem muitas outras atividades na Internet (...) os jovens que são considerados dependentes utilizam a Internet, essencialmente, em aplicações interativas de comunicação instantânea (e.g., redes sociais, jogo *online*), enquanto os utilizadores regulares não dependentes utilizam-na para comunicação pessoal (e.g., *email*) e pesquisa de informação, seja para trabalhos escolares ou de interesse pessoal (Patrão, Hubert, 2016, p. 97 e 98).

Espanha (2012), num estudo realizado no âmbito do OberCom (2010)⁵, baseado em dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) de 2008, feito com indivíduos com idade compreendida entre os 10 e os 15 anos e cujo objetivo foi produzir informação relativa à utilização das TIC, enumerou cinco aspetos fundamentais:

⁵ “Uma das tarefas principais do OberCom, enquanto instituição, é investigar e analisar os media e a comunicação social em Portugal. A investigação é realizada no quadro do Observatório ou através de parcerias nacionais e internacionais” - retirado de <https://obercom.pt/homepage/investigacao/>

1 – Os jovens revelam maior proeminência das TIC nas suas vidas e à medida que aumenta a idade decresce a taxa de utilização;

2 – A fratura entre ‘nativos digitais’ e outros utilizadores (‘imigrantes digitais’)⁶ é desmentida pela análise de variáveis com a frequência de utilização e as atividades desenvolvidas;

3 – As assimetrias de género na utilização de TIC são observáveis no grupo dos 10 aos 15 anos, ainda que substancialmente mais esbatidos que no resto da população, e manifestam-se na frequência de utilização, nas atividades desenvolvidas e também nos locais de utilização (...) os rapazes estão no topo da utilização de jogos em rede e em todas as categorias de *download* (imagens, *software*, jogos, música e filmes). A comunicação por *chat* é também ligeiramente mais masculina. São poucas as atividades tendencialmente mais praticadas pelas raparigas. As mais salientes são a leitura de livros na *net* e a pesquisa de informação sobre saúde;

4 – A aptidão digital não é unicamente explicada por diferenças geracionais, como demonstra a análise empírica. Mais do que a idade, o tempo (experiência) e a extensão do uso de TIC são variáveis que ajudam a compreender a facilidade de uso e os modos de integração das tecnologias na vida quotidiana dos indivíduos;

5 – A utilização do conceito de nativos digitais sem levar a cabo uma análise da realidade portuguesa corre o risco de mascarar assimetrias de condição (social, económica, geográfica, educacional, cultural), tanto nas camadas mais jovens como na população adulta (Espanha, 2012, p. 52 e 53).

Importa igualmente reconhecer a cultura de pares enquanto abertura de qualquer criança à sociedade. Segundo Ponte (2016):

o suporte educativo, emocional e integrador da família, decisivo nos primeiros anos de vida, complementa-se na pré-adolescência e adolescência com a crescente influência dos pares. Duas características da cultura de pares nessas idades importam para a análise da socialização ligada ao digital: 1) os pares não têm de se conhecer pessoalmente: eles reconhecem-se no modo de falar, de vestir, nas escolhas ou nas preferências, para as quais as *media* dão visibilidade; 2) os grupos de pares são importantes no processo de socialização, uma vez que é aí que ocorrem aprendizagens importantes sobre a natureza

⁶ Termo que descreve a geração dos adultos face à utilização das TIC, contrastando com o dos nativos digitais.

e o significado de normas sociais, que influenciam e autorregulam crianças e jovens no sentido da uniformidade, da conformidade e da obediência, no que se pode designar como ‘tirania da maioria’ (Ponte, 2016, p. 17).

A mesma autora também afirmou que

Portugal está na linha da frente no uso das redes sociais digitais: estatísticas de 2014 revelam que 70% dos internautas portugueses com mais de 15 anos as usam, para uma média de 57% entre os 28 países da União Europeia. Dos utilizadores portugueses das redes sociais, 98% têm um perfil no Facebook; o envio de mensagens é a sua atividade mais frequente (85%); marcar *Gosto* nas páginas de outros, seguir notícias, usar o *chat* e comentar publicações são usos de mais de dois terços. Criar álbuns fotográficos e assinalar aniversários de amigos são práticas de mais de metade (Ponte, C. 2016, p. 19).

No entanto, a liderança dos internautas portugueses, comparativamente à média europeia, também acarreta consequências ao nível do desenvolvimento. Almeida *et al.* (2015) notam os dois lados da moeda:

se o acesso à internet parece ter-se tornado (quase) universal entre as crianças do Ocidente europeu, nomeadamente em Portugal, o sonho igualitário da homogeneização e uniformização dos comportamentos digitais – que muitos acalentavam no advento desta nova era – parece vir colidir com a realidade (...) não é raro contrapor-se um argumentário otimista, que aclama o potencial libertador e criativo do mundo virtual face aos constrangimentos, determinismos e inércia do mundo real, a um argumentário pessimista, que invoca novas formas de sujeição, dependência e sedentarismo acopladas às novas TIC. No caso das franjas mais novas da população, é frequente ouvir-se dizer que elas contribuem para formar crianças mais autónomas, criativas, motivadas e inovadoras; ou, no extremo oposto, que a internet tem contribuído para tornar as crianças indivíduos sedentários, isolados do mundo exterior, privados de afetos, desapossando-as afinal da infância a que têm direito (Almeida, *et al.*, 2015, p. 12).

Cerca de três mil jovens, entre os 13 e os 14 anos de idade, de duzentas e quinze escolas, participaram na segunda edição do estudo International Computer and Information Literacy Study (ICILS), em 2018. O seu conhecimento foi avaliado em duas áreas: Literacia em Computadores e Informação (CIL) e Pensamento Computacional (CT). O relatório foi divulgado no dia 5 de Novembro de 2019⁷.

⁷ Retirado de <https://24.sapo.pt/tecnologia/artigos/nasceram-e-cresceram-rodeados-de-tecnologia-mas-estudo-sugere-que-os-jovens-portugueses-nao-conseguem-avaliar-se-a-informacao-online-e-fiavel>

Verificou-se que⁸ “só 1% dos jovens portugueses conseguiu selecionar a informação mais relevante e foi capaz de avaliar a utilidade e fiabilidade da informação para criar produtos de informação. Dos 46 mil alunos, apenas 2% demonstrou ter capacidade para aceder de forma crítica a informação ‘online’ (...) os investigadores questionam até que ponto estarão os jovens preparados para estudar, trabalhar e viver num mundo digital. Em Portugal, por exemplo, só 20% dos alunos portugueses mostrou ser capaz de trabalhar de forma independente com computadores (...) quase metade conseguiu executar apenas ‘tarefas elementares e explícitas’ de recolha e gestão de informação: 46% dos jovens portugueses ainda ‘precisam de ajuda’ na altura de usar computadores para investigar, criar ou comunicar”.

Os nativos digitais têm um “olhar” diferente do das gerações anteriores. Carregam novas expectativas, necessidades e anseios a que as organizações, empresas e a sociedade terão que saber responder. As tendências e os estilos são determinados pela Internet. Valorizam e preocupam-se com as questões da sustentabilidade, prezam a sua autonomia e não lidam bem com a autoridade. Todas estas questões refletem e impactam num novo modelo de estar em sociedade.

1. O Conflito Intergeracional

A perceção de que as diferenças geracionais podem provocar dissociação no lugar da sociabilidade é um desafio que gera impasses nas relações parento-filiais. As TIC também desencadearam mudanças nas relações familiares:

Num país de contrastes, as condições de infância das crianças de hoje são muito diferentes das vividas pelos seus pais e avós, marcadas que foram aquelas por uma baixa escolaridade (mais de 60% dos pais não ultrapassa a escolaridade obrigatória de nove anos) e por escassez de objetos de lazer que transformava desperdícios e recursos naturais em brinquedos (fazíamos bolas com trapos, ou fazia comida para a boneca, com ervinhas, recordam pais e avós de hoje). Essas memórias estimulam o desejo de proporcionar a filhos e netos aquilo que não tiveram, tanto a nível de entretenimento como no investimento em meios e atividades que possam facilitar o sucesso educativo (Ponte, 2012, p. 21).

⁸ Retirado de <https://24.sapo.pt/tecnologia/artigos/nasceram-e-cresceram-rodeados-de-tecnologia-mas-estudo-sugere-que-os-jovens-portugueses-nao-conseguem-avaliar-se-a-informacao-online-e-fiavel>

Neste sentido, a literatura divide os atores em nativos digitais VS imigrantes digitais (Prensky, 2001). São imigrantes digitais os indivíduos que nasceram antes do surgimento das TIC, mas que por via do progresso e desenvolvimento, principalmente a nível laboral, tiveram que se adaptar a esta realidade, não tendo a mesma relação íntima com estas ferramentas como os nativos digitais. Os imigrantes digitais não têm tanto entusiasmo pelas ferramentas digitais, porque nasceram na era analógica, no tempo da rádio, da televisão e do telefone fixo. O vazio digital provocado pela diferença geracional impacta no campo familiar, visto que muitos pais sentem-se perdidos num mundo digital, no qual os jovens têm uma notória vantagem.

No digital, só o mais adaptado “sobreviverá”? Almeida *et al.* (2015) enaltecem que,

as crianças são percecionadas como menores, dependentes do saber transmitido pelos pais velhos, também responsáveis pela sua proteção face a ameaças exteriores; por outro lado, as crianças são discriminadas em termos dos recursos económicos e espaciais disponíveis, cuja posse os adultos exclusivamente controlam. Porém, este paradigma não pode hoje deixar de ser interpelado por uma constatação frequente: em Portugal, como em alguns outros países europeus, há contextos em que as crianças lideram na apropriação e uso competentes de novas tecnologias de informação e comunicação, revelando intensidades de utilização e níveis de proficiência bem superiores aos adultos e exibindo notáveis capacidades de navegação e comunicação no ciberespaço (Almeida, *et al.*, 2015, p. 101).

Almeida *et al.* (2015) abordam ainda que,

a visão binária veiculada na sociologia da infância pela teoria da geração, na qual as crianças são remetidas para o estatuto de minoria dominada, desapossada de recursos de saber e de poder, é hoje desconfortavelmente confrontada com sinais vindos de uma outra esfera da realidade: a das práticas infantis relativas ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação (...) a evidência empírica, recente mas pujante, sobre a apropriação infantil das novas TIC é interpretada, por alguns, como o advento de uma nova era geracional e cultural (Almeida, *et al.*, 2015, p. 104 e 105).

Realça-se o papel das crianças, como líderes naturais deste processo de aprendizagem e inovação, “ultrapassando e tomando o lugar dos adultos na corrida tecnológica” (Tapscott, 1998). E, simultaneamente, retratam-se os adultos, “imigrantes digitais” (Prensky, 2001), “como a inábil retaguarda acomodada, excluída ou marginalizada da modernidade digital” (Almeida, *et al.*, 2015, p. 104 e 105).

Torna-se interessante perceber que, tal como refere Sampaio (2018), o Facebook, rede social digital mais popular do mundo, ganha os “imigrantes digitais” como adeptos. Na verdade,

perdeu terreno, sobretudo depois da aquisição do *Instagram* (...) a verdadeira razão da perda de popularidade reside, todavia, num facto significativo: o *Facebook* tornou-se uma rede social para os adultos, isto é, transformou-se num território demasiado habitado pelos mais velhos (...) no fundo, é como se fosse necessário conseguir uma rede social com características próprias da juventude, relativamente preservada da “contaminação” pelos pais. A utilização, cada vez mais frequente por parte de pais, avós e professores, do *Facebook* fez com que esta rede social perdesse importância para a gente nova (Sampaio, 2018, p. 144).

Pode entender-se este fenómeno como uma tentativa de os jovens afirmarem a sua “emancipação”, destacando as diferenças entre os “Nativos” e os “Imigrantes Digitais”.

Valente e Osório (2016), refletem que,

os jovens têm necessidade de alcançar rápida e integralmente os direitos da idade adulta, mesmo quando não compreendem as implicações desse estatuto, e é nessa direção que são impelidos pelo sistema que os adultos constroem, que lhes restringe determinadas liberdades, protegendo-os e pressionando-os com uma escala de sucesso que se define em termos de adultocêntricos (Valente e Osório, 2016, p. 47).

Na reflexão anterior, os autores sublinham que há uma projeção dos pais nos filhos, nos seus interesses, objetivos e falhanços, comparando o crescimento dos jovens, através das marcas de acontecimentos na escala que utilizaram para verificar esse crescimento. São mais estabelecidas na perspectiva do adulto, do que estipuladas com a participação do jovem.

Nesse sentido Ponte (2016) frisa que,

uma questão corrente associada aos pré-adolescentes e adolescentes é a diferença que muitos “nativos digitais” apresentam em relação a geração anteriores no que se refere à privacidade: na internet querem (sobretudo) estar nas redes sociais, estarem em contacto e comunicação com partes, revelando-se uns aos outros. Se os pais e avós recordarem esses seus tempos de adolescência, encontrarão certamente o mesmo desejo de estar com amigos, de conviver com eles, de trocar correspondência epistolar muitas vezes até com pessoas da mesma idade, de outros países e que lhes eram desconhecidos. Esse

comportamento parece assim decorrer mais das características dessa fase do ciclo de vida do que da familiaridade com a tecnologia (Ponte, 2016, p. 18).

A convivência com a diferença é quase sempre um problema, no sentido em que se acentuam as diferentes formas de estar, pelo acréscimo das faixas etárias. Os grupos de diferentes gerações podem defender valores e interesses muito variados. Beck (2017) metaforiza o conflito intergeracional:

a geração mais nova torna-se a professora da mais velha, mostrando aos idosos o caminho para a frente. No entanto, isto sucede de uma maneira algo defensiva. Por um lado, esta maneira algo defensiva resulta do facto de a geração mais nova depender social e materialmente da mais velha. Por outro, porque esta geração mais jovem é unideológica e não tem uma compreensão clara sobre o caminho certo para a frente; já não sabe o que funciona sem saber o que funciona, como poderia funcionar e aonde conduz (...) no palco mundial da luta entre gerações, os papéis estão bem distribuídos: os mais velhos são os *Neandertal*, e os jovens, a geração global, são os *Homo cosmopolitanicus*. São aqueles para quem a metamorfose se tornou uma segunda natureza, enquanto a geração mais velha a experiencia como uma ameaça à sua existência. Os mais velhos nasceram como seres humanos, mas, tal como na *Metamorfose* de Kafka (1915), acordaram um dia como insetos chamados “iliteratos digitais”. As novas gerações, pelo contrário, já nasceram como “seres digitais”. Aquilo que vinha como o termo mágico “digital” tornou-se parte do seu “equipamento genético (Beck, 2017, p. 233 e 234).

Por isso entende-se que, o impacto que as inovações provocadas pela sociedade da informação ou era digital causaram, na educação, se tenha estendido a uma infinidade de recursos tecnológicos que influenciam os modos de ser, estar, pensar e perceber a cultura e o mundo. Os adultos enfrentam o desafio de apoiar os jovens na apropriação desses recursos, para que sejam utilizados de forma significativa.

2. A Dependência Online e o Cibercrime

Os Nativos digitais lidam com a tecnologia e a sua permanente atualização com tanta facilidade, que se poderia equacionar formas de utilizar essas tecnologias como instrumento para o desenvolvimento das suas aprendizagens. É frequente até, por este motivo, os adultos pensarem que não precisam de se preocupar, enquanto eles estiverem conectados e sossegados nos seus quartos.

Sampaio (2018) adverte para os riscos de dependência dos nativos digitais:

nos últimos cinco anos têm aumentado os jogadores muito jovens que jogam a dinheiro ou que estabelecem uma relação patológica de dependência em relação à internet (...) esta relação de dependência verifica-se hoje não só em relação aos jogos mas também no que diz respeito ao telemóvel. Essa é, aliás, uma das grandes preocupações dos pais de hoje (...) sempre em conexão com os amigos, sob a forma de mensagens de diversos tipos ou de imagens que chegam a todo o momento, os adolescentes dos nossos dias consideram o telemóvel um prolongamento do seu corpo. Levam-no para todo o lado: para as aulas, onde o utilizam quase em permanência, apesar da proibição dos professores; em casa, a todas as horas, apesar do apelo constante dos pais; na rua, onde tantas as vezes os vemos nas suas mãos e ouvidos (...) os modernos telemóveis, curiosamente batizados de *smartphones*, permitem o acesso a plataformas de comunicação muito atrativas para os adolescentes e possibilitam uma comunicação muito rápida. Tornam possível, através do acesso às redes sociais, a partilha de emoções e sentimentos, o que é decisivo na adolescência (...) compreende-se que pais e educadores vivam uma crescente preocupação com o uso do telemóvel, não só pelos riscos da sua ligação à internet (tantas vezes referidos e não exagerados), mas pelo uso abusivo da net tornada portátil e de acesso muito facilitado nos nossos dias. Os novos telefones ligam os jovens entre si e podemos mesmos dizer que os adolescentes de hoje partem do seu telemóvel para o mundo, numa comunicação múltipla nunca antes conseguida (...) os telemóveis ligados à internet invadiram por completo o quotidiano das famílias e levantam importantes questões de privacidade e de autoridade parental, em que muitas vezes a internet é considerada a responsável por tudo o que corre mal (Sampaio, D., 2018, p. 133 e 134).

É importante que as famílias tenham atenção e façam o acompanhamento de crianças e adolescentes nesta matéria, quando se mencionam as tecnologias e redes sociais digitais, por se tratar de um universo desconhecido. Por outro lado, a excessiva utilização destes meios tem sido alvo de estudos, em que se verifica a chamada “dependência da Internet”.

Costa e Patrão (2016) clarificam o que é a dependência na Internet:

os problemas relacionados com interesses específicos que existem fora do mundo online, mas aos quais a internet permite um acesso mais fácil, como a dependência do jogo ou o interesse em pornografia. Neste caso, o uso excessivo da internet só existe por causa de um interesse em atividades particulares (...) os problemas relativos a um interesse mais generalizado na internet. É a este segundo caso que, normalmente, o termo dependência da internet se aplica. Contudo, tem sido observado que este interesse

mais geral tem, na verdade, alguns focos que consistem na utilização prolongada de redes sociais. Ou seja, tipicamente, as pessoas com dependência da internet procuram atividades que são consideradas normais na vida, tais como procura e consolidação de amizades, namoros e relacionamentos sexuais (Costa, Patrão, 2016, p. 120).

É um facto que os adolescentes têm direito à sua privacidade, ainda que sob a monitorização de um adulto responsável. A ideia não é restringir o acesso às tecnologias, mas orientar os menores. Sabe-se que a internet foi uma “aliada” para entreter crianças e adolescentes. Todavia, a dependência causa comportamentos ansiosos e agressivos, impedindo a socialização familiar. Costa e Patrão (2016) alertam que o fator da dependência é fulcral para identificar outros problemas:

as redes sociais servirão para facilitar a comunicação, mas a investigação científica mostra que os mais dependentes da internet têm maior probabilidade de se queixarem de isolamento e de ansiedade social. A ansiedade social é provocada pelo medo do julgamento dos outros e caracteriza-se pela propensão para sentimentos de vergonha, mal-estar com a crítica, medo de rejeição a um alto nível de insegurança na interação com outrem. A dependência da internet também é mais frequente em pessoas que se queixam de outros problemas emocionais, tais como depressão, ansiedade, *stress* ou dificuldades no sono. Não é sempre claro se são os problemas emocionais que levam à dependência da internet ou se é a dependência da internet que leva a problemas emocionais (Costa e Patrão, 2016, p. 121).

O telemóvel é o dispositivo predileto para o acesso à Internet. Sampaio (2018, p. 137) listou os sinais que indicam a dependência de um jovem relativamente ao telemóvel:

- a) Se está sempre a utilizar o telemóvel: às refeições, em momentos de conversa com familiares e amigos, no quarto antes de dormir ou mesmo nas aulas;
- b) Se fica extremamente ansioso quando esquece o telemóvel e não o consegue encontrar;
- c) Se mente sobre a sua utilização, sobretudo ao deitar e durante a noite, com o argumento (por exemplo) de que foram os amigos que telefonaram contra as suas indicações;
- d) Se está a enviar mensagens para pessoas na mesma sala ou para alguém que acabou de deixar;
- e) Se o utiliza no cinema, no teatro ou em concertos;

- f) Se utiliza as aplicações dezenas de vezes por dia;
- g) Sobretudo se falta aos seus compromissos mais importantes, nomeadamente, escola ou trabalho, momentos familiares significativos, refeições e horas de sono.

Almeida e Gouveia (2016) revelam uma preocupação com a atividade online das crianças e adolescentes:

recentemente, tem-se assistido a uma maior preocupação com a atividade *online* dos mais novos. As crianças e os adolescentes têm hoje acesso direto e facilitado à Internet, a partir dos telemóveis, dos *tablets*, das consolas de jogos e dos computadores portáteis, seja em casa, na escola ou em lugares públicos, aumentando o tempo, o modo e o espaço em que estão *online*. No seio destas atividades surgem os comportamentos de *ciberbullying* ou *bullying online*, termos que se usam neste texto indiferenciadamente para distinguir os comportamentos de *bullying* que são praticados recorrendo aos dispositivos eletrónicos e à Internet. Estes comportamentos surgem ligados a sérias ameaças ao bem-estar de crianças e de jovens, em alguns casos mais graves, terminando no suicídio em resposta ao sofrimento causado pela vitimização *online* (Almeida, Gouveia, 2016, p. 75).

Por sua vez, as ambas as autoras estabelecem a ligação entre o bullying tradicional e o cyberbullying. O último,

é usado para designar, de modo geral, o bullying que tem nos dispositivos móveis ou na Internet a sua via de eleição. A designação mantém, no entanto, que os comportamentos de bullying em contexto virtual ou fora dele são agressões intencionais que visam ameaçar, ofender e humilhar, e que esta intencionalidade se inscreve na repetição de atos que causam o sofrimento das vítimas e no desequilíbrio de poder entre a vítima e o seu perpetrador (...) contrariamente à vítima de bullying online, que sabe quando está a ser atacada, teme pela hora do recreio ou não quer ir à escola, a vítima de ciberbullying pode ser atacada de várias formas e a qualquer momento, mesmo quando está a dormir (...) as diferenças e as semelhanças entre o bullying tradicional e o ciberbullying destacam ainda a ausência de força física no segundo, a ausência de medo por parte dos cyberbullies e a pouca noção do sofrimento da vítima. Com efeito, os cyberbullies, que manejam habilmente os recursos tecnológicos e atuam incógnitos ou sob uma falsa identidade, dificilmente avaliam as consequências morais dos seus atos (...) fora ou dentro do contexto virtual, os atores são os mesmos: bullies, vítimas e testemunhas. Relativamente às testemunhas, distinguem-nas as posições relativas que ocupam; das que apoiam, de forma mais ou menos ativa e direta, o agressor, às que mostram

defender a vítima e ainda às que se mostram indiferentes e não se envolvem no bullying (Almeida, Gouveia, 2016, p. 76 e 77).

Palfrey e Gasser (2016) corroboram o sentido do parágrafo anterior, considerando que,

a Internet não é a causa raiz do cyberbullying; nem é a causa raiz do contato indesejado entre menores e adultos. As causas para esses dois perigos são as mesmas que eram antes da Internet: depravação humana, falta de discernimento, falta de preocupação com o bem-estar de outras pessoas, tendência dos adolescentes a correr riscos, doenças mentais e assim por aí adiante. Esses riscos de segurança são perfeitamente reais no contexto online, no entanto, assim como no contexto offline. E a tecnologia da Internet complicou a situação. Num ambiente online, é mais provável que os jovens possam enfrentar o antigo problema do bullying sozinho; e um jovem pode ser apanhado de surpresa e conversar com um estranho com uma falsa sensação de segurança. Mas embora o ambiente em que os riscos surgem tenha mudado, os atos prejudiciais ainda são os mesmos atos prejudiciais. Os agressores podem envergonhar os seus alvos perante um público maior online do que no pátio da escola, mas as suas provocações não são diferentes. Esse ponto sobre a segurança digital – de que os problemas são os mesmos, apenas continuam num novo meio e às vezes tornados mais complexos – é essencial para entender como fazer algo a seu respeito (Palfrey, Gasser, 2016, p. 107 e 108).

No dia 31 de janeiro de 2019, no programa Linha da Frente do canal RTP 1, exibiu-se o episódio “Queimados na Rede”⁹, apresentado pela jornalista Sandra Salvado. Abordaram-se os vários perigos a que os cidadãos estão sujeitos nas redes sociais digitais.

De acordo com os dados cedidos pela Polícia Judiciária, sobre crimes informáticos ocorridos entre 2017-2018, instauram-se 1336 processos: extorsão por meio informático (160); devassa da vida privada (79); difamação através das redes sociais (276); publicidade e calúnia (9); gravação e fotografias ilícitas (61); pornografia de menores (751). Ou seja, por “difamação através das redes sociais” depreende-se o cyberbullying. Por exemplo, um relacionamento mal resolvido que resulte num ato vingativo por parte de um dos parceiros. E, não menos alarmante, a “pornografia de menores”. Um menor aceita o “pedido de amizade” de um potencial predador sexual,

⁹ Exibido a partir dos 09m37s em <https://www.rtp.pt/play/p5280/e387537/linha-da-frente>

que comunica através de um perfil falso. É uma armadilha em que o próprio estará sujeito a cair e o controlo fugirá aos seus encarregados de educação.

Segundo Valente e Osório (2016), no que toca à segurança na Internet,

Ao nível europeu, por exemplo, apenas em 1999 as preocupações com a segurança na Internet e o combate aos conteúdos ilegais e lesivos existentes nas redes mundiais assumiram o carácter de lei, por decisão do Parlamento Europeu e do Conselho da Europa. Mas só em 2003 é que se estabeleceu um sistema alargado de proteção e de segurança em linha, em consequência da aprovação da extensão do *Safer Internet Action Plan*, que previu incentivos a: criação de linhas diretas para denúncia de conteúdos ilegais na Net; desenvolvimento de sistemas de filtragem e de classificação para permitir aos pais controlar o tipo de conteúdos acessíveis a crianças; criação de consciência e melhoria dos conhecimentos dos professores, dos pais e das crianças sobre segurança na Internet (...) em Portugal, o dispositivo engloba o programa SeguraNet (www.seguranet.pt) na vertente formativa, liderado pela Equipa de Recursos e Tecnologias Educativas do Ministério da Educação, e o projeto *Internet Segura* (www.internetsegura.pt), que assume uma vertente mais informativa e de minimização dos efeitos dos conteúdos ilegais e lesivos dos cidadãos, sustentado por um consórcio que reúne a educação (Direção-Geral da Educação), as organizações juvenis (Instituto Português do Desporto e Juventude) e uma empresa de *software* (Microsoft) (Valente, Osório, 2016, p. 47).

Pode refletir-se que, apesar de Portugal ter competência para julgar e processar estes crimes, não é fácil localizar os seus autores, sabendo a facilidade com que através da internet se mantém no anonimato, bem como a carência de recursos e de profissionais especializados nesta área. Há ainda a questão de existirem conflitos de competência, o que por vezes resulta na não punição destes crimes.

Os crimes em si são considerados no virtual, porém as consequências repercutem-se no mundo real, havendo uma relação de interdependência.

Existem outras práticas criminosas que vão ganhando espaço via plataformas digitais, em que indivíduos com um relativo poder de influência promovem sucessivas violações contra os Direitos Humanos, demonstrando preconceitos, intolerância religiosa, xenofobia, homofobia, ou incitando à violência e maus tratos contra animais. Mas quando se trata de menores, neste caso crianças e adolescentes (para não fugir ao foco deste trabalho), a situação é mais grave, porque remete-os para situações de perigo e risco.

Capítulo III. Operacionalização da pesquisa

À medida que o trabalho se foi desenvolvendo, surgiram diversos obstáculos, o que conduziu a um processo de reflexão constante. No entanto, o caminho metodológico prosseguiu construído e as respectivas etapas ficaram encerradas.

Segundo Richardson (1999), o método científico é a forma de se disseminar o conhecimento obtido empiricamente e Gil (1999), considera-o um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos que se utiliza para chegar ao dito conhecimento.

O processo foi iniciado com a delimitação da problemática, definindo como objeto de estudo deste trabalho os nativos digitais portugueses.

Tendo em conta os pontos anteriores, com base na revisão da literatura apresentada, sobre os nativos digitais portugueses e as redes sociais digitais (onde se desenrolam as suas interações), formulou-se a pergunta de partida do trabalho: “de que modo a digitalização influencia o comportamento dos adolescentes portugueses?”.

Através dessa pergunta definiram-se também os objetivos da pesquisa e o processo metodológico.

1. Objetivos do estudo e metodologia

Considerou-se esta investigação como um estudo exploratório de natureza qualitativa. A pesquisa exploratória utiliza-se quando se pretende fornecer e ampliar a informação acerca de uma problemática, possuindo métodos mais flexíveis sem recurso a questionários ou amostragens muito complexas (Yin, 2001).

De acordo com os objetivos explicitados pretende-se levantar informações e não obter conclusões com dados estatísticos. A pesquisa qualitativa, de acordo com Bogdan e Biklen (1994), considera o ambiente natural a fonte mais direta de dados e o investigador como o seu principal instrumento, preocupando-se, essencialmente, com o processo.

O objeto de estudo deste trabalho são os nativos digitais portugueses e o objetivo geral é:

– Compreender o perfil dos nativos digitais em Portugal, enquadrando os novos desafios suscitados ao Serviço Social.

Os objetivos específicos são:

- 1 – Dar a conhecer o perfil dos nativos digitais portugueses.
- 2 – Enquadrar os desafios do Serviço Social no âmbito do digital, contribuindo para o desenvolvimento do e-Social Work enquanto área especializada.
- 3– Propor uma intervenção técnica em que o digital seja o intermediário na construção da relação com os adolescentes;

Procurou-se também fazer uma sistematização e análise da literatura disponível e para o efeito recorreu-se à pesquisa bibliográfica, para que a partir daí também se refletisse quanto aos conceitos e estudos que se têm feito a nível nacional e internacional. O cômputo de informações e interpretação de textos são um processo que auxilia a classificar, com algum grau de objetividade, toda a informação recolhida.

Este processo ajuda a lembrar que, no final trata-se de dar a conhecer os resultados de um trabalho cujo grau de generalização depende das ligações que se podem produzir entre o micro universo do estudo e parte do trabalho publicado anteriormente.

2. Universo e amostra

O universo deste estudo são os adolescentes com idades compreendidas entre os 13 e os 16 anos. A amostra selecionada foram sete rapazes e duas raparigas, que residem no Carregado (periferia de Lisboa) e que têm em comum a frequência na Associação Multicultural para um Carregado mais Empreendedor e Inclusivo (AMCEI). Considerou-se determinante a fase de transição da pré-adolescência para a adolescência, em que a maturidade é mais evidente. Além de que, tal como foi referido no ponto relativo ao nativos digitais portugueses, é precisamente nessas idades a que corresponde a maior incidência de comportamentos de risco ou em que o uso do telemóvel é mais frequente.

A amostra foi não probabilística. Segundo Freixo (2011), os elementos que a compõem são escolhidos em razão da sua presença num determinado local, num dado momento. Esta fundamentação é justificada pelo facto de a amostra ter sido selecionada

de acordo com a disponibilidade e acessibilidade dos inquiridos. Vários autores como Eisenhardt (1989), Ellram (1996) referem que, embora não exista um número ideal de casos a serem estudados, entre quatro e dez, é geralmente o indicado, porque com menos de quatro dificilmente se gera uma teoria com complexidade suficiente para dar a conhecer um fenómeno. Neste sentido, a amostra foi intencional, definida de acordo com os critérios do investigador e por ser a mais acessível dentro do período de tempo estabelecido.

3. Técnica de recolha e análise e tratamento de dados

Inicialmente era uma opção fazer dois *focus group*, contudo, face aos constrangimentos e limitações deste estudo, a entrevista foi a opção metodológica alternativa para se proceder à recolha de informação.

Aires (2015, p. 27)¹⁰ refere-se à entrevista como “uma das técnicas mais comuns e importantes no estudo e compreensão do ser humano”. É um procedimento útil, principalmente em pesquisas exploratórias, como é o caso desta dissertação. A entrevista possibilita diversidade em relação às questões e respostas. As respostas são captadas logo no momento, permitindo uma interação direta entre o entrevistado e o entrevistador, que possui aqui um papel ativo.

Neste estudo optou-se pela entrevista semi-diretiva, fazendo com que se minimizasse a variação entre as questões que são colocadas e dando maior uniformidade no tipo de informação recolhida.

As questões foram previamente escritas num guião (anexo 2).

Neste caso, o investigador-entrevistador assumiu um papel moderado, num ambiente de relativa abertura com os entrevistados, visando o aprofundamento do tema. Contudo, “o papel do entrevistador deve ser reflexivo, pois a renegociação permanente das regras implícitas ao longo da interação conduz à produção de um discurso polifónico. Face aos jogos de linguagem do tipo estímulo/resposta em que os papéis são

¹⁰ Retirado de

https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/4/Paradigma_Qualitativo%20%281%c2%aa%20e%20di%c3%a7%c3%a3o_atualizada%29.pdf

fechados e retroalimentados, na entrevista aberta a unidade mínima não é simplesmente “a resposta”, mas o diálogo em si mesmo” (Aires, 2015, p.32)¹¹.

Miranda (2009)¹² descreve a entrevista semi-diretiva através da combinação entre,

perguntas abertas com perguntas fechadas, onde o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O entrevistador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas fá-lo num contexto semelhante ao de uma conversa informal. O papel do entrevistador é o de dirigir, sempre que achar oportuno, a discussão para o assunto que lhe interessa, fazendo perguntas adicionais para esclarecer questões que não ficaram claras ou para ajudar a recompor o contexto da entrevista, caso o entrevistado tenha “fugido” ao tema ou manifeste dificuldades com ele (Miranda, 2009, p. 42).

As questões foram então, formuladas de acordo com a problemática e os objetivos da pesquisa.

Também como instrumento de recolha de dados recorreu-se à informação documental feita através da pesquisa bibliográfica realizada. Outro elemento de recolha de informação foram duas entrevistas abertas (não-estruturadas), direcionadas a duas profissionais com o objetivo de aprofundar o tema.

Para o tratamento e análise de dados optou-se pela análise de conteúdo categorial e construiu-se um quadro (anexo 3) para proceder à análise dos dados obtidos. Mais propriamente,

a análise de conteúdo aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. (...) A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores ou categorias (Bardin, 2002, p.34).

A análise categorial pretende considerar a totalidade de um discurso/texto, segundo a presença ou ausência de elementos de sentido que permitem classificar a

¹¹ Retirado de

https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/4/Paradigma_Qualitativo%20%281%c2%aa%20e%20di%c3%a7%c3%a3o_atualizada%29.pdf

¹² Retirado de https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5489/9/ulfc096328_3_metodologia.pdf

mensagem e que podem ser uma palavra, uma frase, e que, definidas pelo investigador, obedecendo a regras previamente definidas, objetivas e pertinentes ao conteúdo (Bardin, 2002).

A forma como foram feitos os contactos entre o investigador e os entrevistados também são parte do material analisado, o local onde se efetivaram as entrevistas, os gestos e outros sinais de comunicação não-verbal, que forneceram elementos para a interpretação e compreensão aquando da análise dos dados.

Foi dado a todos entrevistados um consentimento informado (anexo 1) cumprindo as regras éticas da investigação, nomeadamente o princípio do sigilo e da confidencialidade.

4. Limitações do estudo

A pandemia do novo coronavírus constituiu a principal limitação do estudo. Em Portugal, no dia 18 de Março o estado de emergência foi declarado, através do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, com a duração de duas semanas. Seguiram-se os estados de alerta, contingência e calamidade.

Entre os meses de Março e Maio teria sido decisiva a realização das entrevistas para a recolha de informação e a respetiva análise de dados. Porém, o encerramento generalizado dos espaços públicos, centrais ou comunitários, impediu essas etapas. Por outro lado, tentou-se o contacto com um organismo público. A coordenação não foi acessível, tardando a resposta em demasia. Assim, a alternativa foi a Associação Multicultural para um Carregado mais Empreendedor e Inclusivo (AMCEI). Convém salientar que tal só se tornou possível mediante a boa relação entre o investigador e um dos membros da direção.

Não se adequou a realização de entrevistas online, ainda assumindo que durante esse período houve uma experimentação do modelo de ensino à distância (telescola). Isto é, os adolescentes passaram a estação da Primavera em casa e as suas aulas foram com recurso TIC. Era fundamental conhecê-los pessoalmente: o contacto face-a-face transmite um sentido de confiança maior; nem todos os entrevistados têm um computador portátil ou um telemóvel próprio; a interferência dos encarregados de educação condicionaria a dinâmica entrevistador-entrevistado; a postura corporal dos entrevistados poderia aparentar desconforto ou impaciência; há a perceção constante

que “quem está do outro lado” é um estranho; uma baixa conectividade de rede causaria um entrave na comunicação.

A partir de uma amostra tão pequena não é suposto extrapolar resultados fiéis ao perfil dos nativos digitais em todo o território nacional. Havia a noção de que a concretização do primeiro objetivo específico seria limitada.

Capítulo IV. Análise e discussão dos resultados

1. Adolescentes do Carregado

Aquando a preparação das entrevistas - a serem realizadas com os adolescentes do Carregado - definiram-se doze categorias específicas para posterior análise e discussão dos resultados.

Utilização da Internet

Conhecer de que forma os entrevistados filtram a informação online e as suas atividades de interesse.

Verificou-se o seu elo em comum às redes sociais digitais, sendo complementadas pelos jogos, a visualização de vídeos ou as pesquisas temáticas:

Eu uso mais a Internet 'pa fazer jogos online...pesquisas, quando preciso pra escola (entrevistado 3).

Ver vídeos. Às vezes jogos, mas isso jogo na PlayStation. E...trabalhos da escola. E algumas aplicações de redes sociais (entrevistado 6).

Normalmente é redes sociais...ou quando quero fazer uma pesquisa (entrevistada 9).

Redes Sociais Digitais

A definição que os entrevistados atribuem às redes sociais digitais e em quais estão registados.

No geral destacaram a comunicação com os familiares e os amigos, a possibilidade de acompanhar as partilhas rotineiras dos outros e ficar a par das novidades:

Uma rede social é como se fosse basicamente a vida quotidiana de uma pessoa (...) a pessoa consegue postar 'stories' (...) mostrar o que as pessoas fazem durante o dia, durante a tarde, durante a noite. Postam fotos e trocam mensagens também (entrevistado 3).

É uma plataforma em que podemos nos conhecer melhor. Posso falar com pessoas à longa distância. Posso-me distrair também...posso estar a par dos acontecimentos (entrevistada 9).

Os entrevistados 5, 7 e 9 mencionaram a comunicação com os familiares que vivem fora de Portugal:

Facebook pra mim é importante, porque eu falo com as minhas famílias...não vivem aqui em Portugal (entrevistado 5).

Encontramos a nossa família, praticamente as pessoas que ‘tão em...nos outros países (...) não têm saldo e isso, utilizam mais o Facebook (entrevistado 7).

Foram mencionadas as plataformas Instagram, WhatsApp, Facebook e Twitter, estando as duas primeiras entre as preferências dos entrevistados. O Facebook é moderadamente apreciado. Apenas a entrevistada 9 tem uma conta no Twitter, que é bastante popular nos EUA.

Tempo ocupado online

O tempo médio que cada entrevistado ocupa nas respetivas atividades, enquanto possível indicador de dependência.

Três dos entrevistados passam pouco tempo online, em parte pela utilização de um único dispositivo móvel:

Mais ao final do dia (...) uma ou duas horas (entrevistado 1).

Depende dos dias (...) nos dias de escola (...) é cerca de vinte minutos que uso o telemóvel, quando ‘tou em casa. Porque o resto é pa’ estudar e às vezes jogo PlayStation. E tipo hoje...se for a ver já usei uma hora (entrevistado 6).

Nós não costumamos ficar muito tempo...assisto mais TV (...) costumo ficar tipo quarenta, trinta minutos, não fico muito tempo (entrevistado 7).

Os entrevistados 2, 4, 5 e 9 ficam entre seis (ou mais) horas online:

No Instagram é muito tempo mesmo (...) umas seis horas praí (entrevistado 2).

Vinte e quatro horas (entrevistado 4).

Não sei. No Iphone tem uma cena que diz quantas horas o teu telefone ‘teve ligado, cerca de oito, nove, dez (entrevistado 5).

Quando não tenho nada pra fazer, eu ‘tou no telemóvel (...) às vezes acordo tipo às 05h da manhã (...) acordo de repente, vou à casa de banho, volto, fico ainda no ‘móvel meia hora. E depois volto a dormir (entrevistada 9).

Perfil online

A apresentação de perfil dos entrevistados nas redes sociais digitais.

A maioria dos entrevistados revelou cautela quanto à exposição das fotografias de rosto, dos dados pessoais ou das suas características individuais:

Tenho fotos lá (...) não costumo escrever logo o meu nome todo (...) escrevo lá só Carregado. Mais nada (entrevistado 2).

No meu Facebook 'tá 'sou simpático' (entrevistado 4).

Não publico fotos. Uso mesmo só pa' falar com as pessoas (...) só tenho lá a dizer que sou do Carregado...e o país que eu mais gosto e o país onde eu já fui (entrevistado 6).

O meu perfil é vazio. Não posto nenhuma foto. Nada...só geralmente posto os vídeos que eu coloco no YouTube, no Instagram (entrevistado 3).

Só aceito pedidos de pessoas que eu conheço. O meu perfil é privado (entrevistado 7).

Não costumo partilhar (...) é mais ou menos por segurança (entrevistada 8).

Eu evito dar-me a conhecer muito nas redes sociais (...) por exemplo, se forem ver o meu Facebook, eu não tenho lá por exemplo que eu moro no Carregado (...) nas redes sociais, eu costumo...entro, posto fotos e quê, mas nunca meto a minha localização (entrevistada 9).

Relação com o outro

A interação com os grupos de pares. Assinala-se que só foram obtidas as respostas de metade dos entrevistados, de modo indireto.

Os entrevistados 2, 5 e 8 relataram ter conflitos com outros adolescentes, protagonizando episódios de cyberbullying:

'Távamos num grupo no Instagram (...) 'távamos a conviver, depois começámos a discutir, depois viraram-se todos contra mim...depois ficamos a discutir, mas no dia seguinte já 'távamos bem outra vez (entrevistado 2).

'Tamos a jogar, né? (...) Play. Playstation. Tipo eu jogo com um amigo meu. Ele joga bem! Joga mesmo bué bem! Depois os outros vão lá e começam tipo a lhe ofender bué e isso. Depois vão po' Insta, fazem grupos, começam-lhe a gozar bué e isso, depois ele mete-me lá, depois começamos a discutir bué e acaba (...) às vezes são dez contra um,

depois ele mete-me e eu começo também a meter bué gente (...) esses putos aí só ficam a dizer ‘vem na minha zona e quê! (entrevistado 5).

Uma miúda começou a falar bué mal de nós, das minhas amigas (...) e nós começámos a dizer pa’ ela, porque tipo...ela não sabe quem somos e também não tem nada que falar! Depois tirou foto, tirou print à minha cara, uma coisa assim...disse ‘oh vaca dum Carregado’ (...) eu não liguei pra nada, porque isso é estúpido e é mais velha. Tem 17 anos...e me bloqueou depois (...) ela é mais velha e tem que ter maturidade (entrevistada 8).

Em contraste, o entrevistado 3 não tem uma ligação forte com os grupos de pares:

Não partilho nada com os amigos. Às vezes pode ser uma coisa boa e muitos deles podem ser invejosos (entrevistado 3).

Relação com a família

A interação com os familiares. As informações foram igualmente obtidas de modo indireto. No guião de entrevista, uma das perguntas é sobre a liberdade que os pais (ou encarregados de educação) dão aos entrevistados, para perceber o maior/menor grau de supervisão.

Alguns dos entrevistados não falaram abertamente quanto ao ambiente familiar, o que talvez se justificou pelo primeiro contacto com o entrevistador.

O entrevistado 1 tem uma relação forte com os pais:

O meu pai e a minha mãe (...) estão sempre do meu lado. Sempre a perguntar se está tudo certo (entrevistado 1).

Os entrevistados 5 e 8 omitem informações aos familiares:

Eles até aos 12 ainda, tipo...eu tipo, eu gosto de adormecer a ver vídeos e a ouvir música e isso, eles iam lá e iam ver o que eu andava a fazer (...) tipo agora já não vão. Tipo eu sei sempre quando é que eles vão, porque eles não fecham as páginas (...) não gosto de falar com os meus pais (...) imagina, tem uma confusão na escola ou isso, eu não falo com os meus pais, porque eu não gosto disso (entrevistado 5).

A minha mãe ‘segue-me’...e a minha tia (...) às vezes não gosto de contar muitas coisas (entrevistada 8).

O entrevistado 7 mantém pouco contacto com o pai:

O meu pai, ele viaja...ele 'tá a trabalhar. Eu falo mais com a minha mãe ou com a minha avó (entrevistado 7).

A entrevistada 9 informa regularmente a mãe quanto às suas saídas:

Vivo com a minha mãe, com os meus irmãos e com a minha tia (...) eu não considero a minha mãe controladora. Claro...é claro que quando tu dizes 'liberdade' de fazer o que eu gosto, não é liberdadeeeee! Assim (...) eu pra fazer uma coisa tenho que dar justificação na minha mãe. Vou sair, digo 'vou a X sítio', 'volto a X horas', ela diz 'ok, vai' (entrevistada 9).

Tempos livres

As atividades dos entrevistados fora do ecrã.

Metade referiu gostar de estar na rua a brincar com os amigos, destacando-se o interesse pelo futebol:

O que eu gosto mais de fazer por acaso é jogar à bola (entrevistado 1).

Gosto de desenhar...gosto de cantar também (entrevistado 4).

Sair à rua com os meus amigos. Jogar à bola. Mais nada. Acho eu...andar de bike. Ir à festa (entrevistado 5).

O que eu mais gosto é jogar futebol (entrevistado 6).

Gosto de basquete (entrevistado 7).

Perigos da Internet

O entendimento dos entrevistados relativamente ao cibercrime.

Com exceção do entrevistado 4, todos demonstraram ter uma noção básica dos perigos da Internet:

Sim...é crime virtual, falando assim (entrevistado 1).

Grupos estranhos que às vezes criam no Instagram, de adultos (...) cenas pornográficas (...) é por exemplo uma vez em dois meses. E eu denuncio ao Instagram...e depois o Instagram vai nessas contas, que são contas falsas que criam para obter informações pessoais (entrevistado 2).

O cibercrime é meio que pegar informações dos dados de uma pessoa (...) pegar fotos...essas coisas assim. Mensagens que é privada, que são tuas, confidenciais...e partilha, pra rede internacional pra todo o mundo ver (entrevistado 3).

Tipo aquela cena que houve da baleia azul? Não gosto dessas cenas. Não tenho curiosidade pa' isso (...) tipo eu não penso muito nessas cenas (...) tipo eu não me importo muito com isso, porque isso nunca aconteceu comigo (...) só com um amigo meu. Tipo, ele 'tava a falar com uma rapariga, mas afinal não era uma rapariga, era um adulto, um homem (...) depois ele até mostrou-nos as conversas e nós começámos a rir e isso (entrevistado 5).

Tipo roubar a informação das pessoas? (...) eu tenho a conta privada (...) só aceito mesmo das pessoas que já 'tive e que já conversei (entrevistado 6).

São pessoas que mandam pedido a outras pessoas e dizem pa' encontrar...são aqueles que...violadores...de crianças e isso (entrevistado 7).

Roubaram-me uma conta do Instagram e depois começaram tipo...a pôr coisas na biografia, tipo que não sou eu (...) a conta era minha, mas depois mudaram pa' uma conta falsa a dizer Diego e essas cenas...foto da Net (...) e já tive várias contas, porque eu perco a passe e depois troco de telemóvel (...) sou esquecida (...) eu bloqueio toda a gente. Ainda hoje recebi um pedido. A foto é sempre da Net (...) dá pa' ver que é da Net, porque 'tá recortada, eu consigo ver (entrevistada 8).

Bullying e quê?! (...) Eu nem sequer respondo a mensagens assim de pessoas que eu não conheço, principalmente de adultos, assim. Quando mandam mensagem, eu nem respondo. Nem sequer abro a mensagem (...) no Facebook, por exemplo, tenho vários pedidos para aceitar. Nem sequer vejo os pedidos. A não ser que seja assim de uma pessoas que eu conheça (entrevistada 9).

Ensino à distância

Devido ao contexto pandémico e por decisão governamental, nas escolas experimentou-se o modelo do ensino à distância (telescola). Então, o intuito era saber como correu a adaptação dos entrevistados a essa mudança.

Os entrevistados 1, 2, 5, 6 e 8 manifestaram dificuldades durante o processo. E não se evidenciou uma maior motivação para aprender:

Como é menos tempo, e não é na sala mesmo, a pessoa não consegue aprender tanto como se fosse na sala de aula (...) desconcentro-me, perco-me na aula, depois para voltar e esperar fica meio estranho (entrevistado 1).

No início ‘tava a ser estranho (...) era preciso fazer trabalhos...eu não ‘tava a perceber muito bem (...) mas depois aprendi...foi fácil (...) nas aulas online havia mais trabalhos ‘pa fazer. Por exemplo, em uma semana já havia cinquenta e tal trabalhos ‘pa fazer. Um teste de cada matéria (...) eu acho que era mais fácil aulas mesmo, práticas (entrevistado 2)

Não percebia nada daquilo (...) precisei bué de ajuda pa’ tentar perceber (...) onde é que eu via hoje os trabalhos, pa’ entrar nas aulas (...) foi só no primeiro mês, mas depois eu me habituei (...) prefiro a escola, né? (...) tipo em casa, eu queria ir pra rua (...) às vezes não podia, porque eu tinha aula tipo até às 17h e tal e na escola é só até às 16h50...um dia é até às 16h05 e outro é até às 16h50. E depois é tudo 13h25 (entrevistado 5).

Foi mau. Pra mim foi mau. Preferia ter continuado na escola (...) tipo, não é que eu seja preguiçoso, mas tínhamos muitos mais trabalhos do que se ‘tivéssemos na escola (...) e também ‘tar longe dos amigos (...) e também desci as minhas notas. Tinha 4’s e 5’, depois fiquei com 4’s e 3’s (...) na escola tinha mais motivação. Como é que eu posso dizer? Tinha quem me ajudasse, quando desistia alguém me ajudava, enquanto em casa não é assim. A minha mãe ajuda-me, mas há coisas que ela também já não se lembra (entrevistado 6).

Não aprendi muito bem, porque...eu baralhava-me sempre com as coisas (...) fiquei mais burra (...) na escola é mais fácil, porque...é mais fácil tirar dúvidas (entrevistada 8).

Surpreendente foi a resposta do entrevistado 3, pois não só fez referência à oportunidade de reconcílio entre os seus pais, como novamente aludiu à não ligação com os grupos de pares:

Na verdade eu me senti melhor. Pronto...que sempre foi o que eu quis. Ficar dentro de casa, não estudar...e ficar com os meus pais. Eu sinto que melhorou bastante a relação entre o meu pai e a minha mãe. Comigo também. Alguns erros que todos nós cometemos em casa...conseguimos corrigir esses erros. E não senti tanta falta dos amigos, pronto, porque não sei...parece que eu não posso confiar tanto nos amigos quanto nos familiares. Eu aprendi bastante isso, porque se eu fico em alguma encrenca, nenhum dos meus amigos vão lá à frente para me defender. Meus pais fazem tudo por mim. E aprendi isso, que eu sempre tenho de dar mais valor aos meus pais que aos meus

amigos (...) meus pais sempre cobraram (...) que estudasse, passasse de ano. Não interessa, imagina, se eu estudo, se eu fico meia hora, uma hora estudando, mas eu tenho pelo menos que passar de ano. Entendeu? Pelo menos com notas boas (entrevistado 3).

Expetativas em relação ao mercado de trabalho

Importava saber se os entrevistados tinham uma profissão de eleição que pretendessem seguir.

Os entrevistados 1, 2 e 9 responderam com convicção. O 5 afirmou que ainda não pensa nessa etapa da vida:

Na escola sou muito bom em matemática. Então acho que se eu desenvolvesse essa área, pra mim...acho que era a melhor ideia (entrevistado 1).

Eu queria ser engenheiro de robótica...gostaria de ter a minha marca de carros (entrevistado 2).

Não sei (...) tipo profissão e isso, né? (...) eu não penso nisso ainda (...) tipo os meus amigos...não meus amigos, são meus colegas de turma. Eles são mais novos, porque eu já chumbei duas vezes. E eles dizem todos 'médico' não sei quê...chega a minha vez, digo 'não sei' (entrevistado 5).

Eu quero estudar Direito na faculdade, só que sei que muito provavelmente não vou conseguir, porque não tenho dinheiro pa' isso. Não é capacidade, porque se eu quiser realmente consigo as notas. Mas não tenho dinheiro. Muito provavelmente se eu não conseguir, vou acabar o 12º e vou tentar arranjar assim algum trabalho (...) eu não quero estudar a faculdade aqui em Portugal, muito provavelmente eu quero fazer em Londres, mas mesmo assim sei que é bastante caro (...) eu já tenho na cabeça Direito desde o 8º Ano...7º, 8º Ano. Não é uma coisa que eu tenho dúvidas (...) quando dão assim um trabalho pra apresentar, eu adoro isso. Adoro argumentar. Adoro Filosofia. Adoro assim tipo, defender. 'Tás a ver? Gosto de Justiça (...) o meu pai também estudou Direito, eu amava (...) eu nisso assim de falar, argumentar, eu saio ao meu pai (entrevistada 9).

Expetativas em relação ao futuro

Para além da escola e do mercado de trabalho, pretendeu-se ainda saber quais os planos dos entrevistados para o futuro, num plano mais abstrato.

Os entrevistados 1, 3, 4, 6 reforçaram que gostariam de ser jogadores de futebol. O entrevistado 7 afirmou não saber o que esperar doravante.

Destacou-se a resposta do entrevistado 3:

Eu gostaria de ser futebolista...gostaria de dar uma vida melhor pra minha família E pronto. Morar nos Estados Unidos...e pretendo ter pelo menos dois filhos, um menino e uma menina (entrevistado 3).

Visão sobre o mundo

Tendo em conta que a atualidade é marcada pelo medo e pela incerteza, a última categoria incidiu na visão crítica dos entrevistados relativamente ao mundo em que vivem (ou até à realidade comunitária envolvente).

As respostas de metade dos entrevistados revelaram uma preocupação com os temas mais fraturantes de 2020 (a pandemia do novo coronavírus, o aquecimento global e o racismo):

Está mau...com isto do coronavírus, do aquecimento, essas coisas (entrevistado 2).

Nada (entrevistado 5).

A pandemia (...) disseram que ainda não...ainda 'tá por aí (entrevistado 7).

Espero que isto acabe...do Covid...o racismo (entrevistada 8).

Este mundo é tudo menos justo (...) há coisas que acontecem que me dão raiva e que eu sei que eu não consigo fazer pra isso...pra mudar isso, 'tás a ver? Por exemplo, quando eu vejo notícias de coisas que acontecem na televisão, eu fico 'meu Deus'...eu fico tipo...parece que há pessoas que não têm coração (...) de certeza que viste o George Floyd (...) e só de pensar por exemplo, aqueles polícias, que o próprio sistema defende, os polícias que fazem uma coisa dessas, é isso que me dá raiva! O próprio sistema foi criado para cuidar de nós, supostamente, né? Pra nós podermos confiar, pra dizermos pa' 'tarmos seguros (...) esse próprio sistema que trabalha contra nós (...) é suposto eu poder confiar num polícia. É suposto eu ver um polícia na rua, à noite, e saber que 'tou segura porque estou ao pé de um polícia e não ficar com medo...será que me vão matar? (entrevistada 9).

Sumarizam-se se os resultados das entrevistas aos nove adolescentes.

O acesso à Internet é majoritariamente feito mediante o telemóvel, sobretudo para efetuar o login nas redes sociais digitais. O Instagram e o WhatsApp são as redes prediletas, estando o Facebook em terceiro lugar. Apesar de que o WhatsApp é definido como um aplicativo para mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones, sem o interface das outras duas.

Não há propriamente uma média de tempo online comum, mas metade permanece seis ou mais horas online, ressalvando-se que as “vinte e quatro horas” referidas pelo entrevistado 4 podem ser interpretadas como um exagero do momento. E é um indício de dependência.

Os rapazes têm mais interesse em jogos do que as raparigas.

Estes adolescentes são cuidadosos em termos da maneira como se apresentam na virtualidade, minimizando a partilha de fotografias de rosto, dados pessoais e características individuais.

Têm noções básicas sobre os perigos da Internet, no que se refere ao furto de informação confidencial, ao cyberbullying e ao aliciamento de menores online (grooming). No primeiro caso, a entrevistada 8 relatou que outra adolescente, com a qual teve um conflito, roubou uma imagem sua e depois criou um perfil com a mesma. No do cyberbullying, é necessário ter em conta as suas diferentes expressões de violência. De acordo com os relatos transmitidos pelos entrevistados 2, 5 e 8, o que sucedeu foram discussões por meio de mensagens eletrónicas com linguagem vulgar e enraivecida (flaming). E o entrevistado 2 também mencionou que um conjunto de elementos de um grupo voltou-se contra si, como se de exclusão se tratasse. Por outro lado, o cyberbullying assume uma componente de cariz sexual. É um misto das várias práticas de cibercrime, com o propósito de exercer o domínio sob outrem. Por exemplo, do furto de informação confidencial facilmente se passa à extorsão sexual, com ameaças de se revelar conteúdo íntimo da vítima. Quanto ao aliciamento de menores online, somente o entrevistado 5 relatou um episódio em que participou indiretamente, visto que um amigo seu conversou com um homem adulto, que tinha a fotografia de perfil de uma rapariga, possivelmente para persuadir o menor a enviar fotografias íntimas suas ou eventualmente para marcar um encontro físico e consumir o abuso sexual.

Estes adolescentes do Carregado têm mais interesse em brincar na rua, apesar de pertencerem à geração dos nativos digitais. O seu ambiente comunitário é seguro.

Gostam bastante de jogar à bola. Destaca-se que os entrevistados 3 e 6 têm a expectativa de se tornarem jogadores de futebol profissionais, com o intuito de ajudarem os seus familiares financeiramente.

Na questão relativa à família, parte dos entrevistados não se sentiu tão à vontade para responder. Foi colocada na perspetiva de um ambiente familiar confortável e da supervisão parental em relação às atividades online. E, ao contrário, para saber se os filhos falam abertamente com os pais sobre o que fazem nas redes sociais digitais.

Quanto às expectativas do mercado de trabalho, só os entrevistados 2 e 9 responderam objetivamente no que toca às profissões de eleição: a Robótica e o Direito, respetivamente.

A maioria dificilmente se adaptou ao modelo do ensino à distância, inclusive o entrevistado 6 foi bastante afetado no rendimento escolar. Há uma vontade manifesta em que se retome o formato de aulas tradicional, por causa do contacto com os colegas, o apoio dos professores e o menor volume de trabalhos. O facto de todos os adolescentes terem sido forçados a ficar em casa, implicou a utilização recorrente das TIC, o que simultaneamente poderia tê-las tornado mais vulneráveis ao cibercrime.

No que concerne à visão sobre o mundo, as respostas obtidas pelos entrevistados 2, 5, 7, 8 e 9, traduzem-se numa visão negativa (fortemente marcada pelos cenários da pandemia do novo coronavírus e do racismo) e uma falta de alento. Contudo, a entrevistada 9 ergueu o pulso firmemente, no sentido em que tem uma visão muito crítica sobre a injustiça humana. Tal motivá-la-á a formar-se em Direito e a defender os cidadãos menos protegidos pelo sistema.

2. O Serviço Social e os Nativos Digitais

Qual a visão do Serviço Social relativamente ao digital? De que forma se transpõe o conceito de Pessoa? Quais as dinâmicas e problemáticas específicas das crianças e adolescentes? Que desafios éticos se manifestam? O que mudou desde o anúncio da

pandemia do novo coronavírus? Será necessário apostar nas ferramentas digitais para inovar a prática? Como se envolve a comunidade, a família e a escola nesse processo?

O assistente social, enquanto profissional com uma matriz de valores comprometida com o bem-estar social e uma prática orientada para a investigação-ação, também se atualiza num mundo em constante mutação. A realidade dos nativos digitais começa no contacto imediato com a “cultura de ecrãs”, que vai colocando em causa o seu sentido ontológico.

Considerou-se fundamental a intervenção do assistente social em três campos: as competências parentais, as escolas e as plataformas digitais.

A família é o pilar de qualquer ser humano, independentemente da sua tipologia. Transmite a educação primária. Por competências parentais entende-se a introdução de estratégias aos pais, com o objetivo de facilitar a gestão da vida familiar.

As escolas estão integradas numa rede comunitária. É nesse ambiente que as crianças e adolescentes desenvolvem as suas relações de pares. Um grupo ora se torna um refúgio emocional ora exerce uma pressão coerciva. Por outro lado, na escola há equipas multidisciplinares de profissionais, que acompanham o desenvolvimento dos alunos.

As plataformas digitais apresentam-se como uma alternativa de intermediação relacional entre os menores, os pais e os técnicos de instituições, nomeadamente na vigente fase de transição para o digital. Destacam-se as plataformas colaborativas ou das redes sociais digitais.

Foram entrevistadas duas assistentes sociais, que intervêm com as faixas etárias compreendidas entre a infância e a juventude, e as suas respetivas famílias. O contributo de ambas ampliou o alcance de intervenção do assistente social, independentemente das diferentes abordagens metodológicas. Não foi necessário elaborar um guião de entrevista, uma vez que o mais importante era obter os seus testemunhos quanto à experiência de intervenção com os nativos digitais.

Neste ponto ficaram designadas como assistente social A e assistente social B.

A assistente social A conta com um percurso de intervenção com jovens em risco. Interessa-se particularmente pelo digital, adaptando as suas potencialidades na prática profissional. É técnica numa equipa especializada da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que intervém com crianças ou jovens com processos de promoção e proteção ou fatores de risco elevados, dos 0 aos 21 anos de idade. Priorizam-se os campos de atuação das competências parentais e das plataformas digitais. A estratégia

passa pelo desenvolvimento da competência da literacia digital com as famílias, por meio das plataformas colaborativas, para que as pessoas se tornem autónomas, por exemplo na realização de agendamentos para a segurança social, no pedido da declaração do abono, no preenchimento da matrícula escolar online, entre outras necessidades. Complementarmente, a equipa realiza visitas domiciliárias.

A técnica começou por explicar como funciona a sua estrutura de inserção profissional:

Nós temos uma estrutura que é: eu faço parte de uma pequena equipa, que faz parte de uma equipa. Ou seja, há as equipas de apoio à família. E depois há as equipas de intervenção e capacitação familiar (...) cada subequipa pode ter até 60 famílias. E cada equipa responde a quatro subequipas. Há quatro equipas. Dezasseis subequipas. Ou seja...hã-de-ser à volta de...sei lá...800, acompanhados por equipas de apoio à família. Talvez mais (...) diferentes perfis, diferentes problemáticas, diferentes composições.

A sua equipa atende o mais variado perfil de jovens, com percursos de vida difíceis.

Nós temos jovens que já passaram pela institucionalização. Jovens que nunca ‘tiveram...jovens adotados...temos de tudo (...) desde jovens de bairros sociais, digamos assim (...) de famílias com mais vulnerabilidade social e maior carência económica (...) a jovens cujos pais têm uma grande capacidade económica. São diferenciados, licenciados, doutorados. Estudam em escolas privadas (...) têm questões na parentalidade, porque o mau-trato, a negligência, são questões transversais a todos os estratos económicos.

Sobre a intervenção com recurso às plataformas digitais e colaborativas, abordou a evolução adaptativa com os jovens e as famílias, mas alertou que é preciso os técnicos respeitarem os seus ritmos, pois as suas expectativas relacionais e o objetivo da autonomização facilmente se quebram:

Nós já falávamos muito com os jovens por WhatsApp (...) porque é mais fácil pra eles. Os jovens hoje em dia comunicam mais facilmente por WhatsApp...do que por qualquer outro meio, seja telefónico, seja presencial, seja em videochamada. É fácil: eles vivem a escrever (...) vivem com *emojis*. E nós já tínhamos trazido algumas coisas da tecnologia pra nossa intervenção. Ou seja, já tínhamos ido buscar os *emojis* do WhatsApp...as *frames* do Instagram...pra coisas da nossa intervenção (...) o que é que eu achei? Eu achei que ia ser fácil (...) acho que há mais entraves da nossa parte

técnica, pela nossa própria dificuldade em manter o controlo, em ser coisas que não dominamos, do que propriamente recetividade das famílias. É claro que as famílias têm patamares de conhecimentos diferentes. E que buscar a intervenção com recurso à tecnologia implica uma grande disponibilidade da nossa parte (...) nós próprios aprendermos a tecnologia e podermos ensinar, e sobretudo gestão de expectativas. Por exemplo, se eu tenho uma família que até tem um smartphone...e que até tem o WhatsApp e tem Facebook, mas tem apesar disso pouca literacia digital, eu não posso achar que esta família, apesar de ter os recursos tecnológicos, vai conseguir utilizar uma ferramenta colaborativa (...) e eu pedir-lhe que utilize uma ferramenta colaborativa e dizer-lhe que é quase o mesmo que usar um site...ou que usar um Facebook...e explicar-lhe uma vez e achar que ela vai ser autónoma...é promover o insucesso. E é promover a desmotivação no recurso à mesma tecnologia (...) daí a necessidade de integrar gradualmente. Tu comesças por pequenas coisas, como áudios no WhatsApp. Toda a gente faz áudios no WhatsApp. Tenho famílias que são iliteratas. Não sabem escrever (...) comunico com elas por áudios no WhatsApp. Em vez de chamada, trocamos áudios no WhatsApp. Em vez de mensagens fazemos áudios.

A intervenção é feita em momentos familiares distintos e implica que o assistente social recorra a estratégias de outras áreas, se realmente pretende maximizar o potencial dos sujeitos da intervenção:

Há momentos que intervenho só com os pais. Há momentos que intervenho só com jovens e há momentos que são com todos. Por exemplo, realizei muitos jogos online com as famílias pra trabalhar as dinâmicas familiares. É uma coisa que à partida tu olhas, pensas ‘ah! Não, isto é um jogo de tabuleiro, não dá pa’ jogar online’. Mas dá. Se tu adaptares o jogo àquilo que queres trabalhar. Eu comecei por usar uma câmara a filmar o jogo e eu mexia. E outra câmara a filmar-me a mim e a família do outro lado, e mantínhamos uma certa interatividade, pa’ criar no Excel um tabuleiro do jogo e um dado que dava pa’ todos mexermos (...) são tipo nestas pequeninas coisas (...) que cria relação, que permite saíres de uma intervenção muito focada na crise pa’ uma intervenção...com intencionalidade durante a crise. E que de facto faz com que possas olhar pra’quilo que são tecnologias.

Por sua vez, identifica que os nativos digitais não fazem a melhor otimização dos recursos que têm ao seu dispor:

Os nossos jovens sabem usar redes sociais...mas não sabem usar as redes sociais em benefício das coisas que precisam. Então, se eles já são nativos no uso de redes sociais, porque não ajudá-los a usar as redes em benefício próprio? (...) por exemplo, o

Facebook oferece recursos de salas. Eles podem usar as salas para fazer trabalhos de grupo. Oferece Webinários. Eles podem ver coisas que se interessam. Ou descobrir novos interesses através dos vídeos do Facebook. O WhatsApp oferece a possibilidade de realizar videochamadas com várias pessoas. Ou seja, pequenas coisas que não são uma mudança tão significativa nas ferramentas que eles já usavam, mas que podem passar a usar em benefício escolar, em benefício da nossa intervenção (...) a literacia digital dos jovens é mais abrangente, mas mais reduzida. Ou seja, os jovens já conhecem a tecnologia. E sentem que já fazem um bom uso dela. Não têm...falo dos jovens que acompanho...não têm curiosidade em descobrir outros usos para a mesma tecnologia. Portanto, eles já são nativos digitais, eles já nasceram na era dos smartphones, dos computadores e tudo mais. Mas não exploram a potencialidade das tecnologias (...) e mesmo as outras ferramentas conhecem de forma muito...superficial. O Word conhecem, as ferramentas de texto, o Powerpoint, fazer slides de forma mais simples, o Excel, de fazer tabelas (...) são capazes de conhecer o editor de vídeo po' Instagram (...) se calhar editam vídeos maravilhosos po' Instagram, mas não pensam nesse recurso como algo, por exemplo prás suas aulas, pa' fazerem uma apresentação nisso...têm um olhar muito focado e muito fechado sobre o uso que dão àquilo que conhecem (...) o que eu sinto é que de uma forma geral eles são nativos digitais com pouca literacia digital.

Em relação aos perigos da Internet, sublinhou a ideia de que os jovens estão cientes dos mesmos, mas que não são realistas quanto à possibilidade de tal acontecer nas suas vidas:

Trabalhámos com jovens no sentido de terem estratégias para identificar situações de perigo, que pudessem encontrar online, mas também comportamentos assertivos no uso das redes sociais: não aceitar estranhos, não falar com estranhos, não mandar fotos suas, porque...de um modo geral a maioria conhece os perigos. Mas vê os perigos como algo...que não os atinge. Ou seja, existem esses perigos, 'mas não vai acontecer comigo`.

No ponto anterior, nas entrevistas aos adolescentes do Carregado, na categoria "Perigos da Internet", o entrevistado 5 corroborou essa forma de estar, pois reconhece alguns dos perigos existentes, no entanto age com aparente despreocupação.

A técnica refere que os comportamentos de risco dos jovens não são propriamente adquiridos por influência dos encarregados de educação:

Os nossos jovens têm aqui uma nuance (...) a maioria, os pais apresentam fragilidades na sua parentalidade (...) quando eu digo pais, envolve todo o tipo de cuidadores. Pode ser avós, pode ser família idónea (...) e não são propriamente o primeiro recurso, porque os próprios pais apresentam comportamento de risco no uso das redes sociais. Ou seja, a identificação e a adoção de comportamentos positivos online ou de comportamentos seguros, não vem...daquilo que aprendem através dos pais (...) não conseguem definir limites adequados da sua participação online ou de...das pessoas que envolvem nas suas redes sociais. Ou de com quem falam ou do que partilham, ou para quem usam as redes sociais. Portanto, a maioria dos nossos jovens aprende sozinho, por experiências negativas que vão tendo, na escola...ou com outras associações, organizações, equipas que estejam envolvidos.

Na entrevista mencionou-se a plataforma Padlet, enquanto fundamental para o trabalho desenvolvido com as famílias:

A plataforma surgiu do nada, digamos assim (...) eu andava à procura de coisas para fazer com as famílias, assim um bocadinho de...como é que vou envolver mais as atividades que promovam uma dinâmica familiar positiva, através do recurso à tecnologia que vá para além da videochamada ou do mandar o e-mail? E alguém me mostrou o Padlet (...) mostraram-me até mais numa questão de criar infográficos ou...ser mais...ser positivo, do que propriamente de envolvimento ou colaborativo. E quando comecei a mexer no Padlet, comecei a ver potencialidades, de coisas que eu já tinha feito com algumas famílias. E que as famílias podiam fazer autonomamente. Por exemplo, li em videochamada uma história com um livro que já existia sobre o coronavírus. Podia ser uma coisa que os pais fizessem com os filhos (...) nós podíamos usar o Padlet, pagar o livro, porque o livro 'tava na Net. Eles podiam procurar, mas às vezes lá está...pra nós é fácil achar que sabemos procurar e que vamos encontrar, mas para eles às vezes não é uma coisa tão óbvia. Não quer dizer que não tenha potencialidade de lá chegar, quer dizer que precisam de um bocadinho de orientação nesse sentido. E dar estratégias de como é que eles podiam trabalhar...o livro, com os filhos (...) como é que eles podiam minimizar a sua própria ansiedade, sem ter de ser direto, conosco. Porque nós muitas vezes queremos fazer tudo com as famílias...e às vezes eles precisam de um bocadinho de tentativa e erro. E de perceber o que é que funciona para eles, que nem sempre é aquilo que nós preconizamos.

Considera que a formação em Serviço Social requer uma atualização, através da inclusão de uma componente tecnológica transversal, visto que muitos profissionais ainda resistem à utilização das TIC na sua prática:

Acho que existe resistência dos profissionais atuais, que à data foram obrigados a ultrapassar essa resistência. Ponto. E têm lacunas no conhecimento (...) da minha experiência, o perfil dos meus colegas com os quais trabalhei ao longo da formação (...) também tinham poucos conhecimentos tecnológicos que pudessem utilizar naquele momento, para uma intervenção (...) na própria formação há pouca componente tecnológica. Ou seja, agora há aulas em Zoom (...) mas as apresentações hoje em dia continuam a ser maioritariamente por Powerpoint. Há o uso do Prezi, começa a ser mais normal, mas por exemplo, o vídeo não é uma ferramenta que seja muito utilizada. As ferramentas colaborativas não são muito utilizadas, embora nós possamos dizer que temos o e-learning e tudo mais. Mas os próprios professores não utilizam, no sentido colaborativo, a ferramenta...utilizam no sentido de passar a informação, muito unidirecional, do professor pro aluno. E pouco colaborativa ou pouco chamativa, uma participação mais ativa. Depois há outras coisas que utilizamos: grupos de Facebook, no WhatsApp, mails, tudo mais (...) mas não somos um curso que aposte, mesmo durante a sua formação, no uso da tecnologia.

Por último, a técnica falou da adaptação dos jovens durante a primeira vaga da pandemia do novo coronavírus:

Acho que se adaptaram melhor do que os adultos. Em parte facilitado por uma maior massificação do uso da tecnologia, que já...que não tinham tanta necessidade de contacto, como os adultos. Mas também em parte da sua plasticidade e flexibilidade perante a mudança (...) muitos têm ansiedades e medos que vão sendo mitigados à medida que o tempo avança e vamos todos aprendendo a conviver desta forma (...) não com a mesma dimensão e impacto dos adultos, porque já tinham outros mecanismos: de não ter a sua socialização, de se manterem entretidos...que muitos adultos não tinham (...) claro que o impacto de conviver com a família foi muito pior pros jovens, porque perderam a sua autonomia.

A assistente social B conta com um percurso de quase vinte anos de voluntariado com adolescentes e jovens em risco, principalmente em zonas periféricas. Trabalha no Gabinete de Inserção Profissional (GIP) do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), que tem como objetivo incentivar os adolescentes a completar a escolaridade obrigatória (12º Ano). Priorizam-se os campos de atuação nas competências parentais e das escolas. O recurso às plataformas digitais é secundário.

Concretamente, em relação ao perfil dos jovens com os quais intervém e sobre a importância do término da escolaridade obrigatória:

Aqui basicamente eu 'tô a trabalhar no GIP (...) num projeto que está relacionado com o incentivo...aos miúdos completarem o 12º. Ninguém sai de lá sem fazer o 12º (...) se entretanto acontecer alguma coisa no caminho e eles 'tiverem que abandonar...o secundário...imagina no 9º ano ou no 10º, tentar pelo menos que eles façam alguns cursos de formação que lhes dê...uma certa bagagem para o mercado de trabalho. Mas eu vou-te ser muito sincera. Eu prefiro ao máximo que eles façam o 12º...que não vão pra esses cursos de formação profissional. A minha guerra com eles é que eles continuem e façam mesmo até ao 12º. E, se possível, irem pa' faculdade (...) ainda há muito estigma à volta desses cursos, né? Há muito aquele pensamento de que os miúdos foram pra esses cursos...são miúdos preguiçosos, que não gostam de trabalhar...e que provavelmente eu não vou querer empregar pessoas assim, 'tás a perceber? É um bocado como aquela dualidade de...se entraste na faculdade privada e entraste na faculdade pública, 'tás a perceber? (...) eu sei que às vezes pode parecer um bocado utópico, mas eu gostaria muito que todos os miúdos que passam por mim fossem po' ensino superior.

Abordou criticamente as lacunas da intervenção em rede, no que concerne à parceria entre as associações e as escolas:

As associações que eu conheço melhor, onde eu sempre trabalhei, deveriam estar intimamente ligadas com as escolas, no sentido de perceber quais são as necessidades dos jovens, porque noto que há muitas associações que estão apenas a receber os jovens nos seus espaços, mas não sabem o que é que está a acontecer nas escolas. E as escolas também não sentem necessidade de falar das associações (...) há uns anos atrás 'távamos melhores. Sabes? Eu noto que há dez, quinze anos atrás, havia uma ligação maior entre as escolas e as associações. E acho que os professores deveriam conversar com os técnicos das associações (...) ter mais acesso às famílias (...) para benefício de todos devia haver um diálogo maior, até porque de uma maneira geral a associação está num bairro, a escola provavelmente está a uns quilómetros...a poucos quilómetros de proximidade. 'Tás a ver? Aí poderia haver algumas reuniões no sentido de perceber como é que aquela criança, aquele jovem, se comporta na escola e como é que se comporta na associação. Eu por exemplo percebi que às vezes há disparidades graves de comportamento. Que os professores dizer que, 'ah! Aquele jovem é irrequieto, faz, acontece', não sei quê na escola...ele chega à associação e não é nada disso. Ou vice-versa, também. Na associação é o maior espalha-brasas de sempre, quer partir tudo, vem cheio de atitude (...) e na escola já é bem mais comportado. Porque por exemplo, às vezes tu tens miúdos que não estudam na escola da zona. Estudam noutra escola e então tipo não se sentem tão à vontade pra ser como são...na zona do bairro. Então, tentar

criar ali uma espécie de ligação entre as duas instituições que façam retirarmos o melhor do jovem, né?

Considera que os técnicos devem adotar uma escuta atenta às reais necessidades dos adolescentes ou jovens, alertando para a percepção da comunicação não-verbal, que também pode ser indicativa dos seus estados:

Olha, acima de tudo tem que...tem que perceber quais são as necessidades desses jovens, que é uma coisa que eu noto com outros colegas, que é muito ouvir a escola, ouvir as famílias, e não ouvir o jovem em si. Mas ouvir, escutar mesmo (...) muitas vezes eles ‘tão a comunicar contigo com o silêncio deles. Quando eles entram no atendimento e... porque nós temos várias fases do atendimento...há a parte em que eles estão sozinhos. Há a parte em que eles estão com o responsável, com o encarregado de educação (...) outras vezes também são acompanhados por profissionais do ensino, né? Por pessoas da escola. E quando ele entra naquela sala e tu ‘tás a falar com ele...ele ‘tá assim: ‘hum! Hum! Pois, não sei...olha, se a minha mãe diz!’...não sei quê (...) tens que tentar perceber o que é que isso quer dizer. Porque contrariamente ao que eu vejo muitos colegas a dizer: ‘ah! Ele não quer saber (...) esse miúdo ‘tá perdido’. Nenhum miúdo ‘tá perdido. Tu tens é que tentar perceber o que há por trás disso (...) eu acho que nós temos que ‘tar atentos ao que os miúdos nos dizem, principalmente ao que os miúdos não nos dizem. É a base pra nós começarmos a ter um acompanhamento como deve ser.

Para além do trabalho no IEF, faz voluntariado num centro lúdico, localizado numa zona periférica. Desenvolve uma série de atividades com jovens, visando a promoção de competências pessoais e sociais:

No voluntariado fazemos de tudo, desde a responsabilização social no sentido de que ‘este é o vosso espaço, vocês têm que limpá-lo, não podem usá-lo só’...fazemos muitas sessões de leitura, também. A nível de motivá-los relativamente a determinadas temáticas. Debates questões como o feminismo, o racismo, a questão do LGBTQ (...) tens muita gente com 14, 15 anos, que já mostra muitos indícios de ser super-homofóbica. Então nós tentamos educá-los nesse sentido. A música, também...por exemplo, tu tens muitos miúdos que ouvem música norte-americana com mensagens que nós consideramos extremamente destrutivas. E nós tentamos levá-los a conhecer um outro tipo dentro da mesma onda (...) algo que os edifique, em vez de os destruir (...) eu não os limito, eu dou-lhes tudo (...) até porque se formos a ver bem, é a música da geração dos pais deles, ‘tás a perceber? Então é tentar fazer um bocado a ponte, também. Eles perceberem o que estava a acontecer naquela altura, o que é que ‘tá a

acontecer agora. E há miúdos, curiosamente, até reparo mais nisso nas mulheres...as mulheres pensam muito sobre as letras, de uma maneira geral, não querendo agora fazer um paralelismo com o género e dizer que é a totalidade (...) eles também me ensinam imenso. Aliás, eu acho que muitas das vezes eu ganho mais do que eles.

No que se refere aos nativos digitais, identifica um contraste de perfis entre os jovens provenientes da periferia e os do centro. Enaltece que os da periferia mantêm uma dinâmica de rua, aparte do processo da digitalização em si. Além de que muitos desses jovens não possuem um dispositivo móvel próprio e dependem de equipamentos (como o centro lúdico) para aceder à Internet:

O que eu noto (...) é que por exemplo nisso que tu estás a dizer dos nativos digitais, isto acontece mais com os miúdos que são de...entre aspas...de zonas do centro. Zonas urbanas. Estás a perceber? Os miúdos da periferia continuam com...entre aspas...com a mesma dinâmica de há dez, quinze anos atrás. Tu tens muitos miúdos que ainda não têm telemóvel (...) muitos miúdos das escolas dos bairros não têm telemóvel (...) ou então que vão à associação que é pra irem tipo ao centro de inclusão digital, né? O centro de informática que é pa' poder aceder às suas contas. No Instagram, no Facebook...e têm aquele tempo limitado. Não podem 'tar sempre (...) imagina, há outros jovens que às vezes nem jantam que é pa' poder 'tarem ao telemóvel (...) eles continuam a viver muito a vida da rua (...) há miúdos que ainda brincam às escondidas. Só pa' tu veres.

Frisa que os jovens têm uma preocupação excessiva com a imagem, à semelhança de hipocondria:

O que eu te posso dizer das experiências que tenho, que são poucas, é que eu noto uma preocupação excessiva com a imagem (...) eu por exemplo, eu lembro-me de há doze, quinze anos atrás, os miúdos...opa! Claro, gostavam de andar como eles diziam 'bazofos', né? De andar bem vestidos e não sei quê! Mas não é como agora...agora tens um fio de cabelo fora do lugar, é tipo uma espécie de um drama, 'tás a perceber? É logo: 'eu não vou sair assim, man'...'ai, eu não vou pôr o lixo assim' e não sei quê! Há muito tipo esse diálogo. Às vezes eu 'tou a falar com eles e digo 'olha, vai...podes-me ir ali fazer um favor?'...'ai, népia! Não 'tou grifado...ainda uma fã minha pode-me ver (...) eu noto que eles 'tão muito preocupados com uma imagem e tão muito preocupados em mostrar mais...ao mundo lá fora, o mundo virtual...do que propriamente, imagina, em convívios, presenciais. Eles estão três ou quatro, sentados na mesma mesa, e não estão a conversar um com o outro, porque estão tipo atentos ao telemóvel (...) noto mais isso nos miúdos, porque nós também recebemos miúdos que não...que fundo vão pa' associação por causa dos outros amiguinhos da escola, mas não moram na zona. Por

exemplo, imagina, há miúdos que moram em Arroios, mas como têm amigos que são da Amadora ou de Massamá, aparecem. E eu noto mais essa preocupação nesses miúdos. Já são os miúdos que aparecem com iPhone (...) já têm uma ligação mais intensiva com as redes sociais. E esses são capazes de ‘tar ao lado dos amigos, supostamente foram...com quem foram conviver...durante duas horas sem dizer palavra.

Refleti ainda sobre outro efeito das redes sociais digitais nas vidas dos jovens. Moldam as suas expetativas em relação ao futuro e contribuem para a desmotivação escolar:

‘Eu quero ser famoso no Instagram. Porque, olha aquela...a história do digital influencer, né? Já é vista...é vista como profissão (...) já ouvi esse diálogo (...) que é uma maneira de: ‘eu sou bué engraçado. Produzo grandas conteúdos. Então não preciso de estudar. Não vou estudar, porque eu vou fazer dinheiro com isto. E vou ficar rico. E depois vêm que a fulana, que é digital influencer ou que é blogger, recebeu produtos da marca não sei quê, então também querem. ‘Tás a perceber? (...) é um mundo glamoroso (...) gerem o tempo deles como eles querem, fazem uma coisa que eles gostam, porque tem a ver com a imagem. Lá está. Voltamos a essa questão. Tirar fotografias...os miúdos adoram tirar fotografias. Tipo de fazer vídeos e postar ‘stories’ e isso...é algo que eles fazem naturalmente. Imagina fazendo ganhando (...) é o lado que podemos considerar que é mau, porque parece-lhes: ‘é tão fácil. Pra que é que eu vou estudar, se eu vou ficar rico com isso.

Refere que a utilização das TIC tem de ser proporcional ao ambiente de inserção dos jovens, nomeadamente se for descentralizado. Se a partir de casa, vários jovens não têm acesso a uma ferramenta de acesso universal, então não se adequa, por exemplo, a utilização de uma plataforma como o Zoom:

Eu acho que pode ser benéfico, mas também pode não ser. Tens os dois lados, dependendo da situação de cada família, dependendo da situação de cada jovem (...) tu lidas com jovens que ainda não têm mesmo acesso nenhum, nenhum, nenhum...que o pai, imagina, tem o telemóvel 3310 (...) esses vão ficar à margem (...) telemóveis que não são smartphones, que não podem instalar o Zoom. E esses...o que é que tu fazes com esses? (...) por isso é que eu acho que, por outro lado, o Serviço Social devia sair...devia vir à rua. Devia ser mais de ‘tar na rua, de ‘tar na casa, de ‘tar na escola, do que propriamente estar sentado no gabinete (...) tudo bem que este é um momento delicado, mas há muito tempo que tem que ser assim (...) tem que ir atrás. Tem que saber por que é que aquele menino faltou às aulas e ‘tá ali no café. Porquê? Não é só tipo esperar que ele vá lá à sala contar uma coisa que ele ensaiou com os colegas pa’

dizer. É apanhá-lo lá, no momento. Tentar perceber o que é que ‘tá a acontecer ali. Falar sim senhora com os pais, incluir os amigos (...) eu acho que os amigos também são uma rede que nos interessa muito perceber. Porque aquilo muitas das vezes acontece um bocado em efeito de grupo. Então se tu conseguires chegar a quase todos eles, também vais tentar...conhecer melhor porque é que...’ah! A escola não interessa. Então ‘tão quatro a pensar assim. E este quinto está mais em risco e que nunca te disse isto, é que vai ser o que realmente vai desistir. Porque ‘tá a ouvir o que os outros ‘tão a dizer. Os outros dizem, mas se calhar não acreditam. E se calhar têm em casa alguém que lhes diga: ‘não! Não! Não! A escola não interessa, mas tu vais acabar o 12º! E este quinto não tem (...) então é muito importante tu também trabalhares com os grupos.

Por último, a técnica mencionou a vantagem na utilização das TIC para a sua intervenção com os jovens e as famílias, durante a primeira vaga da pandemia do novo coronavírus. Porém, constatou que o impacto da pandemia foi bastante negativo, indiretamente gerando conflitos no seio das famílias e levando ao abandono escolar por parte de jovens:

Eu aproveitei muito, durante a pandemia, para marcar atendimentos via Zoom, por exemplo. Com os tutores, com os pais. E tentar perceber como é que eles se ‘tavam a comportar durante esse tempo (...) há situações muito complicadas. Há miúdos que saíram mesmo da escola, porque depois a situação da pandemia agravou ainda mais a situação económica dos pais e eles têm que ir ajudar, né? Por exemplo, eu tenho um caso (...) de uma mãe solteira com cinco filhos e o filho mais velho teve que sair da escola pra ir ajudar a mãe. Pa’ pagar as coisas em casa, por causa dos irmãos. Comida e roupa, né? Acima dos estudos (...) eu sinto que gerou, até mesmo na relação dos miúdos com os pais. Miúdos mais agressivos a falarem com os pais. Pais com menos paciência pa’ falar com os miúdos (...) eu só apanhei casais héteros, né? Não sei como seria com os casais homossexuais, mas a relação marido e mulher...extremamente frágil (...) estamos a falar da Amadora até Rio de Mouro, porque eu também faço voluntariado no centro (...) no voluntariado eu faço o mesmo que eu faço no meu trabalho normal (...) sabes por que é que eu faço isso? Porque eles não têm condição pra ‘terem uma instituição lá, então ofereço-me pra fazer o trabalho...que eles precisam.

Para a assistente social A, a intervenção com recurso às plataformas digitais e colaborativas é imprescindível. Tornou-se prioritária, aquando o mês de Março, sendo que devido ao estado de emergência, as famílias ficaram em casa. Necessitaram de muito acompanhamento técnico.

Salienta-se que o termo nativo digital não é sinónimo de literacia digital. Uma criança contacta com o digital desde os primeiros passos de vida. Seria expeável que essa vantagem tecnológica expandisse os seus horizontes, com os motores de pesquisa ou múltiplas aplicações. Contudo, é dada maior atenção às redes sociais digitais ou a vídeos para propósitos de entretenimento. As plataformas colaborativas são um recurso que pode ajudá-los nas atividades diárias. E estimulam a criatividade.

A assistente social B considera que uma plataforma colaborativa serve como estratégia para uma intervenção, mas defende que os assistentes sociais têm de sair da sua “zona de conforto” e procurarem contactar com as pessoas nos seus ambientes de inserção.

Assinalam-se as desigualdades socioeconómicas que perfilam a exclusão de muitos adolescentes ou jovens.

Em redes sociais digitais, como o Facebook ou o Instagram, tem aumentando o interesse dos adolescentes que ambicionam ser “youtubers” ou “digital influencers”. É uma tendência e eventualmente tornar-se-á uma profissão banal. Para alguns é mais aliciante do que a escola. A ideia de um adolescente criar um canal interativo, que permita alcançar um vasto público-alvo, é gratificamente para si. Dependendo do estatuto, até é possível conseguir patrocínios e receber dinheiro. Portanto, aparentemente é uma vida que exige pouco sacrifício.

Nessas redes, indivíduos com uma identidade anónima fazem “pedidos de amizade” a crianças e adolescentes, aproveitando-se sobretudo das que têm uma baixa autoestima ou depressão. São predadores sexuais ou estão envolvidos em redes de tráfico humano.

No extremo, não se devem ignorar os desafios online, pois por via da abordagem supramencionada, também se recrutam menores para participarem, por exemplo, no mortal jogo da Baleia Azul.

As tecnologias de informação e comunicação que os nativos digitais utilizam para seu benefício, simultaneamente são um portal para uma imensidão de perigos reais.

3. O e-Social work

Na sequência dos contributos das assistentes sociais e no âmbito das intervenções com o recurso às plataformas digitais, também se equaciona outra proposta para uma futura intervenção.

O perfil dos nativos digitais poderá correlacionar-se com o da emergente área de especialização do Serviço Social: o e-Social work¹³. Lamentavelmente, não há fontes literárias para abordar o e-Social work, com a exclusividade que se lhe merece. As referências são de artigos científicos, elaborados por assistentes sociais. Ao efetuar-se uma pesquisa online, encontra-se sobretudo as versões resumidas.

Citando¹⁴ Peláez, e Marcuello-Servós (2018):

a digitalização da sociedade está a alterar o nosso comportamento, as nossas instituições e as profissões de ajuda, entre elas o serviço social. A adaptação a este novo ambiente é um dos desafios principais que o serviço social enfrenta, enquanto disciplina científica e uma profissão de ajuda. Este novo ambiente tecnológico não impacta apenas nos métodos de ensino do ensino superior, mas também no diagnóstico e nas técnicas de intervenção social. Simultaneamente, os processos de exclusão social estão a ter lugar no domínio digital, requerendo que os assistentes sociais se tornem mais especializados (...) o e-Social work pode ser definido como uma área do serviço social onde indivíduos, comunidades e grupos têm necessidades e é possível desenvolver programas de intervenção, conduzir projetos de pesquisa e conceber políticas públicas (...) o e-Social work inclui pesquisa online, tratamento de pacientes (terapia individual, de grupo ou dinâmicas comunitárias), a formação e o ensino de assistentes sociais e a monitorização de programas de serviço social. A esse respeito, o e-Social work tornou-se a nova fronteira do serviço social (Peláez, Marcuello-Servós, 2018, p. 801).

Por sua vez, os autores refletem quanto às desigualdades e à exclusão geradas pela digitalização, exigindo ao Serviço Social uma prática inovadora que permita atenuar esse impacto negativo nas populações:

todas as relações, estruturas e elementos envolvidos na assunção das T.I.C. em qualquer aspeto da vida. O processo de digitalização transforma as interações com os utilizadores, bem como as suas demandas e necessidades. Estas também transformam as organizações onde os assistentes sociais se envolvem na prática profissional. E,

¹³ Sem tradução em português.

¹⁴ Retirado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2018.1520475>

finalmente, a digitalização produz um ambiente digital que cria o seu próprio contexto no qual processos de exclusão são redefinidos, e onde é necessário desenvolver estratégias para o diagnóstico, intervenção e avaliação (...) não podemos avaliar as necessidades de indivíduos ou grupos sem ter em conta o seu comportamento online, as suas interações com os outros e com as instituições, ou os seus skills digitais. Novos processos de desigualdade e exclusão estão a emergir nas redes sociais digitais na Internet, enquanto velhos problemas estão a ser redefinidos (desde a pedofilia ao assédio) (...) a habilidade de aceder, adaptar e criar um novo conhecimento e novos métodos de intervenção usando as T.I.C. é um desafio crucial para a profissão do serviço social. A Web. 2.0 permite aos utilizadores criarem conteúdos, assim promovendo a participação e mudando o tradicional modelo de comunicação (enquanto redefine o papel hierárquico do assistente social na sua prática profissional). A Internet das coisas, o Big Data, jogos e dispositivos móveis permitem uma nova janela de oportunidade e habilitam-nos a conceber intervenções sociais usando mais fontes de informação derivadas das ligações tecnológicas e análise de dados. Os nossos utilizadores também são digitais e adaptam-se rapidamente a estas novas formas de comunicação e de interação digital (Peláez, L., Marcuello-Sérvos, C., 2018, p. 801 e 802).

Fresno (2015) reforça que

o contexto de expansão social da Internet e Media social deu origem às redes sociais em quaisquer tópicos e comportamentos sociais. Ao contrário da media das massas, que é uma comunicadora profissional, a media social é uma comunicadora coletiva e interpessoal. Isto permitiu a criação de uma interação social contínua, onde as interações sociais offline e online são individual e coletivamente experienciadas (...) cada onda de tecnologia não apenas modifica as relações interpessoais de grandes grupos sociais, mas também aprofunda ou cria novos e potenciais processos de exclusão social que podem ser estudados com abordagens metodológicas de outras áreas científicas experimentais, tais como a Análise de Redes Sociais (ARS) para manter e melhorar a qualidade dos serviços fornecidos pelos assistentes sociais¹⁵ (Fresno, 2015, p. 2).

Fresno (2015) explica que a Análise de Redes Sociais foi originalmente desenvolvida por Alfred Radcliffe-Brown, antropólogo e etnógrafo britânico, que se baseou na clássica teoria estruturo-funcionalista de Émile Durkheim, com as metáforas sociais de *tecido* e *teia*, determinantes para o entendimento sociológico da vida social

¹⁵ Retirado de <https://pt.slideshare.net/fresnocom/connecting-the-disconnected-social-work-and-social-network-analysis-a-methodological-approach-for-identifying-within-network-peer-leaders-vf>

nas estruturas das redes sociais. De 1930 a 1970, o conceito de Radcliffe-Brown de ‘estrutura social’ foi sendo solidificado por vários antropologistas sociais e sociólogos. A partir da década de 1970, Jacob L. Moreno, tido como o fundador da ARS moderna, introduziu a ferramenta do *sociograma* - um desenho gráfico onde indivíduos são representados como nós e as relações entre eles como linhas num espaço de duas dimensões. Pretendia-se identificar líderes e indivíduos isolados, bem como descobrir assimetrias e relações recíprocas, para criar mapas de conexões (2015, p. 2).

São cinco os argumentos que justificam a aliança entre o serviço social e a ARS:

1 - Para ambas as disciplinas, as redes sociais começam com as pessoas. As unidades de análise são indivíduos ou entidades sociais (famílias, grupos, comunidades, instituições, etc.) cujo comportamento tem de ser descrito e explicado através das suas relações e limites;

2 - Indivíduos e organizações que aparentam agir de modo independente estão, de facto, incorporados em densas redes de relações e amplas interações sociais. As pessoas tecem dinâmicas de rede com relações mais ou menos densas que nos ligam mais ou menos com efetividade a outros indivíduos que, em troca, nos ligam a novos indivíduos, grupos e comunidades;

3 - Para a ARS, a vida social é enraizada na estrutura das posições e relações sociais que têm de ser explicadas através da análise desses padrões e distribuições de posições, redes, e tipos de relações. A característica mais geral destas relações é o seu enraizamento em valores culturais e simbólicos que podem ser representados e analisados devido à sua estrutura em rede. Assim, os modelos em rede são construídos para revelar como é que estas relações influenciam atitudes e crenças, e podem explicar o comportamento humano;

4 - “A chave é que do ponto de vista estrutural, os padrões de laços nas redes são ambos a causa e efeito do comportamento humano e como tal há um constante retorno entre a estrutura e os comportamentos individuais ou coletivos.”

5 - “A necessidade dos profissionais lidarem com ambos os tradicionais e novos problemas do aumento dos níveis de complexidade e mudanças sociais rápidas ocorrendo hoje, assumindo que as estruturas emergentes deveriam assemelhar-se às estruturas orgânicas e portanto fornecer informação relevante para a tomada de decisão” (Fresno, G., 2015, p. 3).

Em suma, Fresno sublinha que

graças à ARS, os assistentes sociais têm agora ferramentas conceituais das ciências experimentais para elaborar diagnósticos mais competentes e intervenções mais eficazes. A ARS é uma ferramenta analítica com um duplo potencial: a) para identificar líderes de opinião diretamente no terreno durante a fase de diagnóstico, e b) enquanto inovação no contexto das redes sociais online destes líderes de opinião e a difusão de práticas funcionais ou disfuncionais de crenças entre a sociedade. Independentemente do objeto de estudo, a ARS permite aos assistentes sociais materializarem o invisível: as relações e laços nos grupos e comunidades com média ou alta complexidade. Além disso, permite identificar aqueles indivíduos ou grupos que, devido à sua posição nas redes, desempenham papéis formais ou informais como líderes de opinião que influenciam as percepções e opiniões de outros membros da rede (...) a ARS permite uma forma de compreensão analítica do fenómeno da desigualdade. As ligações que as pessoas têm e aquelas que têm com outras pessoas (igualdade posicional) podem ser tão importantes quanto os outros indicadores de desigualdade a surgir do estatuto socioeconómico, educação ou saúde, raça, sexo, etc. (desigualdades situacionais) (...) os novos riscos da exclusão social a surgir da desigualdade posicional representam um novo desafio para os assistentes sociais: ligar ou religar os desligados das suas redes naturais de pertença, quer sejam eles indivíduos, grupos, famílias ou comunidades em risco de ficarem desligados das redes principais das quais fazem parte (...) finalmente, a ARS leva-nos a considerar a questão preliminar de quais as estratégias que são mais apropriadas para cada caso e em cada contexto de intervenção, portanto traçar o caminho para intervenções exploratórias nas quais as avaliações e diagnósticos, ao lado dos processos de participação na rede em si, sejam as bases da ação (Fresno, G., 2015, p. 11 e 12).

É um facto que a revolução digital atingiu um patamar em que as pessoas precisam de ter conhecimento tecnológico para que a sua participação na sociedade seja plena. No que respeita aos assistentes sociais, por inerência das solicitações que o tema exige, esse conhecimento torna-se um imperativo.

Contudo, Steyaert (2000) alerta que a literacia digital difere em alguns aspetos da literacia tradicional de alfabetização obrigatória. Isto no que se refere aos jovens e aos cidadãos comuns. Aproveitar o que os computadores e a Internet têm para nos dar não se baseia apenas no acesso, relaciona-se com a forma como se usa. Por outro lado, existe uma lacuna digital quando a exclusão do acesso à Internet coincide com a

exclusão de outros recursos, como a educação, o rendimento ou o desemprego. E o acesso à tecnologia também pode ser uma compensação pela exclusão a outro nível.

Nessa medida, esclarecendo o conceito de literacia digital pela visão de Steyaert (2000), identifica-se três dimensões: instrumentais, estruturais e estratégicas. A primeira refere-se à habilidade instrumental para lidar com a tecnologia, usar um teclado e um rato, enviar um e-mail com um arquivo anexado, usar aplicativos de processamento de texto, pesquisar na Internet ou fazer downloads (e aqui é possível afirmar que as novas gerações de assistentes sociais estão aptas). A segunda tem a ver com as habilidades estruturais, com a capacidade de usar (novas) estruturas nas quais as informações estão contidas, como por exemplo bases de dados, plataformas, nuvens, etc. E muitos profissionais já têm que o fazer. Na terceira dimensão, as habilidades estratégicas, é que se abrangem usos mais estratégicos da informação, incluindo a capacidade de procurar informações de forma proativa, de ter a capacidade de analisar criticamente as informações disponíveis e agir sobre elas, com uma abordagem voltada para a pesquisa, para a aprendizagem ao longo da vida e para a criação de novas formas de intervir e realizar a intervenção social, que se entende pela importância do desenvolvimento do e-Social work.

Tal requer a preparação dos assistentes sociais, requer mudanças curriculares, que levem em consideração a era digital e as competências necessárias para fomentar essa prática, bem como o desenvolvimento de instrumentos e ferramentas à escala micro, meso e macro, para analisar quais os usos da tecnologia que são benéficos para o processo de intervenção social.

Conclusões

Neste trabalho de investigação, as redes sociais digitais foram privilegiadas para perfilar os nativos digitais em Portugal. As situações-problema do real complexificam-se no virtual, com quadros agravados de violência ou de exclusão.

Aquando a etapa metodológica, as expectativas relativamente a um estudo qualitativo aprofundado eram elevadas, mas a “agenda” da pandemia do novo coronavírus detonou a sua concretização, por tempo indeterminado. Gerou uma desmotivação pessoal e obrigou a uma constante reformulação estratégica quanto à recolha de informação no terreno.

A prorrogação do prazo de entrega do documento permitiu ultrapassar esse obstáculo, em tempo útil. Entre os meses de Setembro e Outubro, procedeu-se às entrevistas com os nove adolescentes do Carregado (que frequentam a AMCEI) e com as duas assistentes sociais (que partilharam as suas experiências de intervenção com os nativos digitais).

Retomando a pergunta de partida, “de que modo a digitalização influencia o comportamento dos adolescentes?”, primeiramente, o que a suscitou foi o problema da dependência online. Ou seja, a premissa de que um nativo digital mais facilmente desenvolveria a adição pelas redes sociais digitais, enquanto característica intrínseca da sua geração. Mas é uma generalização errada, tendo em conta que o Facebook, a mais popular das redes, foi “invadido” pela geração dos pais (denominados de “imigrantes digitais”).

Os adolescentes fundem o seu “Eu” real com o “Self” digital, à semelhança de um Avatar. Não há uma comunicação unidirecional e o número de “gostos” é um indicador de medição do estatuto.

Virtualmente desafiam-se os limites que na realidade são barrados, precisamente pelo carácter impessoal e a espontaneidade do imediato.

O cyberbullying representa a faceta negativa dessa forma de interação. Se um jovem “bully” adotar uma conduta despersonalizada, provavelmente não medirá o impacto das suas ações nas vítimas. É uma relação de poder, em que se pune ou humilha uma pessoa, em estado vulnerável. Os traumas dessa experiência podem tornar-se permanentes. Da ausência da fala ao isolamento, o pior cenário imaginável culmina numa tragédia.

Passando ao objetivo geral, “compreender o perfil dos nativos digitais em Portugal, enquadrando os novos desafios suscitados ao Serviço Social”, a adaptação a um “mundo” tão próprio dos nativos digitais por si só é um desafio.

Apesar de internacionalmente se reconhecer que, a prática do Serviço Social tem vindo a ser transformada pelo digital, importa manter a sua matriz tradicional, com as comunidades e os grupos ao nível local.

A pandemia do novo coronavírus expôs mais a “nu” as fragilidades socioeconómicas das muitas comunidades periféricas, que só podem contar com as redes de suporte locais. E as medidas sanitárias decretadas pelo governo assumiram proporções discriminatórias, em comparação com o grande centro urbano.

Ora, as crianças, adolescentes e jovens residentes nessas comunidades, encontram-se mais carenciadas. A pressão que os filhos mais velhos sentem para ajudar a família, é uma realidade distante de uma rotina online. Assim como nem todos os membros da família possuem um telemóvel. Portanto, nessas faixas etárias, o acompanhamento de proximidade é fundamental.

Online, o aconselhamento via-email ou audiovisual não colmata um conjunto de dificuldades de primeira necessidade, ainda que permita a ponte interinstitucional. O assistente social deve ter em conta a gestão do risco. E, por sua vez, atentar às mudanças comportamentais dos adolescentes.

Igualmente relevante foi a difusão alarmista dos órgãos de comunicação social. O terror diário, o inconstante “novo normal”, o distanciamento social, entre outros, afetaram o psicológico dos menores. O assistente social não só terá de reconstruir pontes relacionais, como também considerar a componente terapêutica em prol da resiliência dos sujeitos da intervenção.

De certo modo, os nativos digitais conformam-se com a comunicação à distância, todavia, diferente é senti-lo junto dos familiares. Estão a “conviver” com o medo e têm baixas expectativas em relação ao futuro. E o mero “brincar” num parque infantil foi vedado com fitas.

Se a desconfiança faz parte do “novo normal”, o contrato social entre o assistente social e o sujeito da intervenção é quebrado.

No digital, a segurança é uma ilusão, pois à medida que um sistema se vai sofisticando, novas ameaças são criadas para prejudicar os seus utilizadores. Nas redes sociais digitais, a intrusão de “amigos” na privacidade de outrem é habitual, apesar de

que também é visível a naturalidade com que os utilizadores cedem os dados pessoais, atualizam as rotinas ou partilham as localizações.

A legislação vai sendo atualizada com o intuito de proteger os utilizadores do cibercrime. Contudo, no Facebook não há proteção no que toca às fotografias expostas. Inclusive são criadas mais do que uma conta virtual com a mesma fotografia. Ou é simplesmente falsa, omitindo uma identidade suspeita.

Desde o mês de Março que, direitos, liberdades e garantias constitucionais ficaram suspensos, o que diretamente prejudicou a população em termos da falta de assistência médica e aumentou o fosso da pobreza e fome. A priorização das medidas sanitárias tornou serviços públicos quase obsoletos, cabendo à Sociedade Civil a responsabilidade maior de responder às necessidades das pessoas.

O campo de atuação do assistente social também fica condicionado, pois as políticas sociais estão efetivamente dependentes do posicionamento soberano do Governo e do Orçamento de Estado.

O primeiro objetivo específico era “dar a conhecer o perfil dos nativos digitais portugueses”. No geral convém referenciar o Projeto *EU Kids Online*, para reforçar que os nativos digitais portugueses estão na linha da frente quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação, comparativamente à média dos países da União Europeia.

Não há propriamente um consenso científico sobre o acesso à Internet e os seus efeitos nos mais novos. Por um lado, potencia-se a criatividade, a inovação e a autonomia e, por outro, adensa-se a sedentarização, o isolamento e a privação de afetos.

A partir dos resultados da segunda edição do estudo International Computer and Information Literacy Study (ICILS), cujo relatório foi divulgado em Novembro de 2019, evidenciou-se que somente 20% dos alunos portugueses - entre os 13 e os 14 anos de idade - demonstraram ser capazes de trabalhar com computadores de forma independente; 46% dos jovens portugueses precisam de apoio na altura de usar computadores para investigar, criar ou comunicar.

Quanto à amostra selecionada para o trabalho, no capítulo III justificou-se o ajustamento reduzido, apesar de corresponder ao número (entre quatro a dez) para um estudo, mas através dos resultados obtidos não é possível obter a representatividade nacional dos nativos digitais. Seria necessário cruzar os dados de mais do que um grupo. O objetivo não foi cumprido na sua totalidade este objetivo.

O termo dos nativos digitais é referente à geração cem por cento digital, só que para os adolescentes do Carregado, as atividades online estão em segundo plano, porque

compartilham as dinâmicas de rua. As medidas sanitárias levaram ao encerramento de espaços comunitários de encontro. Se a dependência online fosse transversal a todo o grupo, provavelmente a maior preocupação seria o foro psiquiátrico, em que se inclui a conhecida “nomofobia” (Yildirim e Correia, 2015).

O segundo objetivo específico era “enquadrar os desafios do Serviço Social no âmbito do digital, contribuindo para o desenvolvimento do e-Social work enquanto área especializada”.

Na sociedade em rede, os desafios do Serviço Social no âmbito do digital emergem da globalização. No entanto, as propostas de intervenção relativamente às competências familiares, às escolas e às plataformas têm que ser pensadas para contextos diferenciados, devendo por isso ser exploradas.

A uniformização das tecnologias de informação e comunicação não se adequa às reais necessidades de todos os grupos populacionais, sobretudo tendo presente que as pessoas ficam em casa, devido a um isolamento profilático, ao estado de emergência ou à situação ocupacional (escolar ou laboral).

O e-Social work é uma recente área de especialização, orientada para a intervenção em rede, mas que precisa de uma maior robustez teórico-prática.

Considerando a análise de dados dos adolescentes entrevistados e das partilhas das duas assistentes sociais, urge-se a necessidade de capacitação das pessoas, ao invés de se esperar que dominem as ferramentas tecnológicas e o que os profissionais preconizam, não é compatível com o ritmo das famílias.

Numa lógica de parceria interinstitucional, o e-Social work pode adequar-se a uma análise com Big Data, num sistema regulado pelo algoritmo da inteligência artificial, em que a troca de informações e intervenções contribuam para a resolução de problemas à escala internacional.

Para o terceiro objetivo específico, “propor uma intervenção técnica em que o digital seja o intermediário na construção da relação com os adolescentes”, foi particularmente útil o contributo das entrevistas com as assistentes sociais, nomeadamente a que trabalha numa equipa especializada, em que as plataformas digitais são determinantes para a intervenção nas competências parentais (com as famílias).

Num breve futuro será expectável haver uma consolidação da inclusão digital em quase todas as áreas de influência na sociedade. Assim, realça-se ser necessária uma formação académica – dos assistentes sociais – mais adaptada às tecnologias, visto que

há uma resistência por parte dos profissionais à utilização de plataformas digitais e colaborativas.

Precisamos também de alterar a crença de que existe uma geração que sabe como utilizar as TIC, pelo facto de ter nascido durante a sua expansão. Primeiro, a afirmação de que uma geração inteira teve o mesmo conjunto de oportunidades de acesso às tecnologias, levanta sérias dúvidas. Segundo, entende-se que é necessário trabalhar a sua consciencialização, por parte de todos.

No vigente século, as TIC trouxeram mudanças sociais, económicas, culturais e até políticas, bem como a nível comportamental humano, refletido em várias esferas do nosso quotidiano. Mas precisamente por isso a sociedade tornou-se cada vez mais complexa, assimétrica e sujeita a riscos difíceis de imaginar. São vários os desafios suscitados ao Serviço Social, implicando a atualização dos modelos de ação e intervenção, reajustando-os ao objeto da intervenção – a questão social e as transformações que exigem um compromisso permanente.

Bibliografia

- AA.VV. (2016). Digital Media Portugal – ERC 2015: Ponte, Cristina. *Crescendo em tempos digitais: as crianças e os jovens na relação com os média digitais*. Lisboa. Edição ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social.
- Almeida, Ana N.; *et al.* (2015). *Infâncias digitais*. Lisboa: Edição da Fundação Calouste Gulbenkian.
- Almeida, Ana T., Gouveia, Patrícia. (2016). Ciberbullying: o papel dos pais, da família e da escola. In Patrão, Ivone, Sampaio, Daniel (Coord.). *Dependências online: o poder das tecnologias*, pp. 75-95. Lisboa. Pactor.
- Bardin, Laurence. (2002). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Beck, Ulrich. (2017). *A metamorfose do mundo: como as alterações climáticas estão a transformar a sociedade*. Lisboa: Edições 70.
- Bogdan, Robert, Biklen, Sári. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Cardoso, Gustavo. (2005). Portugal no mundo: a internet no contexto global. In Cardoso, Gustavo (Coord.); *et al.* *A Sociedade em Rede em Portugal*, capítulo 1. Porto: Campo das Ciências.
- Castells, Manuel. (2002). *A Sociedade em Rede: a Era da informação: Economia, Sociedade e Cultura*. Volume I. Lisboa: Edição da Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, Manuel. (2005). *A Sociedade em Rede*. In Cardoso, Gustavo (Coord.); *et al.* *A Sociedade em Rede em Portugal*, capítulo inicial. Porto: Campo das Ciências.
- Deslandes, Suely F., & Coutinho, Tiago. (2020). O uso intensivo da internet por crianças e adolescentes no contexto da COVID-19 e os riscos para violências auto infligidas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25 (Supl. 1), 2479-2486. Epub June 05, 2020.
<https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.11472020>

Eisenhardt, Kathleen M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*. Vol. 14, No. 4 (Oct., 1989), pp. 532-550 (19 pages)
https://www.jstor.org/stable/258557?seq=2#metadata_info_tab_contents

Ellram, L. (1996). The use of the case study method in logistics research. *Journal of Business Logistics*. Oakbrook, Ill, v. 17, n. 2.

Espanha, Rita. (2009). *Saúde e Comunicação numa Sociedade em Rede - o caso português*. Lisboa: Edição Monitor.

Frida, Serge. (2002). *Das Auto-Estradas da Informação ao Ciberespaço*. Lisboa: Edição Instituto Piaget.

Joaquim, Fialho; *et al.* (2018). A propósito de redes sociais - Do conceito à compreensão multidisciplinar da sociedade. In Fialho, Joaquim; *et al.* *Redes Sociais - para uma compreensão multidisciplinar da sociedade*, pp. 19-24. Lisboa: Edições Sílabo.

Freixo, Manuel J. (2011). *Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Gil, António C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª. Edição, São Paulo: Atlas.

Hermans, Hubert (2001). The dialogical self: toward a theory of personal and cultural positioning. *Culture & Psychology*. Sage Publications, vol. 7(3): 243-281.

Lemos, André. (2004) *Cibercultura*. 2ª. Edição, Porto Alegre: Sulina.

Lipovetsky, Gilles; Serroy, Jean (2008). *A Cultura-Mundo: resposta a uma sociedade desorientada*. Lisboa: Edições 70.

Pais, José M. (2006). *Nos rastros da solidão: deambulações sociológicas*. Porto: Ambar.

Palfrey, John; Gasser, Urs. (2016). *Born Digital - How children grow up in a digital age*. Nova York: Basic Books.

Patrão, Ivone, Hubert, Pedro. (2016). Os comportamentos e as preferências *online* dos jovens portugueses: o jogo *online* e as redes sociais In Patrão, Ivone, Sampaio, Daniel (Coord.). Dependências online: o poder das tecnologias, pp. 97-115. Lisboa: Pactor.

Peres, Flávia (2007). Diálogo e autoria: do desenvolvimento ao uso de sistemas de informação. Tese de Doutorado. Recife: UFPE, Psicologia Cognitiva.

Ponte, Cristina. (2012). Contextos de acesso, usos e competências: Resultados nacionais do inquérito *EU Kids Online*. In Ponte, Cristina (Org.); *et al.* Crianças e Internet em Portugal, I parte, pp. 21-40. Coimbra: Edições MinervaCoimbra.

Prensky, Marc. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants.

<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky> - Digital Natives, Digital Immigrants - Part1.pdf.

Richardson, Robert J. (1999). Pesquisa social: métodos e técnicas. 3ª. Edição São Paulo: Atlas.

Rita, Espanha. (2012). Práticas da *E-Generation* em Portugal: Resultados de estudos e questões contemporâneas. In Ponte, Cristina (Org.); *et al.* Crianças e Internet em Portugal, I parte, pp. 41-56. Coimbra: Edições MinervaCoimbra.

Sampaio, Daniel. (2018). Do telemóvel para o mundo: pais e adolescentes no tempo da Internet. 2ª Edição. Lisboa: Editorial Caminho.

Soares, Tânia de M. (2006). Cibermedi@: os meios de Comunicação Social Portugueses Online. Lisboa: Escolar Editora.

Steyaert, Jo (2000). Local government online and the role of the resident, *Social Science Computer Review*, 18 (1), 3 - 16.

<https://doi.org/10.1177/089443930001800101>

Valente, António L., Osório, José A. (2016). A segurança e a Internet. In Patrão, Ivone, Sampaio, Daniel. (Coord.). Dependências online: o poder das tecnologias, pp. 21-51. Lisboa: Pactor.

Valsiner, Jaan (2005). Scaffolding within the structure of Dialogical Self: hierarquical dynamics of semiotic mediation. *New Ideas in Psychology*. 23, pp. 197 - 206.

https://www.researchgate.net/publication/247091187_Scaffolding_within_the_Structure_of_Dialogical_Self_Hierarchical_Dynamics_of_Semiotic_Mediation

Vieta, Marcelo. (2005). Rethinking life online: the interacional self as a theory for internet-mediated communication. Iowa Journal of Communication. 37.1., pp.27-58.

https://www.academia.edu/550276/Rethinking_Life_Online_The_Interactional_Self_as_a_Theory_for_Internet_Mediated_Communication

Wilson, Brian, & Atkinson, Michael. (2005). Rave and Straightedge, the virtual and the real: exploring online and offline experiences in canadian youth subcultures. Youth and society. Sage Pub Journals. Vol. 36, n. 03. March, pp.276 – 311.

Williams, Dmitri. (2006). On and off the Net: Scales for Social Capital in an Online Era. Journal of Computer Mediated Communication, 11, pp. 593-628.

<http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00029.x>

Yildirim, Caglar, & Correia, Ana-Paula. (2015). Exploring the dimensions of nomophobia: Development and validation of a self-reported questionnaire. Computers in Human Behavior, 49, 130-7.

Yin, Robert K. (2001). Estudo de caso: planejamento e métodos. 2ª. Edição Porto Alegre: Bookman.

Webgrafia

<https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>

https://www.cisco.com/c/pt_pt/about/press/news-archive-2017/20170208.html

<https://www.rtp.pt/play/p5280/e387537/linha-da-frente>

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2018.1520475>

https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/4/Paradigma_Qualitativo%20%281%c2%aa%20edi%c3%a7%c3%a3o_atualizada%29.pdf

https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5489/9/ulfc096328_3_metodologia.pdf

Anexos

I

Declaração de consentimento informado

CONSENTIMENTO INFORMADO

No âmbito do Mestrado em Serviço Social, no **ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa**, estou a realizar uma dissertação sobre o tema “Nativos Digitais Portugueses”. O objetivo é dar a conhecer o perfil dos adolescentes portugueses, no contexto das redes sociais digitais, identificando problemas e potencialidades específicas, que por sua vez permitirão inovar a prática em Serviço Social.

A dissertação é realizada por João Gonçalo Maurício Pinho, com o correio eletrónico [joao.pinho.95@gmail](mailto:joao.pinho.95@gmail.com), podendo ser contactado em caso de dúvidas ou partilha de observações.

A sua participação será muito valorizada, pois contribuirá para o desenvolvimento de uma área de especialização neste domínio das Ciências Sociais. Consistirá numa entrevista, com uma duração prevista entre 30/45 minutos.

A participação na entrevista é estritamente **voluntária**: pode escolher livremente participar ou não participar. Se tiver escolhido participar, poderá interromper a participação a qualquer momento, sem ter de se justificar. A participação permanecerá **anónima e confidencial**.

Declaro ter compreendido os objetivos propostos pelo investigador, sendo-me dada a oportunidade de fazer todas as perguntas relativamente à investigação, obtendo uma resposta esclarecedora, pelo que **aceito** participar na mesma.

_____, ____/____/____

Nome: _____

Assinatura: _____

II

Guião de entrevista

Caracterização (sem voz)

- 1 - Sexo (Masculino / Feminino)
- 2 - Idade
- 3 - Grau académico (1º Ciclo / 2º Ciclo / 3º Ciclo)
- 4 - Nacionalidade (Portuguesa / Estrangeira)

Temática (com voz)

- 5 - Geralmente, o que fazes na Internet? Como defines uma rede social (digital)? E em qual/quais estás registado?
- 6 - O acesso é feito através do computador ou do telemóvel? Por dia, quanto tempo te ocupa essa atividade?
- 7 - Como descreves o teu perfil online?
- 8 - Costumas participar em desafios populares (entre os adolescentes)?
- 9 - Estás ciente dos perigos da Internet? Sabes o que é o cibercrime?
- 10 - Alguma vez experienciaste um episódio desagradável? Exemplos: um grupo de “amigos” difamar o teu carácter (cyberbullying) ou um adulto fazer “perguntas estranhas” a respeito da tua vida íntima (aliciamento de menores online).
 - 10.1 - Se sim, qual foi a tua reação?
- 11 - Vives com os teus pais (ou outros encarregados de educação)? Dão-te a liberdade suficiente para fazeres o que mais gostas?

12 - Em quem mais confias para desabafar sobre os teus problemas?

13 – Quais são os teus objetivos de vida? O que gostarias de fazer no futuro?

14 - Devido à crise causada pela pandemia do novo coronavírus, a maior parte da população portuguesa ficou em isolamento social. As escolas fecharam e a metodologia da educação foi reestruturada. Como foi ter aulas via Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)? Sentiste alguma diferença no que se refere à motivação para aprender? E consideras que o ensino à distância deverá ser mantido?

III

Quadro de categorias de análise

