

research report

Fevereiro, 2007

PORTUGAL MÓVEL

Utilização do Telemóvel e Transformação da Vida Social



PORTUGAL MÓVEL

Utilização do Telemóvel e Transformação da Vida Social

Gustavo Cardoso, Maria do Carmo Gomes, Rita Espanha e Vera Araújo
OberCom, 2007

Introdução

Os telemóveis tornaram-se parte integrante do nosso quotidiano e, hoje em dia, é difícil concebermos o mundo sem eles. Se um indivíduo se perde, telefona a pedir indicações do caminho, em vez de perguntar a alguém na rua. Manifestações são convocadas através de SMS. O telemóvel é também agenda, lista de contactos, arquivo de ficheiros, *walkman*, rádio, despertador, consola de jogos, calculadora e relógio. O impacto dos telemóveis na sociedade actual é portanto inegável. No entanto, a natureza precisa desse impacto, assim como as suas implicações em termos de transformação da vida social, permanecem por identificar e analisar em profundidade.

Antes de 1991, Portugal vivia sem este tipo de dispositivo. Decorridos apenas 16 anos, o uso deste equipamento tornou-se banal e, nos dias que correm, é difícil encontrar alguém que não possua pelo menos um telemóvel.

Em consequência desta rápida massificação, o sector das telecomunicações tornou-se um dos que cresceu a um ritmo mais acelerado no âmbito da História da Tecnologia. Tão rápido, que torna-se por vezes difícil recordar como era organizado o nosso quotidiano antes dos telemóveis. Mas qual o motor deste crescimento? O que explica a adesão das massas a este dispositivo? Serão os telemóveis expressões da identidade, ferramentas, uma moda, ou uma combinação de todos estes elementos?

Apesar dos telemóveis serem normalmente considerados meros instrumentos ao serviço dos seus donos, eles são também artefactos sociais. Enquanto meio de comunicação, eles suportam a relação com o outro. Mas para além disso, a prática comunicativa através do telemóvel é influenciada pelo contexto social em que este é utilizado e, ao poder ser activado a partir de qualquer parte e a qualquer momento, o telemóvel passou a assumir também um papel social activo. Mas quem comunica com quem? Qual a estrutura das redes sociais criadas pela comunicação através do telemóvel? Estará o uso do telemóvel associado a um esbatimento das fronteiras entre os contextos sociais das práticas individuais, à medida que os papeis que desempenhamos no quotidiano se inter cruzam?

O presente estudo analisa as potenciais alterações sociais provocadas pela possibilidade da comunicação a toda a hora e em qualquer local, levantando pistas de análise mais abrangentes, que visam perceber as transformações sociais decorrentes da mobilidade. O telemóvel deixou de ser apenas um

dispositivo que permite comunicar, para se tornar uma ferramenta da interacção social. Em poucos anos, passou de mero instrumento de trabalho a um equipamento de massas, utilizado não só para comunicar, como também para estruturar as relações sociais e o quotidiano.

Esta análise integra-se no âmbito do projecto *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, desenvolvido no CIES-ISCTE, por Gustavo Cardoso, Maria do Carmo Gomes e Rita Espanha e resulta da aplicação de um Inquérito por questionário a uma amostra representativa da sociedade portuguesa, de 2000 indivíduos. O trabalho de campo foi desenvolvido pela Metris GfK.

Numa primeira parte, realizando-se um breve enquadramento sobre a complexificação dos usos sociais dos telemóveis, realçando-se ainda as principais conclusões de estudos prévios acerca das tendências de utilização, numa perspectiva internacional.

Numa segunda parte, analisam-se as tendências mais significativas em termos de utilização dos telemóveis na sociedade portuguesa actual, realçando-se as dinâmicas do mercado, as principais características dos utilizadores, assim como a dimensão económica associada ao uso dos telemóveis.

Numa terceira e numa quarta partes, é abordada a reconfiguração das relações sociais e profissionais, respectivamente, destacando-se o papel do telemóvel como novo mediador social e como dispositivo de gestão do quotidiano e da vida profissional.

Numa quinta parte, procura-se delinear as principais atitudes em relação a este tipo de dispositivo (relação afectiva vs. instrumentalismo), e o grau de capacidade de utilização (básica vs. avançada).

Por fim, numa sexta secção, é feita a integração de todas estas vertentes da questão, através do estabelecimento de perfis de utilizadores do telemóvel.

1. A Sociedade das Comunicações Móveis

O conceito de “Sociedade das Comunicações Móveis”, inicialmente desenvolvido por Castells (2004), pretende dar conta da nova configuração da vida social resultante da mobilidade proporcionada pelas comunicações móveis em geral, e pelos telemóveis, em particular.

Uma vez que as comunicações são parte central da actividade humana, o advento deste tipo de tecnologia móvel, capaz de permitir a comunicação em qualquer parte e para qualquer parte, tem profundos efeitos sociais. No entanto, pouco se sabe ainda acerca do tipo e condições destes efeitos. Se nos reportarmos à história da tecnologia, incluindo a Internet, é possível observar que muitas vezes os indivíduos acabam por se apropriar dos dispositivos e utilizá-los para fins muito distintos dos inicialmente previstos. Além disso, quanto maior for o grau de interacção possível com a tecnologia, maior será a capacidade dos indivíduos de se tornarem produtores activos das práticas de utilização¹.

Assim, de uma segmentação inicial de mercado relativamente simples, característica dos primeiros anos de introdução dos telemóveis (que distinguia entre utilizadores muito frequentes, frequentes e pouco frequentes) passou-se, através da generalização desta tecnologia e da sua apropriação pelos utilizadores, para uma nova e complexa segmentação do mercado. Diferenciar entre utilizadores pouco frequentes, frequentes e muito assíduos, apesar de continuar a ser útil, não nos permite avaliar de forma integrada as várias tendências em termos de utilização dos telemóveis. Outras variáveis, provenientes da interacção entre o indivíduo e a tecnologia, e que vão desde as atitudes em relação aos telemóveis, o uso deste dispositivo como novo mediador social e a análise do seu papel na gestão do quotidiano e da vida profissional, devem ser consideradas.

Partindo de uma perspectiva funcionalista, é possível considerar que a adopção de uma dada tecnologia é influenciada pelas restrições e disponibilidades que ela oferece ao utilizador, em combinação com as necessidades deste. De entre as várias sub-perspectivas do funcionalismo, destacam-se as teorias da “domesticação” e dos “usos e gratificações”, que têm sido frequentemente utilizadas para contextualizar as análises acerca das comunicações móveis (por exemplo, Leung e Wei, 2000; Haddon, 2003). Estas abordagens sugerem uma alteração do foco da análise, colocando o ênfase sobre a forma como os indivíduos usam os meios de comunicação para satisfazer as suas necessidades, em vez de incidir sobre os potenciais efeitos dos mesmos. Assim, de acordo com estas perspectivas, é de esperar que cada grupo social, normalmente definido em termos das suas características sociodemográficas, associe ao telemóvel usos diferenciados. Quais são então as variáveis chave deste processo? Qual o nível de envolvimento dos diferentes grupos sociodemográficos na Sociedade das Comunicações Móveis? E quais as principais diferenças em termos mundiais?

¹ Castells, et al, *The Mobile Communication Society*, USC, California, 2004.

O estudo “The Mobile Communication Society”, desenvolvido por, entre outros, Manuel Castells (University of Southern California), em 2004, procurou identificar tendências globais ao nível dos padrões de diferenciação social no âmbito dos utilizadores de telemóveis, assim como delinear as principais diferenças em termos de regiões geográficas.

No que diz respeito à penetração das comunicações móveis nas várias regiões do mundo, é de notar a liderança da Europa, onde mais de 71 indivíduos em cada 100 habitantes possui telemóvel (em 2004). A América do Norte, que até ao ano 2000 dominava o sector, ficou relegada para uma segunda posição.

Quadro 1: Penetração do Telemóvel por Região Geográfica (número de subscritores por 100 habitantes)

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Europa	0,8	1,2	1,9	3,1	4,8	7,7	13,2	22,8	36,6	44,9	51,3	55,4	71,5
América do Norte	4,3	6,1	8,9	12,4	16,0	19,8	24,5	30,2	37,9	44,1	47,7	53,1	66,0
Oceânia	2,2	3,1	5,3	9,3	15,7	17,8	19,5	26,1	33,9	44,4	48,9	54,4	62,7
Resto da América	0,1	0,2	0,4	0,8	1,3	2,4	4,1	7,9	12,1	16,0	19,0	21,9	30,2
Ásia	0,1	0,2	0,3	0,7	1,4	2,2	3,1	4,6	6,8	9,5	12,4	15,0	18,9
África	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,3	0,6	1,0	2,0	3,2	4,6	6,2	9,0

Fonte: ITU Statistics

Em termos de diferenciação **etária**, é de notar que as comunicações móveis foram inicialmente desenvolvidas tendo como alvo os jovens adultos pertencentes à classe empresarial, com elevado grau de mobilidade por motivos profissionais. No entanto, apesar deste grupo continuar a liderar o segmento nos países asiáticos, na Europa e nos Estados Unidos existe uma tendência para a liderança de classes etárias mais jovens (menos de 24 anos), que têm vindo a assumir um papel de relevo, nomeadamente ao nível da adopção dos novos serviços e funcionalidades.

Não obstante, apesar de ter uma maior frequência de interacção com os dispositivos, não é este grupo que comanda as receitas do sector. Uma vez que na sua grande parte os indivíduos deste grupo não dispõem de meios de sustento próprios, optam geralmente por soluções de comunicação menos dispendiosas, como por exemplo os SMS, em detrimento das chamadas de voz. Em oposição, os indivíduos pertencentes a classes etárias mais velhas valorizam muitas vezes a facilidade de utilização, em detrimento do custo, optando assim pelas comunicações de voz, mais dispendiosas.

Em termos de **género**, existe uma tendência na Europa e nos Estados Unidos para o esbatimento do *gap* entre utilizadores e não utilizadores de telemóveis: se no início se verificava uma predominância dos homens no âmbito dos utilizadores deste dispositivo, a situação actual aponta para um equilíbrio entre o sexo masculino e o feminino.

No entanto, a forma de apropriação e de interacção com os telemóveis revela muitas diferenças. Enquanto que os homens desenvolveram uma relação de

carácter predominantemente instrumental com esta tecnologia, as mulheres apropriaram-se dos telemóveis enquanto um item de moda, e como forma de manter as suas redes sociais.

Por outro lado, constatou-se que os homens têm uma maior curiosidade em relação às várias potencialidades e usos do telemóvel, enquanto que as mulheres utilizam-no essencialmente para comunicar.

Por fim, no que diz respeito ao **estatuto socioeconómico**, é de notar que em termos mundiais predominam os utilizadores com maior nível de rendimento.

Quadro 2: Subscritores Móveis, por Nível de Rendimento – 2003 (%)

	2003 - Mundo
Alto	50,8
Médio Alto	8,8
Médio Baixo	35,1
Baixo	5,3

Fonte: ITU Statistics

No entanto, enquanto que em países como a China (onde a taxa de penetração dos telemóveis é ainda muito reduzida) a variável estatuto socioeconómico é ainda muito significativa, na Europa, onde há países com mais de 90% de taxa de penetração destes dispositivos, esta variável tem vindo a perder importância enquanto elemento capaz de antecipar a adopção desta tecnologia. Não obstante, é ainda um elemento significativo em termos de tipo de telemóvel adquirido e das respectivas funcionalidades associadas, assim como de utilização dos novos serviços disponibilizados para este suporte.

Nem todas as regiões do mundo têm o mesmo grau de envolvimento na Sociedade das Comunicações Móveis. Assim como acontece no caso da Internet, ou de outras tecnologias, a adopção do telemóvel por parte da população e a massificação do seu uso aconteceu de forma mais célere nas regiões mais desenvolvidas do planeta, em detrimento das zonas mais desfavorecidas. Além disso, no seio de cada uma das regiões, outras variáveis, nomeadamente o sexo, a idade e o estatuto socioeconómico revelaram-se elementos essenciais para determinar o grau de envolvimento dos indivíduos na Sociedade das Comunicações Móveis.

2. Tendências de Utilização dos Telemóveis: a Perspectiva Portuguesa

Como vimos, variáveis tais como a idade ou o género são cruciais no seio da caracterização do utilizador do telemóvel em termos mundiais. Mas quais as especificações do utilizador português? Será que ainda perduram, por exemplo, diferenças significativas em termos de utilização entre homens e mulheres, ou o país já transitou para a fase de esbatimento observada em outros países europeus a este nível?

Partindo de um enquadramento geral do mercado das comunicações móveis, procuraremos de seguida caracterizar a população portuguesa que possui telemóvel, a frequência com que utiliza este dispositivo e, associada a esta questão, como é feita a gestão das despesas em comunicações móveis.

▪ Contexto: o mercado das Comunicações Móveis

Portugal é um dos países com maior taxa de penetração do serviço telefónico móvel (STM) no espaço europeu. De facto, em 2004 o telemóvel estava disponível para 94,8% da população portuguesa, de acordo com a Autoridade Nacional de Comunicações - ANACOM² (contra uma média europeia – União Europeia 15 - de 90,6%), atingindo no final do segundo trimestre de 2006 uma taxa de penetração de cerca de 111%, com um total de 11,7 milhões de assinantes. O crescimento da penetração do STM e a evolução face à média europeia terão sido influenciados, nomeadamente, pela rápida introdução dos serviços GSM (Sistema Global para Comunicações Móveis) em Portugal e pelo elevado investimento em *marketing* e introdução de inovações por parte dos operadores presentes no mercado (nomeadamente, inovações a nível tarifário).

Mas, para compreender a penetração dos telemóveis na sociedade portuguesa, conte-se um pouco da história do seu aparecimento e implementação no mercado.

O STM começou a ser oferecido em Portugal em 1989 pelo consórcio constituído pelos Correios, Telégrafos e Telefones (CTT) e Telefones de Lisboa e Porto (TLP). Só posteriormente, em 22 de Março de 1991, se deu a constituição da empresa TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

Em Março de 1991 realizou-se um concurso público para a atribuição de uma licença para a prestação do STM através da tecnologia GSM (Sistema Global para as Comunicações Móveis – segunda geração de sistemas de comunicações móveis), que se diferencia muito das suas predecessoras pelo facto de o sinal e os canais de voz serem digitais. Do ponto de vista do consumidor, a vantagem-chave do GSM são os serviços novos com baixos custos. Por exemplo, a troca de mensagens de texto (Short Message Service – SMS) foi originalmente desenvolvida para o GSM. A vantagem para as operadoras tem sido o baixo custo de infra-estrutura. Esta licença foi atribuída

² ANACOM, *Estatísticas: Serviços de Comunicações Electrónicas Móveis*, Serviço Telefónico Móvel, 2º Trimestre 2006, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=200802>

à Telecel – Comunicações Pessoais, S.A. em 18 de Outubro de 1991, e a oferta comercial do serviço foi iniciada a 18 de Outubro de 1992. Também a TMN começou a oferecer os seus serviços em Outubro de 1992.

Em 15 de Julho de 1997, foi aberto um novo concurso para a atribuição de mais uma licença para a prestação do serviço móvel terrestre GSM. Na sequência deste concurso, foi atribuída uma licença, à Optimus – Telecomunicações, S.A, que viria a iniciar a sua oferta comercial em Agosto de 1998.

Em 19 de Dezembro de 2000, o Ministro do Equipamento Social (MES) anunciou os resultados do concurso público para atribuição de quatro licenças de âmbito nacional para os sistemas de telecomunicações móveis internacionais (IMT2000³/UMTS). As quatro licenças em concurso foram atribuídas às seguintes entidades: Telecel (que, a partir de Outubro 2001, passou a Vodafone), TMN, Oni Way (cuja licença seria revogada em 2003) e Optimus, tendo ficado desta maneira definida a oferta do mercado, e passando a concorrência a centrar-se na disponibilização de novos serviços e produtos.

No decorrer do ano de 2005 a TMN, a Optimus e a Vodafone lançaram no mercado marcas/ofertas *low cost*, associados a tarifários mais baixos e mais simples dos que são normalmente disponibilizados no mercado pelos respectivos operadores móveis⁴:

- UZO, no caso da TMN – oferta lançada em meados de Junho de 2005, caracterizada por não ter consumos obrigatórios, com uma tarifa única para as chamadas de voz para todas as redes e para os SMS (Short Message Service). Embora sem carregamentos obrigatórios, a UZO introduziu um pacote promocional extraordinário para quem efectuasse carregamentos iguais ou superiores a 15 Euros, proporcionando tarifas mais reduzidas, tanto para as chamadas de voz, como para as mensagens.
- Rede 4, da Optimus – lançada também em Junho de 2005, logo após a UZO, com um tarifário mais baixo, mas com um carregamento mínimo mensal de 15 Euros.
- Vodafone Directo – em resposta às ofertas UZO (TMN) e Rede 4 (Optimus), a Vodafone lançou uma oferta no final de Junho de 2005, com dois planos tarifários, sendo um caracterizado por não ter consumos obrigatórios, e o outro caracterizado por ter um carregamento mínimo mensal de 15 Euros, com uma tarifa de 11,99 cêntimos em chamadas de voz para todas as redes móveis ou fixas e 5,99 cêntimos por cada SMS para qualquer rede.

³ International Mobile Telecommunication – 2000: conjunto de normas relativas à terceira geração de sistemas de comunicações móveis. O UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) é o subconjunto da família de normas IMT2000, adoptado em Portugal e na Europa.

⁴ ANACOM, *Relatório sobre a Situação das Comunicações 2005*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=197822>

Estas medidas permitiram imprimir uma nova dinâmica ao sector, cujo crescimento trimestral do número de assinantes chegou mesmo a ser negativo no final de 2003 e no decorrer de 2004. Passou-se assim de uma taxa de crescimento trimestral de 0,7% no segundo trimestre de 2005, para um crescimento de 3,9% no terceiro trimestre e de 2,8% nos três últimos meses de 2005.

Em 2006, e em sequência do anúncio da OPA (Oferta Pública de Aquisição) da Sonaecom sobre a PT (Portugal Telecom), adivinharam-se profundas alterações em termos dos *players* deste mercado. A Autoridade da Concorrência autorizou a fusão da TMN e da Optimus, mas vai obrigar a Sonaecom a devolver a sua licença, a qual poderá vir a permitir o aparecimento de um novo operador móvel no decorrer de 2007. A Autoridade da Concorrência justificou a não oposição à operação com o facto de as telecomunicações móveis poderem vir a ter mais do que os actuais três operadores, caso o negócio se concretize, o que implica mais concorrência estrutural no sector e, conseqüentemente, menor necessidade de regulação.

Em termos de **caracterização do tráfego móvel**, é de notar que no segundo trimestre de 2006⁵ os assinantes do serviço terrestre móvel realizaram, em média, cerca de 47 chamadas mensais (por assinante), sendo que 31 delas foram realizadas para a rede do operador de origem.

Por outro lado, no segundo trimestre do ano voltou a registar-se um aumento muito significativo do número de mensagens escritas enviadas, que atingiu cerca de 3 mil milhões mensagens. Este valor traduz-se num aumento de 18,2 por cento face ao trimestre anterior e de 334,4 por cento face ao trimestre homólogo do ano anterior. O número médio de mensagens enviadas por assinante passou assim de 22 no segundo trimestre de 2005, para 49 no último trimestre desse ano, 75 no primeiro trimestre de 2006 e para 88 no segundo.

Esta evolução estará associada às novas ofertas tarifárias e promoções lançadas pelos operadores, visto que, de acordo com os resultados dos inquéritos promovidos pela ANACOM, é sobretudo o preço do SMS, o principal motivo da sua utilização⁶. Essas novas ofertas tarifárias e promoções passaram, no caso da Vodafone, pela promoção dos tarifários Vita 91 e Yorn Power, e pela possibilidade de adesão a uma oferta de pacotes gratuitos de 1500 SMS por semana. Esta campanha, sem objectivos directos de gerar receitas, incentiva a utilização do serviço de mensagens escritas. A Optimus e a TMN promovem pacotes de mensagens de determinadas quantidades, passíveis de adesão pelos subscritores de qualquer plano tarifário.

Em **síntese**, o mercado nacional das comunicações móveis tem sabido manter um certo grau de dinamismo concorrencial, especialmente graças a soluções

⁵ ANACOM, *Estatísticas: Serviços de Comunicações Electrónicas Móveis*, Serviço Telefónico Móvel, 2º Trimestre 2006, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=200802>

⁶ ANACOM, *Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190143>

inovadoras em termos de promoções e campanhas específicas, que permitiram a diminuição dos preços, a conseqüente massificação do uso do telemóvel, e onde o principal beneficiado tem sido o consumidor.

Para 2007, adivinha-se uma reestruturação do sector em conseqüência da OPA sobre a PT, que poderá levar ao aparecimento de um novo player no mercado.

■ O Utilizador de Telemóvel

Uma vez caracterizado o mercado nacional das comunicações móveis, há que se perceber quem utiliza este dispositivo, e de que forma o faz⁷. Quem tem telemóvel em Portugal? Como caracterizar o utilizador do STM?

Apesar da elevada taxa de penetração dos telemóveis em Portugal, que de acordo com a ANACOM ultrapassa já os 100%, apenas **74,4%** dos inquiridos no âmbito do projecto “A Sociedade em Rede em Portugal 2006⁸” afirmou **ter pelo menos um telemóvel**.

A diferença entre a penetração acima indicada, por um lado, e as respostas obtidas, por outro, deve-se a vários factores, tais como o facto de existirem utilizadores que dispõem de mais de um cartão activo, a activação de novos cartões SIM para utilização exclusiva de serviços de dados e acesso à Internet, o facto de existirem cartões activos afectos a máquinas, equipamentos e viaturas, ou o facto de existirem cartões afectos a empresas.

De acordo com a informação recolhida pela ANACOM nos Inquéritos ao consumo das comunicações electrónicas⁹ de Fevereiro de 2004, Junho de 2005 e Fevereiro de 2006, são as variáveis idade e nível de instrução que mais diferenciam os utilizadores do STM dos não utilizadores.

Estas conclusões são confirmadas pelo presente estudo, verificando-se de facto uma relação negativa entre a idade e a penetração do STM. Assim, destaca-se a liderança das categorias 25-44 anos e 45-64 anos, no âmbito dos indivíduos que possuem telemóvel (juntos, estes dois escalões representam cerca de 66% dos inquiridos com telemóvel). Já no seio do grupo dos que não dispõem deste tipo de dispositivo, o destaque vai para as classes etárias mais idosas, com os inquiridos de 65 anos e mais a representar perto de 45% do total.

⁷ Os dados utilizados a partir deste ponto resultam da análise dos resultados obtidos no âmbito do Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, excepto menção contrária.

⁸ Cardoso, Gustavo, Maria do Carmo Gomes, e Rita Espanha (2006), *Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE, Lisboa.

⁹ ANACOM, *Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190143>

Quadro 3: Posse de Telemóvel, por Idade (%)

Idade	Tem telemóvel?	
	Sim n=1488	Não n=510
8-17 anos	11,3	14,3
18-24 anos	14,4	2,2
25-44 anos	39,9	10,8
45-64 anos	25,8	27,8
65 e +	8,5	44,9
Total	100%	100%

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

No entanto, é de destacar que cerca de 61% dos indivíduos com 65 anos e mais possui telefone fixo em casa, contra apenas 40% do total de inquiridos com idades entre 25 e 44 anos.

Por outro lado, verifica-se que é entre aqueles que têm um nível de instrução mais baixo que a penetração do STM é menor. De facto, em termos de habilitações literárias, 91,1% dos inquiridos que não sabe ler nem escrever afirmou não ter telemóvel. Esta percentagem vai decrescendo à medida que o nível de habilitações aumenta, passando para 68,5% no grupo dos que nunca frequentaram a escola, mas sabem ler e escrever, 25,3% junto dos que concluíram o ensino básico, 1,7% nos que possuem o secundário completo, e para 1% no grupo dos licenciados. Na categoria “Mestrado/ Doutoramento”, a percentagem de indivíduos sem telemóvel é de 0%.

Além destas duas variáveis, outros elementos permitem-nos completar a caracterização dos utilizadores e dos não utilizadores do telemóvel. Em termos de género, é de destacar que, se no conjunto dos indivíduos que afirmaram possuir um telemóvel não foram encontradas diferenças significativas (50% de homens e 50% de mulheres), no seio dos grupo dos que não tem telemóvel existe uma maioria de mulheres (57,7%, contra 42,3% de homens).

Quadro 4: Posse de Telemóvel, por Sexo (%)

Sexo	Tem telemóvel?	
	Sim N=1489	Não N=511
Masculino	50,0%	42,3%
Feminino	50,0%	57,7%
Total	100%	100%

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Quanto à condição perante o trabalho, constata-se o domínio dos trabalhadores, ou seja, da população activa, que constitui 54,3% do total de inquiridos com telemóvel. Contrariamente, observa-se a fraca adesão dos reformados e outros inactivos (desempregados, domésticas, incapacitados) a

este tipo de dispositivos: esta categoria representa mais de 70% dos inquiridos sem telemóvel.

Quadro 5: Posse de Telemóvel, por Condição perante o Trabalho (%)

Condição perante o Trabalho	Tem telemóvel?	
	Sim n=1489	Não n=511
Trabalhador	54,3	14,9
Estudante	16,3	14,5
Reformados e outros inactivos	29,4	70,6
Total	100%	100%

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Nota: na interpretação dos dados relativos aos estudantes há que ter em conta que esta categoria é constituída por apenas 316 inquiridos, contra 885 que são trabalhadores e 799 que estão incluídos no grupo dos reformados e outros inactivos

Por outro lado, verificou-se uma relação entre a posse de telemóvel e o contacto com outros meios de comunicação.

De facto, dos que costumam assistir a filmes, 84,6% tem telemóvel, contra apenas 28,5% dos que não têm esse hábito. Além disso, dos que passam muito tempo a ouvir rádio (mais de 6h), 84,5% tem telemóvel, sendo que esta percentagem cai para 72,3% no grupo dos que ouvem menos de uma hora. Finalmente, dos que despendem mais de duas horas a ler jornais, 90% tem telemóvel, contra 59,1% dos que não lêem de todo este tipo de publicação.

Concluindo, a pergunta a ser formulada parece não ser tanto “quem tem telemóvel”, mas sim “quem não tem telemóvel”. De facto, se determinadas variáveis, como por exemplo o sexo, não são discriminatórias no seio do grupo dos que possuem telemóvel, são-no no âmbito da classe dos indivíduos sem este dispositivo. O grupo dos não utilizadores do STM é assim maioritariamente constituído por pessoas de idade avançada, do sexo feminino, com pouca instrução, e pertencentes ao grupo dos inactivos.

▪ **Frequência da utilização dos telemóveis¹⁰**

Uma vez caracterizada a população que possui telemóvel, há que se analisar, no seio desta, as várias estratégias de utilização adoptadas pelos diversos grupos.

Uma primeira dimensão desta questão passa pela avaliação da frequência da utilização dos telemóveis. Apesar da elevada penetração dos telemóveis na sociedade portuguesa, a frequência de utilização dos mesmos pode variar entre o uso esporádico, ou apenas em caso de emergência, e a dependência total, ou até mesmo o vício. Perceber quais as variáveis chave na base de um maior ou menor grau de utilização deste dispositivo tornou-se essencial para o mercado, sustentado não pela venda do equipamento, mas pelos serviços disponibilizados.

¹⁰ Os dados utilizados a partir deste ponto referem-se ao conjunto de inquiridos que afirmou possuir telemóvel, excepto menção contrária.

Uma primeira análise dos dados permite destacar que a idade média para a aquisição do primeiro telemóvel se situa em torno dos 31 anos, valor que deve ser lido tendo em conta o momento de introdução dos telemóveis no mercado. Por outro lado, é de realçar que 88,7% dos inquiridos com telemóvel possui apenas um dispositivo, contra 11,3% que tem dois ou mais.

No que diz respeito à frequência de utilização dos telemóveis propriamente dita, verifica-se que 23,3% dos inquiridos afirmou não fazer nenhuma ou apenas uma chamada em média por dia do telemóvel, contra 31,1% que faz duas ou três, 22,3% faz entre quatro e dez, e apenas 3,3% faz mais de 10.

Em termos etários, verifica-se que as categorias mais activas neste âmbito são as que incluem os inquiridos com idades entre os 18 e os 44 anos: 31,2% dos 18-24 anos faz, em média, 4 ou mais chamadas por dia, assim como 31,7% dos 25-44 anos.

Quadro 6: Chamadas diárias, por Idade (%)

Número de Chamadas por dia	Idade				
	8-17 n=168	18-24 n=215	25-44 n=594	45-64 n=383	65 e mais n=127
0 ou 1	38,7	19,5	16,8	23	39,4
2 ou 3	19,0	28,4	35,4	32,6	26,8
Entre 4 e 10	16,1	27,9	27,8	17,5	9,4
Mais de 10	3,0	3,3	3,9	3,7	0,0
1 ou 2 vezes por semana	1,8	0,9	0,3	1,6	3,9
Ns/Nr	21,4	20,0	15,8	21,7	20,5
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

A média de chamadas diárias dos indivíduos com 17 anos e menos tende a aproximar-se da dos grupos etários mais idosos, apesar da frequência de interacção com o dispositivo não ser a mesma. O que acontece é que o tipo de utilização preferido pelos inquiridos com menos de 17 anos passa por outro tipo de soluções, menos dispendiosas, tais como o envio de SMS.

Quanto ao género, verifica-se uma maior propensão por parte dos homens para a realização de um número elevado de chamadas diárias através do telemóvel: 30,8% dos inquiridos do sexo masculino realiza 4 ou mais chamadas diárias, contra apenas 20,3% das mulheres.

Quadro 7: Chamadas diárias, por Sexo (%)

Número de Chamadas por dia	Sexo	
	Masculino n=744	Feminino n=745
0 ou 1	20,4	26
2 ou 3	28,5	33,7
Entre 4 e 10	26,2	18,3
Mais de 10	4,6	2,0
1 ou 2 vezes por semana	1,2	1,2
Ns/Nr	19,1	18,8
Total	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Em termos da relação fixo-móvel, é de destacar que 49,8% dos indivíduos considerou que agora que tem telemóvel fala menos tempo do telefone fixo, e 43,5% afirmou falar o mesmo. Dos homens, 54,2% considerou falar menos do telefone fixo (contra apenas 45,3% das mulheres), e 38% fala o mesmo (contra 49,2% das mulheres). De referir neste âmbito que o tráfego de voz móvel representa, já desde 2000, a maioria do tráfego de voz (fixo e móvel), e com tendência para continuar a crescer. De acordo com a ANACOM¹¹, a mobilidade, assim como a ausência de assinatura, são as principais razões para a forte adesão ao serviço móvel, em detrimento do telefone fixo.

No que diz respeito aos operadores de que são clientes, 47,3% dos inquiridos referiram ser da TMN, contra 34,8% da Vodafone, 14,4% da Optimus. Apesar de existirem pequenas divergências, estes valores estão próximos das conclusões do Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas lançado pela ANACOM em Fevereiro de 2006: 52,3% dos inquiridos afirmou ser cliente da TMN, contra 39,6% da Vodafone e 19,4% da Optimus¹².

Em **síntese**, a frequência de utilização do telemóvel varia em função de determinadas características, afirmando-se o sexo e a idade como as principais variáveis-chave no âmbito deste processo.

■ A dimensão económica

Ligada à questão da frequência de utilização dos telemóveis encontra-se a temática das despesas efectuadas em comunicações móveis.

Tendencialmente, poder-se-á pensar que existe uma relação directa entre frequência de utilização e despesas efectuadas. No entanto, tal relação pode não corresponder à realidade. Se considerarmos não só as chamadas de voz, mas também os SMS, é possível concluir que os jovens, por exemplo, têm uma maior frequência de utilização do telemóvel que as classes etárias mais

¹¹ ANACOM, *Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190143>

¹² ANACOM, *Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190143>

avançadas. No entanto, como enviar mensagens é mais barato do que realizar chamadas de voz, as despesas efectuadas poderão ser inferiores. Como avaliar então o que cada indivíduo considera razoável gastar em comunicações móveis? E quais as modalidades dessas despesas, quer em termos de tipos de tarifários adoptados, como em frequência dos carregamentos?

No que diz respeito às modalidades de pagamento, a grande maioria dos inquiridos (89,4%) afirmou utilizar o cartão pré-pago.

Quanto ao valor dos carregamentos, 34,8% dos indivíduos afirmou gastar menos de 10 Euros mensais, 30,9% entre 10 e 20 Euros, 24,2% entre 20 e 40 Euros, e 10,2% gasta 40 Euros, ou mais.

As categorias que incluem os indivíduos em idade activa são as mais propensas a gastar uma maior quantia mensal em carregamentos do telemóvel: 40,8% dos inquiridos da categoria 25-44 gasta mais de 20 euros, assim como 36,7% dos do grupo 18-24 anos, e 35% dos da classe 45-64 anos. Em oposição, apenas 21,4% dos integrantes da categoria 8-17 anos (assim como apenas 24,8% dos inquiridos com 65 e mais anos) gasta uma quantia superior ou igual a 20 euros por mês.

Quadro 8: Despesas Mensais no Telemóvel, por Idade (%)

Despesas Mensais no Telemóvel	Idade				
	8-17 n=145	18-24 n=162	25-44 n=483	45-64 n=358	65+ n=189
Até 10 euros	46,2	30,2	28,4	35,5	45,0
Entre 10 e 20 euros	32,4	33,3	30,8	29,6	30,2
Entre 20 e 40 euros	15,9	22,8	29,4	24,9	16,9
Mais de 40 euros	5,5	13,9	11,4	10,1	7,9
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Estas observações são confirmadas pela relação entre as despesas em telemóvel e a condição perante o trabalho, com os inquiridos do grupo dos activos a gastarem uma quantia mensal superior às dos estudantes e dos reformados e outros inactivos. De facto, apenas 28,3% dos trabalhadores gasta menos de 10 euros por mês em carregamentos do telemóvel, contra 42,7% dos estudantes, e 40,1% dos reformados e outros inactivos.

Quadro 9: Despesas Mensais no Telemóvel, por Condição perante o Trabalho (%)

Despesas Mensais no Telemóvel	Condição perante o Trabalho		
	Trabalhador n=647	Estudante n=206	Reformados/ outros inactivos n=484
Até 10 euros	28,3	42,7	40,1
Entre 10 e 20 euros	30,0	32,5	31,4
Entre 20 e 40 euros	28,6	17,5	21,1
Mais de 40 euros	13,1	7,3	7,4
Total	100	100	100

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

A relação entre a frequência dos carregamentos do telemóvel e a idade está de acordo com as despesas efectuadas e com a média diária de chamadas realizadas a partir do telemóvel, destacando-se uma maior frequência de carregamentos junto das classes com maior média diária de chamadas.

De facto, 35,8% dos inquiridos com idades entre os 18 e os 24 anos afirmou carregar mais do que uma vez por mês o seu telemóvel, assim como 35,3% dos indivíduos da classe 25-44 anos, contra apenas 28,1% dos pertencentes ao grupo 45-64 anos, 19% dos inquiridos com idades entre os 8 e os 17 anos, e 10,3% dos da categoria 65 anos e mais.

Quadro 10: Carregamentos Mensais, por Idade (%)

Frequência dos Carregamentos, por Mês	Idade				
	8-17 n=163	18-24 n=201	25-44 n=521	45-64 n=331	65+ n=117
Nenhuma ou 1 vez	63,2	51,2	55,3	58,9	69,2
Mais de 1 vez	19,0	35,8	35,3	28,1	10,3
Apenas de dois em dois meses, ou menos	6,1	4,0	1,5	5,7	9,4
Ns/Nr	11,7	9,0	7,9	7,3	11,1
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, existe uma relação lógica entre a frequência dos carregamentos e as despesas efectuadas: dos que gastam até 10 euros por mês, apenas 18,7% faz mais de um carregamento mensal. Esta percentagem vai aumentando à medida que os gastos em telemóvel crescem, passando para 26,7% junto dos que despendem entre 10 e 20 euros, 43,8% no seio do grupo dos que gastam entre 20 e 40 euros, e para 50% na categoria dos inquiridos cujas despesas em telemóvel atingem valores superiores ou iguais a 40 euros.

Quadro 11: Carregamentos Mensais, por Despesas Mensais no Telemóvel (%)

Frequência dos Carregamentos, por Mês	Despesas em Telemóvel, por Mês			
	Até 10 euros n=316	Entre 10 e 20 euros n=326	Entre 20 e 40 euros n=265	Mais de 40 euros n=88
Nenhuma ou 1 vez	67,7	64,4	48,3	37,5
Mais de 1 vez	18,7	26,7	43,8	50,0
Apenas de dois em dois meses, ou menos	6,3	3,7	2,3	3,4
Ns/Nr	7,3	5,2	5,7	9,1
Total	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Ainda a respeito da dimensão económica e da sua relação com a frequência de utilização dos telemóveis, é de destacar que, supondo que não tinham telemóvel, 35% dos inquiridos afirmou que não realizaria, através de um telefone fixo, a maioria das chamadas móveis que efectua.

Esta observação é particularmente relevante junto dos jovens, sendo que 43,5% dos inquiridos que têm entre 8 e 17 anos afirmou que não faria o mesmo número de chamadas a partir do fixo. Esta percentagem vai caindo com o aumento da idade: 39,7% dos que têm entre 18 e 24 anos, 35,7% dos da categoria 25-44 anos, 30,7% dos integrantes da classe 45-64 anos e 25% dos inquiridos com 65 e mais anos.

Por outro lado, e em relação com a questão da idade, verifica-se que 40,5% dos solteiros afirmou que não realizaria tantas chamadas se só houvesse telefone fixo, contra apenas 31,8% casados/ união de facto.

Quadro 12: Necessidade do Telemóvel, por Idade e Estado Civil (%)

	Idade					Estado Civil	
	8-17 anos	18-24 anos	25-44 anos	45-64 anos	65 e +	Solteiros	Casados/ União de Facto
Supondo que não tinha telemóvel, realizaria na mesma, através de um telefone fixo, a maioria das chamadas móveis que efectua? (% da resposta “não” em cada categoria)	43,5	39,7	35,7	30,7	25	40,5	31,8

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

O mesmo acontece com o grupo dos que usam o telemóvel para falar essencialmente com amigos: 42,9% dos integrantes desta categoria afirmou que realizaria menos chamadas se não houvesse telemóvel, contra 32,7% dos que falam principalmente com familiares, e 26,4% dos que usam o telemóvel por motivos profissionais.

Quadro 13: Necessidade do Telemóvel, por Principal Interlocutor das Chamadas ao Telemóvel (%)

Supondo que não tinha telemóvel, realizaria na mesma, através de um telefone fixo, a maioria das chamadas móveis que efectua?	Com quem é que fala mais habitualmente através do telemóvel?		
	Familiares	Amigos	Colegas/ clientes (assuntos profissionais)
Sim, sempre	24,6	17,9	30,6
Sim, mas apenas em caso de urgência	36,1	28	41,7
Não	32,7	42,9	26,4
Ns/Nr	6,6	11,2	1,4
Total	100	100	100

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Concluindo, o que cada indivíduo gasta por mês em comunicações móveis é determinado pela sua idade e condição perante o trabalho, verificando-se uma maior propensão para gastos mais avultados com o telemóvel junto dos indivíduos que possuem independência financeira. Por outro lado, se atentarmos à elevada percentagem de inquiridos que considerou não realizar tantas chamadas caso o telemóvel não existisse, verifica-se que este dispositivo veio criar novas necessidades de consumo, e portanto, novos destinos para as economias de cada um, que anteriormente não existiam. São assim levantadas pistas de análise para trabalhos futuros: que impactos terá este facto no orçamento das famílias? Como é gerido este novo custo, que em determinados casos pode atingir valores relativamente altos? Quais as estratégias dos agregados para fazer face a esta nova despesa?

3. O Telemóvel como Mediador das Relações Sociais

Expressões tais como “Sociedade das Comunicações Móveis” (Castells, 2004), “Cultura do Telemóvel” (Goggin, 2006), ou “Thumb Culture” (Glutz, 2005, referindo-se ao uso do polegar para comandar o telemóvel), pretendem dar conta de um novo paradigma social que a mobilidade, em geral, e os telemóveis, em particular, impuseram ao nosso quotidiano. Como é que o facto de podermos estar acessíveis a qualquer hora e lugar (e, simultaneamente, termos permanentemente a oportunidade de contactar outros) alterou a nossa sociedade e a configuração das nossas relações sociais? Quais as dimensões e a extensão desta transformação?

Para podermos tentar dar resposta a estas questões, há primeiro que se identificar quem fala com quem, e quais as variáveis determinantes no âmbito do uso do telemóvel enquanto mediador social. Por outro lado, a possibilidade de estar sempre contactável, e de poder sempre contactar, veio permitir uma nova gestão da vida social, familiar e inclusivamente das relações íntimas, que também deve ser analisada. Além disso, é necessário perceber-se o real peso das comunicações telefónicas, face às relações interpessoais, e qual a valorização que os indivíduos atribuem a uma e outra forma de relacionamento. Por fim, importa também analisar os códigos tácitos de interacção que se desenvolveram ao longo dos anos desde a introdução deste dispositivo no mercado, e que comandam a sua utilização em locais públicos.

- **Quem fala com quem: a importância das conversas com familiares e amigos**

No início da sua introdução no mercado, o uso do telemóvel começou a por ser uma prática comum no seio da vida profissional. No entanto, com a queda dos preços e a massificação do uso deste dispositivo, a sua utilização migrou para o contexto da utilização no seio da vida particular. Qual a dimensão deste fenómeno, e quais as suas vertentes? Serão os telemóveis instrumentos de uma maior sociabilidade nas Sociedades actuais? Para falar com que tipo de interlocutores é utilizado o telemóvel?

Como primeira referência, 69,1% dos inquiridos considerou utilizar este equipamento para falar essencialmente com familiares, contra 25,2% que referiu os amigos, e 4,7% que mencionou colegas de trabalho ou clientes/fornecedores sobre assuntos profissionais. Em termos de segunda referência, o destaque vai para as conversas com os amigos - 62,1% - contra 27,2% dos familiares, e 5,3% para assuntos profissionais.

Para termos uma visão mais integrada desta realidade, foi pedido aos inquiridos que atribuíssem uma percentagem a cada tipo de conversa que têm no telemóvel. Uma comparação de médias dos valores obtidos permitiu-nos

destacar mais uma vez a relevância da família (44,57) e dos amigos (33,4). As conversas profissionais registaram um valor médio de apenas 8,8.

Relativamente à caracterização dos **inquiridos que falam acima de tudo para familiares**, é de destacar que estes pertencem a categorias etárias mais idosas, são maioritariamente do sexo feminino, verificando-se também o domínio dos casados ou viúvos.

De facto, 46,2% dos inquiridos com idades entre os 8 e os 17 anos referiram os familiares como os principais intervenientes das suas conversas ao telemóvel, contra 47,2% dos indivíduos da categoria 18-24 anos, 71,4% dos inquiridos entre os 25 e os 44 anos, 80,7% dos pertencentes ao grupo 45-64 anos, e 90,6% dos inquiridos com 65 e mais anos.

Por outro lado, 74,1% das mulheres optou pelos familiares como primeira referência das suas conversas ao telemóvel, contra apenas 64% dos homens. Verificou-se também uma maior propensão para as conversas com os familiares por parte dos inquiridos casados ou vivendo em união de facto (81,2%), assim como por parte dos viúvos/ separados/ divorciados (77,1%), em relação aos solteiros (48,1%).

Quadro 14: Principal Interlocutor das Chamadas ao Telemóvel, pelo Estado Civil (%)

Com quem é que fala mais habitualmente através do telemóvel?	Estado Civil		
	Solteiros	Casados/ União de Facto	Separados/ Divorciados/ Viúvos
Familiares	48,1	81,2	77,1
Amigos	46,8	12,2	19,4
Colegas/ clientes (assuntos profissionais)	2,8	6,4	2,8
Outros – Ns/Nr	2,3	0,2	0,7
Total	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Já os **inquiridos que falam essencialmente com amigos** pertencem a camadas etárias mais jovens: 51,5% dos 8-17 anos, e 47,7% dos 18-24, contra 21,2% dos 25-44, 12,5% dos 45-64 e 8,7% dos 65 e mais anos. Por outro lado, 27,2% do total dos homens referiu os amigos como principal referência, contra apenas 23,1% das mulheres. Similarmente, 46,8% dos solteiros afirmou utilizar o telemóvel para conversar em primeiro lugar com os amigos, contra apenas 12,2% dos casados/ união de facto, e 19,4% dos viúvos/separados/divorciados.

Estas observações são confirmadas através da comparação das percentagens de tempo atribuídas pelos inquiridos para cada tipo de conversa ao telemóvel, verificando-se o predomínio dos jovens nas conversas com os amigos, e a liderança das camadas de idades mais avançadas nas conversas com familiares.

De facto, no grupo dos 8-17 anos, 61,3% referiu que mais de 40% das chamadas que tem no telemóvel são conversas sociais com amigos. Esta percentagem vai caindo com a idade: 51,2% dos indivíduos do grupo 18-24

referiu que mais de 40% das conversas que tem são com amigos, 25,1% no grupo dos 25-44, 17,7% no grupo dos 45-64, e 18,1% no dos 65 e mais anos. No caso das conversas com familiares, a tendência é oposta: apenas 33,3% dos inquiridos da categoria 18-24 anos referiu que mais de 40% das suas conversas ao telemóvel têm como destino elementos familiares, contra 48,7% dos indivíduos do grupo 25-44 anos, 57,6% dos integrantes da classe 45-64 anos, e 68,5% do total de inquiridos com 65 e mais anos.

Quadro 15: Interlocutores das Conversas ao Telemóvel, segundo a Idade (%)

Das chamadas que tem no seu telemóvel, que percentagem daria a ...	Idade (% da resposta “mais de 40%”, em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... conversas sociais com amigos	61,3	51,2	25,1	17,7	18,1
... conversas sociais com familiares	41,7	33,3	48,7	57,6	68,5

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por fim, os inquiridos que destacaram o **predomínio das conversas profissionais** com clientes e colegas representam 6,5% do grupo dos 25-44 anos e 6,5% dos indivíduos com idades entre os 45 e os 64 anos, contra apenas 1,2% do total dos 8-17 anos, 2,3% dos 18-24 anos e 0% dos inquiridos com 65 anos e mais; ou seja, existe uma clara relação entre a idade activa dos indivíduos e a tendência para levar a cabo conversas profissionais ao telemóvel.

Quadro 16: Principal Interlocutor das Chamadas ao Telemóvel, pela Idade(%)

Com quem é que fala mais habitualmente através do telemóvel?	Idade				
	8-17 anos	18-24 anos	25-44 anos	45-64 anos	65 e +
Familiares	46,2	47,2	71,4	80,7	90,6
Amigos	51,5	47,7	21,2	12,5	8,7
Colegas/ clientes (assuntos profissionais)	1,2	2,3	6,6	6,5	0,0
Outros – Ns/Nr	1,2	2,8	0,8	0,3	0,8
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, as conversas profissionais são essencialmente conduzidas por homens (7,5% do total dos inquiridos do sexo masculino, contra apenas 2% das mulheres), verificando-se também uma maior propensão por parte dos indivíduos do grupo casados/ união de facto para este tipo de conversas (6,4% dos inquiridos deste conjunto referiu as conversas profissionais como a primeira referência em termos de comunicações através do telemóvel, contra apenas 2,8% do total dos solteiros, e 2,8% do grupo dos viúvos/ separados/ divorciados).

Passando agora à análise da frequência do uso de telemóvel em relação ao tempo despendido para estar com a família e os amigos, verifica-se que existe

uma maior propensão para a utilização deste dispositivo por parte dos inquiridos que passam menos tempo na companhia destes elementos.

De facto, dos inquiridos que fazem apenas uma (ou zero) chamadas por dia, 19,3% passa mais de 10 horas por semana com os amigos, e 16,7% mais de 30 horas com a família. Esta percentagem vai caindo à medida que aumenta o número de chamadas diárias. Assim, no grupo dos que realizam mais de dez chamadas por dia, apenas 8,5% dos inquiridos passa mais de 10 horas por semana com os amigos, e 13,3% passa mais de 30 horas com a família.

Quadro 17: Chamadas Diárias, pelo Tempo com a Família e os Amigos (%)

Numa semana típica, quantas horas dedica...	Número de chamadas por dia (% em cada categoria)					
	0 ou 1	2 ou 3	Entre 4 e 10	Mais de 10	1/2 vezes por semana	Ns/Nr
... a estar com os amigos/ colegas (% da resposta "mais de 10h")	19,3	16,2	11,1	8,5	11,8	11,2
... estar com a família (% da resposta "mais de 30h")	16,7	16,0	14,5	13,3	17,6	10,8

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Em **síntese**, o telemóvel aparece como um facilitador da comunicação no seio da vida privada, sendo que a maioria das chamadas realizadas têm como destino a família ou os amigos. No entanto, poder-se-á afirmar que este dispositivo é indicativo de um maior grau de sociabilidade nas Sociedades contemporâneas? Por um lado, ele permite um maior número de interacções, mesmo se mediadas por um dispositivo electrónico, mas por outro o telemóvel afirma-se também como um elemento de afirmação do indivíduo, conduzindo a uma individualização das práticas quotidianas, já verificada a propósito de outras ferramentas comunicativas tais como a Internet.

A resposta a tal questão é portanto complexa, e análises complementares, como por exemplo um estudo dos conteúdos das conversações mantidas ao telemóvel, são essenciais para sugerir pistas de análise. No entanto, podemos afirmar com certeza que o telemóvel assume pelo menos um papel de **facilitador da comunicação** no seio da vida privada, permitindo um grau inédito de interacção entre indivíduos, e conduzindo a uma nova forma de gerir a vida particular, nomeadamente no âmbito das relações com amigos e com familiares.

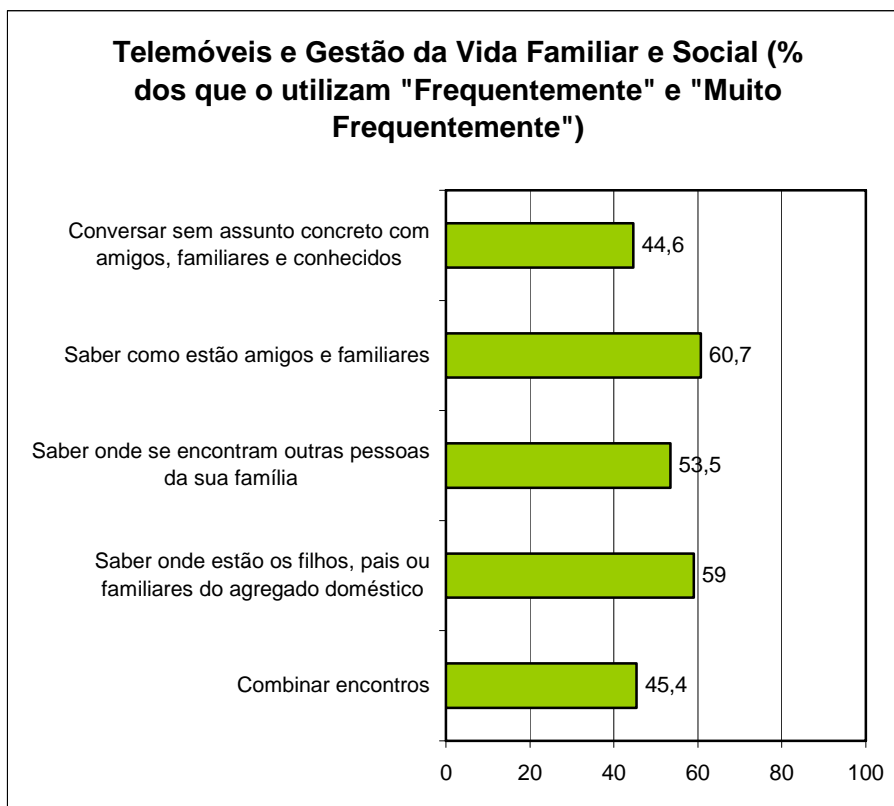
- **Uma Nova Forma de Gerir a Vida Familiar e Social: da Coordenação à “Micro-coordenação” do Quotidiano**

Como vimos, o telemóvel é essencialmente utilizado para comunicar com familiares e amigos. Mas que potencialidades oferece em termos de organização do quotidiano? Além de ser um facilitador da comunicação, permite o telemóvel o desenvolvimento de uma nova forma de organização do quotidiano familiar e das relações sociais?

Verifica-se que uma elevada proporção de inquiridos (cerca de 68%) concorda/ concorda totalmente com a frase “o meu telemóvel permite-me gerir a minha vida privada e familiar de um modo muito mais eficaz”.

Assim, o telemóvel surge como ferramenta de gestão da vida familiar e social, destacando-se que uma percentagem relativamente elevada de inquiridos utiliza o telemóvel frequentemente e muito frequentemente para saber como estão os amigos e os familiares (60,7%), para saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico (59%), perceber onde se encontram outras pessoas da sua família (53,5%), para combinar encontros (45,4%) ou simplesmente para conversar sem assunto concreto com amigos, familiares e conhecidos (44,6%).

Gráfico 1:



Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

De notar que este papel do telemóvel enquanto elemento de gestão do quotidiano assume particular relevo junto das camadas etárias dos 18-24 anos e 25-44 anos, quando se trata de gestão da vida social (combinar encontros, conversar sem assunto concreto, saber como estão amigos e familiares), destacando-se também a importância da categoria 45-64 anos para assuntos ligados a questões práticas e concretas de gestão da vida familiar (saber onde se encontram outras pessoas da sua família, saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico).

Quadro 18: Telemóveis e Gestão da Vida Social e Familiar, por Idade (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de ...	Idade (% da resposta “frequentemente”, em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... combinar encontros	36,5	56,9	40,7	26,6	15,7
... saber onde se encontram outras pessoas da sua família	36,3	45,4	51,5	42,4	30,2
... saber como estão amigos e familiares	38,3	54,4	53,4	46,6	37,8
... conversar sem assunto concreto com amigos, familiares e conhecidos	39,1	44,7	37,9	31,0	31,5
... saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico	32,1	46,3	52,0	46,1	38,6

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Similarmente, 52,1% dos indivíduos casados e/ou em situações de união de facto referiu utilizar frequentemente o telemóvel para saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico (assim como 41,7% das pessoas que não têm presentemente uma situação de conjugalidade, ou seja, os viúvos/separados/divorciados), e 47,1% utiliza este dispositivo para saber onde se encontram outras pessoas da sua família (assim como 44,1% dos viúvos/separados/divorciados).

Já o grupo dos solteiros destaca-se pela frequência do uso do telemóvel em contexto social, para combinar encontros, e conversar sem assunto concreto com amigos, familiares e conhecidos.

Quadro 19: Telemóveis e Gestão da Vida Social e Familiar, por Estado Civil (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de...	Estado Civil (% da resposta "frequentemente", em cada categoria)		
	Solteiros	Casados/ União de Facto	Viúvos/ Separados/ Divorciados
... combinar encontros	47,5	31,2	29,7
... saber onde se encontram outras pessoas da sua família	41,4	47,1	44,1
... conversar sem assunto concreto com amigos, familiares e conhecidos	41,3	34,4	32,4
... saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico	38,3	52,1	41,7

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, verifica-se uma maior necessidade em relação ao telefone no caso da utilização do telemóvel como instrumento de gestão da vida familiar (ou seja, para tarefas específicas e concretas, tais como saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico e para saber onde se encontram outras pessoas da sua família).

De facto, dos inquiridos que responderam que, no caso de não terem telemóvel, realizariam o mesmo número de chamadas 47,5% costuma utilizar frequentemente o telemóvel para saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico, contra 40,5% dos inquiridos que fazia menos chamadas.

Similarmente, dos indivíduos que realizariam o mesmo número de chamadas 43,9% costuma utilizar frequentemente o telemóvel para saber onde se encontram outras pessoas da sua família, descendo esta percentagem para 37,4% junto dos inquiridos que fariam menos telefonemas se não tivessem telemóvel.

Em oposição, para as tarefas ligadas à gestão das relações sociais, sem uma componente prática e objectivos específicos associados (conversar sem assunto concreto com amigos, familiares e conhecidos, e saber como estão familiares e amigos), não se verificam discrepâncias significativas entre os inquiridos que realizariam o mesmo número de chamadas, e os que não.

Quadro 20: Telemóveis e Gestão da Vida Social e Familiar, por Necessidade do telemóvel (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de...	Se não tivesse telem., realizaria na mesma a maioria das chamadas (% da resposta “frequentemente”, em cada categoria)		
	Sim, sempre	Não	Ns/Nr
... saber onde estão os filhos, pais ou familiares do agregado doméstico	47,5	40,5	39,3
... saber onde se encontram outras pessoas da sua família	43,9	37,4	43,4
... conversar sem assunto concreto com amigos, familiares e conhecidos	37,0	36,0	31,9
... saber como estão familiares e amigos	47,0	46,3	48,7

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Se atentarmos aos motivos das conversas telefónicas (saber onde se encontram os elementos do agregado, ou outras pessoas da família, saber se determinada pessoa já chegou, ou está para chegar a determinado lugar etc.), é possível identificar uma transição de uma fase onde, cada manhã, antes de sair de casa, o agregado familiar coordenava o seu quotidiano, para uma fase de **“micro-coordenação” do dia-a-dia** na qual, no decorrer da jornada, são comuns os telefonemas para saber onde está determinada pessoa naquele momento exacto, e o que irá fazer a seguir, embora na maioria dos casos já se conheçam as respostas. O telemóvel veio assim criar novas necessidades de monitorização do quotidiano, o que levanta novas hipóteses de investigação: que consequências terá esta nova configuração, nomeadamente junto dos mais jovens, que estão a crescer e a desenvolverem-se no seu âmbito? Que impactos terá em termos de conceitos fundamentais tais como a Liberdade ou Privacidade? Quais as suas consequências para a organização da Sociedade a longo prazo?

▪ Telefone vs. Relações Interpessoais

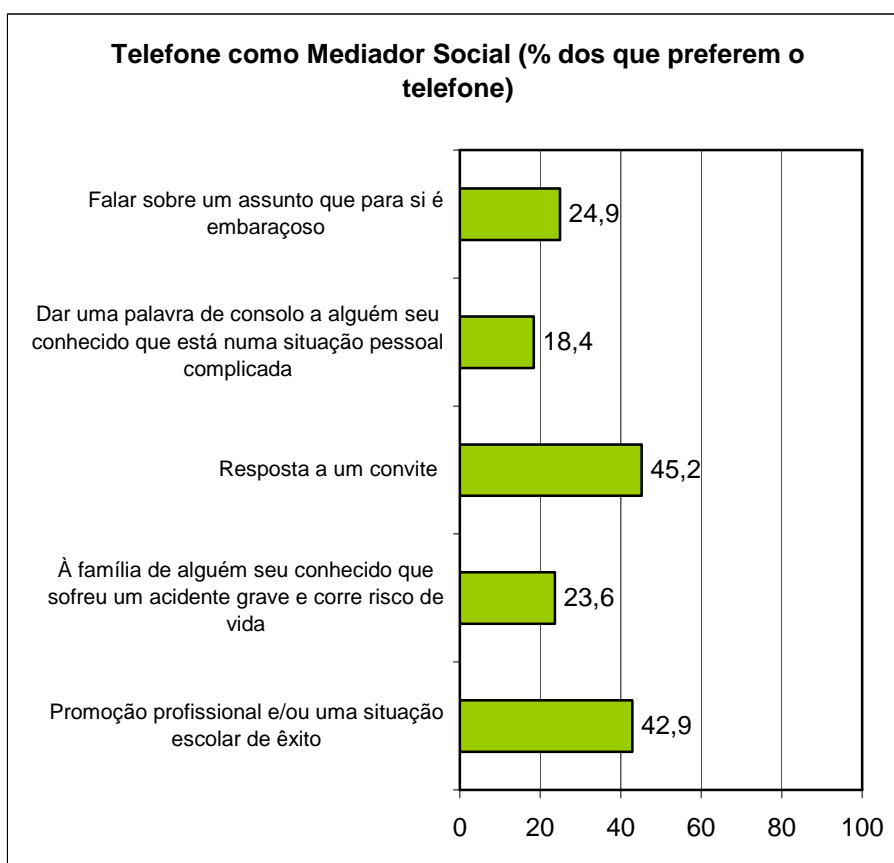
O telemóvel é antes de mais uma ferramenta de comunicação. No entanto, é mais usado para comunicar em determinados contextos do que em outros. Quais as situações em que o meio telefónico em geral (e o telemóvel, em particular) é preferido, em detrimento da relação pessoal? E é possível identificar diferenças em termos de grupos sociodemográficos?

O papel do telefone enquanto mediador social destaca-se predominantemente no caso de assuntos de natureza corriqueira e de cariz positivo, ou seja, temas que em princípio não ferem susceptibilidades e que não estão ligados a

questões delicadas ou embaraçosas, quer para quem inicia a chamada, como para quem a recebe. Por exemplo, 45,2% dos inquiridos afirmou preferir o meio telefónico para responder a um convite, assim como 42,9% para comunicar uma promoção profissional ou uma situação escolar de êxito, em detrimento da relação pessoal, email ou SMS.

Quando o assunto tem uma carga negativa associada, ou quando se trata de uma questão mais delicada, a preferência pelo meio telefónico diminui, apesar de permanecer significativa: 24,9% dos inquiridos referiu preferir o telefone para falar de assuntos para si embaraçosos, 23,6% no caso de ter de comunicar à família de alguém conhecido que sofreu um acidente e corre risco de vida, e 18,4% para dar uma palavra de consolo a alguém que se encontra numa situação complicada.

Gráfico 2:



Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Nota: além da opção “telefone”, os inquiridos podiam optar pelas categorias “pessoalmente”, “SMS” ou “Email”.

Por outro lado, é possível observar uma certa preferência por parte dos inquiridos de sexo feminino para as relações presenciais, em detrimento das relações mediadas pelo telefone ou Internet. De facto, das mulheres, 50,1% referiu que escolheria comunicar a resposta a um convite que lhe foi dirigido

por alguém seu conhecido pessoalmente, contra apenas 44,2% dos homens. Do mesmo modo, 69% das mulheres referiu preferir ser contactado pessoalmente por alguém que quer falar sobre um assunto embaraçoso, contra 65,9% dos homens.

Quadro 21: Telemóvel como Mediador Social, segundo o Sexo (%)

Qual a maneira que escolheria em primeiro lugar para comunicar...	Sexo (% da resposta “pessoalmente”, em cada categoria)	
	Homens	Mulheres
... a resposta ao convite que lhe foi dirigido de alguém seu conhecido que vai fazer uma importante festa de comemoração	44,2	50,1
... ser contactado por alguém seu conhecido que quer falar consigo sobre um assunto que para si é embaraçoso	65,9	69,0

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Similarmente, existe também uma certa preferência por parte dos inquiridos das categorias “casado/ união de facto” e “viúvo/ separado/ divorciado” pelas relações presenciais, quando comparados com os solteiros. Por exemplo, 81% dos indivíduos viúvos, separados ou divorciados (assim como 79,9% dos inquiridos casados ou residindo em união de facto) preferem dar uma palavra de consolo a alguém numa situação complicada pessoalmente, descendo esta percentagem para 70,8% no grupo dos solteiros.

Quadro 22: Telemóvel como Mediador Social, segundo o Estado Civil (%)

Qual a maneira que escolheria em primeiro lugar para comunicar...	Estado Civil (% da resposta “pessoalmente”, em cada categoria)		
	Solteiro	Casado/ União de Facto	Viúvo/ Separado/ Divorciado
... à família de alguém seu conhecido que sofreu um acidente grave e corre risco de vida	67,8	76,9	75,8
... dar uma palavra de consolo a alguém seu conhecido que está numa situação pessoal complicada	70,8	79,9	81,0
... ser contactado por alguém seu conhecido que quer falar consigo sobre um assunto que para si é embaraçoso	61,4	69,9	72,4

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Note-se que esta constatação está também ligada à categoria etária a que pertencem os inquiridos. O grupo dos solteiros inclui maioritariamente jovens, ou seja, indivíduos com um elevado grau de envolvimento na Sociedade das Comunicações Móveis, muito habituados (e propensos) a formas de mediação social electrónica. Já o grupo dos casados e os inquiridos viúvos, separados ou

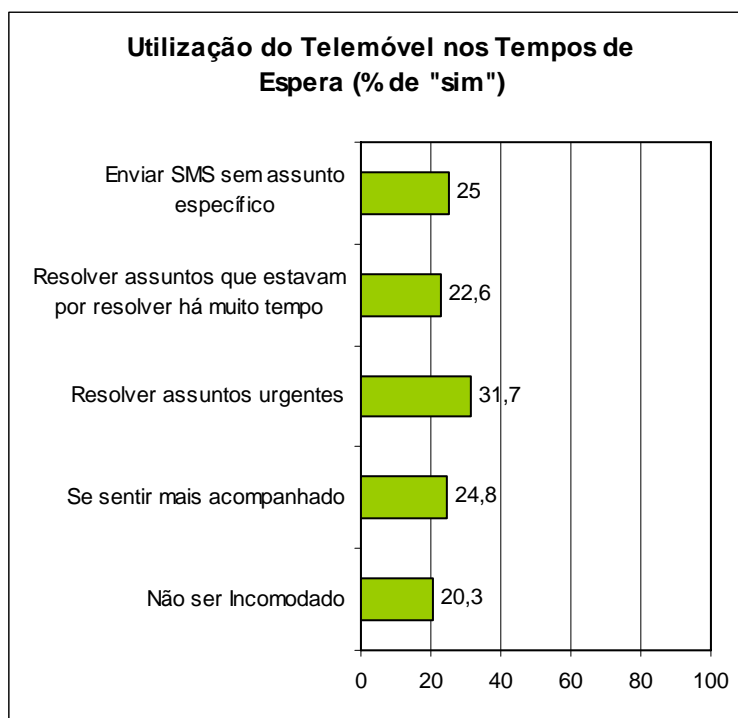
divorciados pertencem a categorias etárias mais idosas, onde a relação pessoal é ainda não só muito praticada, como valorizada.

Além do papel do meio telefónico enquanto mediador social, e do seu peso face às relações interpessoais, há também que se analisar como os indivíduos utilizam o telemóvel quando estão na presença física de alguém.

Por um lado, é de destacar que 66,9% dos inquiridos discorda e/ou discorda totalmente da frase “tenho frequentemente necessidade de desligar o telemóvel para que as chamadas que recebo não interfiram com as minhas relações interpessoais mais próximas”. Além disso, observa-se uma valorização da entrega à conversação telefónica: cerca de 82% dos indivíduos afirmou concordar/ concordar totalmente com a afirmação “quando estou a falar ao telemóvel não gosto de ser interrompido”.

Além de mediar as relações sociais, o telemóvel pode, em certas circunstâncias, servir de “substituto” a estas, tornando-se, por exemplo, num companheiro nos tempos de espera. De facto, 24,8% dos inquiridos revelou utilizar este dispositivo quando está sozinho para se sentir mais acompanhado. Apesar de não ser uma percentagem muito significativa, é reveladora do papel do telemóvel enquanto “companheiro”.

Gráfico 3:



Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Note-se que esta tendência para a utilização do telemóvel enquanto substituto das relações sociais é nomeadamente marcada junto dos mais jovens. Por exemplo, 42% dos inquiridos com 17 anos ou menos afirmou já ter utilizado o telemóvel enquanto estava sozinho para se sentir mais acompanhado, contra 34,4% dos inquiridos com idades entre os 18 e os 24 anos, 27% dos indivíduos

do grupo 25-44, 14% dos integrantes da classe 45-64 anos, e apenas 7,8% dos inquiridos com 65 e mais anos. Este facto é revelador do elevado grau de dependência dos jovens em relação ao telemóvel, e da atitude dos integrantes deste grupo face a este dispositivo. Um indivíduo de uma camada etária superior também poderá sentir necessidade de companhia nos tempos de espera, mas não recorre ao telemóvel para superar essa necessidade. Por exemplo, numa sala de espera, é comum ver os mais velhos a lerem uma revista ou um livro, ou a ver televisão, enquanto que os mais novos estão “fixados” no seu telemóvel, enviando SMS, ou utilizando o dispositivo como consola de jogos.

Já no que diz respeito à utilização do telemóvel nos tempos de espera para a realização de tarefas concretas, tais como resolver assuntos, urgentes ou não, verifica-se a liderança das categorias 18-24 anos e 25-44 anos, ou seja, o grosso da população activa.

Quadro 23: Utilização do Telemóvel nos Tempos de Espera, segundo a Idade (%)

Já utilizou o telemóvel enquanto esperava por alguém e se encontrava sozinho para...	Idade (% da resposta “sim”, em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... que ninguém o incomodasse	29,0	27,4	21,7	15,6	4,7
... se sentir mais acompanhado	42,0	34,4	27,0	14,0	7,8
... resolver assuntos pendentes que considera urgentes	31,5	33,0	35,6	28,4	21,3
... resolver assuntos que estavam para resolver há muito tempo	21,5	25,6	25,8	21,0	10,2

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, verifica-se que a tendência para a utilização do telemóvel enquanto se espera por alguém é mais acentuada no caso dos solteiros (assim como junto dos inquiridos sem relação de conjugalidade no presente, ou seja, o grupo dos viúvos, divorciados, separados, embora em menor escala), em comparação com o grupo dos casados/ união de facto. Por exemplo, 37,4% dos solteiros afirmou utilizar o telemóvel quando está sozinho para se sentir mais acompanhado, contra apenas 17,4% dos casados (ou seja, menos de metade).

Quadro 24: Utilização do Telemóvel nos Tempos de Espera, segundo o Estado Civil (%)

Já utilizou o telemóvel enquanto esperava por alguém e se encontrava sozinho para...	Estado Civil (% da resposta "sim", em cada categoria)		
	Solteiro	Casado/ União de Facto	Viúvo/ Separado/ Divorciado
... que ninguém o incomodasse	27,3	15,2	22,9
... se sentir mais acompanhado	37,4	17,4	20,7
... resolver assuntos pendentes que considera urgentes	35,6	28,6	35,2
... resolver assuntos que estavam para resolver há muito tempo	27,5	19,6	22,1
... enviar SMS para amigos, familiares e conhecidos sobre nenhum assunto específico	40,8	15,8	19,4

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Concluindo, o telemóvel tem nos dias de hoje um peso relativo face às relações interpessoais, nomeadamente no caso dos mais jovens, solteiros, e dos indivíduos do sexo masculino. Assim como sucede no caso da adopção de outras tecnologias, tais como a Internet, para as mulheres e as classes etárias mais idosas, a relação interpessoal continua a ser mais valorizada.

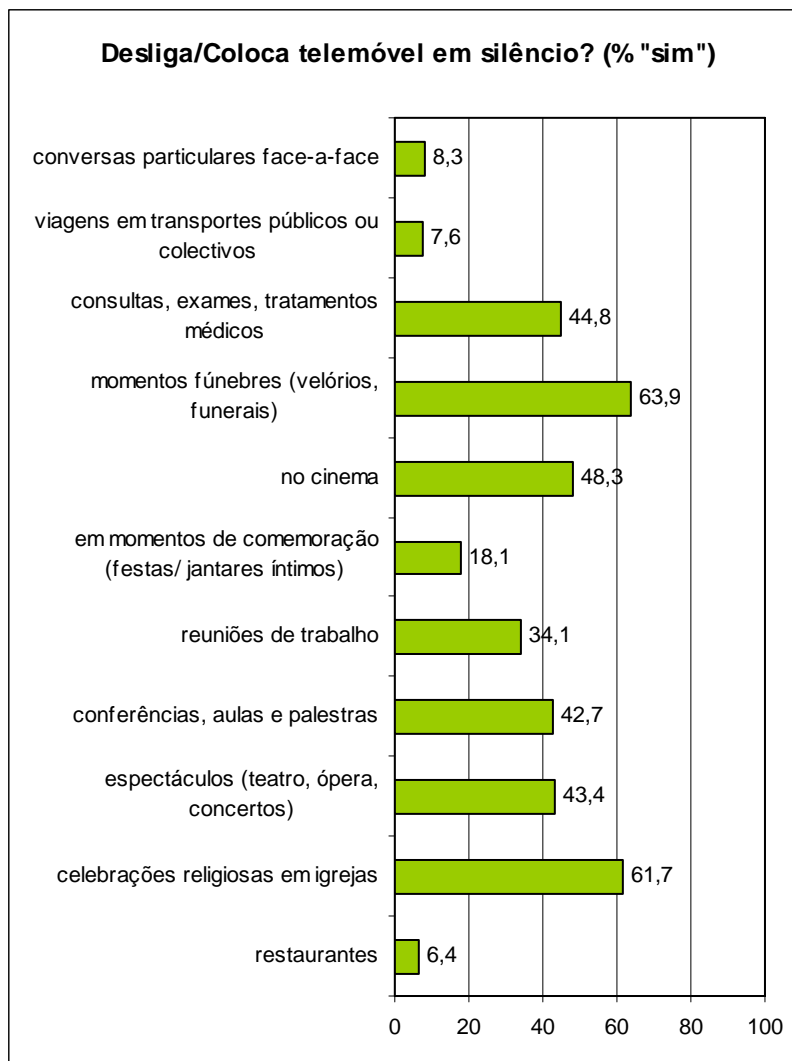
➤ **A Utilização do Telemóvel em Público: Pressão Social e Interação**

Associadas ao uso dos telemóveis surgiram um conjunto de “regras sociais de utilização”, uma espécie de código tácito de interação, que se foi instaurando e interiorizando aos poucos, e que comanda o uso do dispositivo, nomeadamente em locais públicos. Assim, quando toca o telemóvel num funeral, o resto dos presentes tende a fixar o dono do dispositivo, e a olhá-lo com má cara. Quando atende a chamada, o indivíduo reduz o volume da sua voz, e explica ao seu interlocutor que está num funeral, e que depois liga, demonstrando um certo constrangimento por ter incomodado os outros indivíduos. Em oposição, num café, ou num restaurante, é muito comum os indivíduos falarem ao telemóvel, e os restantes clientes não parecem incomodados por tal prática. Quais são então as modalidades deste código tácito de interação, e quais as diferenças da sua aplicação no seio dos vários grupos?

Do total de indivíduos que possui telemóvel, 63,9% desliga/ coloca o dispositivo em silêncio em momentos fúnebres, 61,7% em celebrações religiosas em igrejas, e 48,3% no cinema. Já em momentos de descontração, onde a utilização do telemóvel não seja susceptível de causar incómodo aos demais (nomeadamente em lugares por si só já ruidosos), a percentagem de inquiridos que coloca em silêncio ou que desliga o telemóvel tende a cair (apenas 6,4%

dos inquiridos sente necessidade de desligar ou tirar o som ao telefone em restaurantes, e 7,6% em transportes públicos).

Gráfico 4:



Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

De realçar que esta tendência tende a ser mais ou menos acentuada consoante o que é valorizado (e mais realizado) em cada categoria etária.

De facto, a percentagem de inquiridos em cada grupo de idades que coloca em silêncio ou desliga o telemóvel em celebrações religiosas e em momentos de comemoração (festas, jantares...) tende a aumentar com a idade. Já a proporção de inquiridos que desliga ou tira o som ao telemóvel em conferências e aulas, é particularmente acentuada para as categorias etárias mais jovens (8-17 anos, e 18-24 anos). Por sua vez, no decorrer de actividades tais como “reuniões de trabalho” e “espectáculos (opera, teatro, concertos)”, a classe que sente maior pressão social para colocar o telemóvel em silêncio, ou desligá-lo, tende a ser a que inclui os indivíduos com idades entre os 25 e os

44 anos. Assim, existe uma relação entre a interiorização das regras do já referido “código tácito de interacção”, e as práticas quotidianas dos indivíduos.

Quadro 25: Desliga/ Coloca o Telemóvel em Silêncio, segundo a Idade (%)

Desliga/coloca em silêncio o seu telemóvel...	Idade (% dos que desligam/ colocam “sempre”, em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... em celebrações religiosas em igrejas	54,8	56,3	62,1	65,5	66,7
... em espectáculos (teatro, ópera, concertos)	38,7	44,2	47,1	42,2	34,4
... em conferências, aulas e palestras	60,5	51,2	43,8	34,5	25,0
... reuniões de trabalho	28,4	37,3	39,2	30,6	22,0
... em momentos de comemoração (festas/ jantares íntimos)	15,5	16,2	18,2	18,4	22,0
... no cinema	53,8	55,3	51,5	43,2	29,7

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Em oposição, é de notar que não existem grandes diferenciações em termos de sexo, verificando-se uma propensão similar por parte dos homens para desligarem ou tirar o som ao telemóvel em determinadas circunstâncias face às mesmas situações experienciadas pelas mulheres. De facto, 35,4% dos homens desliga ou coloca sempre o telemóvel em silêncio em reuniões de trabalho (assim como 32,7% das mulheres), 49,8% no cinema (46,8%, no caso dos inquiridos do sexo feminino), 44,1% em espectáculos (assim como 42,7% das mulheres), e 43,4% em conferências e aulas (42% no caso das mulheres).

Quadro 26: Desliga/ Coloca o Telemóvel em Silêncio, segundo o Sexo (%)

Desliga/coloca em silêncio o seu telemóvel...	Sexo (% dos que desligam/ colocam “sempre”, em cada categoria)	
	Homens	Mulheres
... reuniões de trabalho	35,4	32,7
... no cinema	49,8	46,8
... em espectáculos (teatro, ópera, concertos)	44,1	42,7
... em conferências, aulas e palestras	43,4	42,0

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, verifica-se que a pressão social para desligar/ colocar em silêncio o telemóvel tende a ser sentida em maior grau, como aliás seria de

esperar, pelos inquiridos que efectuam e recebem um maior número de chamadas por dia.

Neste âmbito, destaca-se que 64,6% dos indivíduos cujo número de telefonemas ultrapassa as dez chamadas por dia, desliga/ coloca sempre em silêncio o telemóvel no cinema, contra 57,8% dos inquiridos que realizam entre quatro e dez chamadas diárias, 48,4% dos que fazem dois ou três telefonemas por dia, e apenas 44,1% dos que realizam zero ou uma chamada diária.

Similarmente, 59,2% dos indivíduos cujo número de telefonemas ultrapassa as dez chamadas por dia, desliga/ coloca sempre em silêncio o telemóvel em espectáculos, contra 49,7% dos inquiridos que realizam entre quatro e dez chamadas diárias, 43,9% dos que fazem dois ou três telefonemas por dia, e apenas 38,8% dos que realizam zero ou uma chamada diária

Quadro 27: Desliga/ Coloca o Telemóvel em Silêncio, segundo o Número de Chamadas Diárias (%)

Desliga/coloca em silêncio o seu telemóvel...	Número de Chamadas por Dia (% dos que desligam/ colocam sempre, em cada categoria)			
	0-1	2-3	4-10	Mais de 10
... em espectáculos (teatro, ópera, concertos)	38,8%	43,9%	49,7%	59,2%
... em conferências, aulas e palestras	41,2%	41,8%	47,7%	50,0%
... no cinema	44,1%	48,3%	57,8%	64,6%

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Também nos grandes centros urbanos, nomeadamente em Lisboa, as “regras sociais” de utilização dos telemóveis tendem a estar incorporados de modo mais acentuado. Por exemplo, 84% dos lisboetas desliga ou tira o som ao telemóvel em momentos fúnebres, 79% no cinema, 78% em celebrações religiosas, 76,2% em consultas e exames médicos, 69,3% em espectáculos, 58,4% em conferências e aulas, e 54% em reuniões de trabalho.

Para a cidade do Porto estas percentagens tendem a ser um pouco inferiores, apesar de permanecerem quase sempre acima dos valores registados para outras localidades (tal não se verifica, por exemplo, no caso de aulas, em reuniões, ou no cinema, onde as cidades com menos de 10 000 habitantes lideram, depois de Lisboa).

Quadro 28: Desliga/ Coloca o Telemóvel em Silêncio, segundo o Habitat (%)

Desliga/coloca em silêncio o seu telemóvel...	Habitat (% dos que desligam/ colocam sempre, em cada categoria)					
	Menos de 2 000 habitantes	2 000-9 999 habitantes	10 000-99 999 habitantes	100 000 e mais	Cidade de Lisboa	Cidade do Porto
... em espectáculos (teatro, ópera, concertos)	43,4	35,7	43,5	25,5	69,3	57,5
... em celebrações religiosas em igrejas	65,0	55,2	57,9	54,5	78,0	67,5
... em conferências, aulas e palestras	42,6	40,4	41,8	35,7	58,4	37,5
... em reuniões de trabalho ou outras	32,8	34,6	31,9	26,8	54,0	30,0
... em momentos fúnebres (velórios, funerais)	66,7	65,8	54,2	58,2	84,0	69,2
... em consultas, exames e tratamentos médicos	41,3	39,5	47,1	36,4	76,2	43,6
... no cinema	47,1	47,5	45,9	34,5	79,0	41,0

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCT

Ainda em termos de “regras” sociais e estratégias de utilização dos telemóveis, destaca-se que 73,6% dos inquiridos afirmou concordar, ou concordar totalmente com a afirmação “tento controlar o volume da minha voz falando mais baixo que o habitual quando estou a utilizar o telemóvel em locais públicos”. Esta tendência é nomeadamente marcada em determinadas idades, sendo que 76,9% dos indivíduos da categoria 25-44 anos concorda ou concorda totalmente com a afirmação proposta (assim como 76,3% dos integrantes do grupo dos 18-24 anos), contra 71,3% dos do grupo 45-64 anos, 70,1% dos inquiridos com idades entre os 8 e os 17 anos, e apenas 65,3% dos indivíduos com 65 e mais anos. Similarmente, 29,5% dos inquiridos concorda, ou concorda totalmente com a frase “a ideia de atender o telemóvel em público incomoda-me”.

Por outro lado, 90% dos inquiridos utiliza sempre este dispositivo com o número de telefone identificado, sendo que existe uma ligeira liderança dos homens neste âmbito (90,4% dos inquiridos tem identificação do número, contra 89% das mulheres).

Quando recebem uma chamada que não querem atender, as mulheres (52,4%) tendem a deixar o telemóvel tocar, sendo que 53,8% dos inquiridos utiliza como principal desculpa para tal o facto de não ter ouvido o telefone.

Concluindo, o grau de interiorização do “código tácito de interacção” que comanda a utilização do telemóvel em público varia em função do que é valorizado e praticado no seio de cada grupo. Em grande aglomerações de indivíduos, a aplicação dessas regras tende também a ser maior, fruto de uma maior pressão por parte da sociedade.

▪ O usos dos telemóveis nas Relações Intimas

Como vimos, o telemóvel é muito usado para manter relações familiares e de amizade, mas este dispositivo tem também um papel activo no seio das relações mais íntimas, afirmando-se como um verdadeiro mediador das ligações afectivas. Como se processa esta mediação? Será ela indicativa de um novo paradigma de relacionamento afectivo? Ou será apenas uma moda?

O uso do telemóvel como mediador das relações afectivas e amorosas tem vindo a ganhar destaque (56,1% dos inquiridos utiliza o telemóvel para esses fins), nomeadamente junto dos inquiridos com idades entre os 18 e os 24 anos. De facto, apenas 16,8% dos indivíduos do grupo 18-24 afirmou nunca ter utilizado o telemóvel para falar de assuntos amorosos/afectivos, e 57,5% fá-lo frequentemente, ou muito frequentemente.

Quadro 29: Frequência de Uso do Telemóvel para Falar de Assuntos Amorosos/Afectivos, segundo a Idade (%)

Frequência de Uso do Telemóvel para Falar de Assuntos Amorosos/Afectivos	Idade				
	8-17 n=168	18-24 n=214	25-44 n=593	45-64 n=385	65+ n=128
Nunca	36,3	16,8	33,7	56,9	78,1
Pouco Frequentemente	27,4	22,9	32,2	27,0	13,3
Frequentemente	25,6	42,5	26,3	11,7	3,9
Muito Frequentemente	8,9	15,0	6,1	1,3	0,0
Ns/Nr	1,8	2,8	1,7	3,1	4,7
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCT

Por outro lado, existe também uma maior e lógica propensão por parte dos solteiros para a utilização do telemóvel enquanto mediador das relações afectivas e amorosas, verificando-se que apenas 24,3% nunca utilizou este dispositivo nesse contexto, contra 50,6% dos casados/ união de facto, e 51,7% dos viúvos/ separados/ divorciados.

Quadro 30: Frequência de Uso do Telemóvel para Falar de Assuntos Amorosos/Afectivos, segundo o Estado Civil (%)

Frequência de Uso do Telemóvel para Falar de Assuntos Amorosos/Afectivos	Estado Civil		
	Solteiro n=527	Casado/ União de Facto n=817	Viúvo/ Divorciado/ separado n=143
Nunca	24,3	50,6	51,7
Pouco Frequentemente	28,8	25,7	31,5
Frequentemente	33,4	18,1	11,2
Muito Frequentemente	11,6	2,7	3,5
Ns/Nr	1,9	2,9	2,1
Total	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, há que destacar-se o papel dos SMS no âmbito da mediação das relações amorosas e afectivas através do telemóvel (41,9% dos inquiridos afirmou já ter usado SMS para namorar), nomeadamente na classe etária que inclui os indivíduos com idades entre os 18 e os 24 anos.

De facto, verifica-se que 66,5% dos inquiridos da categoria 18-24 anos já utilizou o serviço de SMS para namorar, contra apenas 44% dos inquiridos da classe 25-44 anos, 35,8% dos indivíduos do grupo 8-17 anos, 13,2% dos integrantes da classe 45-64 anos, e 0% dos inquiridos com 65 anos e mais. Similarmente, 55,7% dos indivíduos com idades entre os 18 e os 24 anos já utilizou SMS para aceitar um encontro amoroso (contra 33,5% dos 25-44 anos, 28,9% dos 8-17 anos, 11,8% dos 45-64 anos e 0% dos 65 e mais anos), e 35,8% já usou SMS para seduzir alguém (contra 21,5% dos 25-44 anos, 19% dos 8-17 anos, 11,8% dos 45-64 anos e 0% dos 65 e mais anos).

Em **síntese**, parece ser ainda cedo para se falar de um novo paradigma estruturador das relações afectivas, já que este processo é quase que exclusivo de determinadas categorias etárias. No entanto, e considerando não só o telemóvel, mas também o conjunto das novas tecnologias da comunicação, nomeadamente a Internet, é possível destacar uma tendência integrada para o acentuar do papel das novas tecnologias no seio do desenvolvimento e da mediação das relações afectivas e íntimas, o que no longo prazo poderá vir a implicar uma redefinição do próprio conceito de namoro.

4. Utilização do Telemóvel em Contexto Profissional

No início da introdução dos telemóveis no mercado, a classe empresarial foi a primeira a aderir a este dispositivo, percebendo desde logo as suas inúmeras potencialidades no âmbito da gestão da vida profissional. No entanto, com a progressiva massificação deste equipamento, o foco alterou-se, sendo que actualmente o *core-business* dos operadores é a utilização do telemóvel no contexto privado, relegando o seu uso no seio da vida profissional para segundo plano.

Não obstante, o grupo dos indivíduos que utiliza de forma activa o telemóvel como ferramenta de trabalho continua a ser uma parcela importante dos utilizadores de telemóvel, tendo os operadores criado um conjunto de serviços com potencial interesse para estes, tais como alertas da Bolsa de Valores, ou a possibilidade de aceder ao email. Mas qual o grau de receptividade a estes novos serviços? O que caracteriza o indivíduo que usa predominantemente o telemóvel no seio das suas relações profissionais? Qual o real papel do telemóvel enquanto ferramenta de gestão da vida profissional?

■ Perfil do Utilizador: o género e a idade como variáveis-chave

Com foi anteriormente observado, o telemóvel é antes de mais uma ferramenta de comunicação utilizada para falar com familiares e amigos. No entanto, apesar de 45,4% dos inquiridos ter afirmado que nunca utiliza o telemóvel por motivos profissionais (contra 26,3% que disse usar “pouco frequentemente”, 18,3% “frequentemente”, e apenas 6,1% “muito frequentemente”), a análise do uso do telemóvel em contexto profissional não deixa de ser relevante devido às implicações que tem, quer em termos sociais, como económicos.

Relativamente à caracterização do utilizador de telemóvel em contexto profissional, é de realçar que dos inquiridos que afirmaram que mais de 10% das suas conversas ao telemóvel eram conversas profissionais, a maioria pertence às categorias etárias 25-44 anos (55,5%), e 44-64 anos (29,8%), ou seja, são indivíduos em idade activa.

Por outro lado, existe também uma maior propensão para a utilização do telemóvel em contexto profissional por parte dos homens, sendo que, do total de inquiridos que referiu que mais de 10% das suas conversas ao telemóvel são conversas profissionais, 76,5% são do sexo masculino, contra apenas 23,5% que são mulheres.

Além disso, os inquiridos casados ou vivendo em união de facto representam 70,5% do total de indivíduos que conferiu uma percentagem superior a 10% a suas conversas profissionais, contra apenas 24,3% que são solteiros, e 5,1% que pertencem ao grupo dos viúvos/ separados/ divorciados.

Verifica-se igualmente uma relação entre utilização do telemóvel em contexto profissional, e as despesas efectuadas. De facto, junto dos que atribuíram uma percentagem superior a 10% para as conversas profissionais, 18,2% gasta mais de 40 euros por mês em telemóvel, contra apenas 8,1% dos inquiridos que não utilizam o telemóvel para tratar de assuntos profissionais.

Por outro lado, 33,9% dos inquiridos cujas conversas profissionais representam mais de 10% das conversas ao telemóvel, acredita que o facto de ter telemóvel lhe permite ter um aumento da remuneração que auferir. Esta percentagem cai para 19,4% no grupo dos que atribuíram uma percentagem para as conversas profissionais entre os 0% e os 10%, e para 12,5% junto dos que não usam o telemóvel em contexto profissional.

Além disso, observa-se uma relação entre a utilização do telemóvel em contexto profissional e utilização avançada do dispositivo e das suas potencialidades em termos tecnológicos.

De facto, do total de inquiridos que referiu que mais de 10% das suas conversas ao telemóvel são conversas profissionais, 28% tem telemóvel 3G, ou com funcionalidades 3G, e 36,9% tem telemóvel com câmara digital incorporada. No grupo dos que atribuíram uma percentagem para as conversas profissionais entre os 0% e os 10%, estas percentagens caem para, respectivamente, 22,3% e 32,1%. Já no conjunto de inquiridos que não utiliza o telemóvel em contexto profissional, apenas 16,3% tem um dispositivo 3G, ou com funcionalidades 3G, e 27,7% tem câmara digital incorporada.

Similarmente, os inquiridos que mais utilizam o telemóvel para conversas profissionais tendem a demonstrar um maior grau de interesse em relação à utilização de novas funcionalidades e serviços. Por exemplo, 37% dos indivíduos cujas conversas profissionais ao telemóvel ultrapassam os 10% mostrou-se interessado em utilizar o telemóvel como caixa multibanco, descendo esta percentagem para 31% no grupo dos inquiridos que atribuíram um valor até 10% às conversas profissionais, e para 21,9% no seio do conjunto de indivíduos que não utiliza o telemóvel em contexto profissional.

Quadro 31: Interesse em Novos Serviços e Funcionalidades, segundo a Utilização do Telemóvel em Contexto Profissional

Estaria interessado em a partir do seu telemóvel num futuro próximo...	Proporção das Conversas Profissional ao Telemóvel (% da resposta “sim”, em cada categoria)		
	0%	Até 10%	10% ou Mais
... utilizar o telemóvel como caixa multibanco	21,9	31,0	37,0
... utilizar serviços de GPS	16,6	32,7	36,6
... utilizar como serviço de via verde	14,4	26,0	30,7

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, verifica-se que os inquiridos que utilizam o telemóvel muito frequentemente para resolver problemas profissionais tendem a ter uma atitude mais negativa em relação a este dispositivo, apesar de reconhecerem as suas vantagens em termos de instrumento essencial para a resolução de negócios a qualquer altura e local.

De facto, dos indivíduos que utilizam “muito frequentemente” o telemóvel para a resolução de problemas profissionais, 11,8% concorda totalmente com a frase “tenho frequentemente necessidade de desligar o telemóvel para que as

chamadas que recebo não interfiram com as minhas relações interpessoais mais próximas”, 23,3% com “a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila”, e 9,9% com a citação “a maioria das chamadas profissionais que recebo fora do período de trabalho são incómodas e invadem a minha privacidade individual e/ou familiar”.

Se compararmos estes valores com as percentagens dos que concordam totalmente com estas afirmações nos grupos dos que utilizam o telemóvel para resolver problemas profissionais “frequentemente”, “pouco frequentemente” ou “nunca”, verificamos que estes tendem a ser sempre superiores, demonstrando um maior descontentamento por parte dos utilizadores muito frequentes em relação ao telemóvel.

Quadro 32: Atitudes em Relação ao Telemóvel, segundo a Frequência de Utilização em Contexto Profissional

Grau de concordância em relação à frase...	Frequência do Uso do telemóvel para resolver problemas profissionais (% da resposta “concordo totalmente”)			
	Nunca	Pouco Frequentemente	Frequentemente	Muito Frequentemente
... tenho frequentemente necessidade de desligar o telemóvel para que as chamadas que recebo não interfiram com as minhas relações interpessoais mais próximas	4,0	5,4	8,5	11,8
... a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila	7,9	7,7	8,8	23,3
... os telemóveis são um instrumento essencial para a realização de negócios e para a resolução de problemas profissionais a qualquer hora e em qualquer local	14,8	15,6	25,0	52,2
... a maioria das chamadas profissionais que recebo fora do período de trabalho são incómodas e invadem a minha privacidade individual e/ou familiar	2,2	3,6	4,8	9,9

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Não obstante, 52,2% dos inquiridos que utiliza este dispositivo muito frequentemente para resolver problemas profissionais reconhece que os telemóveis são um instrumento essencial para a realização de negócios e para a resolução de problemas profissionais a qualquer hora e em qualquer local.

Este valor é em muito superior ao registado no seio dos restantes grupos que, por terem um menor grau de utilização deste dispositivo neste contexto, não se apercebem de forma tão absoluta das suas potencialidades.

Por fim, refira-se também que dos inquiridos que utilizam muito frequentemente o telemóvel para a resolução de problemas profissionais, 70,4% faria o mesmo número de chamadas a partir de um fixo, caso não tivesse telemóvel. Esta percentagem cai para 54,7% junto dos inquiridos que não utilizam o telemóvel para estes fins.

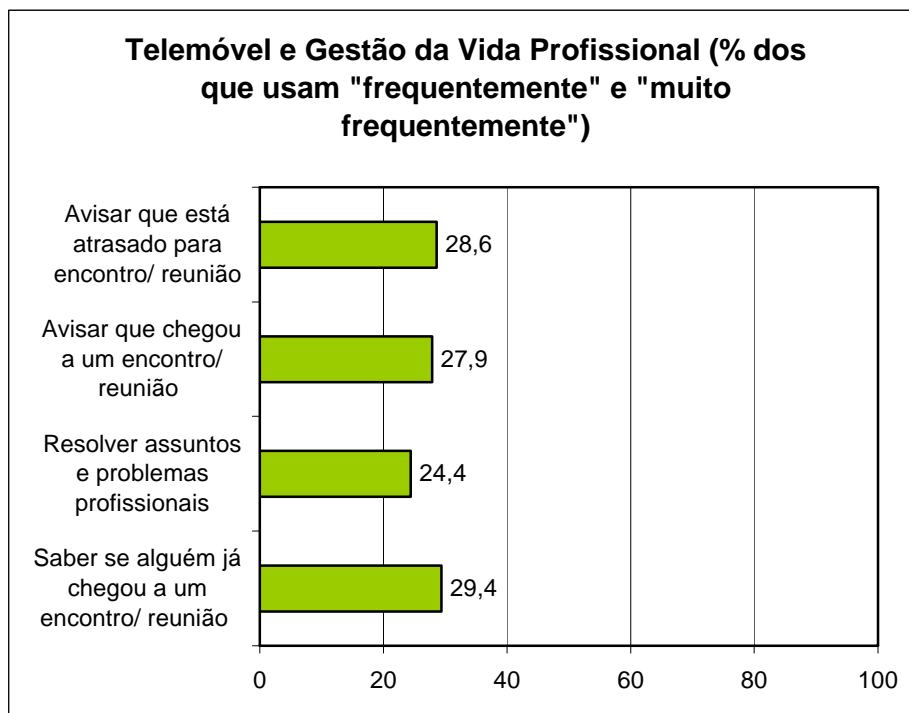
Neste contexto, verifica-se também que 28,5% dos inquiridos que atribuiu uma percentagem superior a 10% às conversas profissionais concorda totalmente com a afirmação “o meu telemóvel só me é útil se estiver permanentemente ligado”. Junto dos que não utilizam o telemóvel em contexto profissional, esta percentagem cai para 19%, denotando um maior grau de necessidade em relação ao telefone junto dos inquiridos que o utilizam no seio da sua vida profissional.

Em **síntese**, apesar de sentirem que o telemóvel interfere com a sua vida privada, os indivíduos que utilizam este dispositivo maioritariamente em contexto profissional reconhecem as suas potencialidades, sendo que para este grupo o telemóvel tem um valor acima de tudo **instrumental**, e deve ser utilizado para fins específicos e tarefas concretas.

■ **Telemóveis e Gestão da vida profissional**

Além de permitirem uma gestão mais eficaz da vida social e familiar, os telemóveis vieram também favorecer uma melhor organização da vida profissional. Por exemplo, 29,4% dos inquiridos afirmou utilizar “frequentemente”, ou “muito frequentemente” o telemóvel para saber se alguém já chegou a um encontro/ reunião marcado, 28,6% utiliza este dispositivo para avisar que está atrasado para uma reunião, e 27,9% para avisar que chegou a um encontro.

Gráfico 5:

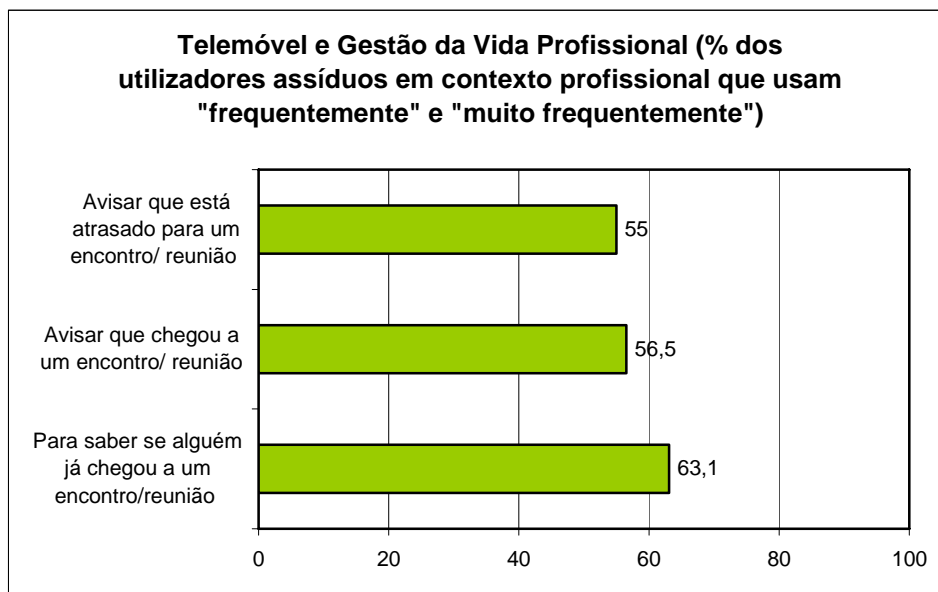


Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Se considerarmos apenas o grupo dos inquiridos que utiliza muito frequentemente o telemóvel para resolver problemas profissionais, verifica-se que o grau de utilização deste dispositivo para a gestão da vida profissional quase que duplica, em comparação com a análise anterior, referente ao total dos inquiridos.

De facto, no grupo dos que utilizam muito frequentemente o telemóvel em contexto profissional, 63,1% utiliza este dispositivo “frequentemente” ou “muito frequentemente” para saber se alguém já chegou a um encontro, 56,5% para avisar que chegou a uma reunião, e 55% para avisar que está atrasado.

Gráfico 6:



Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Em termos etários, verifica-se que os indivíduos das classes 18-24 anos e 25-44 anos (que constituem o grosso da população activa) são os que mais utilizam o telemóvel como ferramenta de gestão da vida profissional. Por exemplo, 33,8% dos inquiridos com idades entre os 18 e os 24 anos, assim como 30,7% dos indivíduos da categoria 25-44 anos utiliza frequentemente o telemóvel para saber se alguém já chegou a uma reunião, contra 23,8% dos inquiridos da classe 8-17 anos, 21,4% dos integrantes do grupo 45-64 anos, e apenas 5,5% dos indivíduos com 65 anos, ou mais.

Quadro 33: Telemóvel e Gestão da Vida profissional, segundo a Idade (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de...	Idade (% da resposta "frequentemente", em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... avisar que está atrasado para um encontro/ reunião marcado	25,7	31,5	30,5	17,4	7,8
... avisar que chegou a um encontro/ reunião marcado	22,0	32,9	29,1	19,5	6,3
... para saber se alguém já chegou a um encontro/ reunião marcado	23,8	33,8	30,7	21,4	5,5
... resolver assuntos e problemas profissionais	2,4	18,5	26,8	15,9	6,3

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

No que diz respeito ao género, as observações efectuadas previamente confirmam-se, verificando-se uma maior propensão para a utilização do telemóvel enquanto instrumento de gestão da vida profissional por parte dos homens: 27,9% dos homens utiliza frequentemente o telemóvel para avisar que está atrasado para um encontro/ reunião marcado, contra 21,7% das mulheres; 27,4% dos homens utiliza frequentemente este equipamento para avisar que chegou a um encontro/ reunião marcado, contra 21,4% dos inquiridos do sexo feminino; 28,8% dos homens utiliza o telemóvel para saber se alguém já chegou a um encontro/ reunião, contra 22,8% das mulheres; e 23,1% dos homens afirmou resolver assuntos e problemas profissionais frequentemente através do telemóvel, contra apenas 13,4% das mulheres.

Quadro 34: Telemóvel e Gestão da Vida profissional, segundo o Sexo (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de...	Sexo (% da resposta "frequentemente", em cada categoria)	
	Homens	Mulheres
... avisar que está atrasado para um encontro/ reunião marcado	27,9	21,7
... avisar que chegou a um encontro/ reunião marcado	27,4	21,4
... para saber se alguém já chegou a um encontro/ reunião marcado	28,8	22,8
... resolver assuntos e problemas profissionais	23,1	13,4

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

A análise do cruzamento das variáveis de utilização do telemóvel como instrumento de gestão da vida profissional, com o Estado Civil, revela-se interessante, na medida em que contradiz algumas das observações feitas anteriormente.

De facto, verificámos que os inquiridos casados ou vivendo em união de facto representam 70,5% do total de indivíduos que conferiu uma percentagem superior a 10% às conversas profissionais, no total de conversas ao telemóvel. Do mesmo modo, 22,2% dos casados/ união de facto afirmou utilizar frequentemente o telemóvel para resolver assuntos e problemas profissionais, contra 13,8% dos solteiros, e 12,4% dos viúvos/ separados/ divorciados.

No entanto, ao avaliarmos a realização de tarefas específicas no seio da gestão da vida profissional, tais como avisar que está atrasado ou que chegou para um encontro/ reunião, ou saber se alguém já chegou a um encontro/ reunião marcado, o grupo dos solteiros destaca-se.

Quadro 35: Telemóvel e Gestão da Vida profissional, segundo o Estado Civil (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de...	Estado Civil (% da resposta “frequentemente”, em cada categoria)		
	Solteiros	Casados/ União de Facto	Viúvos/ Separados/ Divorciados
... avisar que está atrasado para um encontro/ reunião marcado	28,2	24,2	15,3
... avisar que chegou a um encontro/ reunião marcado	27,7	23,7	15,9
... para saber se alguém já chegou a um encontro/ reunião marcado	28,8	25,3	18,1

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

De facto, 28,8% dos solteiros afirmou utilizar frequentemente o telemóvel para saber se alguém já chegou a uma reunião, contra 25,3% dos casados/ união de facto, e 18,1% dos viúvos/ separados/ divorciados. Similarmente, 28,2% dos solteiros utiliza com frequência este equipamento para avisar que está atrasado para um encontro marcado, contra 24,2% dos casados/ união de facto, e 15,3% dos viúvos/ separados/ divorciados. Por fim, 27,7% dos solteiros utiliza frequentemente o telemóvel para avisar que chegou a um encontro/ reunião marcado, contra 23,7% dos inquiridos que são casados ou vivem em união de facto, e contra 15,9% dos viúvos/ separados/ divorciados.

Por outro lado, é possível constatar uma relação entre a utilização do telemóvel como ferramenta de gestão da vida profissional, e a percepção deste dispositivo enquanto elemento que confere estatuto social.

De facto, no seio do grupo dos inquiridos que concordam totalmente com a afirmação “o telemóvel hoje em dia permite identificar o estatuto social”, a percentagem de utilizadores frequentes do telemóvel em contexto profissional é maior, em relação aos restantes grupos.

Por exemplo, 23,2% dos inquiridos que referiu concordar totalmente com a afirmação proposta utiliza frequentemente o telemóvel para resolver assuntos e problemas profissionais. Já no seio dos que discordam totalmente, apenas 17,9% utiliza frequentemente este dispositivo para tais fins.

Quadro 36: Telemóvel e Gestão da Vida profissional, por Atitude em Relação ao Telemóvel (%)

Com que frequência costuma utilizar o telemóvel pelos motivos de...	Grau de concordância em relação à frase “o telemóvel hoje em dia permite identificar o estatuto social” (% da resposta “frequentemente” em cada categoria)				
	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Ns/Nr
... avisar que está atrasado para um encontro/reunião marcado	22,9	24,3	28,0	32,9	14,3
... avisar que chegou a um encontro/reunião marcado	21,1	26,1	28,7	26,1	10,4
... para saber se alguém já chegou a um encontro/reunião marcado	23,7	27,7	27,8	28,6	14,8
... resolver assuntos e problemas profissionais	17,9	18,5	20,6	23,2	5,7

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Concluindo, a idade, o sexo e o estado civil afirmam-se como variáveis-chave no âmbito da utilização do telemóvel como ferramenta de gestão da vida profissional. Assim como, no seio da vida familiar, os telemóveis permitiram transitar de uma fase de coordenação para uma fase de “micro-coordenação” do quotidiano, no contexto profissional o uso deste dispositivo criou condições para o desenvolvimento de novas dinâmicas de trabalho e de organização da vida laboral.

5. Atitudes, Apropriação e Interacção com o Telemóvel

Nos capítulos anteriores, analisamos como o telemóvel é utilizado enquanto mediador no seio das relações sociais, familiares, íntimas ou profissionais. No entanto, há ainda que se perceber quais as características da relação dos indivíduos com o dispositivo: trata-se de uma mera ferramenta que permite uma melhor gestão do quotidiano, ou é actualmente visto como uma extensão da própria pessoa? Quais as atitudes em relação a este dispositivo, em função do tipo de utilizador? Quais as estratégias de apropriação deste equipamento por parte dos indivíduos?

■ Atitudes e Apropriação: do instrumentalismo à relação afectiva

Com a massificação do seu uso, o telemóvel deixou de ser apenas um mero dispositivo, para se tornar um elemento de identidade e de afecto. Esta tendência, mais marcada em determinados contextos, e menos em outros, passa por manifestações tais como a propensão para a personificação do próprio equipamento. Por exemplo, 36,9% dos inquiridos referiu ter o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã ou um toque favorito.

Esta observação é nomeadamente relevante para as camadas etárias mais jovens, sendo que perto de 64% dos inquiridos com idades entre os 8 e os 17 anos tem o seu telemóvel personalizado, assim como cerca de 57% dos indivíduos da categoria 18-24 anos. Estes valores vão decrescendo com o aumento da idade, verificando-se paralelamente um aumento da proporção dos inquiridos que referiu não saber como isso se faz (19,7% do total dos indivíduos com 65 anos e mais).

Quadro 37: Personalização do Telemóvel, por Idade (%)

Personalização do telemóvel com fotografias, protector de ecrã ou toque	Idade				
	8-17 n=169	18-24 n=215	25-44 n=594	45-64 n=386	65+ n=127
Sim	63,9	56,7	38,2	21,0	9,4
Não	33,7	41,4	55,9	70,2	66,7
nem sei como fazer isso e que se podia fazer isso	1,2	0,9	2,9	6,0	19,7
Ns/Nr	1,2	0,9	3,0	2,8	3,9
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, do conjunto dos homens, 41,3% personaliza o seu telemóvel, contra 32,5% das mulheres. Similarmente, 54,6% dos solteiros tem o telemóvel personalizado, contra apenas 27,9% dos casados/ união de facto, e 22,8% dos divorciados/ separados/ viúvos.

Também os inquiridos que gastam por mês uma maior quantia no telemóvel têm uma maior tendência para personificar o seu equipamento. De facto, dos

que gastam menos de 10 euros por mês, apenas 37,3% tem o telemóvel personalizado, contra 46,1% dos que gastam mais de 40 euros.

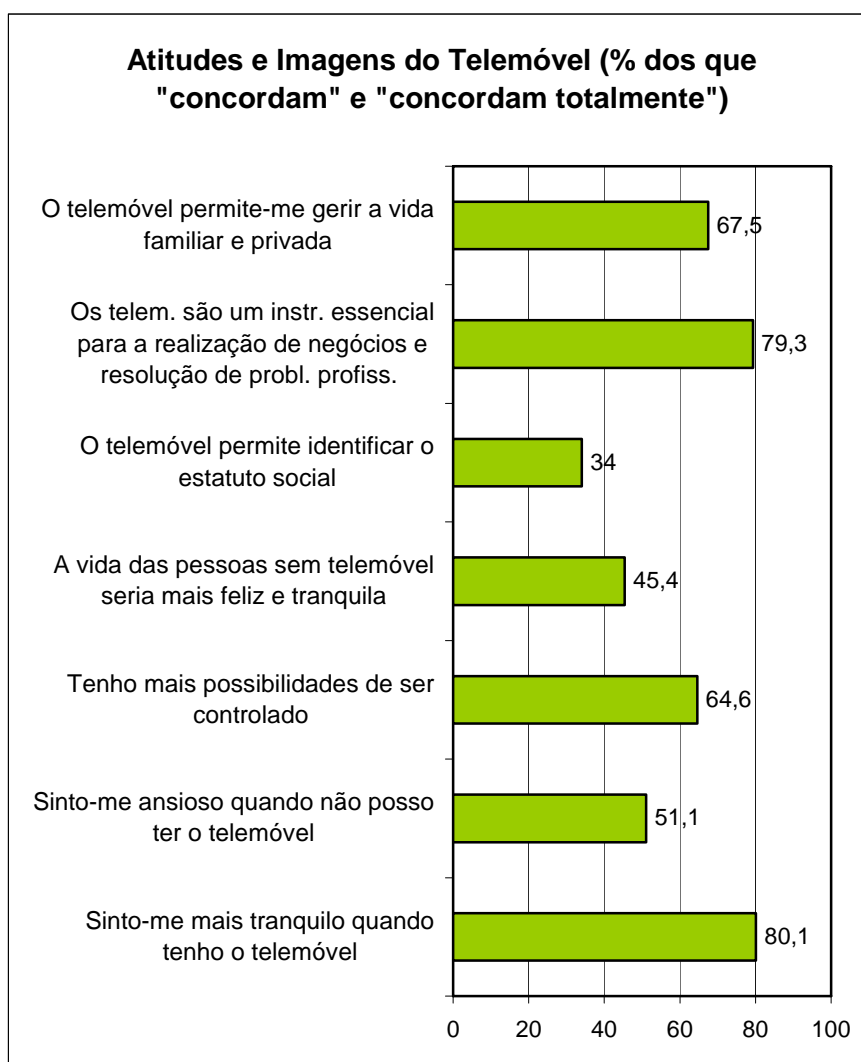
Além da personificação do telemóvel, e ainda no âmbito das várias estratégias de apropriação do telemóvel, é de destacar que 52,4% dos inquiridos afirmou ter por hábito a utilização de uma linguagem diferente quando escreve SMS, como por exemplo abreviaturas, letras diferentes, símbolos.

Em termos das atitudes e representações do telemóvel, verifica-se que 80,1% dos inquiridos afirmou sentir-se mais tranquilo quando tem um telemóvel. Este equipamento surge assim associado a uma imagem de segurança.

Por outro lado, observa-se que a vertente instrumental do telemóvel (ou seja, o telemóvel enquanto dispositivo de gestão do quotidiano) é valorizada por grande parte dos indivíduos. De facto, 79,3% dos inquiridos concorda/ concorda totalmente com a afirmação “os telemóveis são um instrumento essencial para a realização de negócios e para a resolução de problemas profissionais a qualquer hora e em qualquer local”, assim como 67,5% com a frase “o telemóvel permite-me gerir a minha vida privada e familiar”.

Não obstante, é também de destacar que uma proporção significativa de inquiridos (45,4%) é da opinião de que a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila.

Gráfico 7:



Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, é curioso verificar que a associação entre o telemóvel e o conceito de estatuto social, fortemente marcada nos primeiros anos de introdução no mercado deste dispositivo, aparece actualmente com pouca relevância, uma vez que apenas 34% dos inquiridos é da opinião de que o telemóvel permite identificar o estatuto social.

Em termos etários, observa-se que a visão instrumental do telemóvel tende a ser particularmente relevante para as categorias 18-24 anos, e 25-44 anos, que englobam o grosso da população activa. De facto, 23,2% dos indivíduos com idades entre os 18 e os 24 anos concordam totalmente com a afirmação “os telemóveis são um instrumento essencial para a realização de negócios e para a resolução de problemas profissionais a qualquer hora e em qualquer local”, assim como 22,1% dos inquiridos do grupo 25-44 anos. Do mesmo modo, 13% dos indivíduos com idades entre os 18 e os 24 anos estão totalmente de acordo com a frase “o telemóvel permite-me gerir a minha vida privada e familiar”, assim como 13,5% dos inquiridos da categoria 25-44 anos.

Em oposição, nas restantes categorias etárias, o nível de concordância com estas duas afirmações tende a ser menor.

Por outro lado, verifica-se que os jovens (8-24 anos) são os que manifestam uma maior grau de dependência em relação ao telemóvel. De facto, 13,4% dos inquiridos da classe 18-24 anos afirmou estar totalmente de acordo com a frase “sinto-me muito ansioso quando não posso ter o meu telemóvel”, assim como 13% dos integrantes da categoria 8-17.

Por fim, é de destacar que, a partir dos 18 anos, parece haver uma relação directa entre o aumento da idade e a manifestação de uma atitude negativa em relação ao telemóvel. De facto, 15,7% dos indivíduos com 65 e mais anos afirmou concordar totalmente com a afirmação “a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila”. Já no grupo dos 45-64 anos, esta percentagem cai para 10,4%, para atingir os 8,6% na categoria 25-44 anos, e os 4,2% na classe 18-24 anos.

Quadro 38: Atitudes e representações do Telemóvel, segundo a Idade (%)

Grau de concordância em relação à frase...	Idade (% da resposta “concordo totalmente”, em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... os telemóveis são um instrumento essencial para a realização de negócios e para a resolução de problemas profissionais a qualquer hora e em qualquer local	11,9	23,2	22,1	18,2	10,2
... o telemóvel permite-me gerir a minha vida privada e familiar	12,4	13,0	13,5	8,1	4,7
... o telemóvel hoje em dia permite identificar o estatuto social	6,0	4,2	5,9	2,6	3,9
... sinto-me muito ansioso quando não posso ter o meu telemóvel	13,0	13,4	11,1	9,1	4,7
... tenho maiores possibilidades de ser controlado	19,0	16,3	11,5	12,0	8,6
... a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila	7,7	4,2	8,6	10,4	15,7

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Em relação ao estado civil, verifica-se que o grupo dos solteiros é o mais propenso ao sentimento de ansiedade quando privado do telemóvel: 14% dos solteiros afirmaram estar totalmente de acordo com a afirmação “sinto-me muito ansioso/a quando não posso ter o meu telemóvel”, contra 9% dos casados/ união de facto, e 6,9% dos viúvos/ separados/ divorciados.

Quadro 39: Atitudes e representações do Telemóvel, segundo o Estado Civil (%)

Grau de concordância em relação à frase...	Estado Civil (% da resposta “concordo totalmente”, em cada categoria)		
	Solteiros	Casados/ União de Facto	Viúvos/ Separados/ Divorciados
... sinto-me muito ansioso/a quando não posso ter o meu telemóvel	14,0	9,0	6,9
... o telemóvel permite-me gerir a minha vida privada e familiar	13,5	9,8	9,7
... os telemóveis são um instrumento essencial para a realização de negócios e para a resolução de problemas profissionais a qualquer hora e em qualquer local	19,9	19,2	14,6
... o telemóvel hoje em dia permite identificar o estatuto social	5,9	4,8	4,9
... tenho maiores possibilidades de ser controlado	16,1	10,6	14,5
... a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila	6,8	9,5	13,1

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, e indo de encontro às conclusões destacadas em relação à idade, verifica-se que apenas 6,8% dos solteiros concorda totalmente com a afirmação “a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila”, contra 9,5% dos casados/ união de facto, e 13,1% dos inquiridos viúvos, separados ou divorciados.

De notar também que a população de Lisboa apresenta algumas características exclusivas, tendo o Lisboaeta uma atitude genericamente mais positiva em relação ao telemóvel.

Por exemplo, dos inquiridos de Lisboa, 55% concorda, ou concorda totalmente com a frase “desde que tenho telemóvel tenho maiores possibilidades de ser controlado”. Esta percentagem sobe para 67,3% nas cidades com mais de 100.000 habitantes, atingindo 75% dos inquiridos no Porto.

Além disso, em Lisboa, apenas 26,8% dos inquiridos concorda, ou concorda totalmente com a afirmação “a vida das pessoas sem telemóvel, em geral, seria muito mais feliz e tranquila”, contra 40% Porto, 47,4% nas localidades com menos de 2.000 habitantes, 42,9% nas zonas com uma população entre 2.000 e 9.999 habitantes, 47,7% nas cidades de 10.000-99.999 habitantes, e 58,9% nas zonas com mais de 100.000 habitantes.

Em **síntese**, a atitude e o grau de apropriação do telemóvel variam consoante o grupo sociodemográfico, afirmando-se o estado civil, o habitat e principalmente a idade como variáveis-chave neste âmbito. Se as categorias etárias mais avançadas encaram este dispositivo enquanto um mero instrumento, os mais jovens integram-no no seu quotidiano e sentem a

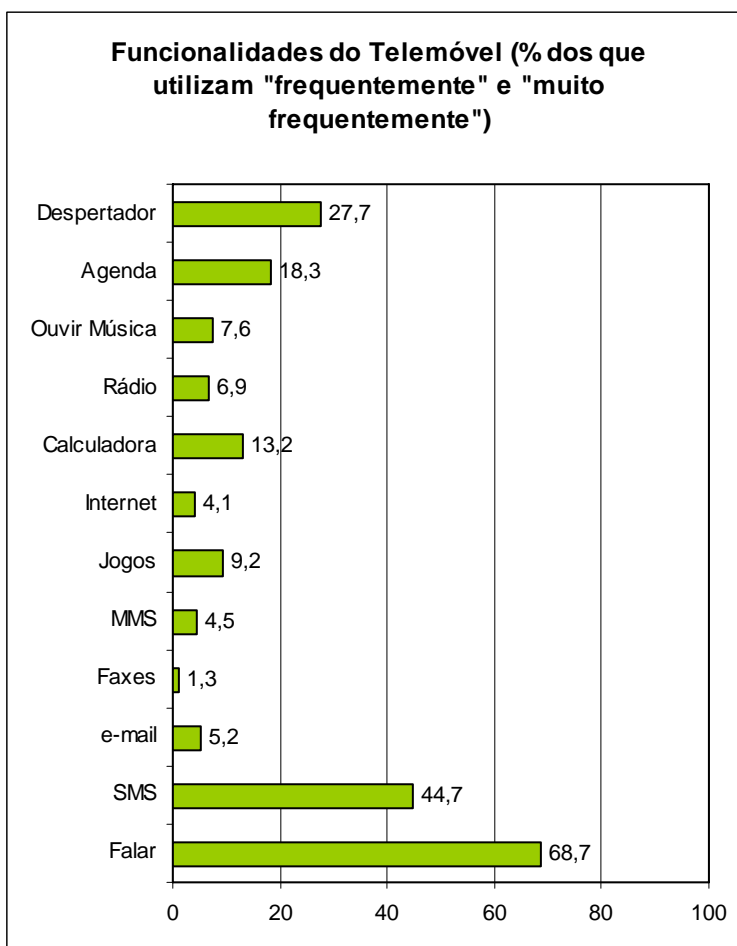
necessidade de se espelharem no seu telemóvel, personalizando-o e apropriando-se dele de acordo com as várias modalidades analisadas.

- **Interação com o Telemóvel: da utilização básica à utilização avançada**

Actualmente, o telemóvel é também máquina fotográfica, calculadora, relógio, agenda, calendário, livro de contactos, consola de jogos, vídeo, suporte de Internet, leitor MP3, entre muitas outras coisas. Mas qual é a real utilização destas funcionalidades? Quais os grupos mais propensos à sua experimentação? Que novos serviços poderão oferecer as operadoras de forma a ganharem novas vantagens competitivas?

Apesar da popularidade de determinadas funcionalidades junto de determinados grupos sociodemográficos, o telemóvel continua a ser essencialmente utilizado para falar ao telefone.

Gráfico 8:



Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Note-se que se verifica-se uma maior propensão por parte dos homens para a utilização variada das funcionalidades do telemóvel, sendo que a percentagem de inquiridos do sexo masculino que utiliza frequentemente, ou muito frequentemente, algumas dessas funcionalidades tende a ser sempre superior à percentagem de mulheres utilizadoras.

Quadro 40: Utilização das Funcionalidades do Telemóvel, segundo o Sexo (%)

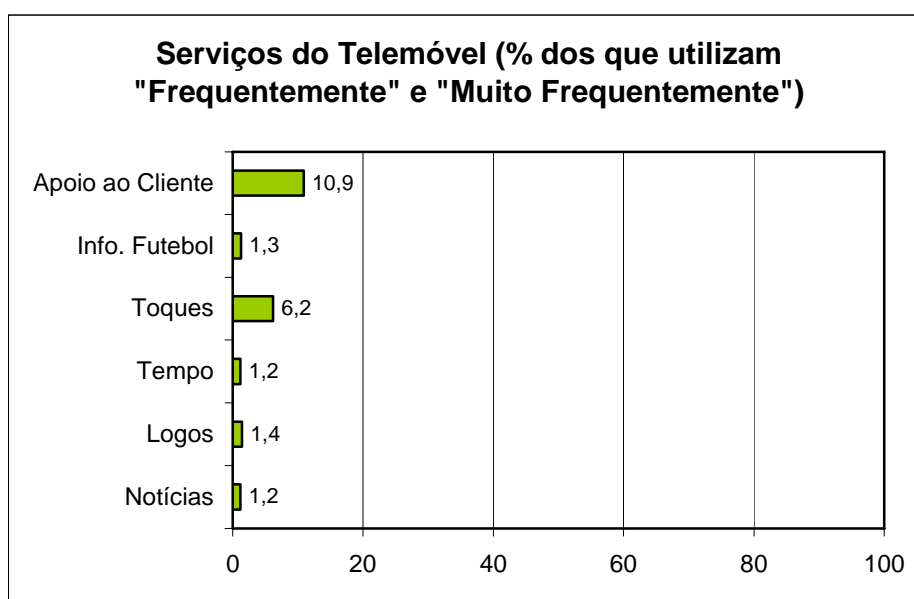
Com que frequência costuma utilizar o telemóvel para...	Sexo (% da resposta "Frequentemente" e "Muito Frequentemente", em cada categoria)	
	Homens	Mulheres
... Utilizar o despertador	29,2	26,2
... Utilizar a calculadora	15,2	11,2
... Enviar e receber correio electrónico	5,8	4,7
... utilizar outras aplicações informáticas	3,5	1,1
... Enviar e receber MMS	6,0	3,1
... Jogar	11,2	7,3

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Esta tendência é alias genérica e aplica-se a um vasto leque de tecnologias, sendo por exemplo a propensão para a utilização de tecnologias no âmbito da informática maior também junto dos homens, do que junto das mulheres.

Por outro lado, o grau de utilização dos serviços postos à disposição pelos operadores permanece muito reduzido. De facto, apenas 10,9% utilizam frequentemente ou muito frequentemente o serviço de apoio ao cliente, 6,2% os toques, 1,4% os logos, 1,3% o serviço de informações de futebol, e 1,2% os serviços de notícias e meteorologia.

Gráfico 9:



Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Também aqui se nota uma maior propensão por parte dos homens para uma maior utilização dos serviços existentes. Por exemplo, 2% dos inquiridos do sexo masculino recebe alertas e/ou resultados de futebol no seu telemóvel, contra apenas 0,5% das mulheres, e 1,9% dos homens consulta frequentemente, ou muito frequentemente os serviços de informação meteorológica, contra apenas 0,4% das mulheres.

Em termos do uso de SMS, observa-se uma clara relação com a idade, sendo esta funcionalidade particularmente popular junto dos inquiridos com 24 anos e menos.

De facto, 23% dos respondentes da categoria 18-24 anos afirmou enviar mais de 25 SMS diários, assim como 21% dos indivíduos da classe 8-17 anos, contra apenas 2% dos inquiridos com idades entre os 25 e os 44 anos, 0,3% dos integrantes do grupo 45-64 anos, e 0% dos inquiridos com 65 e mais anos.

Quadro 41: Envios Diários de SMS, segundo a Idade (%)

Envios Diários de SMS	Idade				
	8-17 n=167	18-24 n=217	25-44 n=593	45-64 n=385	65+ n=127
Zero	5,4	6,5	31,7	70,6	96,1
1-5	32,9	30,9	39,8	20,5	3,1
6-25	30,5	33,2	18,2	3,4	0,8
Mais de 25	21,0	23,0	2,0	0,3	0
Ns/Nr	10,2	6,5	8,3	5,2	0
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Ligado à questão da idade surge o estado civil, verificando-se uma maior propensão para o envio de SMS junto dos solteiros: 16,7% envia mais de 25 SMS por dia, contra 2,1% dos viúvos/ separados/ divorciados, e 0,9% dos casados/ união de facto.

Quadro 42: Envios Diários de SMS, segundo o Estado Civil (%)

Envios Diários de SMS	Estado Civil		
	Solteiros n=527	Casados/ União de facto n=817	Viúvos/Separados/Divorciados n=145
Zero	9,7	55,3	70,3
1-5	35,3	27,9	18,6
6-25	30,4	9,3	6,2
Mais de 25	16,7	0,9	2,1
Ns/Nr	8,0	6,6	2,8
Total	100	100	100

Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Por outro lado, é de destacar a importância do envio de SMS junto dos inquiridos que moram em Lisboa e Porto, relativamente aos restantes habitantes do país. De facto, apenas 28% dos que moram em Lisboa e 22,5% dos que moram no Porto não têm por hábito enviar SMS, contra 41,6% dos que moram em lugares com menos de 2.000 habitantes, 40,4% dos que moram em localidades com 2.000-9.999 indivíduos, 44,7% dos que habitam em cidades com 10.000 -99.999 habitantes, e 37,5% dos que moram em locais com mais de 100.000 indivíduos.

Quanto aos MMS e à utilização do telemóvel como dispositivo fotográfico, verifica-se que 30,4% dos inquiridos afirmou dispor de câmara digital incorporada no seu telemóvel. Esta tendência é particularmente relevante para as camadas etárias mais jovens. De facto, 51,2% dos indivíduos com idades entre os 8 e os 17 anos possui câmara incorporada, contra 48,4% dos da categoria 18-24 anos, 33,5% dos da classe 25-44 anos, 15,8% dos integrantes do grupo 45-64 anos, e apenas 1,6% dos inquiridos com 65 e mais anos.

Quadro 43: Posse de Telemóvel com Câmara Incorporada, segundo a Idade (%)

Telemóvel com Câmara Digital Incorporada	Idade				
	8-17 n=168	18-24 n=215	25-44 n=594	45-64 n=385	65+ n=127
Sim	51,2	48,4	33,5	15,8	1,6
Não	48,8	51,6	66,5	84,2	98,4
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Note-se que existe uma maior propensão para a posse de equipamentos com câmara incorporada por parte dos inquiridos que acreditam que o telemóvel permite identificar o estatuto social: dos que concordam totalmente com a frase “o telemóvel hoje em dia permite identificar o estatuto social”, 40% tem câmara digital incorporada, contra apenas 29,1% dos que discordam totalmente.

Do mesmo modo, é possível observar uma relação entre a posse de telemóveis com câmara e as despesas mensais em telemóvel: dos inquiridos que gastam até 10 euros por mês, 30,5% tem telemóvel com câmara, contra 46,1% dos indivíduos que gastam mais de 40 euros.

Por outro lado, e à semelhança do que acontece com os SMS, verifica-se que os MMS são enviados essencialmente pelas camadas etárias mais jovens: 15,8% dos inquiridos com idades entre os 18 e os 24 anos envia um ou mais MMS por dia, assim como 11,8% dos integrantes da categoria 8-17 anos, contra apenas 7,6% dos inquiridos com 25-44 anos, 2,6% dos indivíduos do grupo 45-64 anos, e 0% dos inquiridos com 65 anos e mais.

Quadro 44: Envios Diários de MMS, segundo a Idade (%)

Envios Diários de MMS	Idade				
	8-17 n=169	18-24 n=215	25-44 n=594	45-64 n=384	65 e mais n=127
Zero	84,6	75,8	83,5	94	98,4
1 ou mais	11,8	15,8	7,6	2,6	0,0
Ns/Nr	3,6	8,4	8,9	3,4	1,6
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Ligada à maior propensão por parte dos jovens para o envio de MMS está o predomínio dos solteiros como principais utilizadores deste tipo de disponibilidade. De facto, 13,8% dos solteiros envia um ou mais MMS diários, contra 4,2% dos casados/ união de facto, e 1,4% dos viúvos/ separados/ divorciados.

Quadro 45: Envios Diários de MMS, segundo o Estado Civil (%)

Envios Diários de SMS	Estado Civil		
	Solteiros n=528	Casados/ União de facto n=817	Viúvos/ Separados/ Divorciados n=145
Zero	79,5	89,5	95,2
1 ou mais	13,8	4,2	1,4
Ns/Nr	6,6	6,4	3,4
Total	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, no presente estudo, 11,4% dos inquiridos referiu ter um telemóvel de terceira geração, contra 16% dos entrevistados pela ANACOM no âmbito do Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas¹³. Lembre-se que os serviços comerciais 3G foram lançados em Portugal em 21 de Abril de 2004, 4 de Maio de 2004 e 4 de Junho de 2004, respectivamente pela TMN, Vodafone e Optimus.

Em termos etários, é de destacar a forte adesão dos jovens adultos a esta tecnologia: cerca de 20% dos inquiridos do grupo 18-24 anos afirmou ter um dispositivo 3G, assim como 16% dos indivíduos da classe 25-44 anos. Em oposição, nas classes etárias mais idosas existe um grande desconhecimento acerca da terceira geração e das suas potencialidades, com 23,7% dos inquiridos da categoria 65 anos e mais a afirmar não saber do que se trata.

¹³ ANACOM, *Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190143>

Quadro 46: Equipamentos 3G, segundo a Idade (%)

Categoria dos Equipamentos – 3G?	Idade				
	8-17 n=233	18-24 n=233	25-44 n=630	45-64 n=444	65 + n=169
Sim, 3G	9,9	19,7	16,0	6,1	0,0
Não, mas tem funcionalidades aproximadas	9,4	10,3	6,0	5,4	1,2
Não	71,2	68,6	73,8	76,1	64,5
Não sabe do que se trata	2,6	0,9	2,1	9,7	23,7
Ns/ Nr	6,9	0,4	2,1	2,7	10,7
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

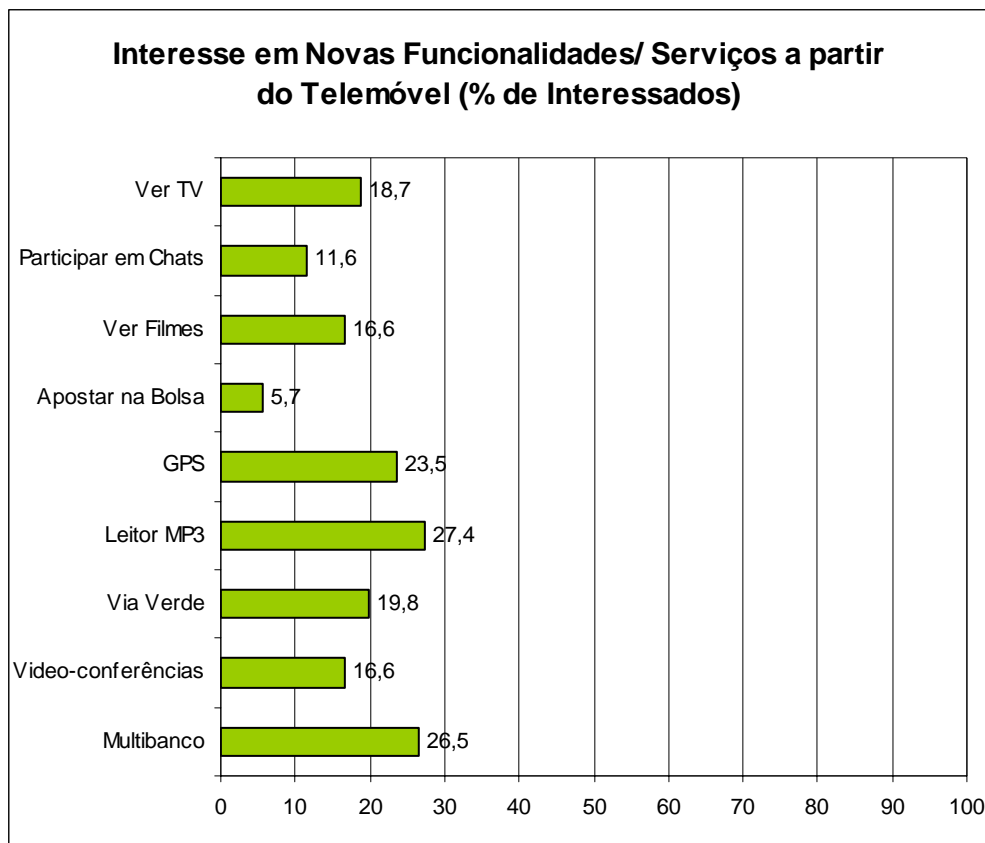
Note-se que este desconhecimento é mais acentuado no caso dos inquiridos do sexo feminino: do conjunto dos homens, apenas 3,5% referiu não saber o que é, contra 8,7% das mulheres.

Por outro lado, verifica-se também uma maior propensão para o uso desta tecnologia junto dos inquiridos que têm maiores despesas mensais com o telemóvel. De facto, 61,3% dos indivíduos que gastam mais de 40 euros por mês afirmou não dispor de telemóvel 3G, contra 71,6% dos que gastam menos de 10 euros.

Finalmente, dos inquiridos que concordam totalmente com a frase: “o telemóvel hoje em dia permite identificar o estatuto social”, 27,1% tem equipamentos 3G, contra apenas 10,9% dos que discordam totalmente, 12,2% dos que discordam e 14,2% dos que concordam.

Ainda no âmbito da avaliação da interacção com os telemóveis, verifica-se que o grau de **interesse em novas funcionalidades** para o telemóvel é relativamente baixo.

Gráfico 10:



Fonte: Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006, CIES-ISCTE

Em termos etários, verificou-se, de forma geral, uma maior propensão por parte dos jovens para a adesão a novas potencialidades de utilização.

Mais especificamente, é possível observar que o grau de interesse de cada grupo etário em relação às novas possibilidades de utilização do telemóvel está ligado ao que é valorizado no seio de cada categoria.

Assim, os inquiridos das camadas etárias mais jovens (8-17 anos) demonstraram um maior interesse por funcionalidades ligadas à comunicação e ao entretenimento: 56% dos inquiridos com idades entre os 8 e os 17 anos afirmaram estar interessados em utilizar o telemóvel como leitor de MP3, 33,9% mostrou-se favorável a assistir a conteúdos televisivos, 22,5% disse estar interessado em participar em *chats*, e 36,9% afirmou que gostaria de ver filmes e outros elementos multimédia.

Já os inquiridos que se encontram em idade activa (25-44 anos e 45-64 anos) mostraram um grau de interesse relativamente elevado por funcionalidades que lhes permitam uma gestão mais eficaz do seu quotidiano e vida profissional (utilização do telemóvel como caixa multibanco, possibilidade de realizar videoconferências, utilização da via verde e GPS, possibilidade de apostar na bolsa).

A categoria 18-24 anos registou, por ser uma camada de transição, e por incluir indivíduos com um elevado grau de interacção com o telemóvel, um interesse relativamente acentuado por todo o tipo de funcionalidades.

Quadro 47: Interesse em Novas Funcionalidades, segundo a Idade (%)

Estaria interessado em a partir do seu telemóvel num futuro próximo...	Idade (% da resposta "sim", em cada categoria etária)				
	8-17	18-24	25-44	45-64	65 e mais
... utilizar o telemóvel como caixa multibanco	21,9	36,1	31,3	22,2	7,1
... ter a possibilidade de realizar videoconferências	23,7	31,5	19,2	6,0	2,3
... utilizar como serviço de via verde	11,9	26,9	24,7	16,4	5,5
... utilizar serviços de GPS	28,6	39,1	27,4	12,5	5,5
... apostar na bolsa a partir do telemóvel	7,7	7,9	7,6	2,1	0,8
... utilizar como leitor de MP3	56,0	54,4	26,6	9,9	1,6
... assistir a conteúdos televisivos	33,9	30,7	18,7	9,4	5,5
... participar em <i>chats</i> e grupos de discussão	22,5	22,7	11,8	3,6	1,6
... ver filmes e outros elementos multimédia	36,9	31	15,8	5,5	2,4

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, e em relação com a questão da idade, verifica-se também um maior grau de interesse relativamente a novos contextos de utilização do telemóvel por parte dos solteiros.

Por exemplo, 30,9% dos integrantes deste grupo afirmou estar interessado em utilizar o telemóvel como caixa multibanco, contra 24,1% dos casados/ união de facto, e também 24,1% dos viúvos/ separados/ divorciados. A possibilidade de realizar videoconferências através do telemóvel interessa a 27,7% dos solteiros, sendo que esta percentagem cai para 10,8% no grupo dos casados/ união de facto, e para 9,7% na categoria dos viúvos/ separados/ divorciados.

De notar que o *gap* entre solteiros e os outros grupos em termos de estado civil é ainda mais acentuado para as funcionalidades ligadas ao entretenimento, uma vez que, como vimos anteriormente, o interesse neste tipo de possibilidades está relacionado com camadas etárias muito jovens: por exemplo, 49,5% dos solteiros mostrou interesse em utilizar o telemóvel como leitor de MP3, contra apenas 15,9% dos casados/ união de facto, e 11,8% dos viúvos/ separados/ divorciados.

Quadro 48: Interesse em Novas Funcionalidades, segundo o Estado Civil (%)

Estaria interessado em a partir do seu telemóvel num futuro próximo...	Estado Civil (% da resposta "sim", em cada categoria)		
	Solteiros	Casados/ União de Facto	Viúvos/ Separados/ Divorciados
... utilizar o telemóvel como caixa multibanco	30,9	24,1	24,1
... ter a possibilidade de realizar videoconferências	27,7	10,8	9,7
... utilizar como serviço de via verde	22,6	18,7	15,2
... assistir a conteúdos televisivos	31,1	11,9	12,4
... utilizar como leitor de MP3	49,5	15,9	11,8
... participar em <i>chats</i> e grupos de discussão	21,0	6,4	6,9
... ver filmes e outros elementos multimédia	29,8	9,9	6,3

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Em termos de género, verifica-se uma maior propensão para a adesão a novas funcionalidades por parte dos homens: 30,2% dos inquiridos do sexo masculino afirmou estar interessado em utilizar o telemóvel como caixa multibanco, contra apenas 22,8% das mulheres. Similarmente, a percentagem de homens interessados na possibilidade de realizar videoconferências, utilizar o serviço de via verde e GPS, usar o telemóvel como leitor de MP3, ter a possibilidade de participar em *chats* ou de ver filmes e outros elementos multimédia através deste tipo de equipamentos, tende a ser sempre superior à percentagem de mulheres interessadas.

Quadro 49: Interesse em Novas Funcionalidades, segundo o Sexo (%)

Estaria interessado em a partir do seu telemóvel num futuro próximo...	Sexo (% da resposta "sim", em cada categoria)	
	Homens	Mulheres
... utilizar o telemóvel como caixa multibanco	30,2	22,8
... ter a possibilidade de realizar videoconferências	19,0	14,2
... utilizar como serviço de via verde	25,8	13,7
... utilizar serviços de GPS	30,2	16,8
... utilizar como leitor de MP3	31,0	23,9
... participar em <i>chats</i> e grupos de discussão	14,1	9,0
... ver filmes e outros elementos multimédia	19,0	14,2

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por outro lado, existe uma relação entre o interesse em novas funcionalidades, e as actuais despesas em telemóvel, sendo que quanto maiores forem os gastos, maior tende a ser o nível de interesse.

Por exemplo, dos que gastam menos de 10 euros por mês no telemóvel, apenas 15,9% se mostrou interessado em utilizar o serviço de via verde no telemóvel, e 22,1% em utilizar serviços de GPS. No grupo dos que gastam mais de 40 euros mensais, estas percentagens sobem para, respectivamente, 27% e 34,8%.

Quadro 50: Interesse em Novas Funcionalidades, segundo as Despesas em Telemóvel (%)

Estaria interessado em a partir do seu telemóvel num futuro próximo...	Despesas Mensais em Telemóvel (% da resposta "sim", em cada categoria)			
	Até 10 euros	Entre 10 e 20 euros	Entre 20 e 40 euros	Mais de 40 euros
... utilizar como serviço de via verde	15,9	19,7	26,0	27,0
... utilizar serviços de GPS	22,1	19,5	31,0	34,8

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

Por fim, verifica-se que os inquiridos que são da opinião de que o telemóvel permite identificar o estatuto social são à partida mais favoráveis quanto à utilização de novas funcionalidades.

De facto, no grupo dos indivíduos que concorda totalmente com a frase "o telemóvel permite identificar o estatuto social", a percentagem de inquiridos que mostrou interesse em novas funcionalidades tende a ser superior à registada nas restantes categorias. Por exemplo, 36,2% dos inquiridos que concorda totalmente com a afirmação proposta mostrou-se interessado em ter a possibilidade de realizar videoconferências através do telemóvel, contra 17,1% dos que discordam totalmente, 16,1% dos que discordam e 16,5% dos que concordam.

Quadro 51: Interesse em Novas Funcionalidades, segundo a Imagem do Telemóvel (%)

Estaria interessado em a partir do seu telemóvel num futuro próximo...	Concordância com “O telemóvel permite identificar o estatuto social” (% da resposta “sim”, em cada categoria)			
	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
... ter a possibilidade de realizar videoconferências	17,1	16,1	16,5	36,2
... utilizar como leitor de MP3	29,3	26,1	27,8	38,6
... utilizar serviços de GPS	26,7	23,1	21,6	40,0
... apostar na bolsa a partir do telemóvel	3,2	6,4	6,4	15,7
... participar em <i>chats</i> e grupos de discussão	11,7	10,8	12,6	17,4
... ver filmes e outros elementos multimédia	16,5	15,9	17,5	21,7
... utilizar o telemóvel como caixa multibanco	28,0	25,1	27,3	38,6

Fonte: Inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE

No caso dos filmes e outros elementos multimédia, note-se que dos que referiram ter o hábito de ver filmes, 20,8% mostrou-se interessado nesta funcionalidade, contra apenas 5,9% dos que não têm esse hábito.

Em **síntese**, o grau de interacção e de utilização das diversas potencialidades do telemóvel está ligado a diversas variáveis-chave, sendo que a idade assume uma relevância particular. Os mais jovens são os mais propensos a experimentar novos serviços e potencialidades, especialmente se esses possuírem uma vertente de entretenimento, aliada a um baixo custo.

6. Perfis do Utilizador de Telemóvel em Portugal

Ao longo do presente trabalho analisámos e caracterizámos o utilizador de Telemóvel em Portugal, realçando as principais diferenças em termos de contextos de utilização, diferenciando nomeadamente o uso no âmbito da gestão da vida social e familiar, e no seio da actividade profissional. Destacámos também o papel do telemóvel enquanto mediador social, o seu peso face às relações interpessoais para os vários grupos sociodemográficos, as atitudes e estratégias de apropriação desenvolvidas pelos indivíduos em relação ao telemóvel, assim como as variáveis-chave que determinam o tipo e o grau de interacção com o dispositivo. Mas como relacionar todos estes aspectos da Sociedade das Comunicações Móveis? Como avaliar a utilização do telemóvel e a transformação da vida social considerando simultaneamente todas estas vertentes? Existem padrões de utilização que inter cruzam os vários assuntos considerados? E caso existam, como estão constituídos, e que características agregam?

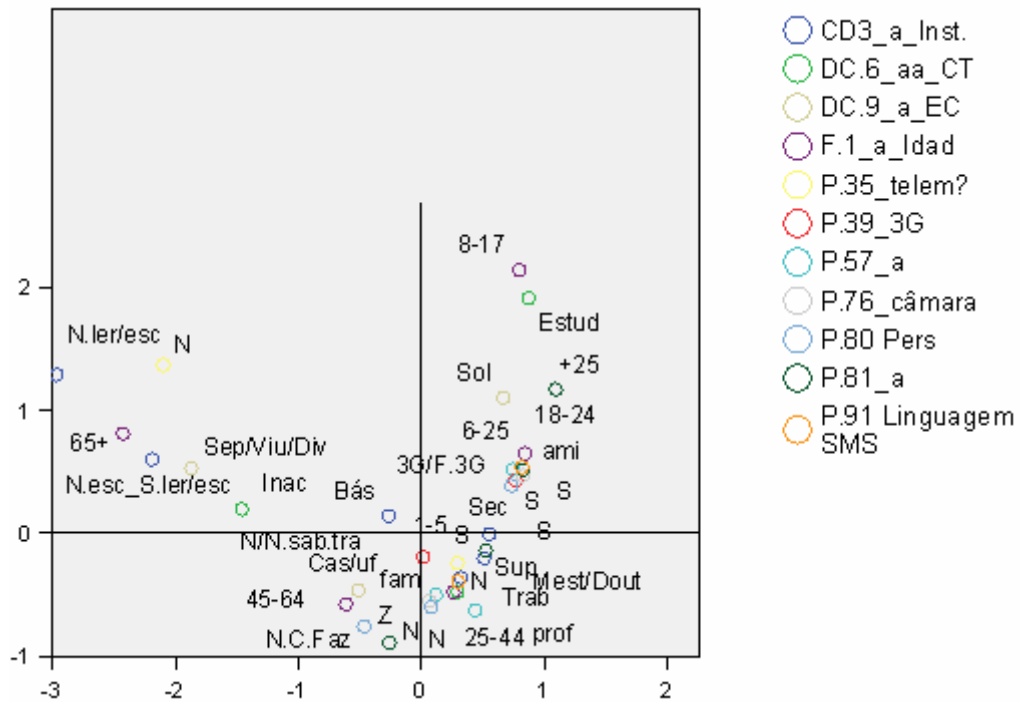
De forma a integrarmos todos estes elementos foi realizada, através de análise estatística no SPSS, uma HOMALS (análise de correspondências múltiplas) entre variáveis de caracterização sociodemográfica, práticas de utilização do telemóvel, relações sociais e apropriação do dispositivo. Dada a amplitude e complexidade dos temas desenvolvidos ao longo do presente trabalho, foi seleccionado um conjunto de variáveis a seguir enunciadas para a determinação de perfis do utilizador de telemóvel em Portugal:

Quadro 52: Modelo de Análise

Conceito	Nível de Análise	Indicador
Práticas de Utilização do Telemóvel	Posse de Telemóvel	Ter Telemóvel
	Utilização das várias funcionalidades do telemóvel	3G
		SMS
		Câmara Fotográfica
Relações sociais e apropriação do Telemóvel	Telemóvel como mediador das relações sociais	Com quem fala mais ao telemóvel (1ª referência)
	Estratégias de Apropriação do Telemóvel	Personalização do Telemóvel
		Linguagem utilizada nos SMS
Caracterização Sociodemográfica		Idade
		Instrução
		Condição perante o trabalho
		Estado Civil

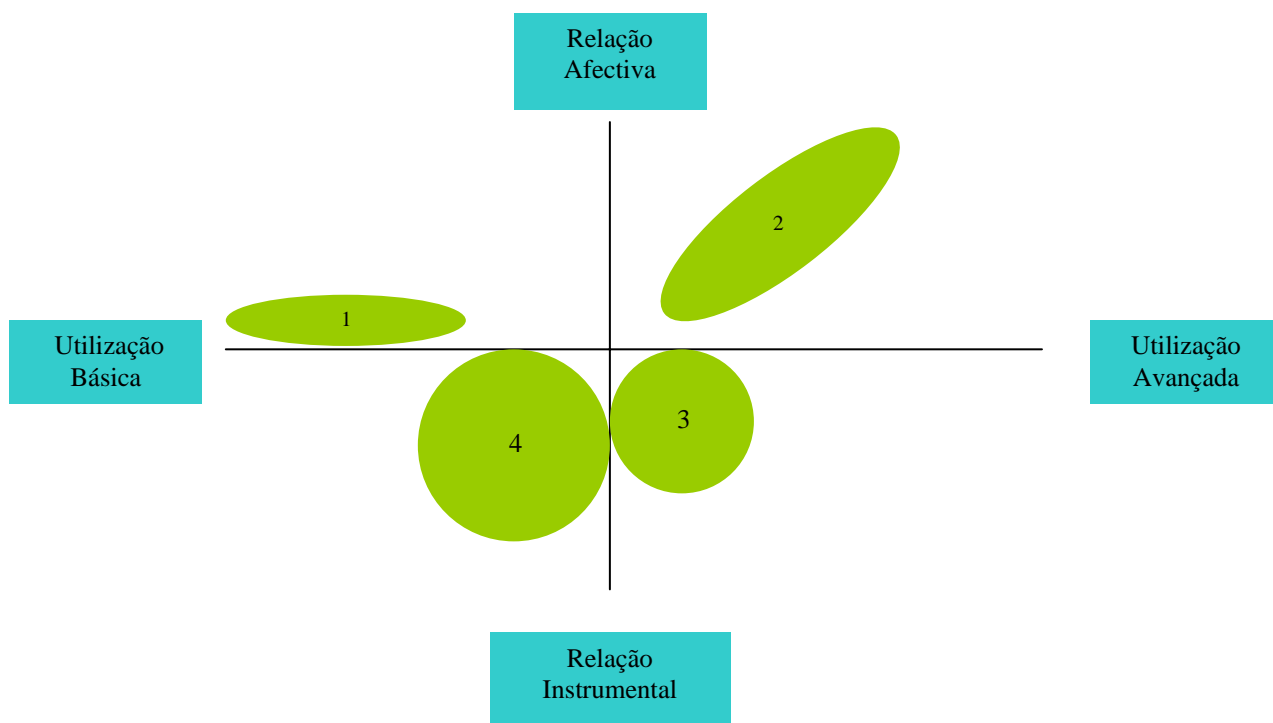
O cruzamento destas variáveis permitiu a criação de **quatro perfis de utilizador de telemóvel**, em função da associação das características dos inquiridos.

Gráfico 11: Análise de Correspondências Múltiplas (HOMALS) entre variáveis de caracterização sociodemográficas, práticas de utilização do telemóvel e o seu papel nas relações sociais



Estes quatro perfis estão organizados em torno de **dois eixos de análise**: por um lado, a caracterização do tipo de relação com o dispositivo, que pode variar do instrumentalismo, à relação afectiva; por outro lado, o grau de interacção com o equipamento, que vai da utilização básica à avançada.

Gráfico 12: Perfis de Utilização do Telemóvel e Eixos de Análise



Analisemos então em detalhe cada um dos perfis identificados:

Perfil 1: os Desconectados

- Idade avançada
- Pouco escolarizados
- Inactivos (normalmente reformados)
- Pouca ou nenhuma interacção com o telemóvel

Reúne um conjunto de características de indivíduos que não participam da sociedade móvel, uns porque não têm telemóvel, outros porque, apesar de terem, o utilizam de forma muito básica.

Os principais elementos distintivos dos integrantes deste grupo são a idade avançada (normalmente, mais de 65 anos), um nível de escolaridade relativamente baixo (ensino básico, ou menos), e a ausência de actividade laboral (reformados, e outros inactivos).

Assim, 92,4% dos inquiridos com 65 anos ou mais e que não sabe ler nem escrever não tem telemóvel. Dos que têm telemóvel e pertencem a este grupo sociodemográfico (sem instrução e 65 anos ou mais) 100% não envia SMS, não tem câmara incorporada e não dispõe de um equipamento 3G.

Perfil 2: os Envolvidos

- Jovens (menos de 24 anos)
- Estudantes
- Solteiros
- Elevado nível de interacção com o telemóvel
- Predomínio da utilização do telemóvel em contexto social

Indivíduos que participam activamente na sociedade móvel, utilizando as várias potencialidades do telemóvel (voz, SMS, 3G, imagens etc), e percebendo este dispositivo enquanto um elemento da sua personalidade, sentindo necessidade de o personalizar.

Por exemplo, no seio dos integrantes do grupo 8-17 anos que têm o seu telemóvel personalizado, 95,3% usa uma linguagem específica para escrever SMS, o que demonstra um elevado grau de apropriação do dispositivo. Similarmente, do total de inquiridos que tem um telemóvel 3G, ou com funcionalidades 3G, e com câmara incorporada, 74% usa uma linguagem específica para escrever SMS, e 81,7% tem o telemóvel personalizado.

Perfil 3: os Utilitários

- Idade entre os 25 e os 44 anos
- Alto nível de escolaridade
- Profissões qualificadas
- Elevado nível de interacção com o telemóvel
- Predomínio da utilização do telemóvel em contexto laboral

Indivíduos que participam activamente na sociedade móvel, utilizando o telemóvel de forma avançada para fins específicos, nomeadamente em contexto profissional.

Principais características: idade 25-44 anos, alto nível de escolaridade, pertencentes à classe activa, usam o telemóvel antes de mais no seio da vida profissional, o que justifica o recurso a um maior número de funcionalidade e serviços deste dispositivo. Por exemplo, 39% dos inquiridos com idades entre os 25 e os 44 anos que utilizam o telemóvel essencialmente para fins profissionais tem um dispositivo 3G, contra apenas 28% dos indivíduos desta classe etária que falam em maioria para amigos, e 20% dos que falam para familiares.

Perfil 4: os Gestores do Lar

- Idade entre os 44 e os 64 anos
- Casados
- Baixo nível de interacção com o telemóvel
- Predomínio da utilização do telemóvel no seio das relações familiares

Indivíduos que participam na sociedade móvel apenas como forma de conseguir uma melhor gestão do seu quotidiano, nomeadamente, da sua vida familiar. Assim, no seio dos indivíduos casados da categoria etária 25-44 anos, 79,4% das conversas ao telemóvel têm como destino a família, assim como 82,1% das conversas dos indivíduos casados com idades entre os 45 e os 64 anos.

As funcionalidades avançadas dos telemóveis são desvalorizadas. O que importa aqui é estar comunicável. Por exemplo, dos inquiridos casados que utilizam o telemóvel para falar essencialmente para familiares, a grande maioria (86%) não dispõe de equipamento 3G, nem de dispositivos com câmara incorporada (80,1%).

Conclusão

O presente estudo permitiu avaliar o grau de envolvimento de Portugal na Sociedade das Comunicações Móveis, destacando as principais diferenças entre os diversos grupos sociodemográficos no âmbito dos vários contextos de utilização. Por outro lado, contribuiu para a identificação de perfis de utilização, que permitem prever o rumo de desenvolvimento deste sector, onde a cada dia surgem novas possibilidades. O seu maior contributo será por ventura o de abrir discussão para a necessidade de analisar o papel da mobilidade em geral, e dos telemóveis, em especial, na transformação da vida social.

No entanto, esta é ainda uma revolução em curso. A análise do lugar dos telemóveis na transformação da vida social necessita de ser enquadrada no seio de uma envolvente mais alargada, centrada no fenómeno da convergência e no desenvolvimento da Sociedade em Rede. Se actualmente determinados serviços tais como a utilização da Internet através do telemóvel, ou o visionamento de televisão, são ainda pouco usados (devido não só ao seu custo, que permanece relativamente alto, mas também por limitações de ordem tecnológica), no futuro a tendência é o desenvolvimento de uma plataforma comum, móvel, que concentre todas estas praticas. Se por enquanto o telemóvel é, além de um dispositivo de comunicação, uma agenda, um despertador, uma calculadora, uma máquina fotográfica, um rádio etc., num futuro próximo ele será também, para uma parte significativa dos indivíduos, um computador, uma plataforma de ligação à Internet, um arquivo de ficheiros, uma câmara de vídeo, uma televisão, etc. Será que ainda se utilizará o conceito de “telemóvel” para designar tal dispositivo? Terão esses serviços reais condições para se tornarem serviços de “massas”? Como avaliar os impactos sociais destas transformações? Qual será então a base da organização da Sociedade?

Bibliografia

Agar, J. (2003). *Constant Touch: a Global History of the Mobile Phone*, Icon Books, UK.

ANACOM, *Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190143>

ANACOM, *Estatísticas: Serviços de Comunicações Electrónicas Móveis, Serviço Telefónico Móvel, 2º Trimestre 2006*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=200802>

ANACOM, *Relatório sobre a Situação das Comunicações 2005*, disponível em <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=197822>

Cardoso, Gustavo, Gomes, Maria do Carmo, Espanha, Rita (2006), *Inquérito A Sociedade em Rede em Portugal 2006*, CIES-ISCTE, Lisboa.

Castells, Manuel, et alia (2006), *Mobile Communciation and Society: a Global Perspective*, MIT Press, USA.

Castells, Manuel, et alia (2004), *The Mobile Communication Society*, USC, USA.

Crabtree, J; Nathan, M; Roberts, S. (2003): *MobileUK. Mobile phones and everyday life*. [Edição electrónica], The Work Foundation, Londres. Disponível em <http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=500292>

Geser, H. (2004), *Towards a Sociological Theory of Mobile Phone*, [edição electrónica] disponível em <http://geser.net/home.html>

Glutz, P. e Bertsch, S. (eds) (2005), *Thumb Culture: The Meaning of Mobile Phones for Society*, Transcript Verlag, Bielefeld.

Goggin (2006), *Cell Phone Culture: Mobile Technology in Everyday Life*, Routledge, USA.

Haddon, L. (2003), "Domestication and Mobile Telephony", in Katz, J. (ed), *Machines that become Us: the Social Context of Personal Communication Technology*, Transaction Publishers, USA, pp.43-56.

Horst, H. e Miller, D. (2006), *The Cell Phone An Anthropology of Communication*, Berg Publishers, Oxford.

ITU, *ITU statistics*, disponível em www.itu.int

Kasesniemi, E.-L. (2003). *Mobile Messages. Young people and a New Communication Culture*, Tampere University Press, Filândia.

Katz, J.E. (2006), *Magic in the Air: Mobile Communication and the Transformation of Social Life*, Transaction Publishers, USA.

Katz, J.E. (2003), *Machines that Become Us: The social context of personal communication technology*, Transaction Publishers, New Brunswick.

Kavoori, A. e Arceneaux, N. (2006), *The Cell Phone Reader: Essays in Social Transformation*, Peter Lang, NY.

Leung, L. e Wei, R., (2000), "More than just talk on the Move: Uses and Gratifications of Cellular Phone", in *Journalism and Mass Communication Quarterly*, nº.77.

Ling, R., e Pederson, P. (2005), *Mobile Communications: Re-negotiation of the Social Sphere*, Springer-Verlag, London.

Ling, R. (2004). *The Mobile Connection: the Cell Phone's Impact on Society*, MorganvKaufmann Publishers.

Ficha Técnica

Título	PORTUGAL MÓVEL Utilização do Telemóvel e Transformação da Vida Social
Coordenador Científico	Gustavo Cardoso
Investigadores	Gustavo Cardoso, Vera Araújo, Maria do Carmo Gomes e Rita Espanha
Coordenação Editorial	Rita Espanha



OBERCOM - Observatório da Comunicação
Palácio Foz - Praça dos Restauradores
1250-187 LISBOA

e-mail: obercom@obercom.pt
tel.: 213221319
fax.:213221320
<http://www.obercom.pt>