

1 – Introdução

Bernardo Sorj
Luís Eduardo Guedes

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

SORJ, B., and GUEDES, LE. *Internet na f@vela: quantos, quem, onde, para quê* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2008. Introdução. pp. 4-22. ISBN 978-85-99662-46-5. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.



All the contents of this chapter, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial-ShareAlike 3.0 Unported.

Todo o conteúdo deste capítulo, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição - Uso Não Comercial - Partilha nos Mesmos Termos 3.0 Não adaptada.

Todo el contenido de este capítulo, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.

1 – Introdução

1.1 - A exclusão digital é múltipla

Neste estudo, a exclusão digital se refere às conseqüências sociais, econômicas e culturais de uma distribuição desigual quanto ao acesso a computadores e Internet, excluindo-se o acesso à telefonia. Embora o telefone pertença ao mesmo grupo de produtos de IC (Informática e Comunicação) compartilhando, inclusive, da mesma infra-estrutura, quando considerado em uma perspectiva sociológica possui características bastante diferentes. Os telefones são parte da família de produtos “inclusivos para analfabetos” — isto é, produtos que podem ser utilizados por pessoas tecnicamente sem qualquer escolaridade —, enquanto computadores e Internet exigem um mínimo, em termos de nível educacional. Se a futura convergência de tecnologias levar ao uso de telefones celulares para transmissão de leitura de mensagens escritas, teremos possivelmente novas formas de desigualdade dentre os usuários de telefones.

Este artigo focalizará aspectos do acesso individual a computadores e Internet, tema que está relacionado ao uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) como um instrumento de desenvolvimento e crescimento econômico, mas não pode ser com ele confundido. Embora a maior parte da bibliografia sobre exclusão digital, produzida por organizações internacionais, enfatize o potencial das TICs para reduzir a pobreza e a desigualdade, na prática a dinâmica social funciona em sentido inverso: a introdução de novas TICs aumenta a exclusão e a desigualdade social. A universalização do acesso é, antes de tudo, um instrumento para diminuir os danos sociais, do ponto de vista da luta contra a desigualdade. Por quê?

- a) Porque a pobreza não é um fenômeno isolado. Ela é definida e percebida, dependendo do nível de desenvolvimento cultural/tecnológico/político de cada sociedade. A introdução de novos produtos (como telefone, eletricidade, geladeira, rádio ou TV), que passam a ser um indicativo de condição de vida “civilizada”, aumenta o patamar dos bens considerados necessários, abaixo do qual uma pessoa ou família é considerada pobre. Como o ciclo de acesso a novos produtos começa com os ricos, para se estender aos pobres após um período mais ou menos longo (e o ciclo nem sempre se completa), a introdução de novos produtos essenciais aumenta a desigualdade.
- b) Porque, sendo os ricos os primeiros a usufruir as vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos, eles melhoram suas condições competitivas, enquanto a carência desses produtos aumenta as desvantagens dos grupos excluídos.

Em ambos os casos, novos produtos TICs aumentam a pobreza e a exclusão digital. Políticas públicas podem aproveitar as novas tecnologias para melhorar as condições de vida do conjunto da população, e dos mais pobres, mas a luta contra a exclusão digital busca, primordialmente, encontrar caminhos para diminuir o impacto negativo dessas tecnologias sobre a distribuição de riqueza e oportunidades de vida.

Freqüentemente, os estudos mais aprofundados sobre a exclusão digital têm como foco pequenas comunidades ou experiências locais, e têm valor limitado, pois em geral apresentam pouca ou nenhuma interface com os estudos baseados em dados quantitativos⁴. Por sua vez os estudos estatísticos, em particular os relativos a países em desenvolvimento, têm com parâmetro central, e geralmente único, a divisão entre os que têm e os que não têm acesso à informática e à Internet, em casa. Embora esta seja uma medida importante, é insuficiente para entender a dinâmica social da exclusão digital e definir políticas de universalização de acesso, pois apresenta três grandes limitações:

⁴ É bastante comum haver uma oposição entre estudos quantitativos, realizados geralmente por economistas, e trabalhos qualitativos, realizados por sociólogos e antropólogos.

- a) Não identifica a qualidade do acesso, seja em termos de velocidade da conexão seja do custo/tempo disponível de acesso, em particular para os grupos mais pobres da população.
- b) Quando diferenciam camadas socioeconômicas, os estudos quantitativos supõem como universo de usuários aqueles que possuem computador no domicílio.
- c) Não oferecem pistas sobre a diversidade de usos e a relevância da inclusão digital para os usuários. Este ponto, embora central, será tratado em detalhe na segunda parte do livro, não sendo objeto desta apresentação..

A exclusão digital não se refere a um fenômeno simples, ou seja, aqueles que têm *versus* aqueles que não têm acesso a computador e Internet, incluídos e excluídos, polaridade real mas que por vezes mascara os múltiplos aspectos da exclusão digital. A razão disto é simples: a oposição acesso/não acesso é uma generalização razoável, quando se trata de serviços públicos ou de bens de consumo intermediário tradicionais (embora os tipos de TV, geladeira, carro possam ser melhores ou piores e, para a população pobre, o custo da ligação limita sobremaneira o uso de telefone, assim como o custo da gasolina, o uso do carro).

O número de proprietários de computador, ou de pessoas com acesso á Internet, é uma medida primitiva demais para aferir a exclusão digital. Por quê? a) porque o tempo disponível e a qualidade do acesso afetam, decisivamente, o uso da Internet; b) porque as tecnologias de informação e comunicação (em diante telemática) são muito dinâmicas e obrigam a uma freqüente atualização de *hardware*, *software* e dos sistemas de acesso que, para não ficarem obsoletos, exigem investimentos constantes por parte do usuário; c) porque seu potencial de utilização depende da capacidade de leitura e interpretação da informação, por parte do usuário (no caso da Internet) e de sua rede social (no caso do e-mail).

A seguir, apresentamos alguns dos principais resultados da pesquisa e suas implicações para a elaboração de políticas e projetos sociais de inclusão digital. Devemos ressaltar que, neste trabalho, enfatizamos a inclusão digital de indivíduos. Outros aspectos também deverão ser considerados, em certos contextos, pois a inclusão digital de instituições comunitárias pode melhorar a qualidade de vida de populações pobres, em particular daquelas espacialmente isoladas, oferecendo serviços e informações de valor cultural, econômico e social.

1.2 - Evidência empírica

1.2.1 - Universo de usuários

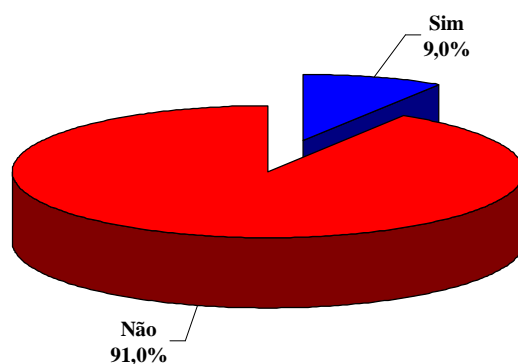
Considerando-se um determinado país, geralmente define-se a inclusão digital pela porcentagem de pessoas, no total da população, com acesso a computador e/ou Internet no domicílio.⁵ Para identificar as pessoas incluídas, o critério em geral utilizado é o número de computadores por domicílio e/ou de computadores por domicílio, com acesso à Internet. Esta metodologia já foi alvo de críticas, pois em certos países, com um número relevante de pontos de acesso coletivo (comumente denominados telecentros ou *cybercafés*), a quantidade de pessoas que acessam a Internet por computador é muito maior que a média de acesso por domicílio. Argumenta-se também que famílias de classe média normalmente possuem mais de um computador por domicílio, fato que não ocorre entre as famílias pobres. Isto significaria um maior número de usuários por computador entre as famílias pobres e um número menor, entre as famílias de classe média.

No caso brasileiro, o impacto estatístico dos telecentros é secundário, dado que seu número, em escala nacional, ainda é relativamente pequeno, embora, como veremos, está longe de ser insignificante para as comunidades onde eles se localizam. Por sua vez, a expectativa de um maior número de usuários por computador no domicílio, no caso de famílias pobres, deve ser qualificada, já que, como indica a nossa pesquisa, na maioria das famílias pobres, são poucos os membros que usam computador.

Como mostram os dados a seguir, a quantificação da inclusão digital a partir do número de computadores por domicílio produz uma visão totalmente errônea sobre o acesso à informática e à Internet, por parte dos setores mais pobres da população. Isto não só porque apenas a metade dos que possuem computador têm acesso à Internet no domicílio, mas sobretudo porque, para os usuários de Internet nas favelas, o local de trabalho e casas de terceiros constituem o principal lugar de acesso.

De acordo com a pesquisa, 9,0% dos domicílios localizados nas favelas possuem computador.

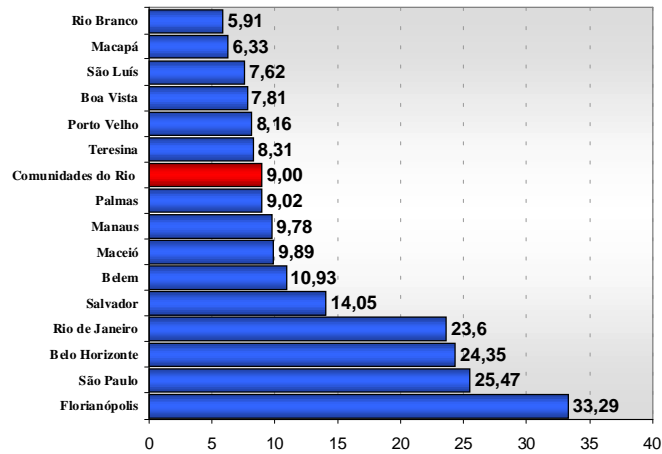
Gráfico 1.2.2.1: Posse de computador no domicílio, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



O acesso à informática nas favelas é superior à média de muitas capitais do Norte e Nordeste do país. Se, por um lado, a posse de computador, nas favelas do Rio de Janeiro, está próxima à média nacional, por outro lado ela é 30,0% inferior à média do estado e, tomando-se como referência seu ambiente direto, o Município do Rio de Janeiro, apresenta a relação de 1 para 2.6 computadores (comparando-se favelas e bairros mais ricos, a relação passa a ser em torno de 1 para 6).

⁵ Como o faz, por exemplo, o Mapa da Exclusão Digital, da Fundação Getúlio Vargas: http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm

Gráfico 1.2.2.2: Comparação entre as taxas de inclusão digital das comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro e de algumas capitais



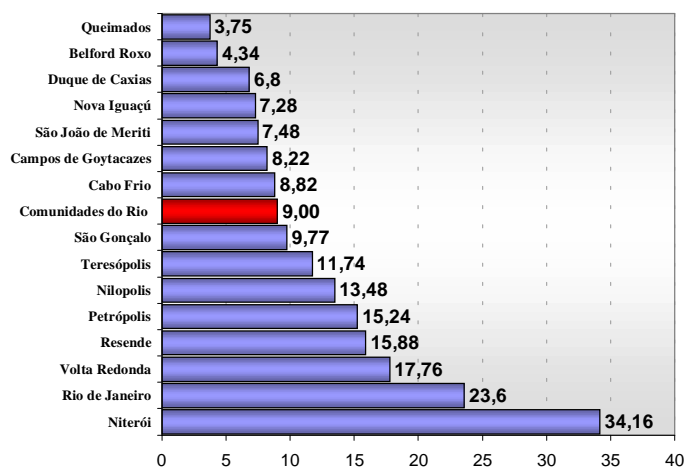
Nota: Inclusão Digital, neste caso, refere-se à porcentagem de computadores no total de domicílios.

O processo desigual de disseminação do computador entre a população de diferentes cidades do Brasil reflete, sem dúvida, as desigualdades no nível de riqueza e de escolaridade das diversas regiões e cidades do país, em particular das populações pobres das regiões Norte e Nordeste, quando comparadas ao Centro-Sul. Mas a posse do computador está também associada a um componente intangível: a disseminação de uma cultura de valorização da informática, associada em particular à noção de que seu domínio é condição de emprego e sucesso na educação. Em outras palavras, à proporção que o sistema produtivo se informatiza, a noção de que é necessário dominar o computador para assegurar maiores chances de trabalho *infiltra-se* rapidamente entre os diversos setores sociais, pois o uso da informática passa a ser visto como condição de obtenção de trabalho e de sucesso escolar. De fato, a única pergunta cuja resposta é consensual, independentemente de nível educacional, renda, cor ou gênero, é aquela que se refere à importância do conhecimento de informática para a obtenção de emprego: a quase totalidade dos entrevistados indicou que ela ajuda a conseguir trabalho. Portanto, se a disseminação do computador tem uma óbvia correlação com os níveis de renda e de escolaridade, ela está igualmente associada aos padrões culturais mais amplos de informatização da sociedade.

A exclusão digital se dá também no interior dos grupos pobres, entre gêneros, raças e grupos etários, assim como entre diferentes comunidades. A menção aos bairros pobres

pode dar uma visão homogênea destes, mas tanto no interior de cada bairro pobre como entre eles, a desigualdade quanto à posse de computador é muito pronunciada:

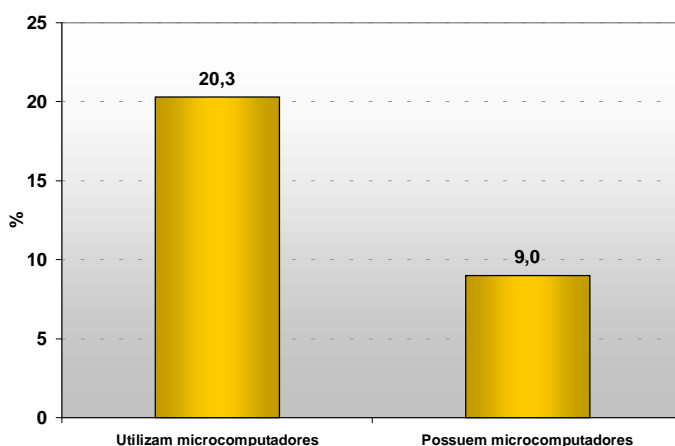
Gráfico 1.2.1.3: Comparação entre as taxas de inclusão digital de comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro e de outros municípios do estado



Nota: Inclusão Digital, neste caso, refere-se à porcentagem de domicílios com computador.

Porém o número de pessoas com computador no domicílio não define o número de usuários, que é o dobro daqueles que possuem:

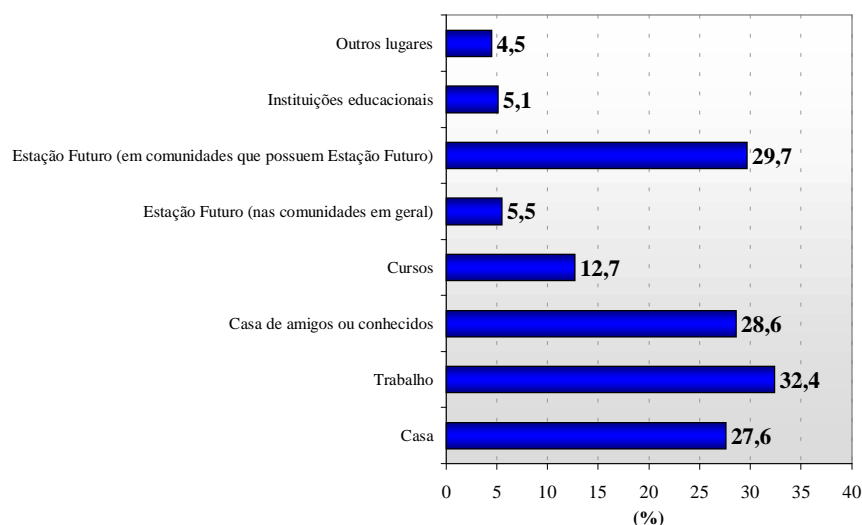
Gráfico 1.2.1.4: Percentual de pessoas que possuem e que utilizam microcomputadores nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



Uma explicação possível para o fato de o número de usuários de computador ser maior do que o de domicílios com computador é que cada micro, seria utilizado por vários membros da família. Mas esta explicação é insuficiente, pois somente 27.6% dos entrevistados indicaram o domicílio como principal local de uso do computador. Não só as entrevistas individuais, mas também as dos grupos focais indicam que o computador geralmente é visto como um bem de consumo pessoal, embora posse e propriedade não fiquem claramente definidas. Muitos, em particular os jovens, definem os computadores como *seus*, embora tenham sido comprados pelos pais. A questão da posse está associada diretamente à utilização, pois, em geral, o usuário quem define o computador como seu. A tendência a se individualizar a propriedade do computador está associada tanto ao fato de que muitos membros da família não usarem o computador, como à vontade de afirmar a posse, dado o conflito sobre os horários de utilização, tema que foi indicado, nos grupos focais, como gerador de tensões na família.

O número maior de usuários em relação aos proprietários é consequência principalmente do fato de, o acesso nas favelas, o domicilio nao ser principal local de acesso ao computador:

Gráfico 1.2.1.5: Principal local de utilização do microcomputador nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro

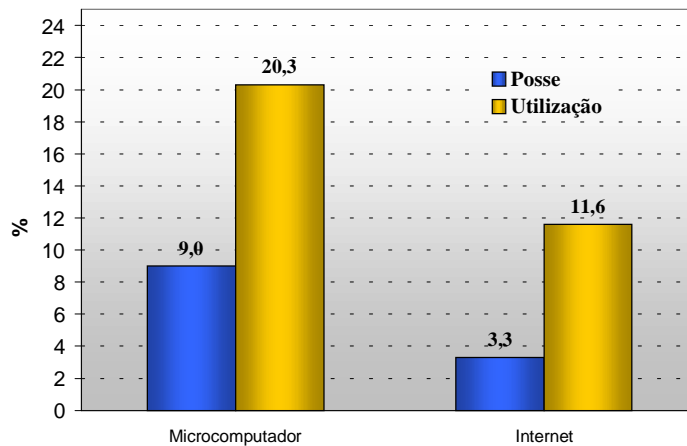


O trabalho, e não o domicílio, representa para os habitantes da favela o principal local de utilização de computador, seguido por casa de amigos e de conhecidos,

ficando o domicílio em terceiro lugar. Nas favelas onde existem Estações Futuro (telecentros) da ONG Viva Rio, elas são o segundo local de acesso para quase 30% dos usuários de informática. Estes dados contradizem a expectativa de que, nos setores mais pobres da população, o número de usuários por computador no domicílio é alto, pois em geral são poucos os membros da família que utilizam computador, geralmente dependentes e menores de idade.

Este fenômeno de dissociação entre posse de computador e usuários se reproduz em relação à Internet. Embora somente a metade dos que possuem computador no domicílio tenha acesso à Internet, o número de usuários de Internet é maior do que o triplo daqueles que têm acesso no domicílio.

Gráfico 1.2.1.6: Percentual de pessoas que possuem e que utilizam microcomputadores e Internet, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro

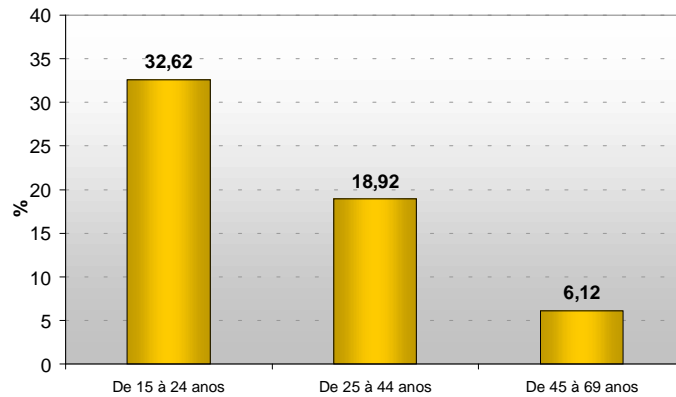


Nota: Os percentuais se referem ao total da amostra.

1.2.2 - Fatores de integração/exclusão

Entre os usuários de informática na favela, como em geral no conjunto da população, existe uma tendência decrescente ao uso da informática, à proporção que se avança na faixa de idade. Na favela, esta tendência se acentua, devido a níveis de escolaridade mais baixos, entre os mais idosos, e a menores chances de emprego:

Gráfico 1.2.2.1: Percentual de utilização do microcomputador, segundo a faixa de idade



Nota: Os percentuais foram calculados em relação ao próprio grupo.

Como era de se esperar, os gráficos a seguir indicam uma clara correlação entre nível de ingresso, educação e posse de computador. O nível escolar é fundamental: entre as pessoas com 1 a 3 anos de estudo, encontramos 2 computadores cada 100 domicílios; na faixa daqueles com mais de 15 anos de estudo, a posse do computador chega a 48.9 cada 100 domicílios:

Gráfico 1.2.2.2: Renda pessoal e familiar *per capita* média, segundo a posse de Microcomputador, nas favelas do município do Rio de Janeiro

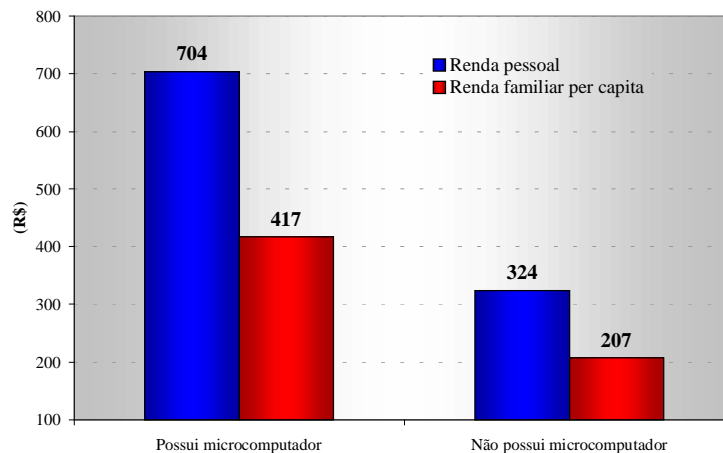
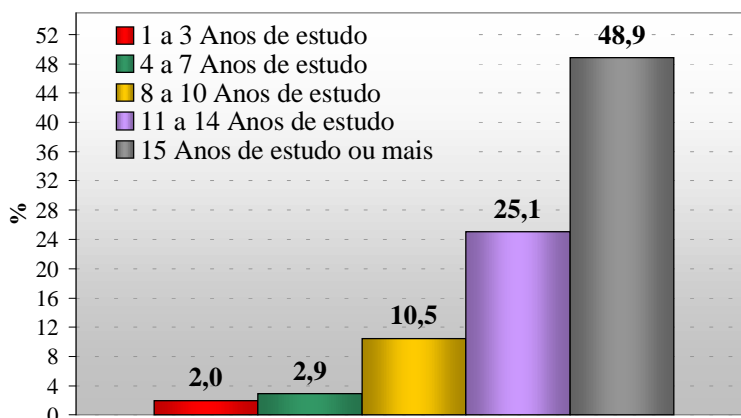


Gráfico 1.2.2.3: Percentual de pessoas que possuem computador no domicílio, por faixa de anos de estudo, nas favelas do município do Rio de Janeiro

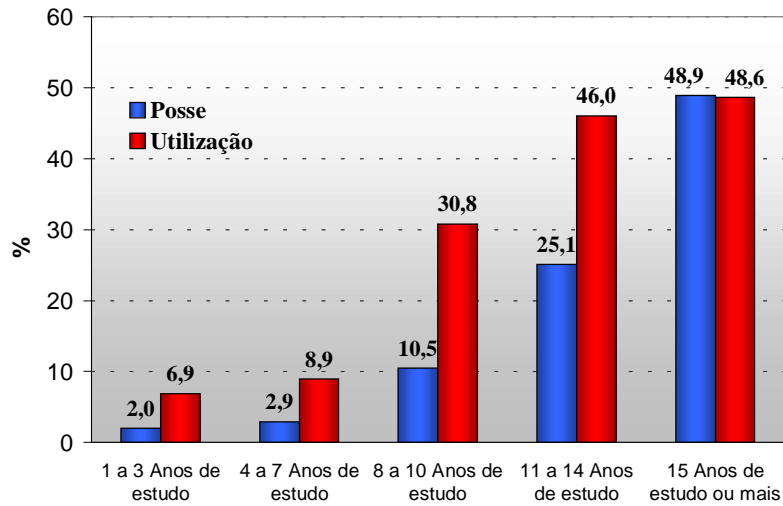


É importante assinalar que o fato de se tornar principal ponto base de acesso (e de aprendizagem e motivação de uso) ao computador e a Internet ser o local de trabalho, e não o domicílio, não somente muda de forma relevante o número de pessoas digitalmente incluídas, como transforma o perfil do usuário.

Como veremos a seguir, leva a que as mulheres, pelo tipo de trabalho que realizam, são em geral empregadas domésticas ou fazem serviços de limpeza – sejam as mais prejudicadas e apresentem um nível de exclusão digital muito mais alto que os homens, nas camadas pobres da população. , Por outro lado a população negra masculina, que apresenta uma média de posse de computador por domicílio bastante inferior à população branca da favela, encontra no trabalho um mecanismo de igualação social. Assim, o acesso à informática fora do domicílio tem, geralmente, um impacto democratizador, ainda que desigual, permitindo que pessoas com ingresso médio e nível educacional mais baixo entrem no mundo da informática.

Entre os usuários de computador, dentro ou fora do domicílio , o padrão que associa ingresso ao uso de informática se mantém, mas a distância tende a diminuir, indicando que as pessoas com um nível de escolaridade mais baixo encontram, no uso de computadores fora do domicílio, um mecanismo de igualação social:

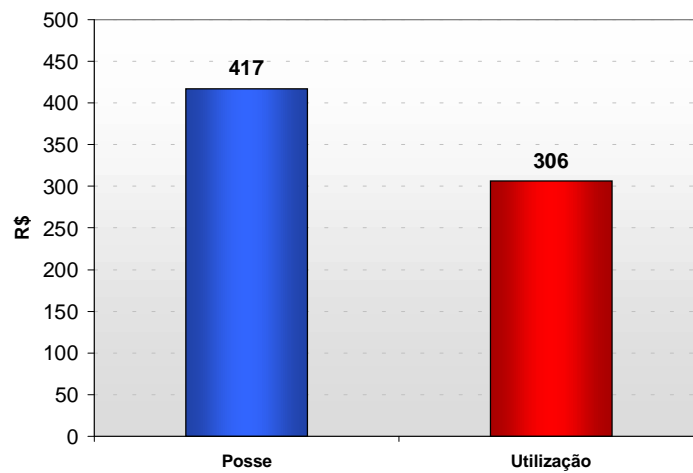
Gráfico 1.2.2.4: Percentual de pessoas que possuem e utilizam microcomputador por faixa de anos de estudo, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Nota: Os percentuais foram calculados em relação ao próprio grupo.

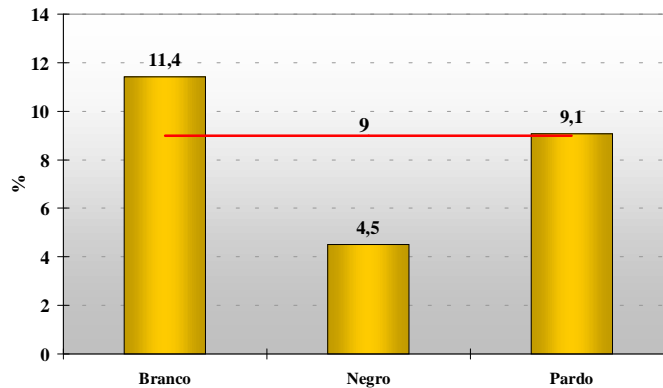
O mesmo vale para o nível de renda:

Gráfico 1.2.2.5: Renda familiar *per capita*, segundo a posse e utilização de microcomputador



Como mostra o gráfico 1.2.2.6, enquanto o percentual de pessoas brancas com posse de computador supera a média (9.0%), e os pardos a igualam, a população negra apresenta um nível de posse equivalente à metade da média.

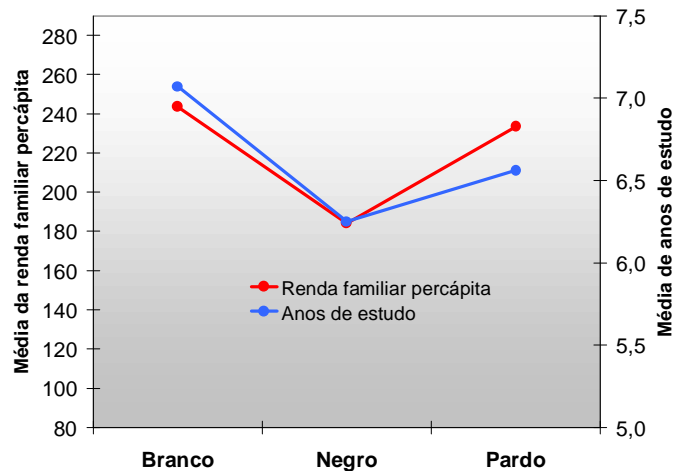
Gráfico 1.2.2.6: Percentual de pessoas que possuem computador no domicílio, por cor/raça, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Nota: Os percentuais foram calculados em relação ao próprio grupo.

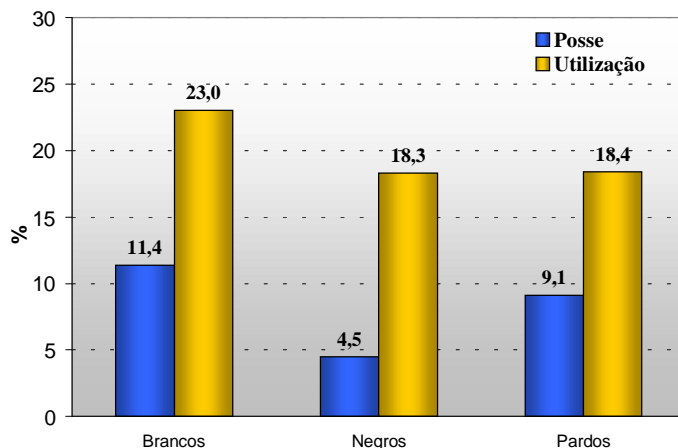
Como indica o gráfico 1.2.2.7, essa situação reflete a posição duplamente desfavorecida da população negra, em termos de renda e educação:

Gráfico 1.2.2.7: Comparação entre as médias de renda familiar *per capita* e anos de estudo



Vale ressaltar que, em termos de usuários de informática, a diferença acima tende a diminuir, graças a outros acessos fora do domicílio:

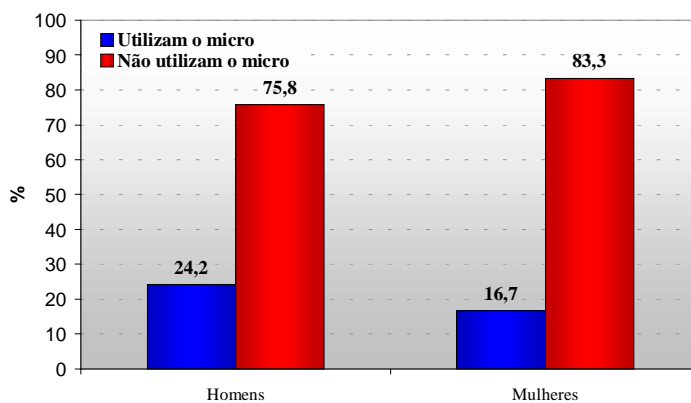
Gráfico 1.2.2.8: Percentuais de posse e utilização de microcomputador, segundo a cor



Nota 1: Os percentuais foram calculados em relação ao próprio grupo.
Nota 2: Foi usado o universo dos que utilizam o computador (20,3% da população).

Ou seja, o acesso fora de domicílio funciona como um fator de criação de oportunidades para a população negra. O oposto acontece com a população feminina:

Gráfico 1.2.2.9: Utilização de microcomputadores segundo o sexo, nas comunidades do município do Rio de Janeiro

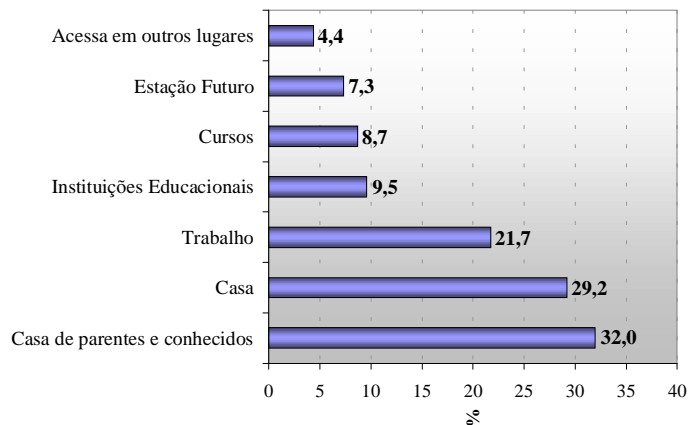


O que acontece em ambos os casos, ou seja, baixo acesso das mulheres e incremento do percentual da população negra de usuários? O trabalho atua como fator de exclusão digital no caso das mulheres, e de igualação social no caso dos negros, como já mencionado anteriormente. A maioria das mulheres trabalha em serviços de limpeza ou como empregadas domésticas, não tendo oportunidade de utilizar computador, enquanto um número maior de homens, inclusive muitos que trabalham como *office boys*, acabam

convivendo em ambientes que incentivam, e por vezes permitem, o conhecimento de usos básicos do computador.

As tendências quanto ao uso de computadores se reproduzem em relação à Internet, e até ficam mais marcadas. Do total dos possuidores de computador, somente um terço tem acesso à Internet, de forma que, do total de usuários de Internet, pouco mais de 25% acessam-na a partir do domicílio, reproduzindo os padrões de uso de computador mencionados acima, isto é, a principal fonte de acesso se encontra fora do domicílio.

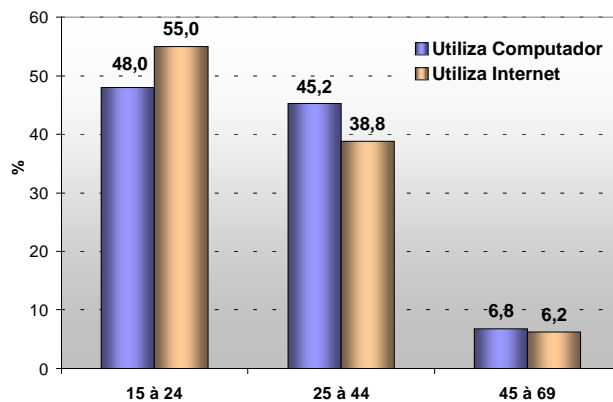
Gráfico 1.2.2.10: Locais de acesso à Internet mais utilizados nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Universo: os que usam a Internet (11,6% da população).

No uso de Internet, a faixa etária ainda é mais decisiva, aumentando sua importância nos setores mais jovens:

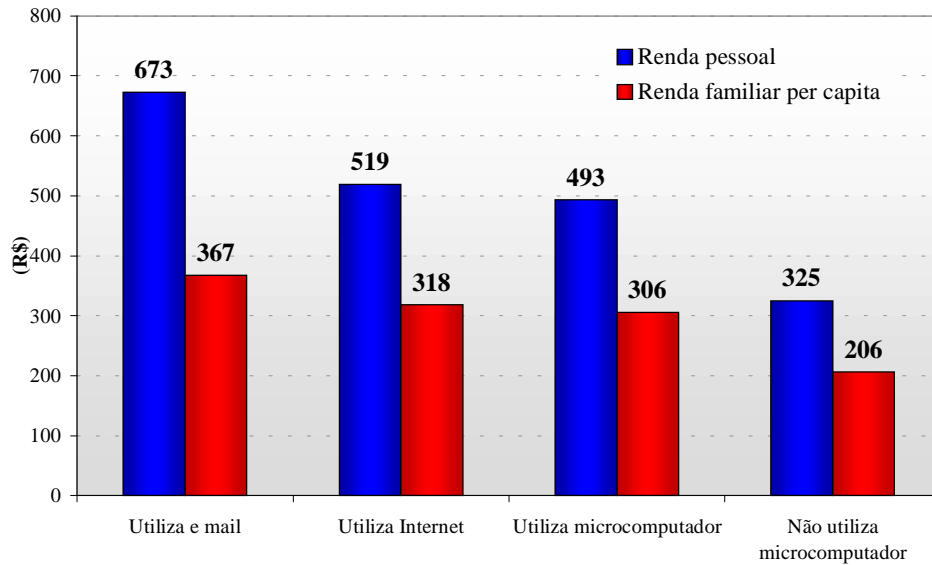
Gráfico 1.2.2.11: Percentual de utilização da Internet e computador, segundo a idade



Nota: Os percentuais foram calculados em relação ao próprio grupo.

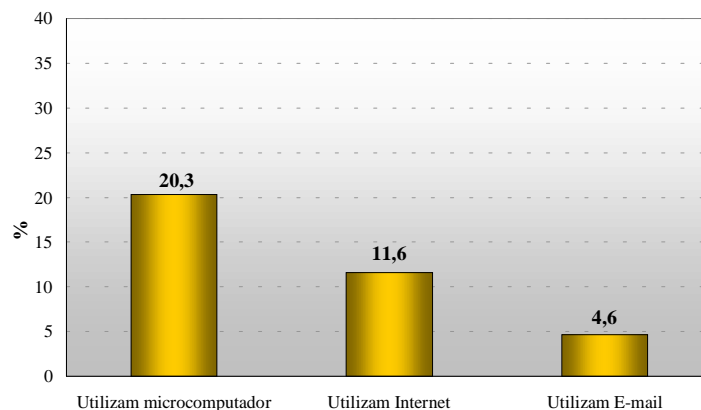
A distância entre as rendas maior e menor aumenta visivelmente, quando se passa do grupo de usuários de computador para o de usuários de Internet, o que deve estar relacionado ao custo e à dificuldade de acesso à Internet:

Gráfico 1.2.2.12: Renda domiciliar per capita e renda pessoal, segundo o nível de inclusão digital



Finalmente, embora não se inclua nesta apresentação uma discussão sobre os usos da Internet, não se pode deixar de indicar um dado que mostra os limites do uso da telemática pelas camadas populares:

Gráfico 1.2.2.13: Percentual de uso de E-mail em relação à utilização de microcomputadores e Internet, no total da população das favelas



Observamos que significativamente menos da metade dos usuários da Internet utiliza e-mail. Trata-se de uma porcentagem muito baixa, e isto é produto do contexto social dos habitantes das favelas, onde boa parte da rede social não utiliza Internet, fazendo do e-mail um instrumento de comunicação menos útil.

1.2.3 - Qualidade do acesso

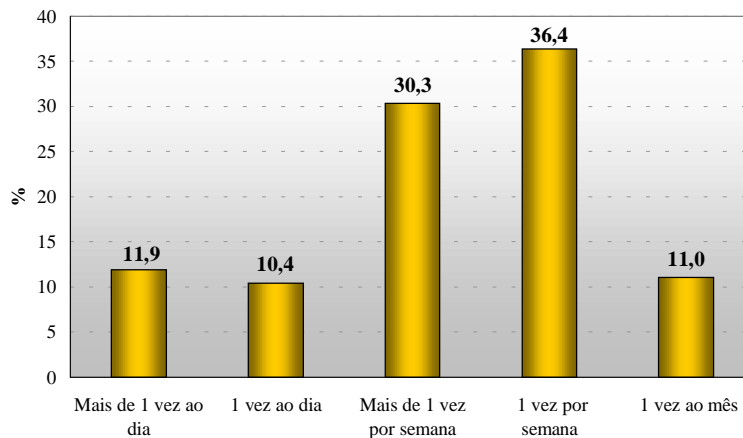
Se os dados anteriores indicam que os caminhos para utilizar o computador e acessar a Internet são múltiplos, todos eles convergem no sentido de assinalar as limitações do tempo disponível e da qualidade de acesso, pelo usuário de baixa renda:

1) Aqueles que possuem computador e acesso à Internet, em casa, estão limitados pela qualidade de acesso (praticamente sem acesso à banda larga) e o tempo em que podem permanecer ligados (já que utilizam acesso discado, pago por tempo de permanência na linha). O resultado é uma baixa frequência de uso.

O não-acesso à Internet rápida com um valor mensal fixo, independentemente do tempo de uso, tem uma dupla consequência: a informação demora mais tempo para ser acessada, e o tempo disponível para permanecer na Internet é menor, já que o usuário paga pelo período em que permanece ligado.

Como mostra o gráfico a seguir, a intensidade do uso da Internet entre os habitantes das favelas ainda é bastante baixa. No estudo da exclusão digital, portanto, deve ser considerado não somente o número de usuários e não-usuários, mas também a intensidade de uso da Internet, tanto em relação à qualidade de acesso (baixa ou alta velocidade) como ao tempo efetivamente disponível.

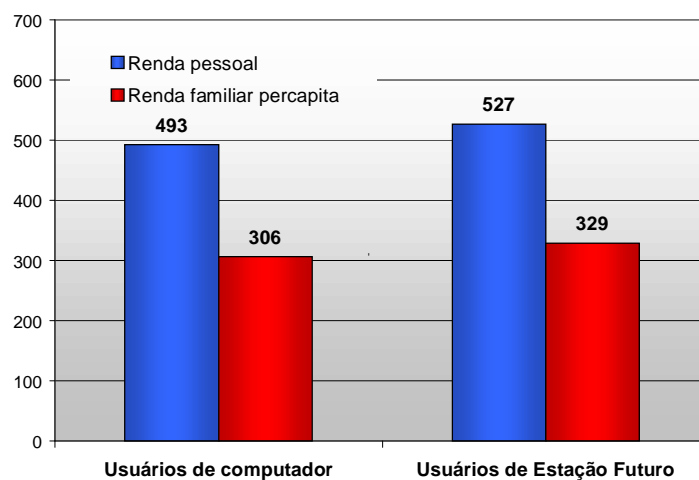
Gráfico 1.2.3.1: Freqüência de acesso à Internet, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Universo: Usuários de Internet (11,6% da população).

- 2) Os que têm acesso à informática e ao computador no trabalho podem utilizar estes instrumentos nos limites de suas obrigações e horário de trabalho.
- 3) Aqueles que se utilizam de telecentros dependem da existência desse recurso nas proximidades, de condições financeiras para pagar o serviço e da disponibilidade de computadores do telecentro em horários de seu interesse.
- 4) Finalmente aqueles que têm acesso em casa de amigos ou de familiares também enfrentam dificuldades, devido à limitada disponibilidade dos computadores. Finalmente, os usuários das Estação Futuro - telecentros da ONG VivaRio, que oferecem acesso a preços menores - apresentam o mesmo perfil educacional e de ingresso do típico usuário de computador e Internet da favela:

Gráfico 1.2.3.2: Renda domiciliar *per capita* e renda pessoal, segundo a utilização de Estação Futuro



Os telecentros, de toda forma, aumentam a base de usuários e provêem os habitantes da favela, inclusive aqueles que possuem acesso em casa, de melhor qualidade de serviços, infra-estrutura e apoio.⁶

, - Peruusuáriopredominânciañveisn/U/