

2 - Primeira parte

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. Primeira parte. pp. 23-73. 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.

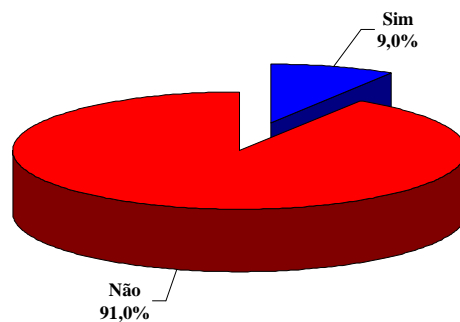
Todo el contenido de este capítulo, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.

2 - Primeira Parte

2.1 - Quantos possuem computador no domicílio

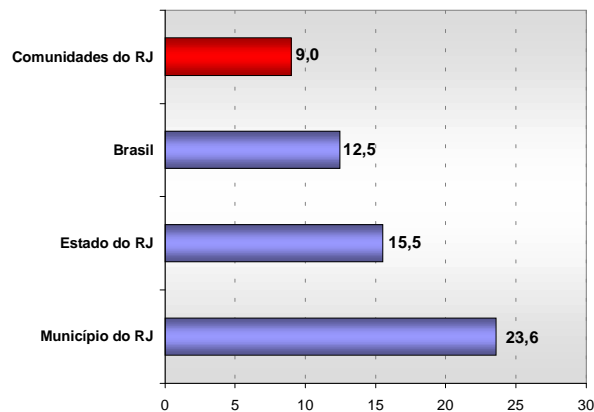
De acordo com a pesquisa, 9% dos domicílios localizados nas favelas possuem computador. Embora não haja dados quantitativos sobre compra, observou-se nos grupos focais, nos quais 50% das pessoas possuíam computador, que a maioria havia deles foram comprados novos sendo a metade adquirido à vista.

Gráfico 2.1.1: Posse de computador no domicílio, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Este dado, se confrontado com a situação nacional, apresenta resultados bastante interessantes:

Gráfico 2.1.2: Comparação entre as taxas de posse de computador das comunidades de baixa renda do Rio, Brasil, Estado e Município do Rio de Janeiro



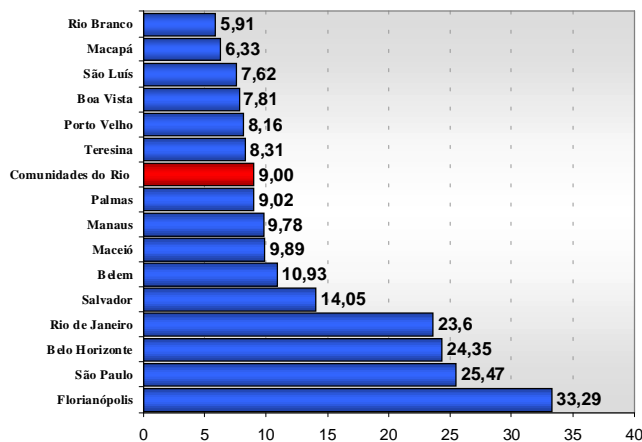
Nota: Inclusão Digital, neste caso, se refere à porcentagem de computadores no total de domicílios.

Observe-se que, 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% 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. Assim, embora a desigualdade de acesso seja importante, impressiona a quantidade de proprietários de computador em bairros pobres, o que indica o início de um processo de massificação, quanto a seu uso.

O acesso à informática nas favelas, inclusive, é superior à média de muitas capitais do Norte e Nordeste do país.

Gráfico 2.1.3: Comparação entre as taxas de posse de computador das comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro e algumas capitais



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

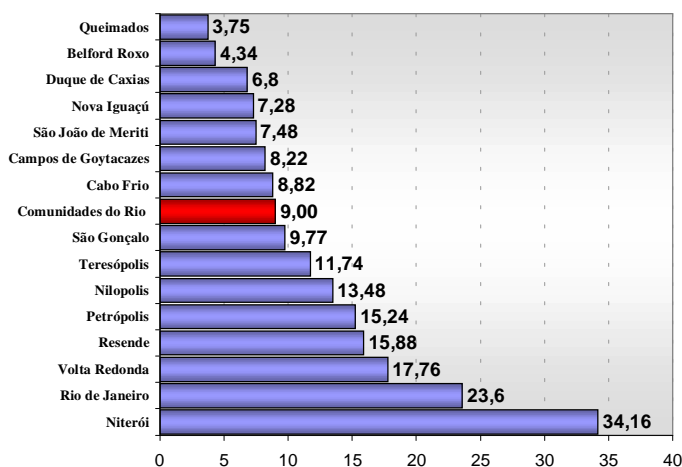
A explicação para esse fenômeno pode ser encontrada na bibliografia internacional sobre a disseminação do computador: trata-se de um fenômeno predominantemente urbano, em particular das grandes metrópoles, sendo o seu uso associado à disseminação no conjunto da sociedade local, e como veremos, no local de trabalho.

O processo desigual de disseminação do computador entre a população das diferentes cidades do Brasil reflete, sem dúvida, o desigual nível de riqueza e escolaridade entre as diferentes regiões e cidades do país, em particular das populações pobres da região Norte e Nordeste em relação 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. Noutras palavras, à proporção em que o sistema

produtivo se informatiza, a noção de que é necessário dominar este instrumento para assegurar maiores chances de trabalho se “infiltra” rapidamente entre os diversos setores sociais. Algo similar acontece com o uso de computador pelas crianças. À medida que os pais investem na educação de seus filhos (uma prioridade da população pobre urbana, apesar de seus limitados recursos), a informática passa a ser vista como condição de sucesso escolar. A disseminação do computador tem, portanto, uma óbvia correlação com renda e nível de escolaridade, mas está igualmente associada aos padrões culturais mais amplos de informatização da sociedade.

Finalmente, se a posse de computador no conjunto dos municípios pobres da região metropolitana do Rio de Janeiro é relativamente alta, a desigualdade no interior deste conjunto é muito pronunciada:

Gráfico 2.1.4: Comparação entre as taxas de posse de computador das comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro e algumas municípios do estado



Conserto do computador

A manutenção do computador é feita normalmente por conhecidos ou amigos da própria comunidade. Pessoas da família que trabalham com micro também são solicitadas a fazer reparos. Poucos procuram serviços autorizados. Um dos entrevistados (homem, entre 22 e 35 anos) declarou que a preferência por pessoa da comunidade deve-se ao preço mais barato dos serviços prestados dentro da comunidade, além de muitos técnicos de fora não quererem entrar na favela por considerá-la área de risco. No entanto, um dos moradores da favela da Rocinha, homem entre 22 e 35 anos, não tem confiança no trabalho feito por pessoas da

comunidade, devido a uma experiência ruim com o conserto do computador que ele possuía anteriormente. Com isto, caso ele não consiga lidar com o problema do micro, opta por fazer a manutenção na empresa em que trabalhou, especializada em telecomunicações. Ele ressalta que uma das vantagens de se fazer o serviço fora da comunidade é a garantia oferecida, enquanto numa loja na Rocinha lhe ofereceram um teclado para compra, sem essa segurança.

Os que possuem algum conhecimento, inicialmente tentam resolver o problema sozinhos, e apenas quando não o conseguem, ou quando é necessário um conhecimento mais especializado, procuram um técnico da comunidade.

2.2 - Relação com renda e escolaridade

A posse de computador está associada, em primeiro lugar, aos níveis de renda e de escolaridade:

Gráfico 2.2.1: Renda Pessoal e Familiar *per capita* média, segundo a posse de Microcomputador, nas favelas do município do Rio de Janeiro

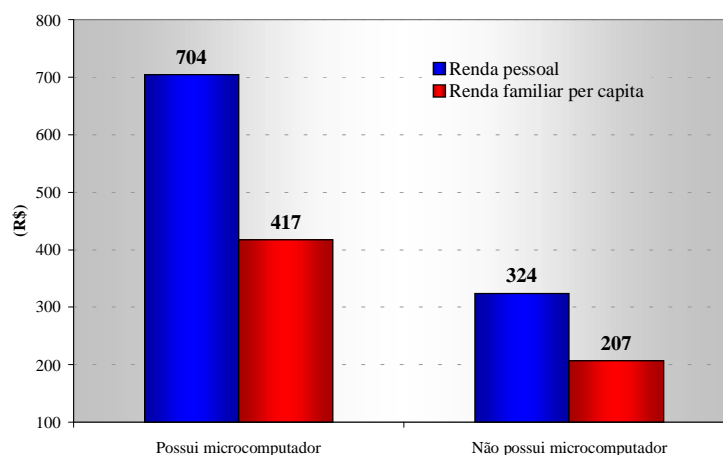
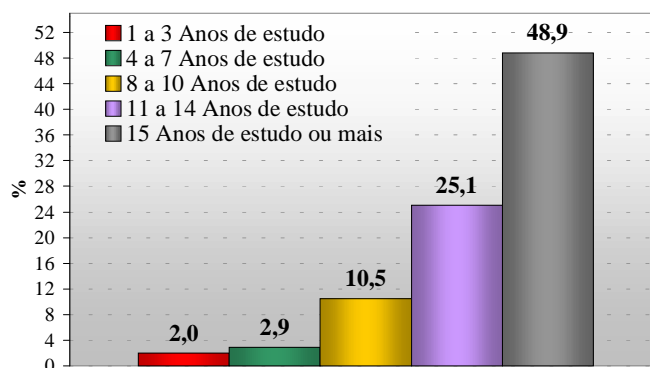


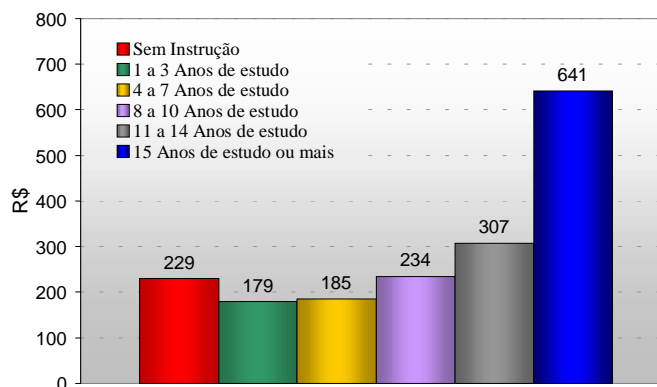
Gráfico 2.2.2: Percentual de pessoas que possuem computador no domicílio, por faixa de anos de estudo, nas favelas do município do Rio de Janeiro



Os dados indicam uma clara correlação entre posse de computador e renda: os que possuem computador tem uma renda média, tanto individual como familiar, superior ao dobro da renda dos que não possuem. O fator educação tem, porém, uma incidência ainda maior: enquanto no grupo com 1 a 3 anos de estudos encontramos 2 computadores cada 100 domicílios, na faixa de pessoas com mais de 15 anos de estudo a posse do computador chega a 48.9 cada 100 domicílios.

Sem dúvida, há uma correlação entre renda e anos de estudo, mas a posse de computador entre os grupos com maior escolaridade, em relação aos de menor escolaridade, apresenta um diferencial de 25 a 1, enquanto o diferencial de renda entre estes grupos não chega a ser de 4 a 1.

Gráfico 2.2.3: Renda familiar *per capita*, por faixa de anos de estudo, nas comunidades do município do Rio de Janeiro

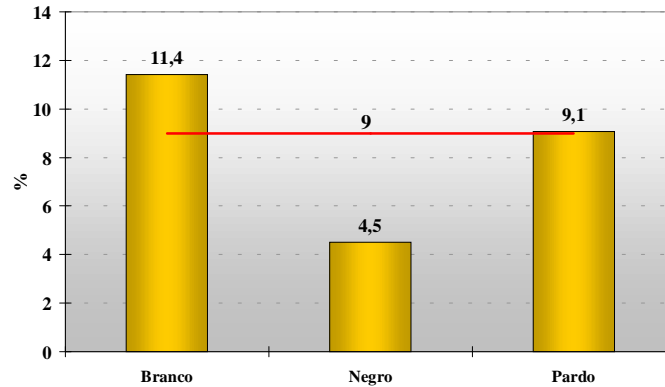


Nota: Em relação ao gráfico 2.2.3, que indica uma renda superior dos “sem instrução” em relação ao grupo de “1 a 7 anos de estudo”, a explicação encontra-se

possivelmente no fato de que muitos dos que estão na faixa de 1 a 7 anos de estudo são jovens e não trabalham, o que diminui a renda familiar *per capita*.

Como mostra o gráfico 2.2.4, abaixo, enquanto o percentual de pessoas brancas que tem computador supera a média (9.0%), e os pardos a igualam, a população negra apresenta um nível de posse equivalente à metade da média.

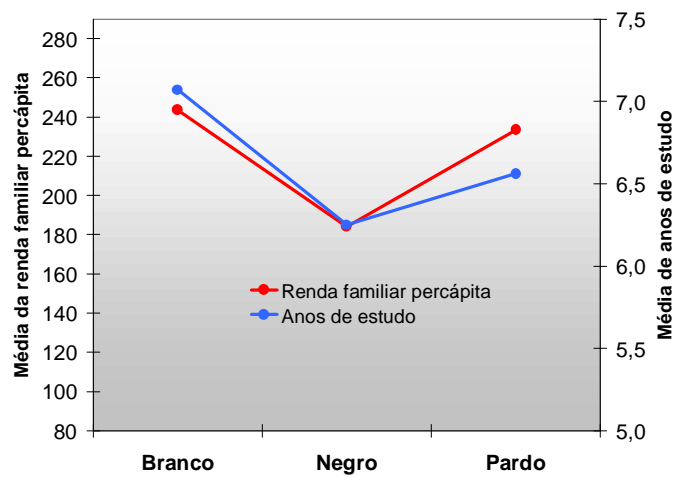
Gráfico 2.2.4: Percentual de pessoas que possui computador em seu domicílio por cor/raça, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



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

Como indica o gráfico 2.2.5, esta situação reflete a posição duplamente desfavorecida da população negra em termos de renda e educação:

Gráfico 2.2.5: Comparação das médias de renda familiar *percápita* e anos de estudo



2.3 - Posse, propriedade e uso

Quando se analisam as relações entre posse e uso de computador, observa-se uma questão sociológica importante: como o computador é visto? Como um bem de consumo familiar - como refrigerador, telefone fixo, TV - e em sua propriedade e uso, é percebido como um bem de consumo coletivo? Como um bem de consumo individual - como o carro ou, cada vez mais, o toca-fitas - em que a propriedade, a posse e o uso são considerados pessoais? Como indicam as respostas nos grupos focais, 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 o computador 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 micro está associada tanto ao fato de que muitos membros da família não usam computador como à vontade de afirmar a posse, dado o conflito sobre os horários de sua utilização, tema que foi indicado nos grupos focais como causa de tensões na família.

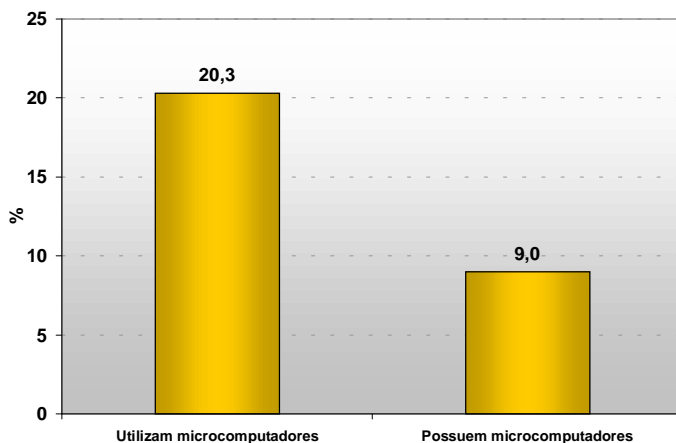
Uso de computador no domicílio

A maioria dos participantes dos grupos focais que possuíam computador indicaram que o utilizam de forma exclusiva. Em alguns casos, o computador pertence a mais de uma pessoa, como filhos, cônjuge, irmão ou outro parente próximo. Os filhos normalmente utilizam esse equipamento para trabalhos escolares. É comum, entre os que o dividem com outra pessoa, haver problemas para conciliar o horário de utilização.

2.4 - Usuários de Computador

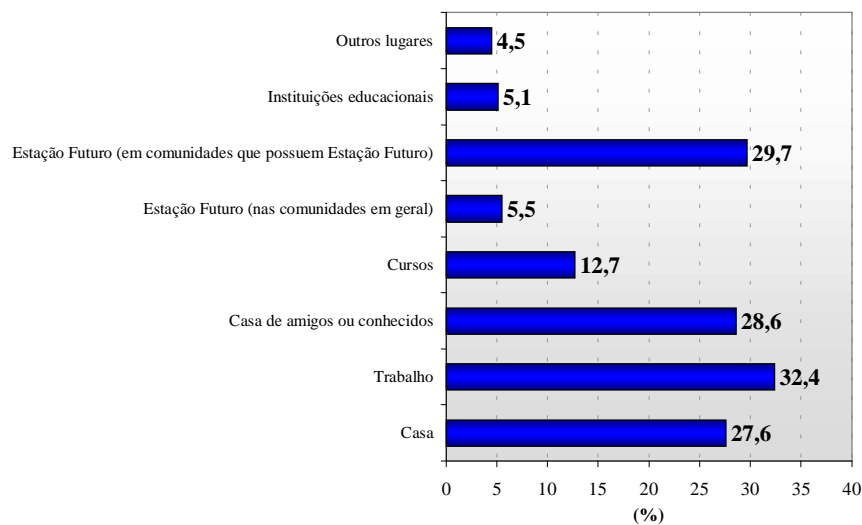
O número de usuários de computador nas favelas é o dobro daqueles que possuem:

Gráfico 2.4.1: Percentual de pessoas que possuem e que utilizam microcomputadores nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



Uma possível explicação para o número de usuários de computador ser maior do que o de computadores por domicílio é que cada micro seria utilizado por vários membros da família. Mas trata-se de explicação insuficiente, pois somente 27.6% dos entrevistados indicaram o domicílio como principal local de uso do computador. O número superior de usuários em relação ao de proprietários deve-se principalmente ao fato de, o acesso nas favelas, o domicílio não ser principal local de acesso ao computador:

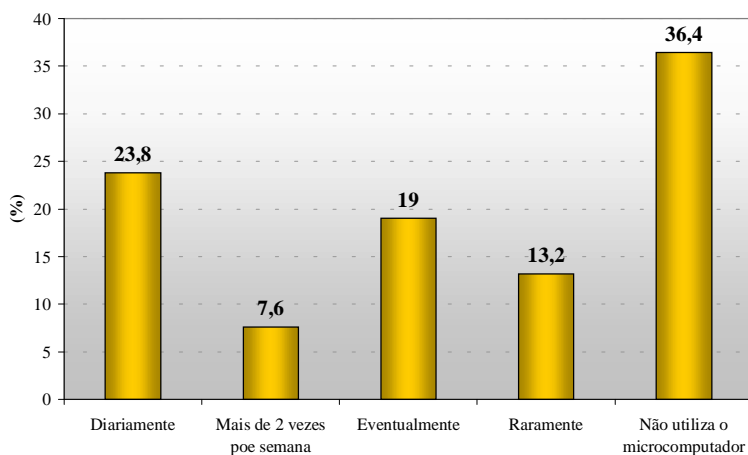
Gráfico 2.4.2: Principal local de utilização do microcomputador nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



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

A baixa utilização de computador por domicílio se confirma no próximo gráfico, que indica: mais de um terço dos moradores não utiliza o computador, e somente 31,4% o utilizam com certa frequência.

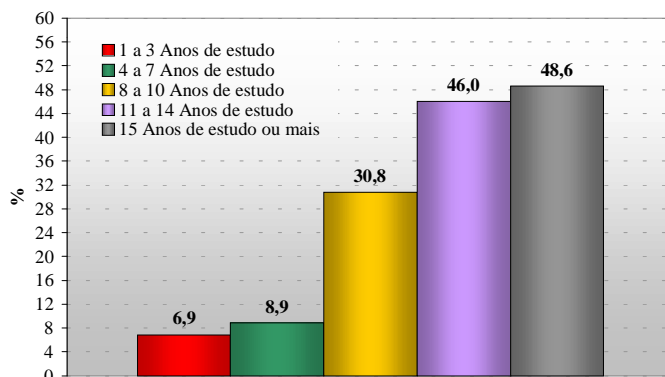
Gráfico 2.4.3: Frequência de utilização de micro nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Universo: Quem possui micro no domicílio (9% da população).

Entre os usuários de computador (dentro ou fora do domicílio) o padrão que associa renda e educação com uso de informática se mantém, mas a distância tende a diminuir, o que indica que as pessoas de menor renda e escolaridade encontram em computadores fora do domicílio um mecanismo de igualação social.

Gráfico 2.4.4: Percentual de pessoas que 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.

Não-Usuários

Os jovens não-usuários de Internet acreditam que, para as pessoas que trabalham como autônomas, é mais difícil ter contato com computador. Isso porque seria necessário que o trabalhador autônomo tivesse seu próprio equipamento, enquanto a pessoa que está empregada com carteira assinada teria maior possibilidade de utilizar o micro na empresa.

Para as lideranças comunitárias (professores de ONGs, coordenadores de instituições comunitárias, presidentes de associações de moradores), a renda foi citada como fator determinante para a aquisição do equipamento. As pessoas com renda fixa conseguem juntar dinheiro ou comprovar a renda para adquirir um computador. Outro aspecto apontado se relacionaria à função que a pessoa exerce, ao tipo de trabalho. Aquele que vende bala no ônibus provavelmente terá menos chance de ter contato com um computador do que uma pessoa que trabalha em empresa, cujo cargo requer o uso do micro.

Segundo um dos jovens não-usuários da Internet, as pessoas jovens se interessam mais pelo computador do que as mais velhas. Mas o interesse do jovem estaria voltado para a diversão, o que incluiria jogos, lançamentos de filmes e esportes. As pessoas mais velhas utilizariam o micro mais o computador para trabalho.

Com relação à diferença entre homens e mulheres, no acesso ao computador, os jovens (não-usuários e na faixa de 16 a 22 anos) não acham que as mulheres fiquem excluídas, no tocante ao uso do computador e da informática, pois acreditam que esses instrumentos são acessíveis a todos, dependendo apenas do interesse de cada pessoa. No entanto, foi apontado por um dos jovens do grupo de não-usuários que os homens, por trabalharem em empresas, teriam mais facilidade de mexer no computador. As mulheres, como trabalham mais como recepcionista ou atendente, não teriam tanta oportunidade de manusear o micro.

Entretanto, nem todos concordam com a igualdade entre homens e mulheres, pois há uma questão cultural envolvida, que pode até vir a ser modificada. O presidente de uma associação de moradores aponta que, além do aspecto cultural, também existe o individual, que vai depender de cada pessoa e dos investimentos que ela se propõe a fazer.

Quando questionados acerca dos motivos para não terem acessado à Internet, um dos rapazes disse não querer se “viciar”, o que provavelmente aconteceria, já que teria acesso a um outro mundo e conheceria novas pessoas. Os outros afirmaram que nunca acessaram a Internet, por não terem computador.

Dois motivos alegados para a não-utilização de um ponto de acesso se referem à falta de dinheiro e ao desconhecimento sobre como proceder para navegar na Internet. Além disso, uma das meninas disse que não via razão para acessar, pois iria “ficar mexendo na Internet por nada”, pois não achava necessário. Outros participantes já acham que a Internet teria coisas a oferecer, como ajudar na procura de emprego e fornecer informações sobre concursos, além da possibilidade de conhecer pessoas e lugares. Um deles revelou que nem consegue imaginar o que a Internet poderia lhe trazer de benefício, dado seu completo desconhecimento sobre esta ferramenta.

Muitos reclamam da dificuldade para acessar, já que os cursos da comunidade não oferecem Internet. Uma delas disse que gostaria de ter mais conhecimento, pois seria mais fácil conseguir um emprego. O fato de não ter computador ou não acessar a Internet faz um dos rapazes se sentir um pouco constrangido, quando as pessoas começam a fazer algum tipo de comentário sobre informática.

Segundo o grupo de lideranças comunitárias, não possuir computador acarreta exclusão de certos grupos. Uma das lideranças, professor em ONG, relatou que, quando ainda não tinha computador, ficava totalmente “por fora” das coisas que aconteciam, porque todos os professores se correspondiam via e-mail. Ele precisava pedir a algumas pessoas que enviassem e-mails por ele. Um coordenador de instituição comunitária também reclamou da exigência de que trabalhos e provas da faculdade que cursava fossem realizados no micro; não se considerava a possibilidade de a pessoa não possuir o equipamento.

Freqüência e usos de computador

Com relação à freqüência de uso do computador, normalmente aqueles que o utilizam com maior constância são os que possuem o equipamento no domicílio e os que necessitam do micro para trabalho. O grupo de homens acima de 35 anos, da Maré, utiliza o micro constantemente. A maioria mexe no computador diariamente, ou pelo menos três vezes por semana. Os que o utilizam com menor freqüência têm dificuldade de acesso ao próprio equipamento. Dois rapazes, por exemplo, faziam uso diário do micro, no trabalho. No entanto, como eles não possuem computador no domicílio, a freqüência de uso diminuiu quando eles ficaram desempregados e passaram a depender de amigos para ter acesso ao computador.

Os jovens de até 16 anos e os homens de 22 a 35 anos, da Rocinha, também fazem uso freqüente do computador. A maioria o utiliza diariamente, e o restante mexe pelo menos uma vez por semana. Os jovens (até 16 anos) utilizam normalmente em casa e na escola, e os homens (22 a 35 anos) fazem uso do micro no trabalho e em casa. Casas de parentes ou de amigos são opções para os que não possuem acesso mais facilitado ao computador, assim como também a Estação Futuro.

De forma semelhante, a grande maioria de homens e mulheres de 16 a 22 anos, da Maré, faz uso diário do computador. Dois deles, inclusive, trabalham com computador. Outras duas pessoas, apesar de fazerem uso freqüente, não estão mexendo no micro em casa, pois, recentemente, o equipamento apresentou defeito. Apesar disso, a escola em que estudam permite o acesso ao laboratório e eles fazem uso constante do

computador, na instituição. Entretanto, na escola o uso do computador e da Internet está limitado a pesquisas ou trabalhos acadêmicos

Ao contrário do que foi observado em relação aos jovens e homens, as mulheres acima de 35 anos (Rocinha) fazem pouco uso dos programas de computador, utilizando basicamente a Internet, e apenas quando necessário. Duas utilizam o computador com maior frequência, devido a exigência no trabalho. A maioria faz uso eventual na Estação Futuro, ou em casa de parentes.

A utilização pelas mulheres de 22 a 35 anos (Rocinha) é ainda mais limitada do que a das mulheres mais velhas. O computador é usado em geral 1 vez por semana, e apenas uma delas faz uso diário, devido a necessidade no trabalho. A maioria faz uso do computador na própria Estação Futuro, e até mesmo uma das participantes que tem micro em casa procura acessar a Internet na Estação, pelo custo menor.

Os não-usuários da Internet utilizam raramente o computador. A maioria fez uso do micro apenas em cursos básicos, e não o utiliza mais. Um deles utilizava no trabalho, mas atualmente está desempregado. Apenas dois rapazes utilizam o micro com maior frequência, um em casa de parentes e o outro em loja, mas apenas para diversão (jogos).

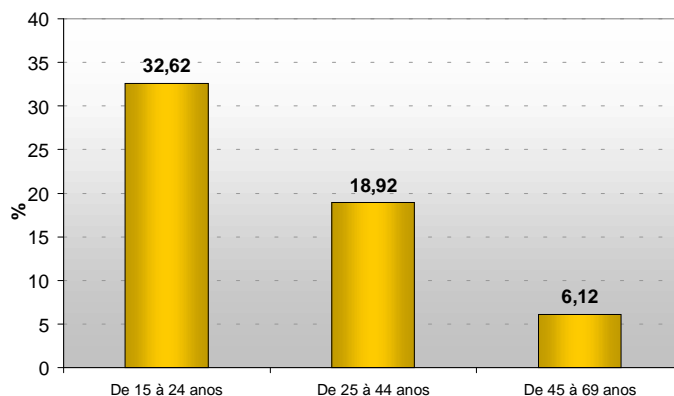
Entre os líderes comunitários (professor de ONG, coordenadores de instituições comunitárias e presidente de associação de moradores), metade das pessoas utiliza diariamente o computador, em casa ou no trabalho, e os outros ou não utilizam ou o fazem apenas quando necessário para a instituição, indo normalmente à Estação Futuro.

De forma geral, os programas mais utilizados são Word, Excel, Power Point e Internet, objetivando, principalmente, a realização de trabalhos escolares e profissionais (digitação de trabalhos, currículos, pesquisa escolar, busca de emprego). O Word é o programa mais utilizado por todos os grupos. Os não-usuários da Internet são os que mais utilizam jogos, seguidos pelos jovens de 16 a 22 anos e pelas mulheres acima de 35. Estas últimas utilizam bastante o computador, na elaboração de pesquisas escolares para os filhos.

2.5 - Faixa etária, gênero e raça

Entre os usuários de informática na favela, como aliás no conjunto da população, existe uma tendência decrescente no uso da informática, à proporção que se avança na faixa de idade. Na favela, porém, essa tendência se acentua, devido aos níveis de escolaridade mais baixos entre os mais idosos, além de menores chances de no emprego:

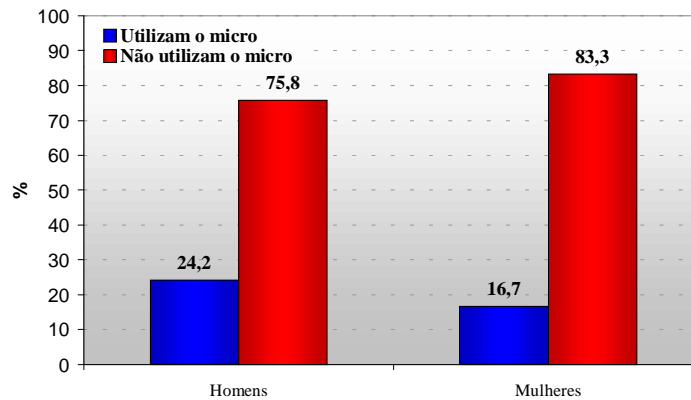
Gráfico 2.5.1: Percentual de utilização do microcomputador segundo a faixa de idade



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

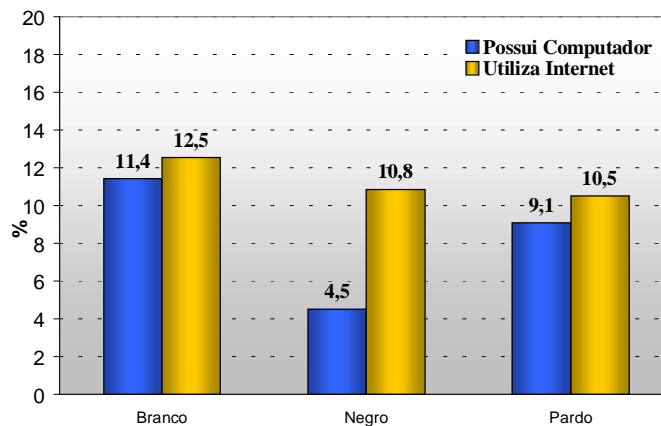
A população de usuários de informática é majoritariamente masculina:, sendo entre os homens cerca de um quarto do total; entre as mulheres não chega a um sexto:

Gráfico 2.5.2: Utilização de microcomputadores segundo o sexo nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Se compararmos, entre os usuários da população negra, o número dos que usam computador com aqueles que têm posse, surpreende o fato de que a desigualdade detectada entre os proprietários tende a diminuir radicalmente:

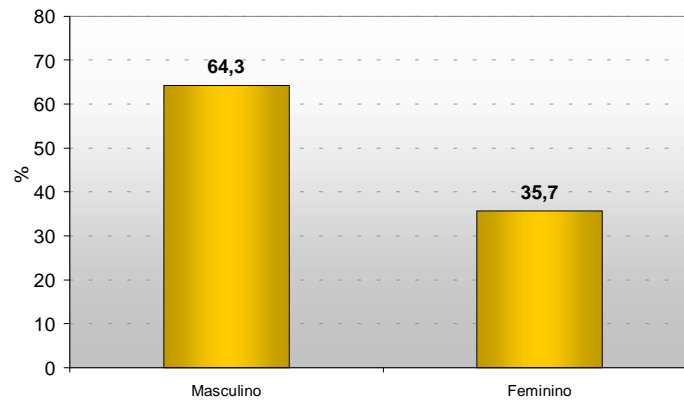
Gráfico 2.5.3: Percentual de Utilização da Internet e posse de computadores, segundo cor/raça



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

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. 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.

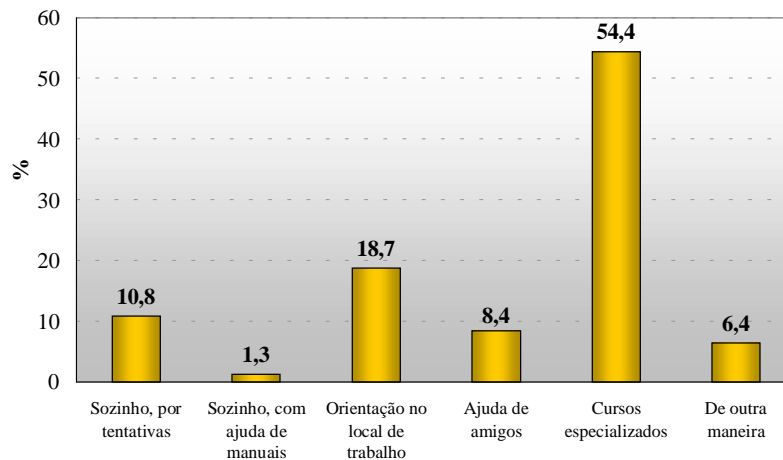
Gráfico 2.5.4: Percentual de pessoas que trabalham, por sexo, entre os usuários de microcomputador



Universo: usuários do computador (20,3% da população).

Nas famílias de classe média, a socialização com o computador é um fenômeno quase natural, e as crianças, e mesmo os adultos, aprendem *por osmose*, no interior do núcleo familiar ou no trabalho. Não é este o caso das populações mais pobres, em que mais da metade, a maioria sem computador em casa, depende de cursos especializados e pagos:

Gráfico 2.5.5: Como usuários das comunidades do município do Rio de Janeiro aprenderam a usar o micro



Universo: Usuários de microcomputador (20,3% da população).

Aprendendo a usar o computador

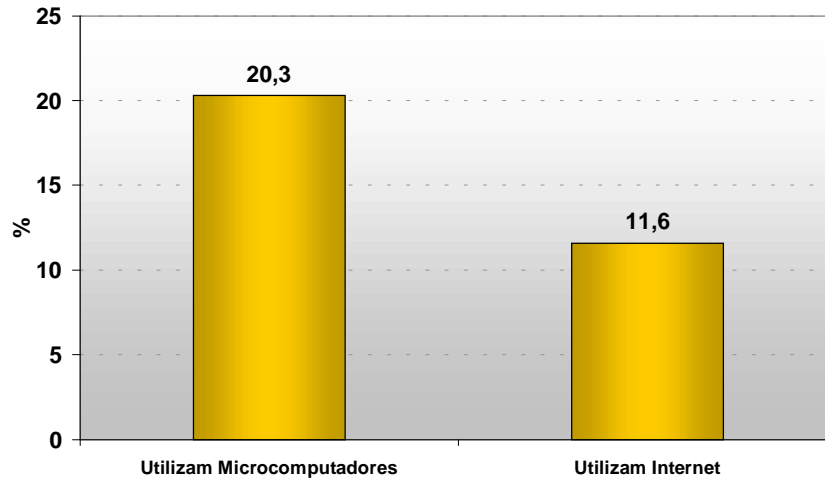
A maioria das pessoas aprendeu a mexer no computador em cursos realizados pelos moradores, e que abrangem, normalmente, apenas os aspectos mais elementares de uso do micro. Um número menor, porém expressivo, aprendeu no próprio trabalho, por exigência do cargo. Também é comum, mesmo entre aqueles que fizeram cursos, que a pessoa aprimore seu aprendizado, utilizando o computador sozinho, com orientação de alguém com mais experiência. Na verdade, normalmente não se observa uma forma única de aprendizagem, mas um conjunto de práticas que favorecem a utilização do computador.

O uso de manuais é muito raro, entre os entrevistados. Entre os homens acima de 35 anos, apenas um declarou ter aprendido sozinho, com a ajuda de manuais. Neste grupo, a aprendizagem ocorreu mais em cursos pagos e no trabalho. Um dos participantes do grupo foi jogar futebol na Alemanha, e lá era exigido que o atleta soubesse acessar a Internet, para tomar conhecimento a respeito de regras de futebol e do campeonato. Era fornecido suporte técnico e haviam professores que eram para ensinar o jogador a mexer no computador. Posteriormente, esse rapaz passou por experiência similar na Venezuela. Um outro exemplo pode ser encontrado no grupo de mulheres acima de 35: uma delas aprendeu a usar o micro quando trabalhou como recepcionista em uma clínica, cadastrando clientes, contava com a orientação de uma colega de trabalho mais antiga.

2.6 - Quem e quantos usam Internet

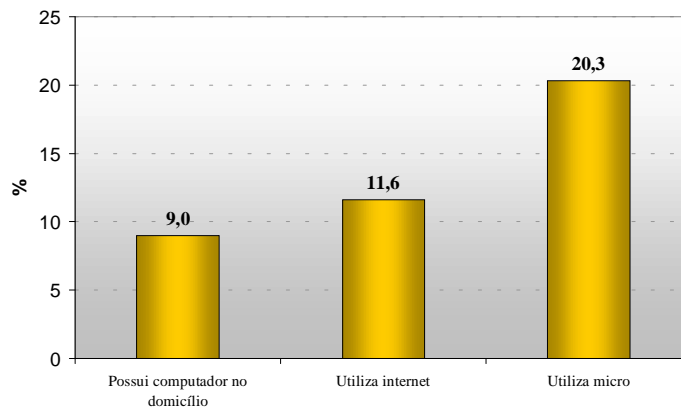
Nas favelas, 11.6% da população maior de quinze anos usa a Internet. Assim, o número de usuários de Internet atinge cerca de metade do total de usuários de computador:

Gráfico 2.6.1: Percentual de pessoas que utilizam microcomputadores e Internet, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



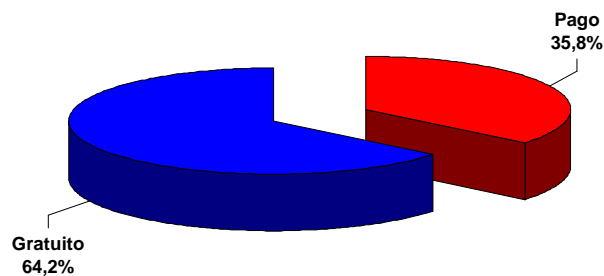
Do total dos possuidores de computador, somente um terço tem acesso à Internet, de forma que, do total de usuários de Internet, pouco mais de 25% o fazem a partir domicílio, reproduzindo os padrões de uso de computador mencionados acima, isto é, a principal fonte de acesso se encontra fora do domicílio.

Gráfico 2.6.2: Percentual de utilização da internet e microcomputador, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Praticamente todos os usuários que acessam a Internet do domicílio utilizam acesso discado de baixa velocidade, sendo que dois terços utilizam provedores gratuitos.

Gráfico 2.6.3: Tipo de provedor utilizado nas comunidades do município do Rio de Janeiro

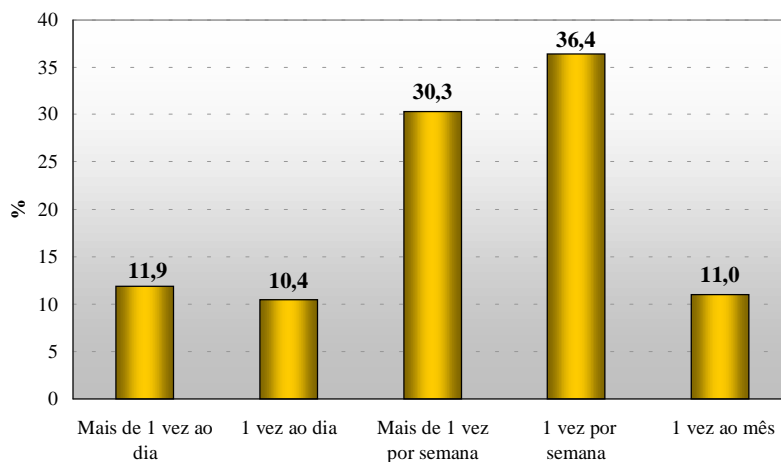


Universo: usuários da Internet (11,6% da população).

O não-acesso à Internet rápida com um valor mensal fixo, independentemente do tempo de uso, tem uma dupla conseqüência: a informação demora mais tempo para ser acessada, enquanto o tempo disponível para permanecer na Internet é menor, já que o usuário paga pelo tempo 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 do uso do micro, tanto na qualidade de acesso (baixa e alta velocidade) como o tempo efetivamente disponível.

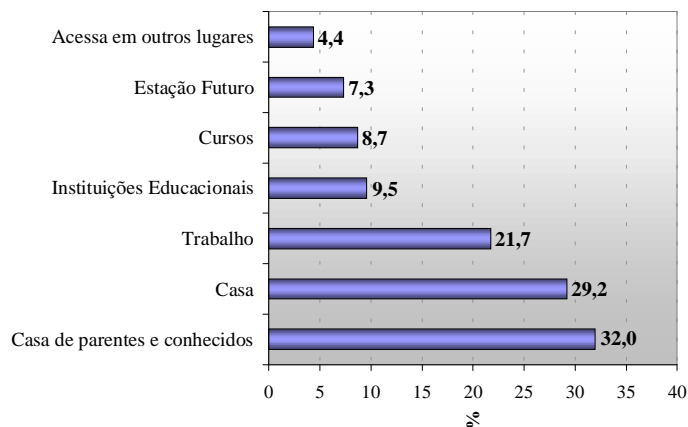
Gráfico 2.6.4: Freqüência do acesso à Internet, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



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

No uso da Internet se repete, em linhas gerais, o fenômeno do uso do microcomputador. A maioria dos usuários acessa fora do domicílio, embora a importância do acesso no domicílio e em casa de amigos e de conhecidos apresente um ligeiro aumento, em particular no último caso:

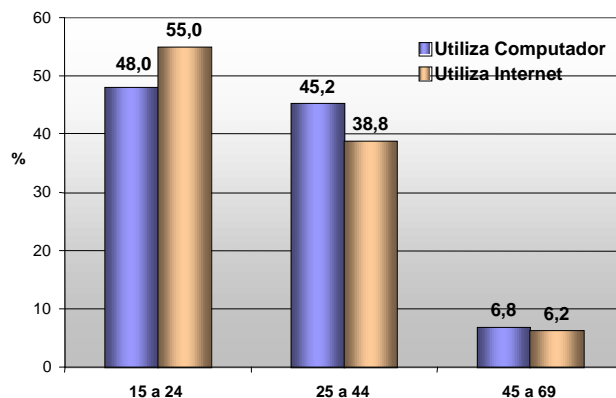
Gráfico 2.6.5: Locais de acesso à Internet mais utilizados nas comunidades do município do Rio de Janeiro



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

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

Gráfico 2.6.6: Percentual de utilização da Internet e posse de computador, segundo idade



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

No uso de Internet se repete o padrão encontrado no uso de computador em relação à renda, e o mesmo efeito de exclusão em relação à população feminina:

Gráfico 2.6.7: Renda pessoal e familiar *per capita* média, segundo a utilização de Internet

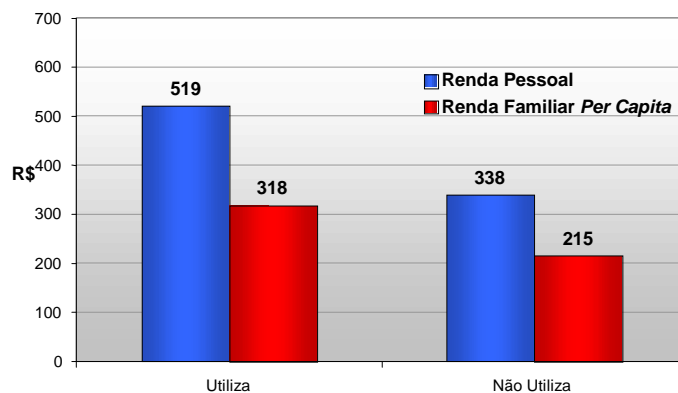
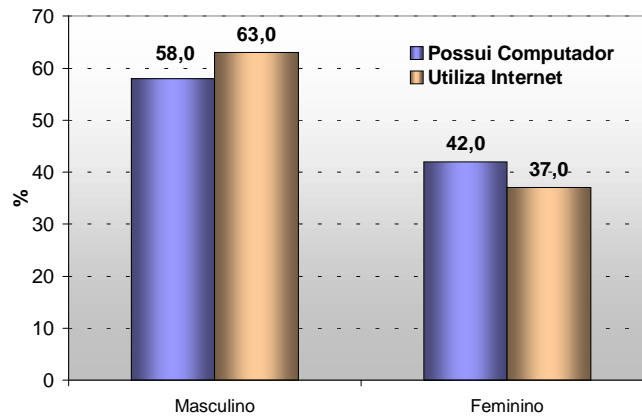


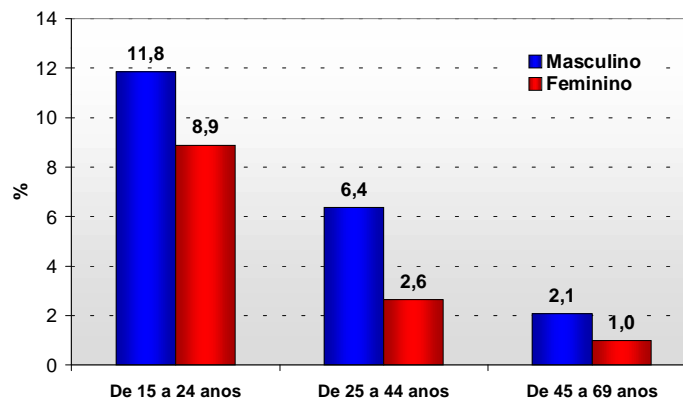
Gráfico 2.6.8: Percentual de utilização da Internet e posse de computador, segundo sexo



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

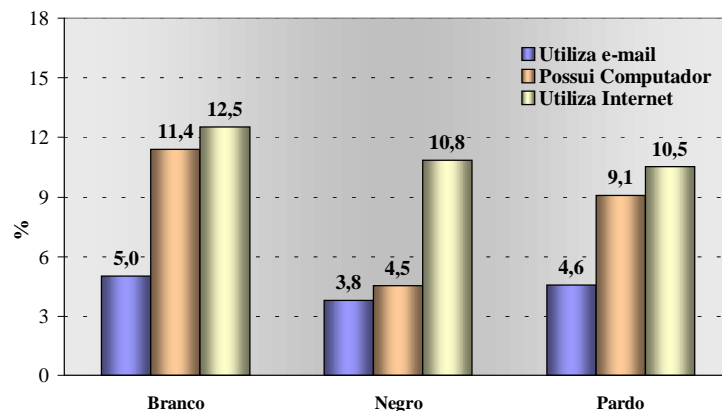
O fato que a distância entre usuários do gênero masculino e feminino aumenta conforme a idade confirma a hipótese que entre os adultos é o tipo de trabalho realizado um fator importante de exclusão digital.

Gráfico 2.6.9: Percentual de utilização de Internet, por sexo e faixa de idade



Da mesma forma que o uso de informática, o trabalho funciona como um nivelador social em relação à cor:

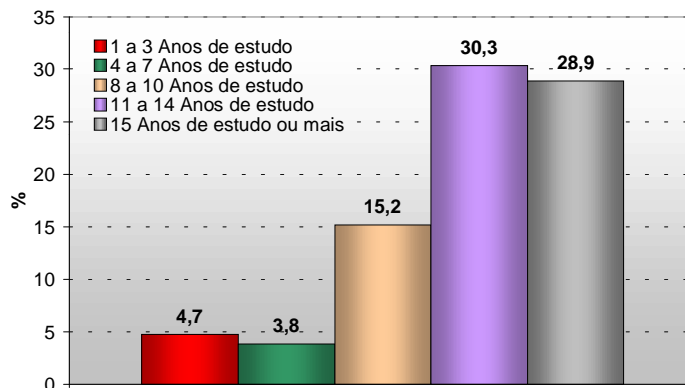
Gráfico 2.6.10: Percentual de Utilização de Internet, e-mail e de posse de Computador, segundo Cor/Raça



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

O maior acesso à Internet por nível de escolaridade se mantém,

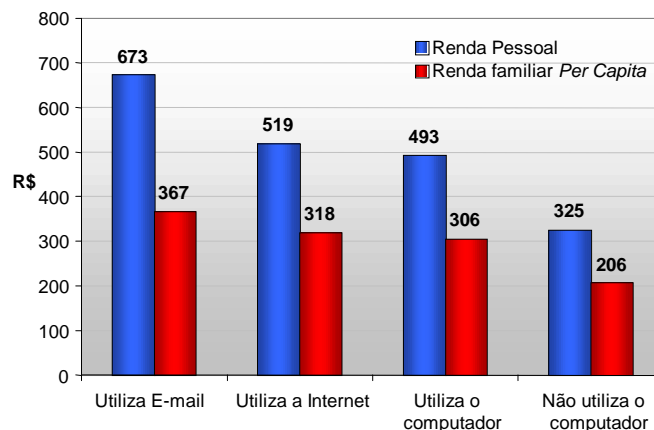
Gráfico 2.6.11: Percentual de pessoas que utilizam a Internet por faixa de anos de estudo nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Nota: Os percentuais foram calculados em relação ao próprio grupo

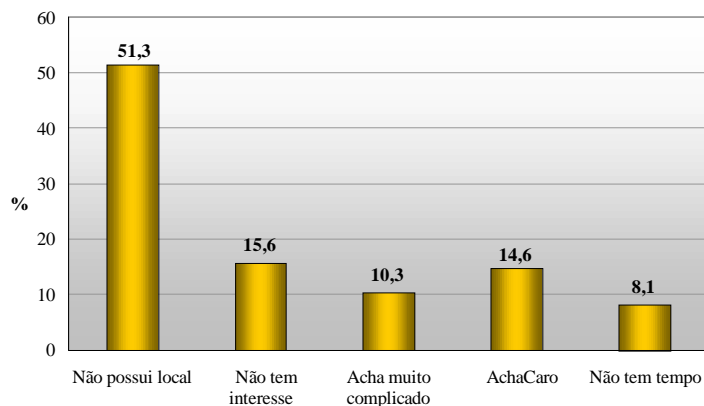
A distância entre maior e menor renda aumenta visivelmente, quando se passa do grupo de usuários de computador para o de usuários de Internet, o que deve estar relacionado a seu custo e à dificuldade de acesso:

Gráfico 2.6.12: Renda domiciliar *per capita* e renda pessoal, segundo o nível de inclusão digital



Tal hipótese é confirmada no gráfico a seguir, no qual se observa que, para mais de metade dos pesquisados, o motivo para não acessar a Internet é a falta de local, enquanto para 14.6 % deles é o custo.

Gráfico 2.6.13: Motivos para não acessar a Internet, nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Universo: usuários de computador que não acessam a internet (8,7% da população).

Intensidade e tipos de uso

A maioria dos participantes dos grupos focais utiliza a Internet pelo menos uma vez por semana, e fica conectada em torno de duas a três horas. Normalmente, o acesso é feito em casa, no trabalho ou na Estação Futuro. De forma geral, o grupo de homens acima

de 35 anos e o grupo das lideranças comunitárias, principalmente alguns coordenadores de instituições comunitárias, são os que acessam com maior frequência. Metade dos homens acima de 35 anos acessa a Internet no mínimo três vezes por semana, normalmente por causa do trabalho ou em busca de informação a ele relacionada como, por exemplo, IPVA, financiamento da Caixa Econômica ou cadastramento de CPF. Os que acessam com menor frequência, normalmente o fazem rapidamente, para procurar alguma informação específica (sobre concurso ou consulta de saldo bancário, por exemplo).

Todas as lideranças comunitárias (professor de ONG e alguns coordenadores de instituições comunitárias) que têm acesso à Internet, utilizam-na diariamente. Alguns chegam a ficar conectados o dia inteiro. O acesso à Internet está normalmente vinculado a trabalho, comunicação com parceiros, envio de projetos e documentos, divulgação de seminários e captação de recursos. Alguns acessam também para ler jornal ou para pesquisa de faculdade.

Os sites preferidos pelos jovens entre 16 e 22 anos estão basicamente vinculados à diversão, em especial os de música e de fofoca (Fuxico). Um dos jovens é vice-presidente do fã clube de Vanessa Jackson, e está sempre procurando saber tudo o que é divulgado sobre ela. Outro rapaz entra toda noite para se distrair, depois de passar o dia inteiro trabalhando com computador. Às vezes, envia relatórios a clientes, busca informação sobre economia, além de visitar salas de bate-papo, ICQ e sites com notícias e fofocas. A Internet também é utilizada por alguns desse grupo, e pela maioria dos jovens até 16 anos, para a realização de trabalhos escolares, através de pesquisa em sites de busca. Para os participantes em geral, os principais pontos que devem ser melhorados na Internet são velocidade, segurança, facilitação do acesso e custo. O custo do acesso foi bastante enfatizado pelos homens acima de 35 anos. Para um deles, a propaganda deveria ser o financiador da Internet. O usuário deveria pagar apenas o custo da eletricidade, e os patrocinadores pagariam o custo da Internet. Segundo ele, esta seria a forma mais racional para se globalizar realmente a Internet e diminuir o nível de exclusão.

O grupo de jovens entre 16 e 22 anos se mostrou preocupado com o uso contínuo da Internet, já que tudo pode ser feito a partir do computador, desde pagamento de contas até encontros com amigos e diversão. Para eles, isto levaria a um isolamento, um distanciamento entre as pessoas, pois a Internet é muito impessoal. O grupo de lideranças comunitárias também acha que o computador gera um certo isolamento: as pessoas ficam presas ao micro ou à Internet, e se esquecem de conversar. O professor que atua em uma ONG comparou o computador à televisão: as pessoas ficam presas a um programa, em determinada hora. Embora a Internet também traga a possibilidade de interação, trata-se de uma relação fria, porque não há um contato pessoal.

Tipos de sites e conteúdos acessados

A qualidade da conexão e a necessidade de tradução para os sites estrangeiros foram indicados pelas mulheres entre 22 e 35 anos como aspectos importantes a serem melhorados. De maneira geral, os jovens de 16 anos não esperam mais nada da Internet, apenas melhor organização. O excesso de propaganda também incomoda este grupo.

No que diz respeito aos sites estrangeiros, poucos são os que acessam sites em outras línguas. Aqueles que procuram este tipo de site normalmente o fazem por causa de curso de línguas, ou mesmo de trabalho profissional. Um jovem de 16 a 22 acessa sites em inglês por uma demanda do curso, e dá preferência àqueles de música, fofocas e notícias. Ele não tem dificuldades com a língua. Um homem acima de 35 anos acessa um site BBC cuja proposta é ensinar inglês, o que torna o conteúdo mais compreensível.

No grupo de homens na faixa dos 22 a 35 anos, um deles já acessou sites gays em cantonês, tailandês, chinês. Ele não procura o site pelo conteúdo, que inclusive não compreende, mas pelas imagens, pois trabalha com desenho e webdesigner. Outro, que trabalha com esportes, acessou algumas vezes um site da Inglaterra sobre futebol e conseguiu compreender o conteúdo, com a ajuda do tradutor de texto.

Poucas mulheres entre 22 e 35 anos e acima dos 35 acessam sites em outras línguas. As que o fazem não têm dificuldade com o conteúdo, pois já frequentaram cursos. Alguns dos jovens acessam sites de bandas de música e procuram ler a história da banda,

quando há tradução. Do contrário, eles não se preocupam com o texto, e tentam entender o conteúdo do site pelas imagens.

Todos os participantes gostariam de ter contato com comunidades de outros países. A maioria gostaria de conhecer algo sobre a cultura, os costumes e as crenças de outros povos. Um dos jovens entre 16 e 22 anos se interessa especificamente pela cultura negra dos Estados Unidos, no que tange ao tipo de música. Já para os rapazes de até 16 anos, o assunto seria mulher. A possibilidade de divulgação do seu trabalho em português seria muito interessante para um dos homens acima de 35 anos, que é músico.

A maioria das pessoas também achou interessante a idéia de conhecer comunidades carentes de outros países, e ter acesso a seu modo de vida. Foi enfatizada a troca de informações, com o objetivo de melhorar a vida nas comunidades, a partir de experiências em que alguma dificuldade tenha sido superada, e o sofrimento das pessoas, minimizado. Outros sugeriram apenas uma comparação entre modos de vida. Uma das mulheres de 22 a 35 anos gostaria de ver a diferença entre uma favela de Primeiro Mundo e outra, de Terceiro Mundo.

Alguns dos participantes relataram haver conhecido pessoas pela Internet, com exceção do grupo de mulheres acima de 35 anos. Dois dos jovens de 16 a 22 anos fizeram várias amizades em salas de bate-papo e, inclusive, já namoraram moças que conheceram na Internet. No entanto, um deles declarou achar perigoso marcar encontros através de salas de bate-papo e evita dar informações sobre sua vida para pessoas que não conhece.

No grupo de homens acima de 35 anos, um deles organizou alguns encontros de vários internautas, no Norte Shopping, e ainda mantém contato com eles, por e-mail e por telefone. Essas pessoas estão sempre trocando informações, e ele ajudou a empregar dois deles na área de segurança. Outro participante do grupo fez amizade com um argentino numa sala de bate-papo, mas não chegou a conhecê-lo pessoalmente.

Algumas mulheres entre 22 e 35 anos relataram haver conhecido homens pela Internet, chegando a encontrá-los pessoalmente. Uma delas colocou seu perfil num site, e conheceu muitas pessoas, chegando a ir a encontros marcados pelos internautas. Um

deles conheceu chegou a consertar seu computador, e outro, que era advogado, ajudou em sua separação. No grupo de homens de 22 a 35 anos, um deles conheceu uma moça de Minas Gerais numa sala de bate-papo. Eles namoraram por quase dois anos, mas acabaram se separando quando ela propôs casamento. Ela o ajudou a localizar a família de seu pai, com a qual ele havia perdido contato há muitos anos, conseguindo encontrar uma de suas tias.

A maioria dos jovens até 16 anos acessa salas de bate-papo. Eles disseram já haver conhecido pessoas com as quais eles conversam no chat, enviam e-mails ou falam por telefone. No entanto, nenhum deles demonstrou interesse em conhecer esses internautas pessoalmente.

Segundo as lideranças comunitárias, faltam mecanismos de controle quanto ao conteúdo dos sites, para impedir o acesso a páginas que, por exemplo, estimulem a violência. Por outro lado, uma das coordenadoras de instituição comunitária acredita que, se tivesse acesso à Internet, poderia ajudar pessoas da comunidade, através da divulgação de situações que dependem da solidariedade das pessoas.

Segundo um dos homens com mais de 35 anos, o interesse das pessoas está na informação, na comunicação e na educação, e a Internet oferece um mundo a ser explorado. As pessoas, quando conhecem a Internet, se deparam com uma nova situação, que abre portas para tudo. Para as mulheres acima de 35 anos, a Internet está cada vez mais presente no dia-a-dia das pessoas. Quem não sabe mexer no computador vai ter dificuldade para sacar dinheiro no banco. Atualmente, há uma grande diversidade de assuntos que são tratados via Internet, como inscrições em concurso, renovação de matrículas de alunos de escolas estaduais, e até um programa convencional de TV fornece receitas que podem ser visualizadas em sites.

No grupo de lideranças comunitárias, algumas relações institucionais e parcerias foram formadas a partir da Internet. O professor da ONG conseguiu contato com o cônsul da Austrália através da Internet, e enviou uma parte do material do projeto para avaliação. Foi observado pelos participantes deste grupo que outras instituições, localizadas fora da comunidade, respondem mais rapidamente através de e-mail do que por contato telefônico. Mesmo que a resposta seja negativa, é mais difícil não haver um retorno, o que é comum por telefone. Portanto, a instituição que tem acesso à Internet é

mais valorizada, além de a comunicação ser mais ágil. Mais do que isso, a Internet abre portas antes impensadas, proporcionando uma gama maior de possibilidades, até mesmo a formação de parcerias com internautas de outros países

Normalmente as mulheres acima de 35 anos acessam a Internet apenas quando necessário, para fazer pesquisa escolar para os filhos ou obter informações sobre empregos e concursos. Uma das que a utilizam diariamente, acessa no emprego apenas sites relacionados a trabalho, nunca a diversão. Ela utiliza a Internet para compra de livros para a creche ou para a escola, verificando formas de pagamento e conteúdo desses livros. Tem muita vontade de navegar livremente e entrar em salas de bate-papo, mas isso não é permitido em seu ambiente de trabalho.

A maioria dos homens de 22 a 35 anos utiliza a Internet basicamente para verificar e-mails. Outros procuram sites de diversão, tais como de esportes, música ou filmes. Um deles acessa a Justiça Federal para acompanhar um processo.

O custo da Internet é citado pelos grupos de mulheres e de homens de 22 a 35 anos como fator que limita a frequência de acesso, e também o tempo da conexão. A mãe de um dos jovens entre 16 e 22 anos controla o uso da Internet e do computador por causa dos gastos envolvidos. Ele acessa a Internet durante a madrugada para baratear o custo, utilizando o ICQ ou sala de bate-papo com os amigos.

Para alguns participantes dos grupos focais, a Internet é uma ferramenta importante para seu trabalho. A maioria dos homens com mais de 35 anos utiliza a Internet para o trabalho. Um deles trabalha com futebol, no clube Botafogo, e acessa a Internet em busca de informações sobre o esporte. Para outro, a Internet é um instrumento fundamental de divulgação de seu trabalho nos meios de comunicação. Isto lhe permite conseguir 80% de seu sustento. Ele está promovendo um evento em que será enterrado vivo. Através da Internet, ele também conseguiu uma entrevista com o Wagner Montes e contato com o diretor do Banco do Brasil, que vai lhe oferecer suporte para uma viagem ao exterior, além de homologar o recorde nacional de tempo enterrado.

Uma das mulheres acima de 35 anos vendia vídeos e livros pela Internet. Ela possuía um cadastro de e-mails, em que eram anexadas as propagandas a serem enviadas. Outra também ganhava dinheiro com a Internet, trabalhando com serviços gráficos.

Algumas pessoas pagavam uma taxa mensal para que ela verificasse seus e-mails, pois elas não tinham tempo para isso. Entre as mulheres na faixa de 22 a 35 anos, uma teve que aprender a utilizar a Internet por exigência do trabalho, já que era necessário o acesso a sites específicos, da Receita Federal e da Caixa Econômica. Também no grupo de homens de 22 a 35 anos, o técnico de futebol fez uma parceria com uma ONG da Itália, da qual várias famílias na Rocinha vão receber ajuda de custo para que seus filhos possam participar do time.

O provedor utilizado pelos que têm computador em casa normalmente é gratuito, (IBEST ou IG, na maioria das vezes). Apenas no grupo de jovens de até 16 anos, metade deles utiliza provedor pago.

Os sites que as mulheres de 22 a 35 anos mais acessam são aqueles voltados para emprego (CAT) ou concursos. Uma delas teve retorno, e foi chamada para participar da seleção para uma vaga de auxiliar contábil. No entanto, ela recusou pois estava realizando um trabalho como autônoma, que pagava melhor. As mulheres acima de 35 anos também costumam enviar currículos e fazer inscrições em concursos pela Internet.

Apenas um dos jovens de 16 a 22 anos já procurou emprego através da Internet. Ele é cadastrado no SIEA (Site de Imigração do Ambiente Escola), está constantemente verificando possibilidades de estágio, e já conseguiu um trabalho através deste site.

Uma das pessoas do grupo de lideranças comunitárias também já procurou emprego pela Internet. Ela passou pelo processo de seleção da Vale do Rio Doce, fazendo várias entrevistas. No final, não foi chamada e teve a impressão de que eles estavam apenas formando um banco de dados.

Melhorias na Internet

De maneira geral, os participantes indicaram como principais pontos a serem melhorados na Internet: velocidade, segurança, facilitação do acesso e custo. O custo do acesso foi bastante enfatizado pelos homens acima de 35 anos. Para um deles, a propaganda deveria ser o financiador da Internet. O usuário deveria pagar apenas o custo da eletricidade e os patrocinadores pagariam o custo da Internet. Segundo ele,

esta seria a forma mais racional para se globalizar realmente a Internet e acabar um pouco com a exclusão.

O grupo de jovens de 16 a 22 anos se mostraram preocupados com o uso contínuo da Internet, no qual tudo seria feito a partir do computador, desde pagamento de contas até encontros com amigos e diversão. Para eles, isto levaria a um isolamento, um distanciamento entre as pessoas, pois a Internet é muito impessoal. O grupo de lideranças comunitárias também acha que o computador leva a um certo isolamento daqueles que o utilizam. As pessoas ficam presas ao micro ou a Internet, esquecendo de conversar. O professor da ONG comparou o computador a televisão, pois as pessoas ficam presas a determinado programa naquela determinada hora. No entanto, a Internet traz a possibilidade de interação, mas é uma relação fria porque não há um contato pessoal.

A qualidade da conexão e a necessidade de tradução para os sites estrangeiros também foram indicados pelas mulheres entre 22 e 35 anos como aspectos importantes a serem melhorados.

A maioria concorda que o ideal seria que todos tivessem condições de ter um computador e acesso a Internet. A Internet também tem o papel de educador pois favorece o acesso à informação e a educação.

Computação, educação e cursos pela Internet

Os pais dos jovens do grupo de 16 a 22 anos demonstram preferir que os filhos fiquem em casa, utilizando o computador, e não na rua, sujeitos a toda sorte de situações, especialmente as relacionadas à violência. Um jovem do grupo de não-usuários da Internet também percebe essa atitude por parte de um tio, que facilita o acesso ao computador para evitar que ele fique nas ruas se metendo em confusão. Este estímulo ao uso do micro passa por uma tentativa de proteção e de dar maior segurança aos filhos. Apesar de reconhecerem isso, os jovens ressaltam a importância de manterem outras atividades e experiências, como contatos pessoais, além de trabalho, estudo e esporte.

Alguns jovens de 16 a 22 anos também observam que os pais incentivam o uso do computador visando a abrir portas na vida profissional, para ajudá-los a conseguir um emprego melhor. Um jovem relata que o pai o estimula não só pelo lado profissional, mas também para que ele possa ajudá-lo com os aparelhos eletrônicos, que o pai não sabe manusear.

Ainda os jovens de 16 a 22 anos observaram que o computador também seria uma opção melhor que a televisão. Com a TV, a pessoa não pode interagir e se esquece do que existe a seu redor, afastando-se, inclusive, da leitura. Em contrapartida, o computador pelo menos permite que a pessoa treine a leitura e escrita.

Outras lideranças comunitárias, dentre as quais o presidente de uma associação de moradores, o professor da ONG e os coordenadores de instituições comunitárias, também acreditam que o computador pode ajudar a tirar o jovem da criminalidade. Entretanto, apenas isso não seria suficiente, devendo-se tomar outras iniciativas para que os jovens tenham para onde ir, depois de fazer o curso. Segundo essas lideranças, são necessários mais recursos e parcerias com outras escolas, com empresários e com a sociedade civil. Foi também observada a necessidade de investimento no ser humano, para gerar mudança. O foco deveria estar na educação e na geração de renda e de emprego. Foi ressaltada a importância de se cobrar do Estado, que tem responsabilidades para com essas pessoas. O papel das instituições não seria o de fazer o trabalho do Estado.

Quanto à possibilidade de utilização do computador nas escolas, ela fica limitada às de rede particular. Praticamente nenhum dos alunos de escolas públicas tem acesso ao computador na própria escola. Duas mulheres de 22 a 35 anos estudam em escola pública que possui computador para uso exclusivo dos funcionários; não há possibilidade de acesso para os alunos. No grupo de homens e mulheres até 16 anos, os alunos de escola particular têm acesso ao computador e, em alguns casos, também à Internet, mas com uso direcionado para pesquisa escolar. Alguns professores pedem aos alunos que façam pesquisa na Internet, mas em caráter opcional.

No grupo de jovens de 16 a 22 anos, uma das moças é estudante de faculdade particular e pode utilizar o computador e acessar a Internet no laboratório, que é aberto a todos os alunos. Eles podem, inclusive, acessar conteúdos pessoais, não

vinculados à atividade acadêmica. Um dos rapazes da mesma faixa de idade está participando de um projeto para implementação de um laboratório para os alunos da escola estadual em que estuda. Isto foi possível devido a uma doação de computadores Pentium II, pela Petrobras. O laboratório já está praticamente pronto; ele e um colega darão aulas para os outros estudantes.

Quanto à realização de cursos pela Internet, a maioria dos homens acima de 35 anos se mostrou interessada, e a opinião das mulheres acima de 35 anos está bastante dividida. Já as mulheres entre 22 e 35 anos e os jovens de até 16 anos não fariam qualquer tipo de curso pela Internet.

A principal restrição dos grupos aos cursos via Internet diz respeito à necessidade de um professor para esclarecer dúvidas. Para um dos moradores acima de 35 anos, a interação com o professor é fundamental para o ensino, e mesmo que houvesse um serviço de apoio para sanar dúvidas, não substituiria o contato pessoal. Para as mulheres de 22 a 35 anos, a interação é essencial para que o aluno aprenda e tire suas dúvidas. Algumas mulheres acima de 35 anos acham que a Internet deixaria a pessoa isolada. Para elas, os relacionamentos estabelecidos pessoalmente e a troca de conhecimentos são muito importantes, juntamente com a oportunidade de conhecer pessoas novas. A grande vantagem dos cursos oferecidos via Internet seria a economia de tempo, especialmente porque evita deslocamentos desnecessários.

Outras objeções foram levantadas pelos grupos. Para um dos homens entre 22 e 35 anos, o curso pela Internet seria muito básico, em função dos poucos recursos disponíveis para um bom aprendizado. Na opinião de um homem acima de 35 anos, outro empecilho seria o próprio acesso à Internet, ainda muito lento quando feito no domicílio. Foi enfatizada a necessidade de banda larga, via rádio, com maior velocidade no acesso. Não seria possível fazer o curso com uma conexão lenta, que cai a toda hora. O custo foi citado pelo grupo de homens entre 22 e 35 anos, que acreditam ser muito cara a realização de um curso pela Internet. Por isso, um deles só faria tal curso se fosse possível receber o material por e-mail.

Algumas mulheres acima de 35 anos fariam curso superior pela Internet, pois seria uma oportunidade para aqueles que não chegaram ao 3º grau. No entanto, uma delas considera que o curso superior é muito sério para ser feito pela Internet, pois haveria

necessidade de um espaço de discussão que não fosse superficial, o que provavelmente ocorreria, pela Internet. Um homem acima de 35 anos declarou que só faria um curso de aperfeiçoamento na própria área em que trabalha, porque já possui algum conhecimento. Do contrário, para ele o curso se limitaria a informações teóricas, sem a possibilidade de aplicar o conhecimento na prática. Além disso, alguns cursos seriam muito difíceis de serem feitos pela Internet, como os que necessitam da utilização de ferramentas ou outros, como os de Medicina ou Engenharia. Seriam viáveis os cursos relacionados ao manuseio do computador e de alguns softwares e, mesmo assim, em caso de curso superior, dependeria da área.

Outro aspecto relevante diz respeito a diferenças na valorização do curso feito pela Internet em relação aos cursos tradicionais, realizados em sala de aula. Segundo a opinião de um morador (homem acima de 35 anos), os cursos realizados on line não seriam reconhecidos por qualquer empresa e, portanto, seriam uma perda de tempo e dinheiro. Entre os homens na faixa de 22 a 35 anos, também há o medo de o curso não ser reconhecido.

Emprego, negócios e transações pela Internet

O conhecimento de informática foi uma unanimidade, entre os participantes, no que se refere a facilitar a contratação de pessoal, por melhorar o currículo do candidato ao cargo. A exigência de uma maior especialização é sentida por todos os entrevistados. No grupo de homens e mulheres de 16 a 22 anos, a informática e o conhecimento de língua estrangeira foram apontados como essenciais para se conseguir um emprego. Além disso, dois rapazes (16 a 22 anos) precisaram ter conhecimento sobre informática para crescerem profissionalmente. Um deles trabalha com vendas e foi promovido a operador de telemarketing, o que não ocorreria se ele não soubesse manusear o computador. Outro trabalha fazendo a manutenção de computadores, incluindo limpeza, instalação de programas etc. Para este grupo, a apresentação de certificados não seria uma garantia de contratação, pois seria necessária uma demonstração prática de conhecimentos.

No entanto, um dos homens acima de 35 anos perdeu uma oportunidade de trabalho por não ter feito cursos de informática, apesar de possuir conhecimento na área. Foi uma exigência da empresa que ele apresentasse certificados. Segundo um dos entrevistados, o mercado de trabalho, principalmente para quem ultrapassou os 30 anos, está cada vez mais difícil. Ele sugere maior flexibilidade das empresas, no sentido de verificar o interesse do candidato e a possibilidade de ele evoluir no cargo, e não apenas de querer um funcionário já pronto. Outro participante faz uma queixa em relação às oportunidades oferecidas à população carente. Hoje em dia não há, nas escolas públicas, uma sala com laboratório de informática para os alunos. Para ele, o Brasil não tem e não oferece estrutura para o usuário adquirir conhecimento e se aperfeiçoar.

Entre as mulheres acima de 35 anos, o conhecimento de informática favoreceu a obtenção de emprego. Uma delas explica que a informática ajudou-a não apenas a conseguir um trabalho, como também a descobrir uma vocação. Ela ganhou uma bolsa para o curso de informática e foi convidada pelo professor para auxiliá-lo nas aulas. A partir disso, descobriu que tinha dom para ensinar e investiu num curso normal, formando-se em professora e passando a ministrar aulas, tanto de informática como no ensino fundamental. Outras dizem que o computador não as auxiliou a conseguir emprego, mas melhorou a qualidade e facilitou seu trabalho, trazendo-lhes um aperfeiçoamento pessoal.

No grupo dos homens entre 22 e 35 anos, um disse que lamentava não ter aprendido a usar o computador antes, para se atualizar. Ele acha que perdeu oportunidade de ascensão dentro da empresa, porque não tinha conhecimentos relativos ao computador. Outros dois conseguiram promoção, pelos conhecimentos sobre computação.

Para o grupo de lideranças comunitárias, que abarca desde professores de ONG, coordenadores de instituições comunitárias a presidentes de associações de moradores, atualmente os empregos exigem informática. Portanto, saber mexer no computador ajuda na conquista de emprego, pois abre portas. No entanto, foi levantado que não seria suficiente saber informática, mas seria fundamental ter conhecimentos básicos, como saber utilizar a própria língua portuguesa, tanto oral quanto escrita. Uma das coordenadoras de instituição comunitária apontou que o problema é o conhecimento

em informática ser avaliado como um fim, e não como uma ferramenta, um meio para se conseguir outras coisas.

Neste grupo, uma outra coordenadora de instituição comunitária tinha apenas noções básicas de informática, e precisou aperfeiçoar seus conhecimentos para poder realizar melhor seu trabalho. Outra relatou que o desconhecimento de informática não lhe dificultou encontrar emprego, até porque praticamente não havia micro em seu trabalho. No entanto, ela acha que facilita o trabalho, e por isso está aprendendo algumas coisas com a filha, como, por exemplo, colocar nomes e idades das crianças da creche em arquivos. A falta de um computador para os serviços da instituição torna o trabalho mais difícil e demorado, pois tudo tem que ser escrito a mão, desde fichas das crianças a ofícios.

No grupo de mulheres de 22 a 35 anos, algumas precisaram aprender a utilizar o computador para continuar no emprego. Também foi ressaltado que atualmente é necessário que a pessoa saiba pelo menos ligar o computador, porque nas empresas o ponto já é eletrônico.

Um rapaz na faixa de 16 a 22 anos (Maré) ganha dinheiro com o computador e demonstra vasto conhecimento na área de informática. Ele elabora sistemas (recentemente fez um para a SERVAS), edição de imagens e vídeos, animação 3D, sites, currículos, edita cartas, slogans, designer, e, na Internet, sabe programar o HTML. Outro rapaz, na faixa de 22 a 35 (Rocinha) também utiliza o computador para ganhar dinheiro, especialmente com recursos audiovisuais e trabalhos administrativos. Ele faz logomarcas, cartão de visitas, cria os desenhos que utiliza, faz marcas personalizadas. Para isso, usa, por exemplo, o photoshop. Um deles é um homem acima de 35 anos que trabalha atualmente com PhotoShop e Corel Drawn. Ele é músico e desenvolveu a capa do próprio CD que, através de um personagem roqueiro, fala do cotidiano e das mazelas das comunidades carentes. Seu trabalho é divulgado pela Internet.

Para essas pessoas, o uso da informática vai muito além da própria utilização no emprego. Até o cliente de bancos precisa saber algo de informática, para utilizar os caixas eletrônicos e fazer pagamentos, saques ou digitar sua senha.

Com relação à utilização da Internet para fazer negócios, em geral os participantes dos grupos focais não consideram um espaço seguro para isso. Grande parte não faria

compras ou transações bancárias que implicassem movimentação de dinheiro. Muitos utilizam a Internet apenas para comparação de preços, consulta de saldo, impressão de 2ª via para pagamento de contas e cadastramento de CPF. Um dos jovens de 16 a 22 anos acredita que acessar banco pela Internet é perigoso, e que por mais proteção que o sistema garanta, é sempre possível alguma invasão. A maioria dos homens de 22 a 35 anos não confia na Internet e não a utilizaria para pagar contas.

Os que já realizaram transações bancárias ou compras continuam inseguros com relação à Internet. Uma das mulheres de 22 a 35 anos já fez transferência de dinheiro de um banco para outro. Ela acha mais prático fazer este tipo de procedimento pela Internet. No entanto, por uma questão de segurança, prefere ir pessoalmente ao banco.

O fornecimento do número do cartão de crédito é visto pelas mulheres acima de 35 anos como o procedimento mais perigoso, quando se trata de compras pela Internet. Outro morador (homem 22 a 35 anos) acessa sites de banco apenas para ver o saldo, e só faz compras pela Internet através de boleto bancário.

A necessidade de examinar o produto para conferir se é de fato aquilo que se deseja adquirir também foi apontado como um dos problemas em caso de compras pela Internet. Um dos homens acima de 35 anos desistiu de fazer um negócio, porque tinha que efetuar o pagamento sem ter o produto em mãos. Um jovem de 16 a 22 anos também prefere ver o produto antes de realizar a compra, além de ter o nome de quem o atendeu, para depois ter a quem procurar. No entanto, a Internet não oferece essa facilidade. Um dos rapazes de até 16 anos comprou, pela Internet, um instrumento cujo fone estava quebrado. Ele perdeu muito tempo para conseguir reclamar e, por isso, não compraria novamente. Outro tentou comprar, mas havia muitos formulários a preencher e, assim, acabou desistindo.

Sites de lojas conhecidas, como Lojas Americanas ou Shoptime, deixam os usuários mais tranquilos para adquirir algum produto. Alguns homens acima de 35 anos fariam compras pela Internet, caso conhecessem a loja.

Uma das mulheres acima de 35 anos já realizou várias transações bancárias e se sente completamente segura, pois acha que quem vai arcar com as conseqüências, caso ocorra algum problema, é o próprio banco. Outras mulheres deste grupo fariam

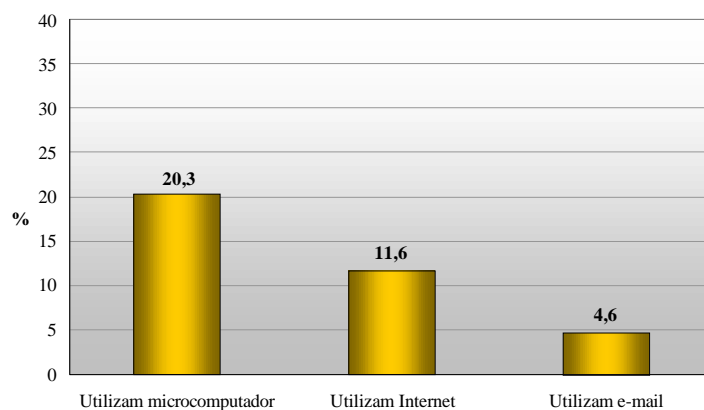
compras pela Internet, apesar de nunca terem experimentado. O que as impede é o preço dos produtos, que são considerados mais caros, e também a impossibilidade de fazerem compras com cartão ou cheque.

Por curiosidade, um dos participantes (homem acima de 35 anos) entrou em contato com um grupo no qual ele poderia aprender a ser um hacker. Para tanto, ele teria que fazer um depósito e receberia informações sobre como ter acesso à conversa alheia, senhas de celulares, etc. Ele preferiu não completar a operação.

2.7 - Como o e-mail é utilizado

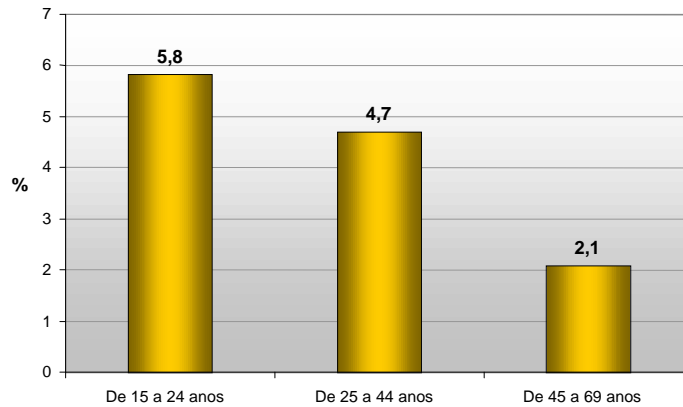
Somente 4.6% dos habitantes da favela usam e-mail, ou seja, menos da metade dos usuários de Internet, e um quarto dos usuários de computador:

Gráfico 2.7.1: Percentual de uso de e-mail em relação à utilização de microcomputador e Internet



A relação entre uso de e-mail e faixa etária indica uma tendência inesperada: embora seja ainda preponderante o uso de e-mail na faixa mais jovem da população, a distância entre os grupos etários, no uso de e-mail, se comparada com a distância entre as faixas etárias no uso de computador e Internet, tende a diminuir:

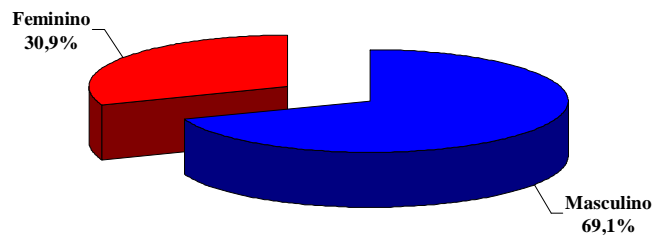
Gráfico 2.7.2: Percentual de utilização de e-mail segundo a faixa de idade, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



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

Na utilização de e-mail volta a se reproduzir o fenômeno de exclusão feminina,

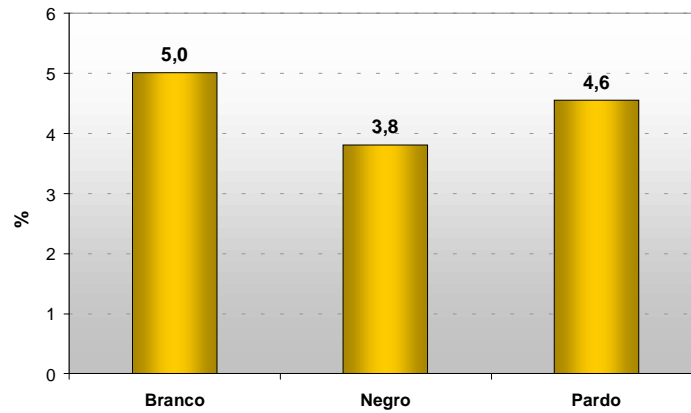
Gráfico 2.7.3: Utilização de e-mail, segundo sexo, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



Universo: os que utilizam e-mail (4,6% da população).

Em relação à cor, constatamos que o diferencial relativo entre brancos, negros e pardos é de certa forma baixo, se comparado aos diferenciais de renda, escolaridade e posse de computador. Possivelmente tal resultado está associado ao fenômeno, já mencionado, de acesso no trabalho:

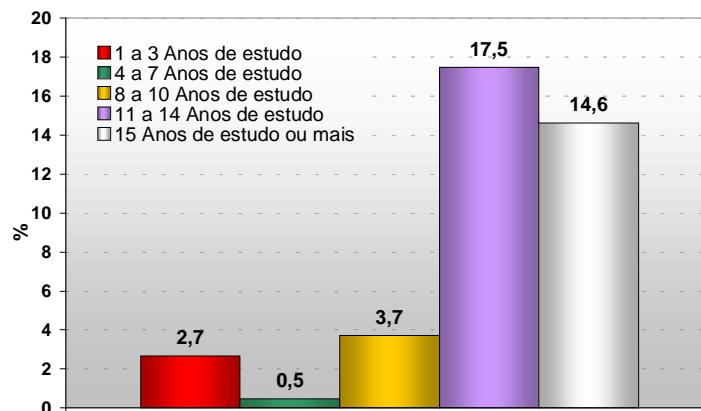
Gráfico 2.7.4: Percentual de utilização de e-mail, segundo a cor, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



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

No tocante a nível de escolaridade, porém, a distância no uso de e-mail adquire sua maior expressividade - a diminuição do percentual de usuários de e-mail entre os grupos de maior escolaridade, em relação ao nível imediatamente inferior, deve-se provavelmente à margem de erro técnico produzido pelo pequeno número de entrevistados com escolaridade superior a 15 anos:

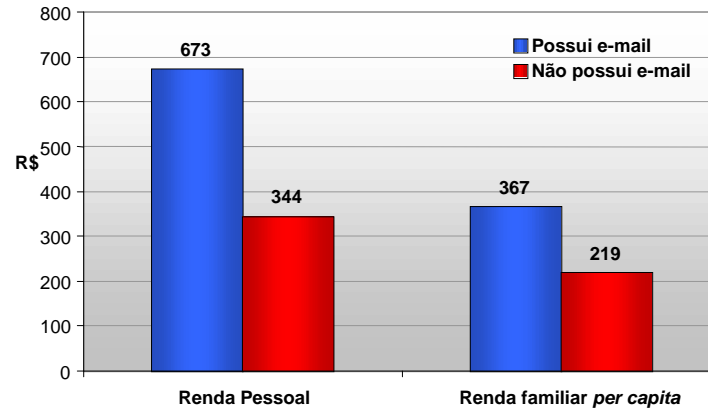
Gráfico 2.7.5: Percentual de utilização de e-mail, segundo o nível educacional, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



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

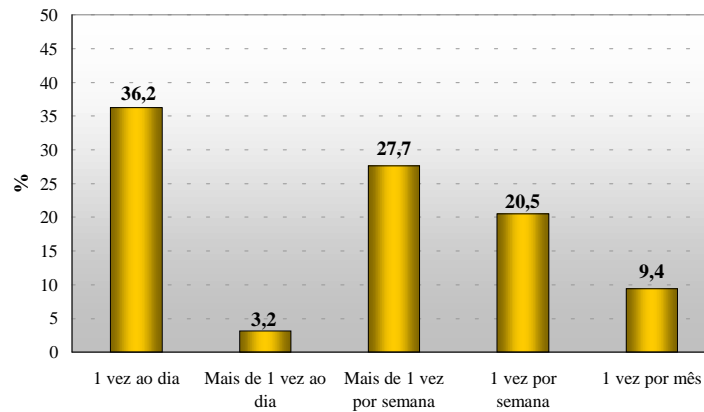
O diferencial no nível de renda reproduz porcentagens similares às de uso de Internet e computador,

Gráfico 2.7.6: Renda pessoal e familiar per capita média, segundo a utilização de e-mail, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



A intensidade no uso do e-mail é indicada no gráfico a seguir:

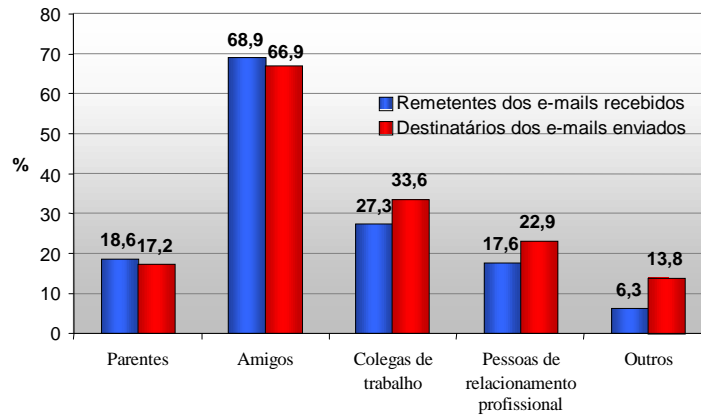
Gráfico 2.7.7: Freqüência de utilização de e-mails nas comunidades do município do Rio de Janeiro



Universo: Os que usam e-mail (4,6% da população).

O e-mail é usado, majoritariamente, para comunicação com para amigos e parentes. Seu uso profissional ainda é limitado, o que pode ser explicado pelo tipo de ocupação exercida pelo usuário de e-mail em favela, bem como por sua sociabilidade, pois grande parte de seu entorno social não tem acesso à Internet ou a e-mail.

Gráfico 2.7.8: Principais remetentes e destinatários de e-mails, nas comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro



Uso do e-mail

Em geral, quatro a seis participantes de cada grupo utilizam o e-mail para comunicação. As mulheres entre 22 e 35 anos, e os homens entre 22 e 35 e acima de 35 anos usam o e-mail com maior frequência e possuem um número mais expressivo de nomes em sua lista de comunicação, girando em torno de 20 a 50 pessoas. As mulheres dessa faixa utilizam e-mail mais para diversão, e sua lista é constituída basicamente por familiares e amigos. Entre os homens, o uso se divide: metade utiliza mais para trabalho, enquanto a outra parte tem o uso mais direcionado para diversão. A lista de um deles tem em torno de 100 pessoas, entre amigos, colegas, parentes e pessoas de outros países, com as quais mantém contato constante.

É comum jovens até 16 anos terem mais de uma conta de e-mail, com motivos específico: para trabalho, diversão, amigos ou sala de bate-papo. Um deles usa dois e-mails, por causa do limite das caixas. Assim, ele acessa o e-mail secundário quando o outro está cheio. O uso do e-mail neste grupo é basicamente voltado para diversão, e a lista é constituída, em geral, de amigos.

As mulheres acima de 35 anos verificam seu e-mail, em geral uma vez por semana. A lista de comunicação dessas mulheres contém por volta de 4 pessoas (parentes e

amigos). Apenas a que verifica diariamente o e-mail possui um número maior de contatos, girando em torno de 30 a 40 pessoas, incluindo amigos, família e colegas de trabalho.

A maioria dos jovens entre 16 e 22 anos já não verifica seu e-mail há algum tempo. Um deles relatou ter vários e-mails, pois está sempre esquecendo a senha, por utilizar pouco a Internet. Então acaba fazendo novo e-mail. Outro participante não está mais conseguindo acessar, porque o e-mail foi desativado por pouco uso. Eles têm poucas pessoas na lista de comunicação, que normalmente é constituída por família e amigos. Apenas um deles acessa diariamente seu e-mail, tendo por volta de 500 contatos, voltados tanto para trabalho quanto para diversão.

A maioria das lideranças comunitárias (professor de ONG, coordenadores de instituições comunitárias e presidente de associação de moradores) tem e-mail e o utiliza diariamente para contatos de trabalho e também de amizade. O presidente de uma associação de moradores tem e-mail, mas quem o acessa são seus filhos, já que ele não sabe como usá-lo.

2.8 - Telecentros: o caso das Estações Futuro

As Estações Futuro, que atualmente totalizam 12, são telecentros da ONG Viva Rio, estabelecidos em Campo Grande, Cesarão, Itararé, Macaé, Maré, Rocinha, Santa Cruz, São Cristóvão, Urucânia, Itaguaí e na Barraca da Feira de São Cristóvão.⁷ Do total da população das favelas, as 12 Estações Futuro são indicadas por 7.3% dos usuários como o principal local de acesso e, nas favelas em que existe uma Estação, esta porcentagem sobe para 30% do total de usuários. O impacto nas comunidades pode ser medido nos gráficos 2.8.1, 2.8.2 e 2.8.3.

Gráfico 2.8.1: Percentual de uso de microcomputadores, segundo a existência de Estação Futuro

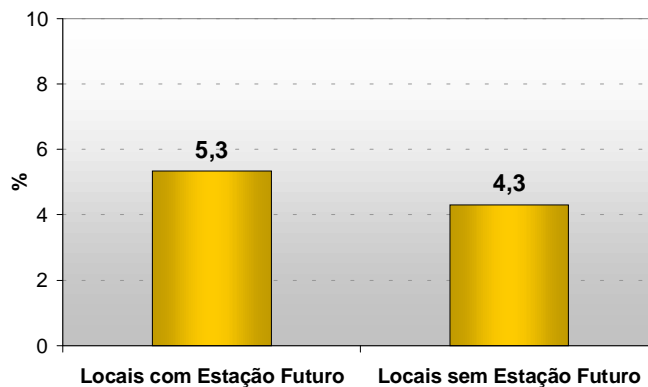


Gráfico 2.8.2: Percentual de uso de Internet, segundo a existência de Estação Futuro

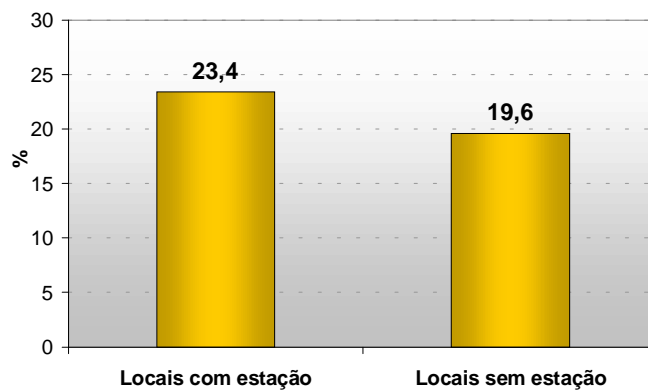
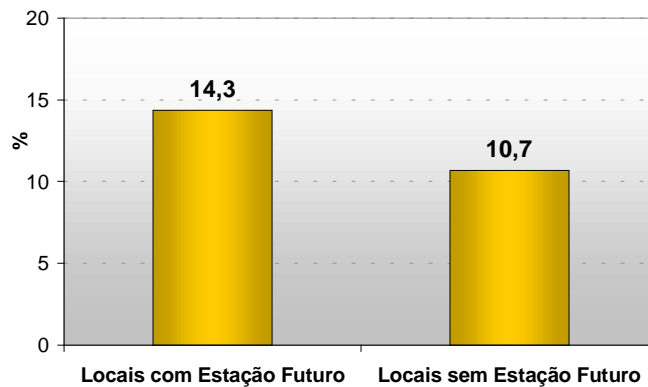


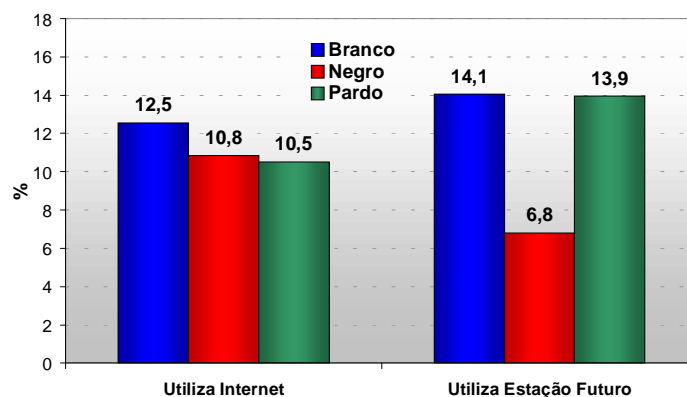
Gráfico 2.8.3: Percentual de uso de e-mail, segundo a existência de Estação Futuro



⁷ Ver Sorj, B. *brasil@povo.com - a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação*. Rio Janeiro,

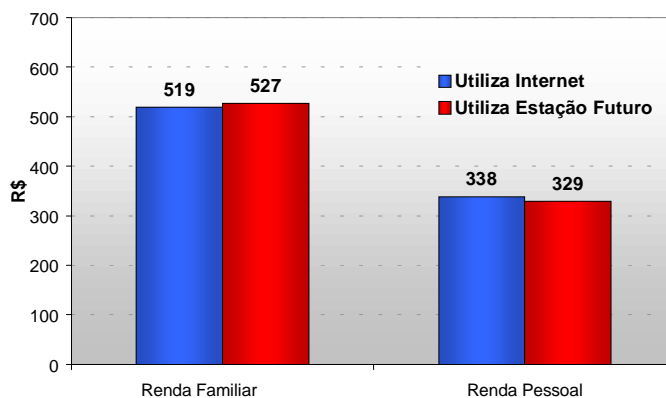
Em todos os casos, a presença da Estação Futuro indica um impacto positivo no aumento de acesso à informática e à Internet. Em termos dos padrões gerais analisados anteriormente, as Estações Futuro mostram que a distância entre os sexos se mantém, assim como em relação aos negros. Tais aspectos serão vistos no último capítulo, a partir da análise dos dados mais detalhados sobre as favelas onde existe Estação Futuro.

Gráfico 2.8.4: Utilização de Internet e Estação Futuro, segundo a cor



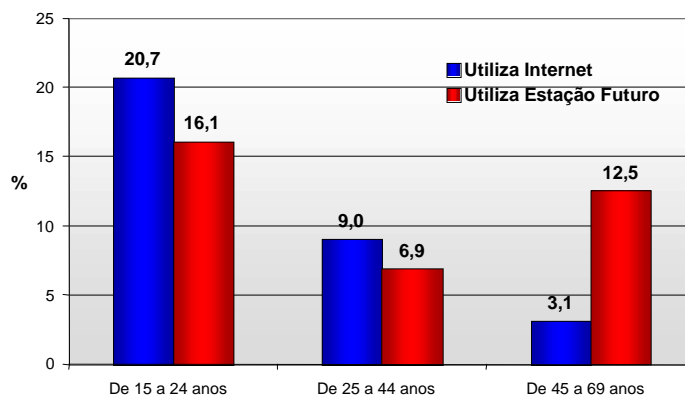
O acesso à Internet nas Estações Futuro tem um custo, ainda que inferior ao praticado pelos *cybercafés* privados, de forma que seus usuários tendem a pertencer aos setores com maior poder aquisitivo da favela, fator que é neutro em relação a gênero, mas desfavorece a população negra que, em geral, se situa nos grupos de renda inferior.

Gráfico 2.8.5: Renda pessoal e familiar *per capita* média, segundo utilização da Internet



As Estações Futuro são um fator nivelador em termos de faixa etária, pois seu público tem uma média de idade mais alta que o dos usuários de Internet. Uma possível explicação pode estar no apoio que as Estações Futuro oferecem ao usuário, como os serviços de procura de emprego, assim como na maior disponibilidade financeira das pessoas de mais idade, em relação ao público juvenil.

Gráfico 2.8.6: Utilização de Internet e Estação Futuro, segundo a faixa de idade



Estação Futuro

A maioria dos participantes dos grupos já utilizou, ou ainda utiliza, a Estação Futuro, à exceção do grupo de não-usuários da Internet. Apenas um rapaz (até 16 anos) declarou que nunca foi à Estação, por não ter muito interesse e por utilizar computador

em casa de parentes, e apenas para trabalhos escolares. Os jovens até 16 anos que ainda utilizam a Estação, o fazem com certa regularidade, e freqüentam-na cerca de uma vez por semana. No grupo de mulheres com mais de 35 anos, uma das principais razões para a utilização da Estação Futuro é a melhor conexão da Internet. Da mesma forma, as mulheres de 22 a 35 anos, mesmo aquelas que possuem computador no domicílio, preferem acessar a Internet na Estação Futuro, pois fica mais barato.

Todos os que representavam lideranças comunitárias (professor de ONG, coordenadores de instituição comunitária e presidente de associação de moradores) conhecem as atividades da Estação Futuro. Aqueles que não possuem computador na instituição, ou em casa, utilizam a Estação Futuro com regularidade. Uma das instituições comunitárias da Rocinha, que funciona principalmente como creche, utiliza a Estação para relatórios, ofícios, cartas. Dependendo da necessidade, a freqüência à Estação é de uma a duas vezes na semana. Uma das coordenadoras de instituição comunitária relatou que utiliza a Estação Futuro quando precisa fazer um ofício com melhor apresentação, mas normalmente usa o mimeógrafo. Na verdade, ela utiliza a Estação com maior freqüência para assuntos pessoais, pois tem uma amiga na França, que está sempre enviando e-mails. Geralmente é sua filha quem vai até lá, e lhe traz as mensagens impressas.

A razão mais comum para a não-utilização da Estação é a posse de computador no domicílio. Mesmo assim, os jovens de 16 a 22 anos ainda costumam ir à Estação Futuro quando não conseguem acessar a Internet em casa. Também os jovens de até 16 anos que possuem computador, quando a conexão com a Internet não está boa no domicílio, vão à Estação. Algumas lideranças comunitárias, especialmente aquelas que trabalham na coordenação de instituições comunitárias, freqüentam a Estação Futuro somente quando ocorre algum problema com a Internet, ou com o computador.

Apenas um dos participantes do grupo de não-usuários conhecia a Estação Futuro. Ele a descobriu quando passava em frente e viu os cartazes indicativos dos preços dos serviços. Ele achou uma boa iniciativa, pois favorece aqueles que não têm onde acessar a Internet. No entanto, achou o espaço físico muito pequeno (quiosque no piscinão), além de pouco confortável.

Apesar de existirem outros pontos de acesso à Internet na Rocinha, a Estação Futuro é considerada o melhor deles pelos participantes do grupo de jovens (até 16 anos). Um dos problemas levantados se refere à velocidade das máquinas na Estação Futuro, que deveriam ser mais rápidas. A falta de fones para escutar música e o número de computadores disponíveis também foram apontados como aspectos que poderiam ser melhorados.

Quanto à velocidade no acesso aos sites na Internet, os homens e mulheres de 22 a 35 anos também acham muito lenta. No entanto, o grupo de jovens de 16 a 22 anos considera que, apesar de alguns computadores demorarem um pouco mais, de forma geral o acesso não poderia ser considerado lento.

O número de máquinas disponíveis também foi um dos pontos abordados pelas mulheres entre 22 e 35 anos e por aquelas acima de 35. Dependendo do horário, é preciso ficar aguardando outra pessoa terminar, para poder acessar. Por isso, seria interessante haver um maior número de micros. Uma das mulheres com mais de 35 anos sugeriu que fosse feita uma promoção em horário específico, exatamente quando a sala é menos utilizada.

Em relação ao espaço físico, todos os participantes o consideram bom e confortável, com exceção das mulheres de 22 a 35 anos (Rocinha). Para elas, a Estação Futuro já foi mais confortável, e o espaço é muito pequeno. O ar condicionado, apesar de central, parece não funcionar, porque a sala está sempre com uma temperatura inadequada.

O grupo de jovens entre 16 e 22 anos fez apenas elogios ao trabalho realizado na Estação Futuro. No entanto, o grupo de homens de 35 anos acha que a recepção estar instalada na sala de computadores é ruim, devido ao intenso barulho. Além disso, há sempre muito bate-papo, o que atrapalha quem está ali para trabalhar e precisa de concentração.

As mulheres de 22 a 35 anos também reclamaram do barulho. Além disso, a falta de privacidade foi apontada como um dos problemas da Estação. Uma delas se sente constrangida quando um homem se senta a seu lado para acessar o site da Playboy, e outras gostariam de ficar mais à vontade quando fossem fazer seus trabalhos, ou

mesmo navegar pela Internet. Para evitar tais situações, foi sugerida a utilização de cabines reservadas.

A maioria dos grupos considera o atendimento bom, pois as funcionárias estão sempre disponíveis para tirar dúvidas. No entanto, dois homens de 22 a 35 anos reclamaram de mau atendimento. As funcionárias não deram atenção a suas dúvidas. Por isso, deveria haver uma melhor preparação do pessoal para lidar com o público. Um deles tentou acesso em outro local, e foi melhor atendido.

Com relação ao custo para utilização da Estação Futuro, apenas no grupo de homens acima de 35 anos houve queixas acerca dos valores cobrados. Um deles relatou que possui poucos recursos, o que dificulta e até mesmo impossibilita a utilização constante de computador. Ele acessa pouco a Internet porque, apesar de ser barato, ele não possui uma renda fixa, e muitas vezes o pouco que tem é para comprar comida, não podendo passar 4 ou 5 horas na Internet, em casa ou no Viva Rio. Por isso, tem que acessar sempre rapidamente, já sabendo o que vai mandar, e não pode ficar pesquisando. Como é músico, às vezes precisa mandar uma música em MP3, só que na Estação Futuro é preciso baixar o mídia player pela Internet, o que já toma muito tempo. Por ser de comunidade de baixa renda, ele sugere que seja feita uma pesquisa para verificar quem realmente é carente e necessita de Internet. Poderia, por exemplo, ser feito um sorteio de algumas horas gratuitas por mês, para essas pessoas.

Outro homem do mesmo grupo sugeriu que o uso do computador fosse separado do acesso à Internet. A idéia é cobrar valores diferenciados para serviços apenas com textos e para acesso à Internet. Também foi recomendado que os melhores computadores deveriam ser usados exclusivamente para acessar a Internet e os outros, com menos recursos, para trabalhos mais simples. Já no grupo de jovens de 16 a 22 anos, foi sugerida uma taxa mensal, que daria direito a um certo número de horas de utilização.

Organizações localizadas nas favelas e uso da informática

Uma das instituições participantes do grupo focal é uma ONG que atua principalmente na área de educação, em escolas, a partir de parcerias (com a Petrobras, por exemplo). Funciona como escola preparatória, oferecendo diversos cursos para a comunidade, do ensino fundamental ao pré-vestibular. Essa instituição possui dois laboratórios de Informática, um deles para atender à comunidade e o outro, aos alunos. Além disso, conta com computadores que pertencem a outros projetos. No curso de informática, é oferecido um pacote básico (Windows, Excel, Power Point) e cobrada uma taxa para a apostila, que não cobre o orçamento de pessoal, mas somente o material didático. A Internet, no entanto, é de uso apenas dos funcionários, pois ainda se aguarda a liberação da verba de um projeto para a compra de material de estrutura para prover o suporte. Tudo na instituição funciona a partir do uso do computador, incluindo a elaboração de documentos.

Em um centro esportivo, cultural e educacional da prefeitura, localizado na Maré, há computadores no setor administrativo e também um laboratório de informática que oferece cursos gratuitos, do básico ao avançado, abrangendo todos os programas. A maior parte dos computadores foi doada por parceiros; no máximo dois deles foram comprados. Como a procura é muito grande, existe uma lista de espera. Só depois da construção de uma segunda sala, já prevista, será possível atender melhor à demanda da comunidade. O acesso à Internet é limitado aos funcionários da administração, pois ainda não se conseguiu parceria para a instalação deste acesso para os usuários.

Uma instituição comunitária, que oferece creche e cursos voltados para a educação - como alfabetização de jovens e adultos - possui computadores que, embora de uso da Secretaria, podem eventualmente ser utilizados para trabalhos dos alunos. Esses computadores, que foram doados, agilizam informações e dão maior flexibilidade no trabalho do dia-a-dia da instituição.

Outra instituição, que funciona basicamente como creche, oferece também cursos de artesanato para mulheres desempregadas da comunidade, e conta com um só

computador, que não acessa a Internet. A coordenadora da instituição declarou que gostaria de ter mais computadores para capacitar jovens. Este trabalho seria realizado por outros jovens que sabem mexer no micro, e que já se disponibilizaram para ajudar no curso. Ela acredita que, ao trazer jovens para a instituição, estará ajudando a tirá-los das ruas e da violência. No entanto, ainda aguarda alguma doação, já que não pode comprar os computadores.