



Exclusão Digital no Brasil e Uso de Governo Eletrônico: Análise Sobre os Indicadores da Pesquisa Sobre o Uso das TICs em Domicílios no Brasil — 2006

MARIANA REIS BALBONI¹

A Sociedade da Informação é hoje uma realidade inquestionável para uma parcela significativa da população brasileira. À medida que ela se desenvolve, cresce a preocupação do governo e de parcelas organizadas da sociedade civil em relação ao acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil (TICs), consideradas um pressuposto para a participação democrática na sociedade contemporânea.

Para a elaboração de políticas públicas que garantam esse acesso, através de programas de governo eletrônico e de inclusão digital, assim como para monitorar e avaliar o impacto sócio-econômico das TICs, faz-se necessária a coleta e divulgação de dados e indicadores confiáveis a respeito do uso e penetração da Internet no país. O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), enquanto coordenador das iniciativas de serviços Internet no país, tem como atribuição coletar e disseminar informações sobre a rede, e publica desde 2005², através de seu braço executivo, o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), duas pesquisas anuais sobre o uso TICs em todo o território nacional – a TIC Domicílios e a TIC Empresas.

As pesquisas são produzidas em sintonia com os esforços realizados pelo *Partnership en Medición de TIC para el Desarrollo*³ para a produção de indicadores comparáveis internacionalmente e seguem o padrão metodológico internacional da OCDE⁴(Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat⁵ (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia). Foram elaboradas ainda em colaboração com o Observatório para a Sociedade da Informação na América Latina e Caribe (OSILAC) da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe das Nações Unidas (CEPAL), que vem trabalhando no desenvolvimento dos indicadores-chave⁶ das tecnologias da informação e das comunicações, aprovados na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI), em 2005. Esses indicadores têm como objetivo acompanhar o desenvolvimento das Metas do Milênio, estabelecidas durante a Cúpula do Milênio, realizada em Nova Iorque em setembro de 2000, quando a Organização das Nações Unidas (ONU) reuniu líderes de 191 países para discutir os principais desafios da humanidade, entre eles a tutela dos direitos humanos e o compromisso com o combate à fome e à pobreza⁷.

Para a segunda edição da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC Domicílios 2006 — foram realizadas 10.510 entrevistas na

¹ E-mail: mariana@nic.br

² [CGIb06]

³ Iniciativa global que reúne a UIT, OECD, UNCTAD, UNESCO, escritórios regionais da ONU, UN ICT Task Force e Banco Mundial, com o objetivo de coordenar a produção de estatísticas TIC em nível mundial, colaborando para a monitoração das metas do milênio.

⁴ [OECD05]

⁵ [Euro07]

⁶ [OsCe05]

⁷ [Balb06]

zona urbana, com pessoas a partir de 10 anos de idade, cobrindo as cinco regiões do país, entre os meses de julho e novembro de 2006. A amostra probabilística foi desenhada com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Como na edição anterior, a TIC Domicílios 2006 mediu a penetração e uso da Internet em domicílios a partir dos seguintes módulos: Acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação; Uso do Computador; Uso da Internet; Governo Eletrônico; Comércio Eletrônico; Segurança da Rede; Uso do E-mail; Spam; Habilidades com o Computador; Habilidades com a Internet; Intenção de Aquisição de Equipamentos e Serviços TIC e Acesso sem Fio⁸.

RESULTADOS DA TIC DOMICÍLIOS 2006

De maneira geral, os resultados da pesquisa indicam que houve avanços em relação à posse e ao uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil, entretanto os fatores socioeconômicos continuam determinando o acesso à Internet no país: a exclusão digital acompanha o cenário de exclusão social, fazendo com que a população de regiões mais ricas, próximas aos centros urbanos, com nível de escolaridade mais alta e mais jovem tenha mais acesso à infra-estrutura de telecomunicações e aos serviços de Internet.

Posse do computador e acesso à Internet em domicílios - O computador (desktop e laptop) está presente em apenas 19,6% dos domicílios brasileiros, enquanto o acesso à Internet faz parte da realidade de somente 14,5% de residências. Ambas tecnologias são realidade principalmente em domicílios de classe AB, com renda superior a R\$ 1.801,00, e cujos moradores possuem maior índice educacional. As regiões Sul e Sudeste ficam acima da média nacional com 24,6% e 24,2% dos domicílios com computador, e 16,9% e 18,7% com acesso à Internet, respectivamente. O Nordeste apresenta a penetração mais baixa: apenas 8,5% dos domicílios possuem computador e 5,5% acesso à Internet.

A posse de outros equipamentos TIC como a televisão, presente em 97% dos domicílios brasileiros, e o rádio, em 89,6%, parece ser pouco influenciada por fatores socioeconômicos, que apresentam índices similares em todo o território nacional.

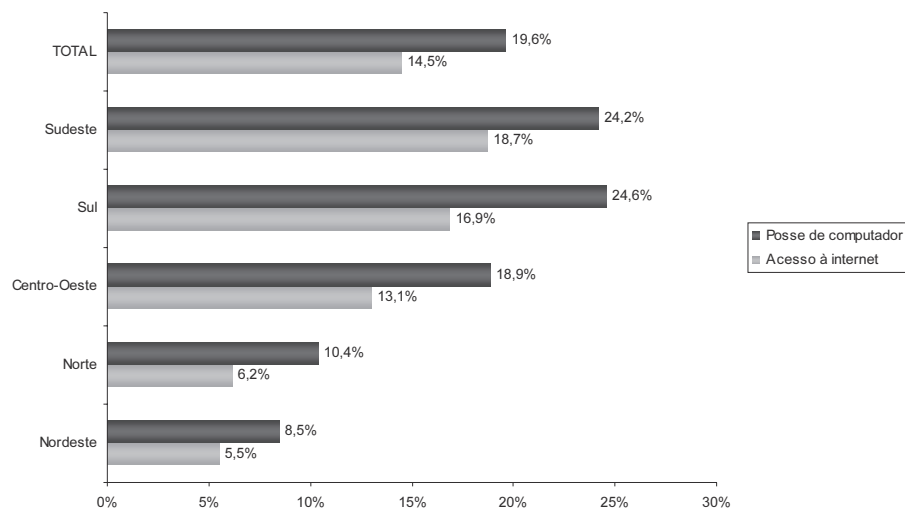


Figura 1 - Proporção de domicílios com computador e Internet por região
Base: 10.510 domicílios entrevistados

⁸ [CGIb07]



O tipo de conexão predominante é a discada via modem tradicional (dial up), utilizada em 49% dos domicílios, enquanto a banda larga está presente em 40% das residências, seja através de conexões via modem digital tipo xDSL (28,6%), via cabo (6%), via rádio (4,8%) e via satélite, com apenas 0,7%. Percebe-se, entretanto, um crescimento significativo da banda larga em relação a 2005, quando somente 22% dos domicílios possuíam esse tipo de conexão rápida, enquanto 65,4% acessavam a rede via rede dial up.

Uso individual do computador e da Internet - Somente 45,6% da população brasileira já usou um computador e 33,3% acessou a Internet alguma vez na vida, respectivamente, enquanto apenas 27,8% são considerados usuários de Internet, ou seja, acessaram a rede nos últimos três meses. Assim como ocorre com relação aos computadores, o uso da Internet cresce conforme aumenta a classe social, o nível de instrução e a renda do usuário. O uso da Internet na classe A chega a 93,4%, enquanto na classe DE é de somente 8,7%. Em relação ao grau de instrução, temos 82% das pessoas com nível superior utilizando a Internet enquanto 4,3% de analfabetos ou pessoas com baixa escolaridade são usuárias da ferramenta.

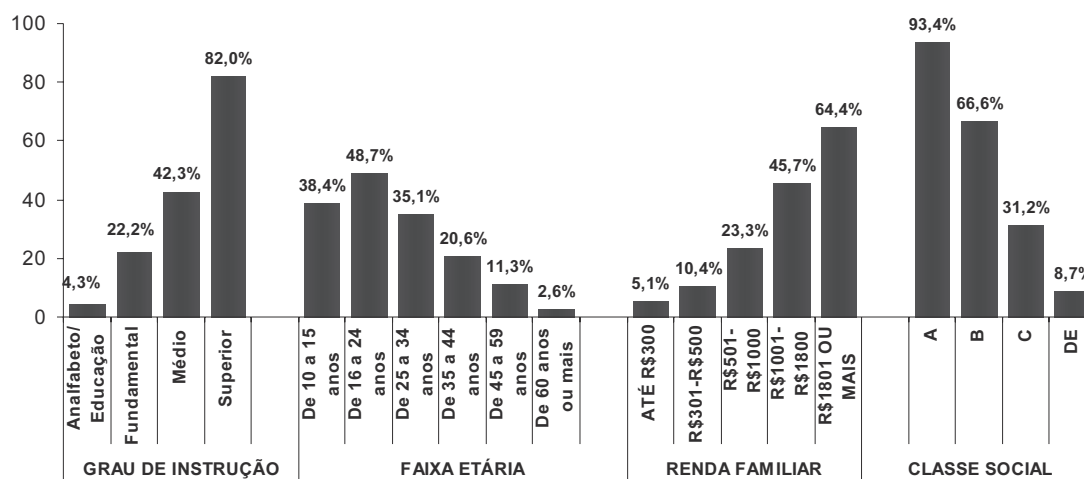


Figura 2 - Perfil do usuário de Internet Base:
2.924 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses

É importante ressaltar, entretanto, que entre o total de usuários de Internet brasileiros somente 4,3% pertencem à classe A, enquanto 36,6% são de classe B, 45,7% de classe C e 13,4% integram as classes DE. Ao levarmos em consideração as proporções continentais do nosso país, percebemos que, isolando-se os indivíduos com 10 anos ou mais, o percentual de indivíduos que pertencem à classe A corresponde a pouco mais de 1% do total da população. Essa parcela sozinha equivale à metade da população da Nova Zelândia. Por outro lado, indivíduos das classes C, D e E representam 83,4% dos habitantes, ou o equivalente a toda a população da Nigéria, país com a maior população do continente africano. Comparar os três países pode soar exagerado, porém, dois milhões de nigerianos acessam a Internet. Em resumo: o acesso às TICs está universalizado somente em uma parcela muito pequena da população brasileira.

Barreiras de uso — A maior barreira ao acesso à Internet se dá pela falta de computador, motivo apontado por 59,7% dos entrevistados, enquanto 41,8% destacaram a falta do acesso à rede no domicílio (ver tabela C16 – **Motivos pelos quais não utilizou a Internet recentemente** em <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2006/rel-int-16.htm>).

Local de uso à Internet - O principal local de uso individual da Internet no Brasil é o domicílio (40%), seguido de centros públicos de acesso pago, como lanhouses e cyber cafés (30%), e do trabalho (24%). Vale notar que em relação a 2005 houve um grande crescimento no uso das lanhouses, que era utilizada por apenas 17,6% dos internautas. Somente 15,5% dos usuários informaram acessar a rede da escola e apenas 3,5% dos internautas usam a Internet a partir de centros públicos gratuitos, como telecentros e infocentros. A pesquisa mostra que indivíduos das classes D e E utilizam mais computador e Internet em centros de acesso público pagos (48,1%) e escolas (22,8%); adultos com mais de 60 anos utilizam a Internet mais em casa (79,6%); adultos entre 25 e 44 anos utilizam mais em casa e no trabalho; jovens de 10 a 24 anos utilizam principalmente em centros de acesso público pagos, em casa e na escola. Os centros públicos de acesso gratuito (telecentros) são freqüentados principalmente por jovens das classes DE, com menor grau de instrução. Assim, percebe-se que as políticas públicas de inclusão digital precisam ser diferenciadas: políticas de uso voltadas para pessoas de menor renda, através de centros públicos de acesso – pagos ou gratuitos - parecem mais eficazes que políticas de posse, uma vez que o custo para a aquisição dessas tecnologias ainda é muito elevado para o poder aquisitivo das camadas mais pobres da população.

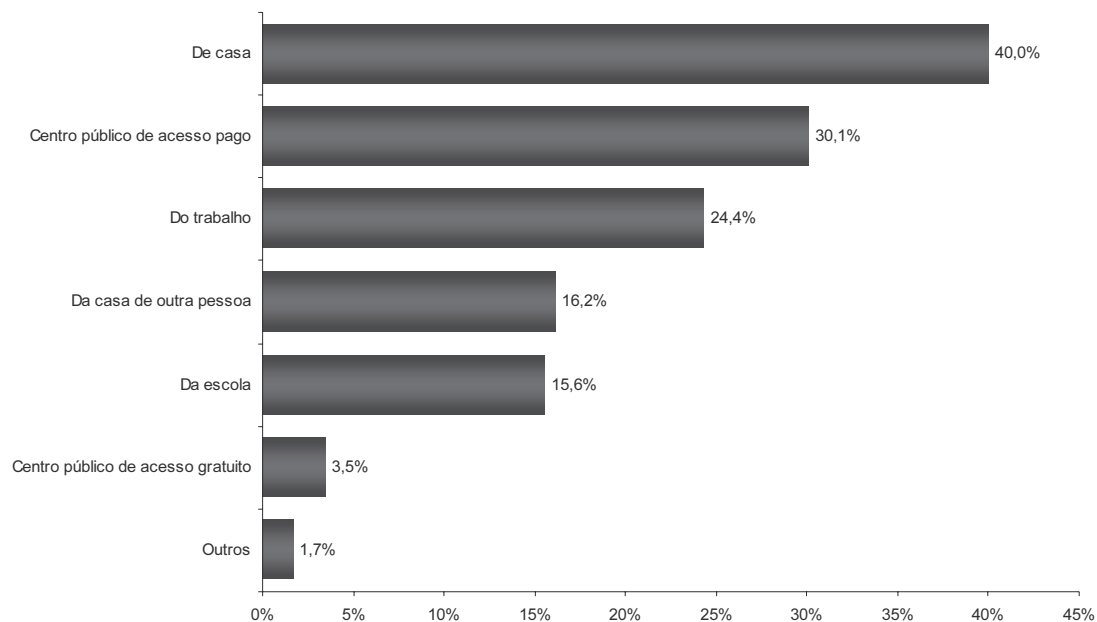


Figura 3 - Local de uso individual da Internet
Base: 2.924 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas

Atividades realizadas na Internet - Segundo os internautas, entre as atividades realizadas na rede destacam-se a comunicação, a busca de informações e o lazer, totalizando 78,2%, 75,4% e 70,8%, respectivamente. O uso da rede atividades que envolvem transações financeiras, ou comércio eletrônico ainda é pouco difundido entre o usuário brasileiro, representando respectivamente, 16,7% e 16% das atividades realizadas.

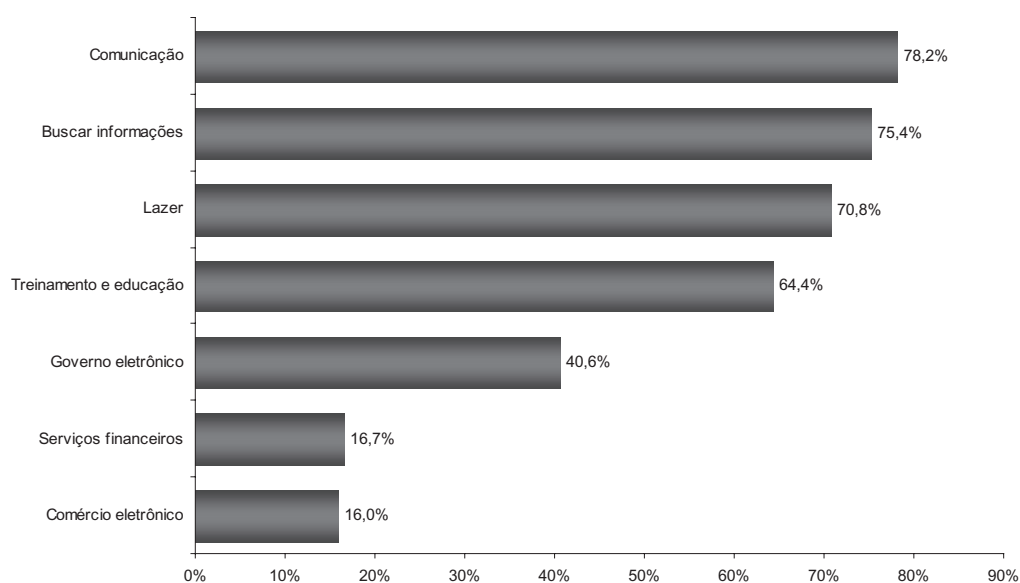


Figura 4 - Atividades realizadas na Internet Base:
2.924 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses

O Uso do Governo Eletrônico - Ainda é pequeno o número de brasileiros que se beneficia das facilidades trazidas pelo uso da Internet nas relações com o governo. Segundo a TIC Domicílios 2006⁹, somente 12,1% da população utilizou serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses, lembrando que foram consultados apenas indivíduos com mais de 16 anos, que têm idade suficiente para se relacionar com órgãos públicos. Assim como o acesso à Internet, as disparidades socioeconômicas se refletem no uso do governo eletrônico: 57,2% dos indivíduos da classe A utilizam os serviços, enquanto somente 2,5% das classes DE o fazem, sendo que o nível de escolaridade parece ser o fator determinante para o uso desses serviços, mais ainda do que a classe social e a renda, dado que 54% daqueles que têm nível superior são usuários de governo eletrônico, enquanto somente 0,5% dos analfabetos ou pessoas que possuem educação infantil utilizam esta ferramenta.

O perfil do usuário médio dos serviços de governo eletrônico é composto portanto por homens que têm entre 16 e 34 anos (69,9%), cursaram ao menos o ensino médio (89,7%), trabalham (84,5%), pertencem às classes B e C (85,2%), e têm renda acima de R\$ 1 mil (63,8%). A participação de indivíduos da classe média é grande devido ao perfil sócio-demográfico da população brasileira: do total de usuário de governo eletrônico, 6,1% são da classe A, 42,3% da classe B, 42,9% da classe C e 8,8% das classes DE, entretanto, no Brasil apenas 1,3% dos indivíduos correspondem à classe A, enquanto 15,3% pertencem à classe B, 40,7% à classe C e 42,7% às classes DE. A região Centro-Oeste concentra o maior número de usuários de governo eletrônico, muito provavelmente por causa de Brasília: 15% das pessoas com 16 anos ou mais utilizaram esse serviço em 2006. Em seguida, vem a região Sudeste com 13,8%, a região Sul com 11,5%, a região Norte com 8,3% e, por último, a região Nordeste com 7,1%.

O serviço de governos eletrônico mais utilizado pelos brasileiros é a consulta ao Cadastro de Pessoa Física (66,1%), seguido pela declaração do Imposto de Renda (48,1%), busca de informações sobre serviços públicos de educação (38,9%), inscrição em concursos públicos, (36,7%) e informações sobre emprego (30,7%).

⁹ ibid

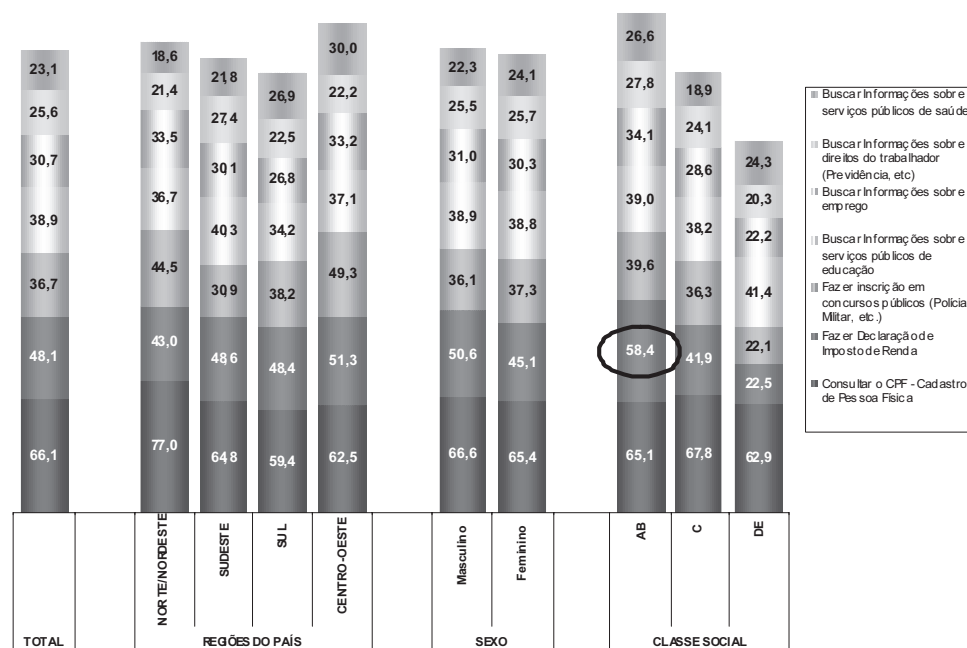


Figura 5 - Serviços de governo eletrônico utilizados
 Base: 1.272 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses

A TIC Domicílios 2006 identificou algumas diferenças no tipo de serviços de acordo com a classe social do usuário, principalmente no que diz respeito ao pagamento de impostos: o pagamento do IPVA foi responsável por 26,4% das respostas na classe AB e 6,8% nas classes DE; o pagamento do IPTU foi utilizado por 10,1% das pessoas das classes AB e por somente 2,1% dos entrevistados das classes DE. No que se refere ao gênero do usuário, a única diferença significativa identificada está no pagamento de IPVA, realizado por 23,4% dos homens e somente 13,8% das mulheres. As diferenças sócio-econômicas entre as regiões brasileiras também se destacam: se considerarmos, por exemplo, as atividades “busca de informações sobre emprego” e “busca de informações sobre programas assistenciais”, vemos que os maiores índices de penetração - respectivamente 33,5% e 13,6% - são das regiões Norte e Nordeste, as mais pobres do país.

Vemos também que os serviços de governo eletrônico mais utilizados (consulta ao CPF e Declaração do Imposto de Renda) são os facilitadores do cumprimento das obrigações do cidadão com o Estado¹⁰. Já os serviços referentes à divulgação de informações sobre seus direitos são ainda timidamente acessados. Além disso, em sua grande maioria, os serviços relacionados aos direitos do cidadão não efetivam as atividades que o cidadão desejaria realizar. Dentre os serviços levantados somente três oferecem a possibilidade do cidadão resolver seu problema: fazer o boletim de ocorrência, obter licenças e permissões e fazer inscrições em concursos públicos. Já no caso das obrigações do cidadão, os serviços são mais “transacionais” e permitem, por exemplo, o envio da declaração de imposto de renda e o pagamento de impostos e taxas de serviços públicos. Desta forma notamos que, atualmente, entre os serviços de governo eletrônico estudados – sejam municipais, estaduais ou federais — os benefícios oferecidos ao cidadão se concentram na disponibilização de informações, enquanto para o cumprimento de deveres frente ao poder público o cidadão encontra na Internet ferramentas que permitem a efetivação de transações.

¹⁰ [BaCR07]



A Internet no mundo - Segundo *Information Economy Report* da ONU¹¹, em 2006, apenas 15,6% da população mundial possuía acesso à Internet, pouco mais de 1 bilhão de pessoas, sendo que nos países ricos a taxa média de penetração é de 54,4%, enquanto nas economias mais pobres não chega a 9%. América do Norte e Europa são as regiões com o maior número de internautas – 66% da população tem acesso à rede, cerca de 425 milhões de pessoas. Já na América Latina e África as taxas de penetração da Internet são 15,5% e 3,6%, respectivamente.

Segundo a TIC Domicílios 2006, cerca de 67% da população – pouco mais de 100 milhões de brasileiros – nunca tinha acessado a Internet em 2006, sendo que entre as pessoas conectadas somente 15,5% são de classe DE, percentual que representa 7,9 milhões de pessoas. De acordo com os dados da EUROSTAT¹², instituto oficial de estatísticas da Europa, países como Noruega e Holanda possuem respectivamente 75% e 80% dos domicílios com computador e 69% e 80% de domicílios com acesso à Internet, enquanto no Brasil, segundo a TIC Domicílios, 19,6% dos domicílios têm computador e 14,5% têm acesso à Internet. Com relação ao uso de governo eletrônico, a Holanda se destaca, com 52% de usuários, seguido pela Noruega, com 57%, enquanto o Brasil apresenta 14% de usuários.

Tabela 1 - Comparação de indicadores de TIC entre alguns países

País	Percentual de domicílios com computador	Percentual de domicílios com Internet	Percentual de usuário de serviços de Governo eletrônico (sobre o total da população com 16 anos ou mais)
Holanda	80%	80%	52%
Alemanha	77%	67%	32%
Noruega	75%	69%	57%
Reino Unido	71%	63%	Não disponível
Espanha	57%	39%	25%
França	56%	41%	26%
Itália	48%	40%	16%
Portugal	45%	35%	17%
Brasil (1)	20%	14%	14%

Fonte: Eurostat 2006

(1) Fonte: TIC Domicílios 2006, CGI.br

AGRADECIMENTO

A autora agradece a colaboração de Everton Rodrigues e Juliano Cappi na análise dos dados produzidos pela pesquisa, assim como na formatação e adequação do texto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFIAS

- [Balb06] BALBONI, Mariana Reis. **Por detrás da inclusão digital**: Uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil. 242p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – USP, São Paulo. 2006.
- [BaCR07] BALBONI, Mariana Reis; CAPPI, Juliano; RODRIGUES, Everton. **Indicadores de uso de governo eletrônico por indivíduos e empresas no Brasil** (Anais

¹¹ [ONU06]

¹² Banco de dados da Eurostat de uso restrito.

- do XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública). Santo Domingo. Outubro 2007.
- [CGIb06] COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa Sobre o Uso da Internet no Brasil 2005**. São Paulo. CGI.br, 2006. 304p. Disponível em < <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2005/index.htm> >.
- [CGIb07] COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa Sobre o Uso da Internet no Brasil 2006**. São Paulo. CGI.br, 2007. 322p. Disponível em < <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2006/index.htm> >.
- [Euro07] EUROSTAT. **Methodological Manual for Statistics on the Information Society**. [s.l.]. Eurostat, 2007. 188p.
- [OECD05] OECD. **Guide to Measuring the Information Society**. Paris. OECD, 2005. 215p.
- [ONU06] ONU. **Information Economy Report 2006**. Nova Iorque e Genebra. United Nations, 2006. 314p.
- [OsCe05] OSILAC/CEPAL. **Core ICT Indicators**. [s.l.]. Osilac/Cepal, 2005. 48p.

SOBRE O AUTOR

Mariana Reis Balboni

Jornalista e gerente do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do ponto BR, braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). O CETIC.br é responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e o uso da Internet no Brasil, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento da rede no país. É mestre em ciência da comunicação pela Universidade de Montreal e doutora em ciência da comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Sua tese trata do impacto da Internet no desenvolvimento econômico, político e social de comunidades de baixa renda.