

Análise dos Resultados da TIC Domicílios 2009

Série história – Total Brasil e área urbana

1. Introdução

Marcando sua sólida trajetória, a Pesquisa TIC Domicílios chega à sua 5ª edição e traz uma perspectiva completa sobre a posse e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no Brasil. Os resultados de 2009 permitem uma análise aprofundada do cenário de inclusão digital no país, além de produzirem, pelo segundo ano consecutivo, estatísticas para o Total Brasil. Assim como em 2008, a pesquisa deste ano investigou a posse e o uso das TICs nas áreas rurais, dando início a série histórica de resultados consolidados para o país. Devido a esse fato, a análise dos resultados de 2009 discutirá conjuntamente as séries históricas para a área urbana e para o Total Brasil, diferentemente do que foi feito no ano passado, em que havia um módulo exclusivo para discussão dos resultados do Total Brasil e outro para a série histórica da área urbana.

Com a inclusão da área rural em 2008, destaca-se a importância da falta de disponibilidade de infraestrutura para o acesso à rede, que este ano chega mesmo a superar o fator “Custo elevado” entre as barreiras à inclusão digital nessas áreas. O caminho trilhado no processo de inclusão digital passa primeiramente pela disponibilização do acesso, isto é, disponibilização da infraestrutura para, num segundo momento, haver a aquisição do equipamento e, em seguida, mas não necessariamente, ocorrer a apropriação dessa tecnologia. Nesse último estágio, reside ainda um grande desafio não somente para as políticas públicas, mas também para o presente projeto de pesquisa, a fim de aprofundar o debate e trazer à luz as reais barreiras para uma apropriação efetiva das TICs que permita, inclusive, trilhar novos caminhos e produzir idéias inovadoras que gerem novas oportunidades e benefícios para o governo, para o mercado e para o cidadão.

Com o avanço da penetração do uso do computador e da Internet, essa discussão torna-se fundamental e deve estar na agenda do governo e nos debates

sobre a construção efetiva da sociedade da informação.

Os principais destaques dos resultados da pesquisa TIC Domicílios 2009 foram sintetizados a seguir:

- **Telefone fixo:** A pesquisa TIC Domicílios 2009 constatou o crescimento inesperado da posse do telefone fixo, depois de quatro anos de queda consecutiva desse indicador. Existe a possibilidade de esse fenômeno estar atrelado às estratégias mercadológicas das operadoras de telefonia fixa, como a oferta de *combos* que incluem serviços de Internet, telefone fixo e TV a cabo, e ao alto custo das tarifas de uso do telefone celular.
- **Penetração do computador e Internet:** A proporção de domicílios com computador e com acesso à Internet teve seu maior crescimento desde o início da série histórica, em 2005. Entretanto, o número de domicílios que possuem computador sem acesso à rede cresceu, o que demonstra o valor ainda elevado do custo de conexão à rede.
- **Taxa de crescimento regional do computador e Internet:** As taxas de crescimento da posse do computador e do acesso à Internet também demonstram disparidade se analisadas por região. O Nordeste brasileiro, região com a menor proporção de domicílios que possuem essas tecnologias, apresentou desempenho mais baixo do que a média nacional, figurando em último lugar nesse quesito.
- **Computador portátil:** A posse do computador portátil apresentou um aumento de incidência nos domicílios. A explosão da nova categoria *netbook* a custos mais baixos no mercado e a tendência à mobilidade possivelmente contribuíram para esse crescimento. Porém, mais uma vez, esse fenômeno enquadra-se nos domicílios de classes mais altas e com renda familiar mais elevada, ilustrando a intensa diferença de velocidade do desenvolvimento do acesso às TICs, se considerarmos renda familiar e classe social.
- **Local de acesso – Lanhouse:** O indicador local de acesso à Internet confirmou a mudança de comportamento dos internautas, conforme previsto no ano passado. O acesso realizado no domicílio tornou-se mais recorrente do que o

- feito por meio de centros públicos pagos, as *lanhouses*, fato inédito desde 2007, as quais registraram queda pelo segundo ano consecutivo, enquanto o acesso domiciliar cresceu entre 2008 e 2009, inclusive nas classes mais baixas e nas faixas de renda menos elevadas.
- **Local de acesso – Telecentro:** A proporção de usuários de Internet que acessa a rede por meio de telecentros mantém-se no Total Brasil, e cresce nas áreas rurais. O número, que em 2008 foi de 4%, registrou aumento de cerca de dois pontos percentuais, atingindo os atuais 6% de 2009. Além disso, os resultados da zona rural indicam que os telecentros tornaram-se ainda mais importantes nessas áreas do país em face ao que representam para as áreas urbanas.
 - **Atividades na Internet:** Destaca-se também o crescimento da atividade de pesquisa sobre bens e serviços realizada na Internet, que passa de 50%, em 2008, para 62% do total de usuários de Internet, em 2009. A redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), principalmente sobre produtos eletrônicos e eletrodomésticos, e a ampliação do crédito disponível ao consumidor são fatores que provavelmente impactaram esse crescimento.
 - **Mobilidade:** Apesar da divergência significativa entre o uso e a posse do telefone celular, possivelmente devido ao alto custo dos aparelhos, ambos indicadores apresentaram os maiores índices de crescimento desde o início da pesquisa, denotando tendência comportamental do uso das tecnologias móveis, juntamente com o crescimento de computadores portáteis. Entretanto, as altas tarifas praticadas pelas operadoras de telefonia móvel ainda impactam negativamente o uso da Internet via celular. Esse último indicador permaneceu no mesmo patamar nos últimos cinco anos.
 - **Segurança na rede e spam:** verificou-se o crescimento significativo do ataque de vírus e de outros programas maliciosos como problemas de segurança. Cresceu também a proporção de pessoas que declaram receber spams diariamente, à proporção de pessoas que não se incomodam com o seu recebimento.

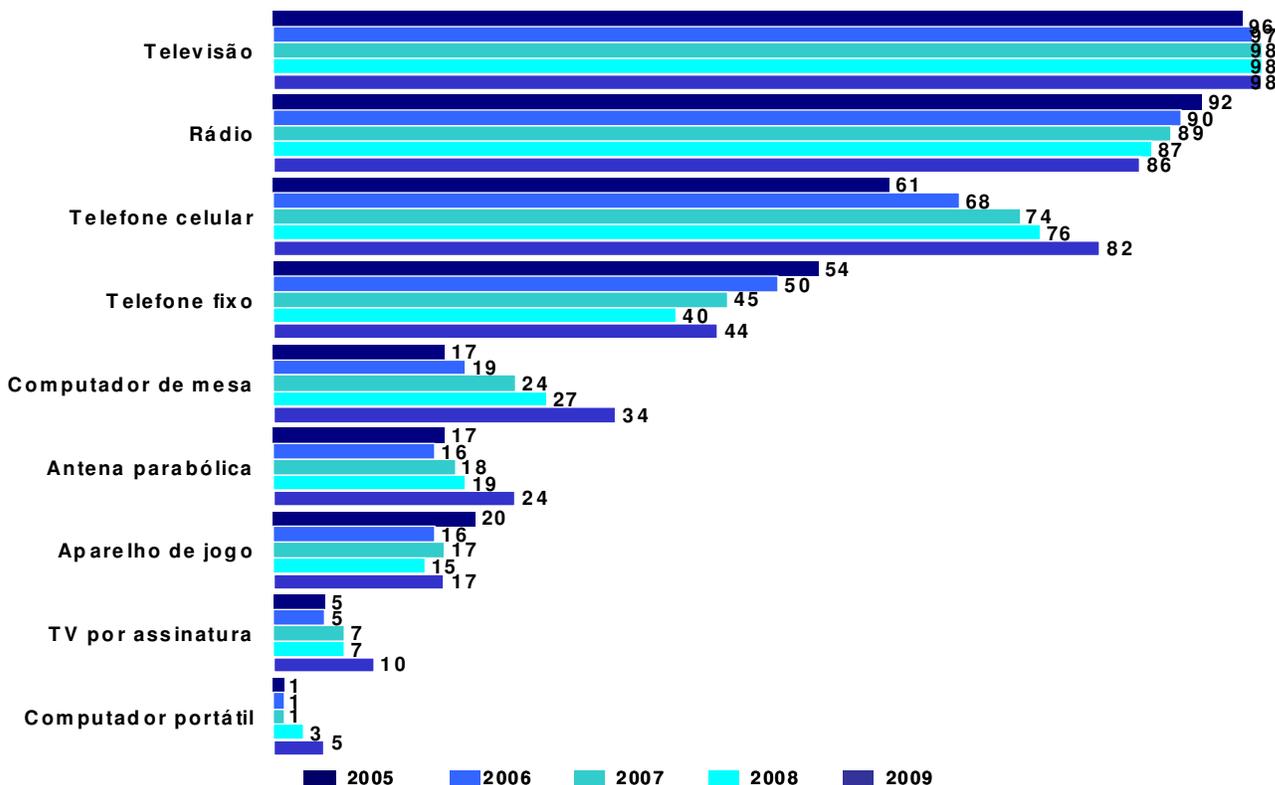
- **Governo eletrônico:** cresceu o uso de serviços de governo eletrônico no Total Brasil como resultado de políticas de e-Gov nos âmbitos municipais, estaduais e da união. Entretanto, esse crescimento ainda é muito pequeno frente ao potencial e importância desses serviços.
 - **Comércio eletrônico:** a pesquisa de preços e a compra pela Internet cresceram expressivamente em 2009. Tal indicador pode estar atrelado ao resultado de políticas fiscais implementadas pelo governo devido à crise econômica mundial. Destaca-se também uma participação expressiva da classe C, principalmente na pesquisa de preço, atividade que agrega metade dos usuários pertencentes a essa classe.

2. Acesso às tecnologias de informação e comunicação

Os resultados de 2009 confirmam a tendência de crescimento da posse das TICs nos domicílios brasileiros, apresentada desde o início da série histórica da pesquisa. Os fatores determinantes para a presença dessas tecnologias nos domicílios continuam sendo a renda familiar e a região. Observa-se sua maior penetração nos domicílios com maior renda familiar e localizados nas regiões economicamente privilegiadas do país. As tecnologias já universalizadas, como televisão e rádio, mantiveram seus altos patamares de posse. Chama atenção o crescimento da presença do telefone fixo nos domicílios; desde o início da medição, essa tecnologia apresentava redução consistente na sua penetração, contudo houve uma inversão dessa tendência e o telefone fixo cresce tanto na série histórica da área urbana quanto no Total Brasil. Em ambos os casos, o crescimento registrado foi de quatro pontos percentuais: na área urbana, o equipamento chega a 44% dos domicílios; caso se considere o consolidado urbano e o rural, a proporção chega a 40%.

GRÁFICO1: PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS DE TIC(%)

Percentual sobre o total de domicílios em área urbana



Base:
TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.
TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.
TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.
TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana
TIC 2009: 16.887 entrevistados em área urbana

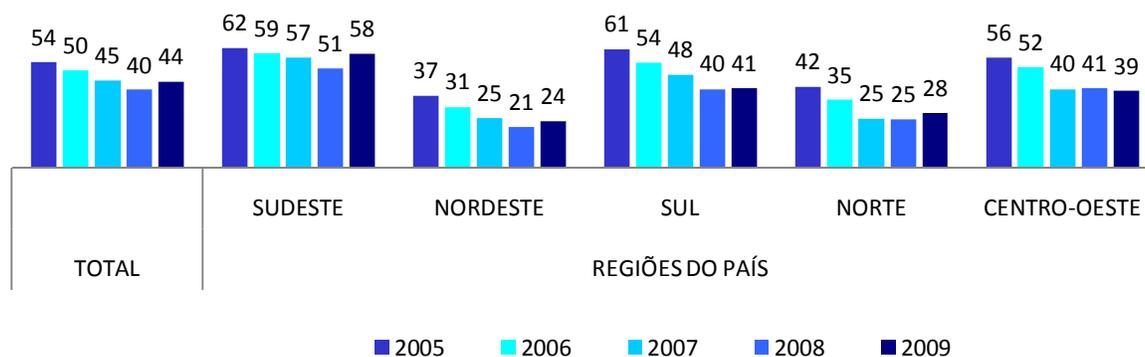
Possivelmente, o aumento da posse do telefone fixo relaciona-se às características da telefonia móvel no Brasil. Apesar da posse e do uso crescente do telefone celular, o custo para aquisição de um aparelho e, principalmente, para efetuar chamadas é ainda uma grande barreira para a expansão efetiva dessa modalidade de telefonia: 90% dos planos de celular são pré-pagos, com tarifas para ligações muito superiores às de telefone fixo.

A análise do crescimento da posse de telefone fixo por renda reforça tal hipótese: entre os anos de 2008 e 2009, quanto menor a faixa de renda familiar, maior o

crescimento do telefone fixo. Outro aspecto importante é esse crescimento ter acontecido fundamentalmente no Sudeste, região muito representativa por contar com cerca de 50% da população brasileira: a proporção de domicílios com telefone fixo passou de 51% para 58% apontando crescimento de sete pontos percentuais considerando a área urbana. Já nas regiões Sul e Centro-Oeste, a proporção manteve-se estável; nas regiões Nordeste e Norte, apresentou crescimento de três pontos percentuais.

GRÁFICO 2: PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS QUE POSSUEM TELEFONE FIXO (%)

Percentual sobre o total de domicílios em área urbana



Base:

TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.

TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.

TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.

TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana

TIC 2009: 16.887 entrevistados em área urbana

Detectou-se também o crescimento de usuários do serviço de televisão por assinatura, que passou de 7% para 10% na área urbana, além do crescimento expressivo de domicílios com Internet, como apresentado a seguir. Essa conjuntura remete à suposição de que a estratégia de venda dos “combos” – pacotes comerciais contendo produtos integrados (por exemplo: telefone fixo, TV por assinatura e acesso à Internet), amplamente divulgados por diversas operadoras do mercado – resultou no crescimento do telefone fixo, registrado no estudo.

O telefone celular continua sua tendência de crescimento e já caminha para a universalização nos domicílios brasileiros, chegando a 82% dos lares em áreas urbanas, e 78% no total do país. Apesar do crescimento significativo da telefonia

fixa observado este ano, a diferença entre a penetração do telefone móvel e do telefone fixo é muito grande (78% e 40% no Total Brasil, respectivamente). Além disso, o alto crescimento da presença do celular nos domicílios – em média 8% ao ano, enquanto o telefone fixo decresceu em média 5% ao ano – leva-nos a defender a hipótese de uma mudança de comportamento com relação à telefonia, conforme mencionado no relatório do ano passado.

Outro destaque deste ano é o crescimento do computador portátil, os *notebooks*; entre 2007 e 2008 já haviam crescido aproximadamente 150% na área urbana, passando de 1% para 3%, e entre 2008 e 2009, cresceram cerca de 70%, passando de 3% para 5%. Destaques para a região Sul, onde 9% dos domicílios já possuem um *notebook*, e para domicílios com renda acima de 10 salários mínimos, nos quais 38% dos respondentes declararam possuir o equipamento. Além do crescimento individual dos computadores de mesa e dos portáteis, 3% da população possui ambos os tipos de computador, o que indica que algumas famílias sentiram necessidade de ter mais de um equipamento, por observarem benefícios diferentes entre eles, ou devido à sua individualização.

3. Posse de computador e Internet nos domicílios

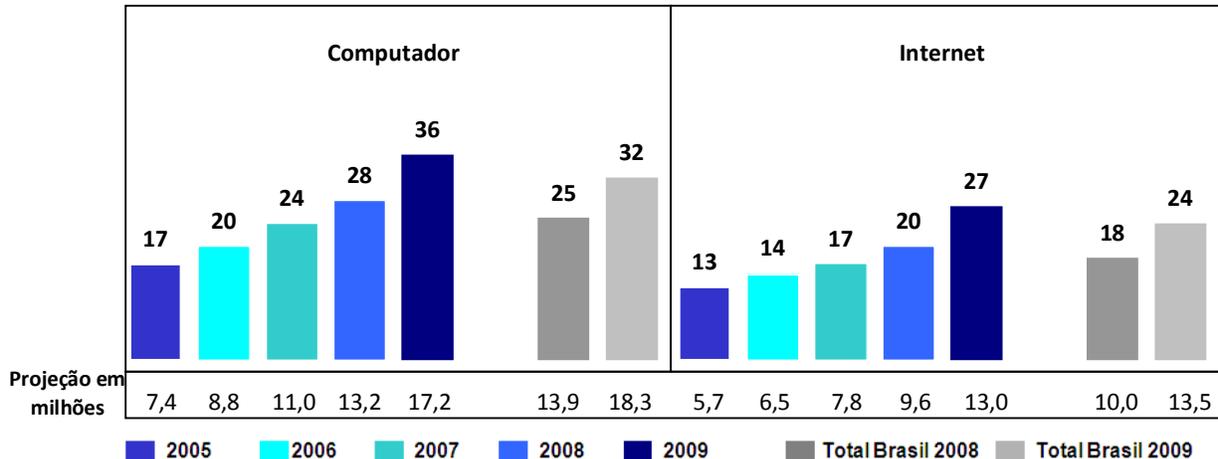
Este ano, a pesquisa revela maior crescimento da posse e do uso de computador e de Internet desde o início da Pesquisa, em 2005. Considerando o ano de 2008, observou-se um crescimento expressivo de 29% na posse do computador em área urbana. Em 2009, registrou-se a proporção de 36% de domicílios urbanos com esse equipamento, enquanto no ano passado apenas 28% dos lares brasileiros possuíam-no. O acesso à Internet também aumentou significativamente, cerca de 35% entre 2008 e 2009. No ano passado, constatou-se que 20% dos domicílios acessavam a rede mundial de computadores, já no último ano de pesquisa 27% dos locais domiciliares declararam possuir acesso à Internet.

Apesar disso, os domicílios com computador sem acesso à rede continuam a

apresentar taxa média de crescimento superior aos domicílios com acesso à rede, se considerarmos todo o período de realização da pesquisa. A posse de computadores pessoais nos domicílios cresceu 21% entre 2005 e 2009, à medida que os domicílios com acesso à Internet cresceram à taxa de 20% nos últimos cinco anos. Em 2005, havia uma diferença de quatro pontos percentuais entre a penetração domiciliar das duas tecnologias (17% dos domicílios tinham computador, mas somente 13% dos domicílios tinham acesso à Internet); em 2009, essa diferença aumentou para nove pontos percentuais, representados por 36% dos domicílios com computadores e somente 27% com acesso à rede. Em números totais, chegamos a aproximadamente quatro milhões de domicílios em área urbana que possuem computador sem acesso à *web*, número na casa de dois milhões em 2005. Considerando-se o Total Brasil, o número de domicílios com computador sem Internet chega a cinco milhões.

GRÁFICO 3: COMPUTADOR E INTERNET: POSSE (%)

Percentual sobre o total de domicílios



Base: TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana. Projeção 44 milhões de domicílios em áreas urbanas.

TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana. Projeção 45 milhões de domicílios em áreas urbanas.

TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana. Projeção 46 milhões de domicílios em áreas urbanas.

TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana / 3.080 entrevistados em área rural. Projeção 48 milhões de domicílios em áreas urbanas.

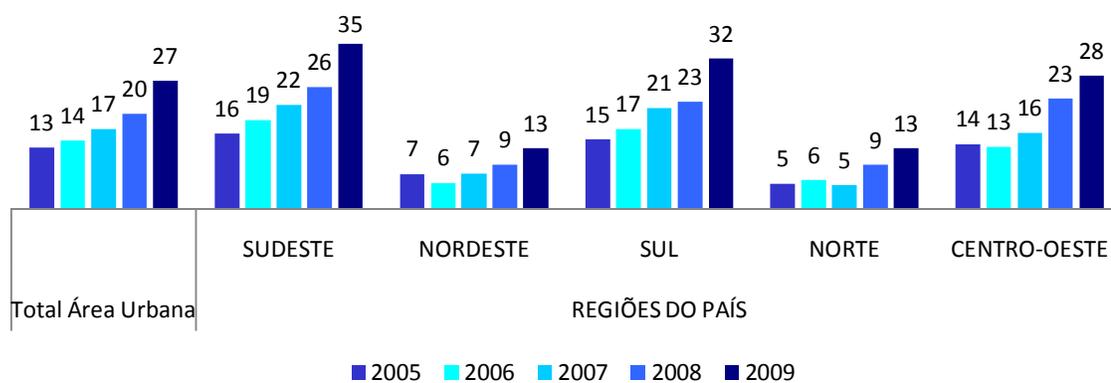
TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana / 3.144 entrevistas em área rural. Projeção 49 milhões de domicílios em áreas urbanas.

Do ponto de vista regional, o Nordeste, além de registrar um desempenho abaixo da média nacional, apresenta as menores taxas de crescimento, o que

pressupõe um possível crescimento das desigualdades digitais no país ao longo dos próximos anos. As regiões mais desfavorecidas economicamente, Norte e Nordeste, têm as proporções mais baixas de domicílios com acesso à Internet, ambas com 13%, enquanto as regiões Sudeste, com 35%, Sul, com 32%; e Centro-Oeste, com 28% dos domicílios ligados à rede, possuem penetração acima da média nacional de 27%.

GRÁFICO 4: PROPORÇÃO DOS DOMICÍLIOS COM ACESSO À INTERNET (%)

Percentual sobre o total de domicílios



Base:

TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.

TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.

TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.

TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana.

TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana.

Apesar da baixa penetração de domicílios com Internet, a região Norte apresenta a maior taxa média de crescimento do acesso à rede nesses locais, 25%, ao passo que esse crescimento não chega 15% no Nordeste. Na região Sudeste, o crescimento no período de 2005 a 2009 foi de 22%; no Sul, 21%; e no Centro-Oeste, 20%.

3.1 Tipo de conexão

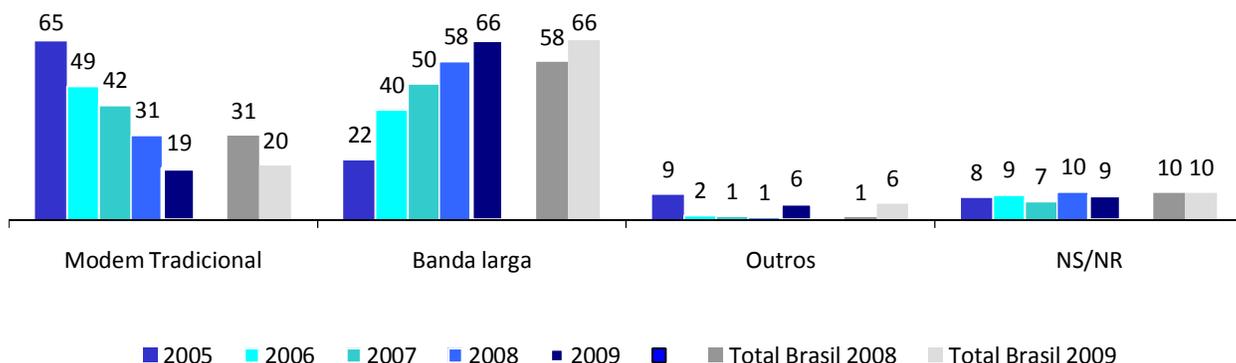
Em relação ao tipo de conexão à Internet, houve um crescimento expressivo das conexões dedicadas de alto desempenho¹, fazendo com que o percentual de

¹ É importante considerar que o conceito de conexão dedicada refere-se à combinação entre uma determinada capacidade de alto desempenho atrelada à velocidade superior a 2 Mbits por segundo, excluindo a mobilidade como caráter componente do serviço. Dentre as tecnologias pertencentes a esse grupo, estão: DSL, cabo, rádio e satélite. Até 2008, essas conexões eram denominadas conexões "Banda Larga", entretanto existem muitos planos de acesso à rede que oferecem velocidades baixas, muitas vezes abaixo do critério definido pelo Partnership on Measuring ICT for development para banda larga: velocidades acima de 254 Kbps. Por isso, alterou-se a nomenclatura originalmente utilizada para essas tecnologias de forma a se transmitir uma idéia mais precisa sobre o objeto estudado.

domicílios com tecnologias de acesso à rede tenha triplicado em quatro anos. No primeiro ano de pesquisa, em 2005, a maioria dos computadores domiciliares acessava a Internet por meio de uma conexão discada via telefone fixo – *modem* tradicional – e assim persistiu até o ano seguinte. Em 2007, esse quadro inverteu-se quando o percentual de domicílios com acesso às conexões dedicadas atingiu maior índice das citações.

O desenvolvimento das habilidades, conseqüentemente do uso, é um fator que possivelmente contribuiu para uma mudança na percepção dos usuários em relação à sua necessidade por melhor desempenho nas conexões à Internet. Como no ano passado, a pesquisa mostra que grande parte dos domicílios com Internet conecta-se à rede mundial de computadores por meio de uma conexão dedicada. Além disso, os resultados de 2009 demonstram o crescimento expressivo desse tipo de conexão, dado haver um aumento de oito pontos percentuais se comparado com 2008 – 66% dos computadores acessam à rede mundial a partir deste tipo de tecnologia de acesso, apresentando uma taxa de crescimento de 32% ao ano, em média, no período compreendido entre 2005 e 2009. Enquanto isso, o *modem* tradicional decresceu 26%, o que demonstra a conquista de espaço pelas conexões fixas de alto desempenho.

GRÁFICO 5: TIPO DE CONEXÃO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO
Percentual sobre o total de domicílios com acesso à Internet (%)



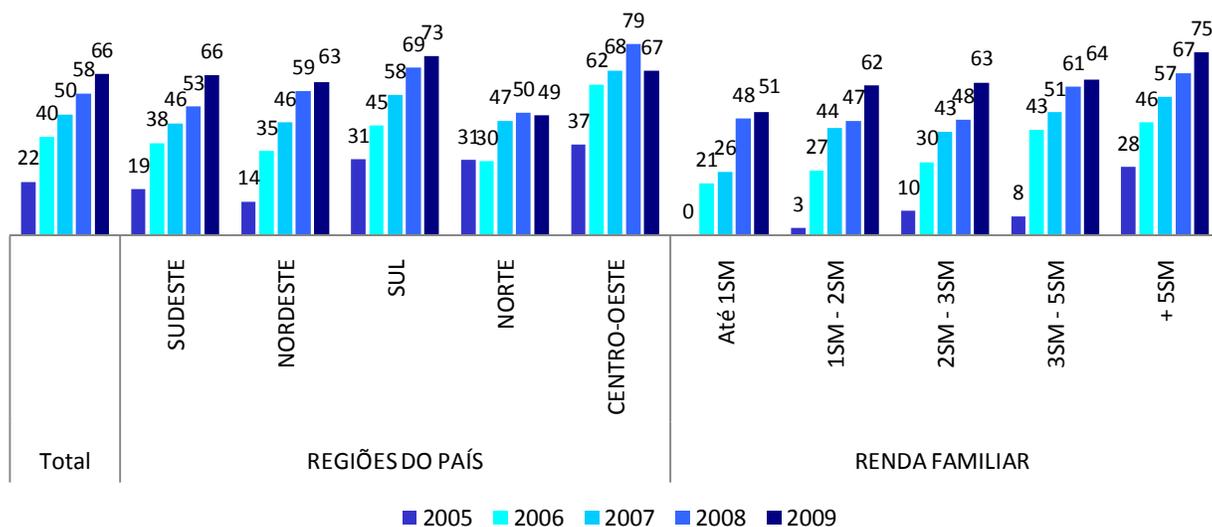
Base:
TIC 2005: 1.830 entrevistados em área urbana.
TIC 2006: 1.523 entrevistados em área urbana.
TIC 2007: 2.875 entrevistados em área urbana.
TIC 2008: 3.389 entrevistados em área urbana. 136 entrevistados em área rural.
TIC 2009: 4.572 entrevistados em área urbana. 198 entrevistados em área rural.

.As variáveis renda e região implicam os tipos de conexão utilizados nos domicílios brasileiros. Apesar de a maior abrangência das conexões dedicadas concentrar-se nos lares economicamente favorecidos, a taxa de crescimento anual mostra também que a população de baixa renda utiliza cada vez mais este tipo de conexão, destacando-se principalmente as famílias com um a dois salários mínimos – 61% declararam utilizar a conexão dedicada para acessar a Internet.

Considerando a região do domicílio, o Norte ainda concentra o maior percentual de acesso por *modem* tradicional (31%), 11 pontos percentuais acima da média nacional. Todavia, em 2009, constatou-se uma queda de oito pontos percentuais, relembrando o mesmo dado do ano passado. Tal informação aponta para uma expansão da infraestrutura de acesso à rede para as áreas mais remotas do Brasil, contribuindo para a inclusão digital da população.

GRÁFICO 6: TIPO DE CONEXÃO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO – CONEXÕES DEDICADAS (%)

Percentual sobre o total de domicílios com acesso à Internet



Base:
TIC 2005: 1.830 entrevistados em área urbana.
TIC 2006: 1.523 entrevistados em área urbana.
TIC 2007: 2.875 entrevistados em área urbana.
TIC 2008: 3.525 entrevistados em área urbana.
TIC 2009: 4.770 entrevistados em área urbana.

Mesmo nas classes socioeconômicas mais baixas ou com renda familiar abaixo de três salários mínimos, há a predominância do acesso rápido. Quanto mais alta a renda e a classe, maior o hiato entre o uso do *modem* tradicional e da conexão dedicada.

Nos exemplos de “Outros tipos de conexão”, incluíram-se no questionário deste ano as conexões 3G e GPRS, o que provocou uma melhor associação do usuário entre o conceito de conexão móvel e seu uso efetivo. Ainda que o uso dessas tecnologias apresente-se num estágio inicial, nas classes mais altas do Total Brasil é possível observar maior incidência (9% na classe A e 6% na classe B). Além disso, notou-se um crescimento em relação ao ano de 2008.

Acompanhando o cenário dos outros anos, o desconhecimento dos respondentes em relação às conexões utilizadas permaneceu alto. Quanto menor a renda, maior é o desconhecimento em relação ao tipo de conexão utilizada. Nos domicílios com renda de dez salários mínimos ou mais, somente 5% declararam não saber o tipo de conexão utilizado, enquanto naqueles com até um salário, o percentual chega a 21%. Embora os números indiquem um aumento em comparação com o ano passado, é necessário considerar o aumento expressivo dos usuários de Internet.

3.2 Barreiras para posse de computador e Internet nos domicílios

O argumento para aqueles que não possuem computador no domicílio baseia-se principalmente no custo elevado, ou seja, na falta de possibilidade de algumas pessoas custearem esse tipo de equipamento. Os demais motivos, ainda que importantes, fixam-se em patamares bem abaixo do motivo “Custo elevado”.

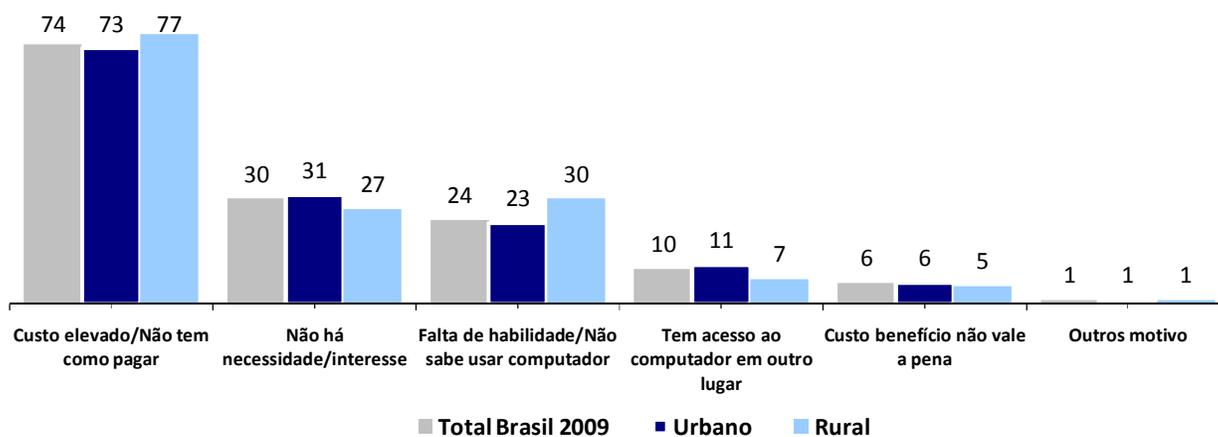
Cerca de 74% dos entrevistados de domicílios sem computador (Total Brasil) dizem não poderem pagar por um. Mesmo nos domicílios com faixas de renda mais altas (mais de cinco salários mínimos), mais de 40% menciona essa razão para não terem um computador em casa. O segundo motivo mais citado é o

“Não tenho interesse”, com 30% das menções. A falta de habilidade é a terceira menção mais citada. Já os domicílios com maiores rendas indicaram com maior frequência que não precisam do equipamento, visto que acessam de outro lugar – possivelmente do trabalho – barreira que ficou nesses lares com o terceiro lugar.

Outro fator interessante é a discrepância na proporção de pessoas que citaram “Falta de habilidade / Não sabe usar o computador” na área urbana e na área rural. A diferença de sete pontos percentuais entre as duas regiões – na área urbana o motivo foi declarado por 23% das pessoas que não possuem computador no domicílio e na área rural, 30% – aponta para um cenário de maior deficiência nas habilidades para uso das TICs em áreas rurais do país.

GRÁFICO 7: MOTIVOS PARA A FALTA DE COMPUTADOR NO DOMICÍLIO

Percentual sobre o total de domicílios sem computador (%)



Base: TIC 2009: 10.788 entrevistados em área urbana / 2.752 entrevistados em área rural.

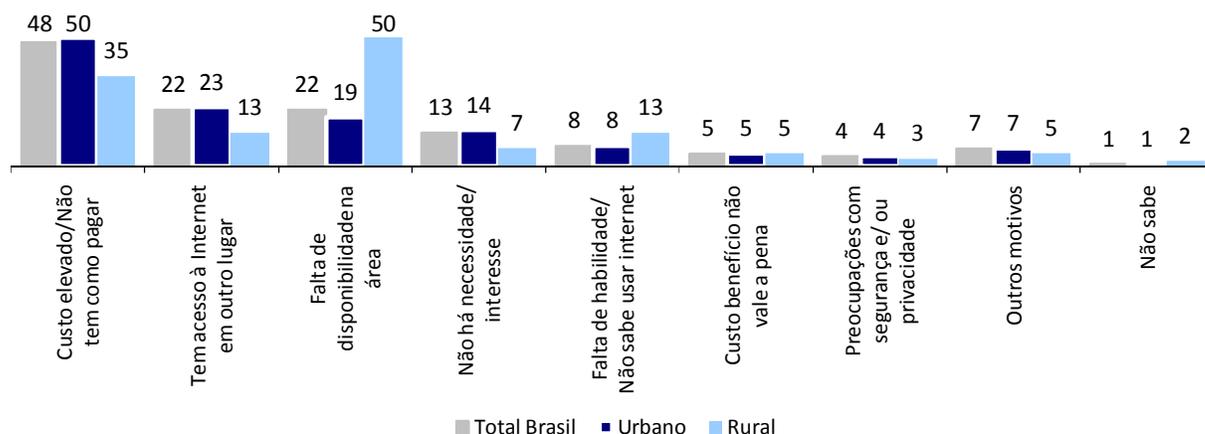
Ao se verificar os entrevistados que não têm acesso à Internet, percebe-se que a principal barreira, considerando-se o Total Brasil, continua a ser a mesma observada em 2008: o custo do serviço. Porém, quando se avaliam os resultados nas áreas urbana e rural, detecta-se que o custo não é a principal barreira para que os domicílios rurais contratem o serviço: a “Falta de disponibilidade na área” é o principal fator para não haver a Internet nos lares rurais, registrando 50% das

menções dos entrevistados, 15 pontos percentuais acima do resultado de “Custo elevado / Não tem como pagar”. Entre as regiões brasileiras, a mais afetada pela falta de disponibilidade de infraestrutura de TICs é a região Norte.

É importante relativizar que no momento em que houver o acesso à Internet disponível em uma região, o tema do custo do serviço pode ganhar relevância para os cidadãos da área rural. Atualmente, por não haver disponibilidade, o custo pode não ser um tema central, pois nem há como avaliar os valores e o quanto isso pesaria no orçamento familiar.

GRÁFICO 8: MOTIVOS PARA A FALTA DE ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO(%)

Percentual sobre o total de domicílios que têm computador, mas não têm acesso à Internet



Base: TIC 2009: 1.465 entrevistados em área urbana / 191 entrevistados em área rural.

4. Uso do computador e da Internet

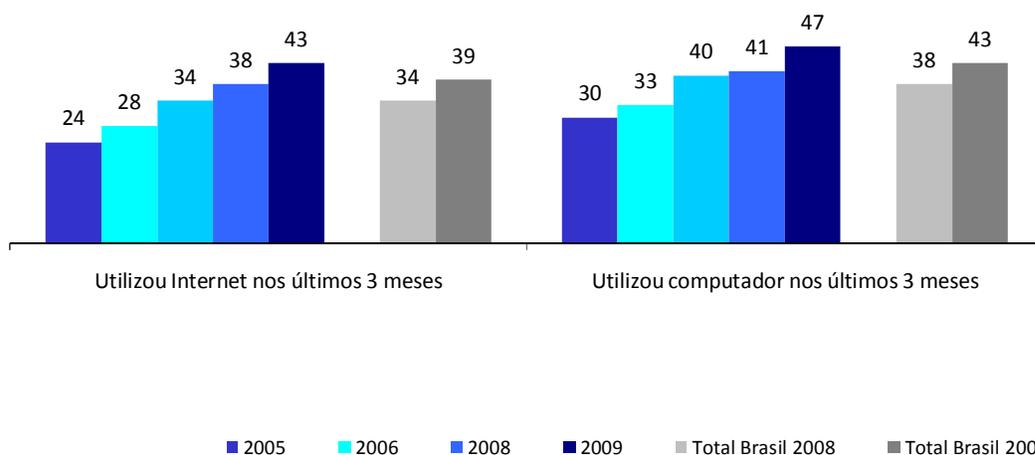
Entre 2008 e 2009, o uso do computador e da Internet manteve a tendência de crescimento verificada nos anos anteriores. A aquisição do computador e do acesso à Internet fez com que a utilização dessas tecnologias também desse um salto. Mais da metade da população em área urbana declarou ter usado o

computador alguma vez na vida, 57%; com relação à Internet, o número chega praticamente à metade da população, 49%. No total do país, resultado que considera também a área rural do Brasil, a proporção de usuários de computador é pouco superior à metade da população, 53%, e a de pessoas que já utilizaram a Internet alguma vez na vida é de 45%.

Nos dados referentes a usuários de computador, ou seja, aqueles que o utilizaram nos últimos três meses, o resultado já chega a 47% na área urbana e 43% no consolidado urbano e rural. A menor proporção de usuários de computador do país verifica-se na região Nordeste, com resultado de 33% (Total Brasil) em 2009. Durante toda a série histórica, o Nordeste tem apresentado os indicadores mais baixos de uso do computador e de acesso à Internet na comparação com as demais regiões do país. Este ano no Total Brasil, as regiões Sudeste e Centro-Oeste registraram os maiores índices de uso do computador, ambos com 49%; seguidos pelo Sul, com 47%; e pelo Norte, com 36%. No Nordeste, a proporção de usuários de computador é de 33%.

GRÁFICO 9: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM UM COMPUTADOR E INTERNET - ÚLTIMO ACESSO

Percentual sobre o total da população



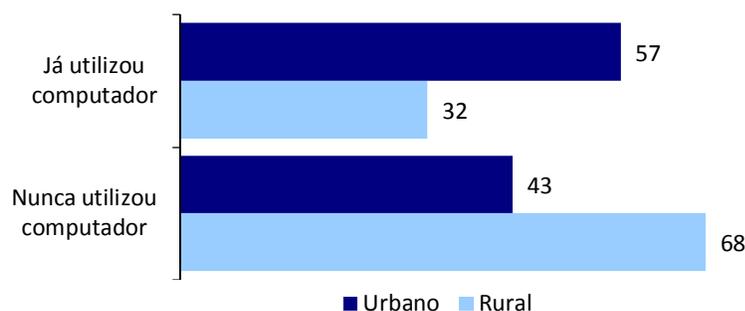
TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.
TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.
TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.
TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana / 3.080 entrevistados em área rural.
TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana / 3.144 entrevistas em área rural.

A região Norte guarda a maior desproporção entre as áreas urbana e rural com relação ao uso do computador. Enquanto no total do país a diferença é de 24 pontos percentuais, verificados entre os 47% de usuários na área urbana e 23% na área rural, na região Norte essa diferença é de 30 pontos percentuais resultantes da distância entre os 12% anotados na área rural e os 42% da área urbana.

Com relação aos usuários de Internet, ou seja, aqueles que utilizaram a rede pelo menos uma vez nos três meses que antecederam a pesquisa, tanto na área urbana quanto no Total Brasil o crescimento foi de cinco pontos percentuais: na área urbana, a proporção chega a 43%; no total do país, a 39%. Com isso, a projeção é de quase 70 milhões de brasileiros que usaram o computador nos últimos três meses, e de 63 milhões de pessoas que acessaram a Internet no mesmo período.

GRÁFICO 10: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE JÁ UTILIZARAM UM COMPUTADOR (%)

Percentual sobre o total da população



Base: TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana / 3.144 em área rural.

A região Nordeste apresenta também a menor proporção de usuários da rede do país, juntamente com a região Norte: 30%. Apesar de as regiões Sudeste e Centro-Oeste apontarem o mesmo resultado, 45%, a primeira registrou crescimento ligeiramente superior no consolidado do país: cinco pontos

percentuais, contra quatro pontos percentuais na região Centro-Oeste.

A discrepância entre urbano e rural cresceu entre 2008 e 2009. A diferença, que era de 23 pontos percentuais, passou para 26 pontos percentuais. Entretanto, a taxa de crescimento da área rural foi superior a da área urbana: enquanto a proporção de usuários de Internet na área rural passou de 15%, em 2008, para 18%, em 2009, registrando crescimento médio de 20%, na área urbana a proporção aumentou de 38%, em 2008, para 43%, em 2009, registrando crescimento de 13%. Tal fato sugere que, mantido o comportamento destas áreas ao longo do tempo, a diferença cairá eventualmente.

O perfil do uso do computador e da Internet no país é muito semelhante com relação às variáveis sociodemográficas. À medida que a renda familiar, a classe social e o grau de escolaridade aumentam, maior é a proporção de usuários das tecnologias acima mencionadas. A proporção de usuários de Internet chega a 87% no nível superior (era 83%, em 2008), e a 9% entre os analfabetos e pessoas que têm somente educação infantil, faixa que registrou crescimento de dois pontos percentuais. No que tange à renda, nota-se que na faixa “Até um salário mínimo” o percentual de usuários de Internet é de 16%, contra 79% de usuários de Internet na faixa de cinco ou mais salários.

As análises por faixa etária mostram que aquela de usuários entre 16 a 24 anos possui a maior penetração de Internet, com 68%, além de ter crescido seis pontos percentuais entre 2008 e 2009. Na faixa de 10 a 15 anos, 63%, dos entrevistados declararam ter navegado na *web* nos últimos três meses. Porém, na faixa entre 45 e 59 anos, somente 16% dos respondentes utilizaram a Internet nos três meses anteriores à pesquisa; na faixa de 60 anos ou mais, o número de usuários foi de 5%.

4.1 Local de acesso ao computador e à Internet

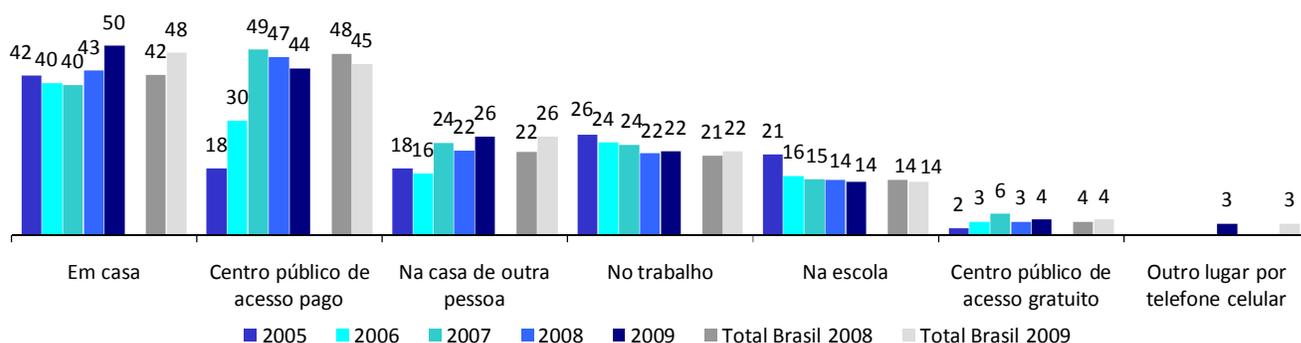
O acesso à Internet em casa registrou crescimento significativo neste ano, enquanto o uso de centros públicos de acesso pago para acesso à rede caiu no país. A pesquisa identificou o domicílio como o principal local de uso da Internet no

Brasil, diferentemente do que ocorria desde 2007. Com 48% das menções, esse local fica à frente dos centros públicos de acesso pago, conhecidos popularmente como *lanhouses*, citados por 45% dos respondentes. Embora o crescimento dos domicílios tenha sido de seis pontos percentuais, enquanto as *lanhouses* registraram uma queda de três pontos percentuais, a importância desses locais de acesso não deve ser descartada, como indicado adiante.

Em seguida, temos o local “Na casa de outra pessoa” com 26%, apresentando também crescimento expressivo: quatro pontos percentuais. Em terceiro lugar, o local “No trabalho” ficou com 22%, um ponto acima dos 21% de 2008, e “Na escola” manteve os mesmos 14% do ano passado.

Os centros públicos de acesso gratuito, também chamados telecentros, ficaram, assim como as escolas, no mesmo patamar de 2008, com 4% das menções no Total Brasil. Apesar da baixa proporção de pessoas que utilizaram os centros públicos de acesso pagos, o número total usuários desses locais de acesso chega a 28 milhões. Devemos considerar que muitos desses telecentros estão em áreas remotas onde o acesso à Internet é ainda precário, o que faz com que sejam, muitas vezes, a única alternativa para se conseguir uma conexão à rede.

GRÁFICO 11: LOCAL DE ACESSO INDIVIDUAL À INTERNET
Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base:

TIC 2005: 2.085 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2006: 2.924 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2007: 5.823 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2008: 8.815 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana. 608 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área rural.

TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana. 689 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área rural.

Prova disso é que os resultados da zona rural indicam que os telecentros do governo são ainda mais importantes nessas áreas do país, em face do que representam para as áreas urbanas. Em 2009, a proporção de usuários de Internet que navegaram pela *web* em um centro público de acesso gratuito na área rural foi de 6%, número 62% maior que os 4% da área urbana (o cálculo considera as casas decimais).

Além do mais, houve crescimento no acesso à Internet através desses locais nas áreas rurais do país, o que não ocorreu no Total Brasil, que se manteve em 4% entre 2008 e 2009. A proporção de usuários de telecentros na área rural que fora 4% na onda anterior, registrou aumento de dois pontos percentuais, chegando aos atuais 6%.

O mesmo ocorre com relação aos centros públicos pagos: as *lanhouses* nas áreas rurais registraram expressivos 54%, alcançando 10 pontos percentuais acima desse indicador em área urbana (44%). O papel desempenhado pelos centros públicos de acesso pago e gratuito como agentes de inclusão digital é, na área rural, ainda mais significativo do que o observado na área urbana.

Outro fator de destaque quanto aos resultados obtidos na área rural é a baixa proporção de uso da Internet nos domicílios, dado que somente 30% das pessoas que utilizaram a Internet nos três meses anteriores à pesquisa declararam tê-la acessado em casa; percentual que, na área urbana, chega a 50%. A diferença entre a proporção de pessoas que navegaram na *web* em domicílios e nas *lanhouses*, na área urbana, é de seis pontos percentuais, enquanto, na área rural, essa diferença atinge 24 pontos percentuais, o que é justificado pelas barreiras relativas ao custo e à disponibilidade de acesso à Internet nos lares rurais. Além da alta proporção de pessoas que declararam o custo elevado do acesso ser uma barreira, fato já evidenciado nas áreas urbanas, há também proporção significativa de pessoas informando a falta de disponibilidade de Internet na área.

A boa notícia é o acesso à Internet nos domicílios na área rural ter crescido quatro pontos percentuais e a distância entre o acesso nos lares e o acesso nas

lanhouses ter caído de 32 pontos percentuais para 26 pontos percentuais, o que sugere um avanço significativo das pessoas que usam a rede em casa nessas áreas.

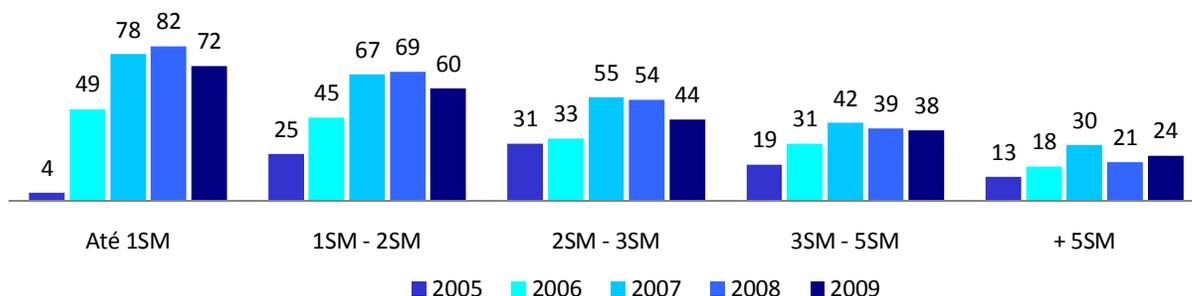
O esforço do Governo para desenvolver políticas públicas que incentivem a posse de computadores no domicílio é um fator relevante nesse processo. No entanto, a pesquisa revela uma tendência do crescimento de domicílios com computadores, contudo sem acesso à Internet. Políticas públicas voltadas à redução das barreiras para o acesso à Internet podem acelerar a reversão dessa tendência e, assim, impulsionar ainda mais o processo de inclusão ao uso da Internet.

Considerando a série histórica do acesso à Internet em *lanhouses*, observa-se que, desde 2007, o indicado apresentou tendência de queda, possivelmente resultado do crescimento do uso nos lares. Com efeito, o centro público de acesso pago apresentou um crescimento expressivo nos três primeiros anos da pesquisa, quase 70%, em média. Em 2009, esses locais não só deixam de estar à frente do acesso nos domicílios em área urbana, mas a diferença de quatro pontos percentuais, que em 2008 era a favor das *lanhouses*, torna-se uma diferença de seis pontos percentuais a favor dos domicílios.

A tendência de queda apresentada no acesso à Internet por meio de centros públicos de acesso pago chegou neste ano inclusive às faixas de renda mais baixas da população. Nas duas faixas compreendidas até dois salários mínimos, houve queda, entre 2008 e 2009; até 2008, essas faixas apresentavam crescimento. Entre os respondentes com renda familiar até um salário mínimo, a queda foi de 10 pontos percentuais observados entre os 82% registrados em 2008 e os 72% registrados no ano subsequente, ou seja, 13%. Na faixa entre um e dois salários, a queda foi de nove pontos percentuais, chegando aos 60% anotados em 2009. A queda mais acentuada ocorreu na faixa entre dois e três salários: 10 pontos percentuais, que representam 19%, passando de 54% para 44%.

GRÁFICO 12: LOCAL DE ACESSO INDIVIDUAL – LANHOUSE (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base:

TIC 2005: 2.085 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2006: 2.924 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2007: 5.823 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2008: 8.815 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

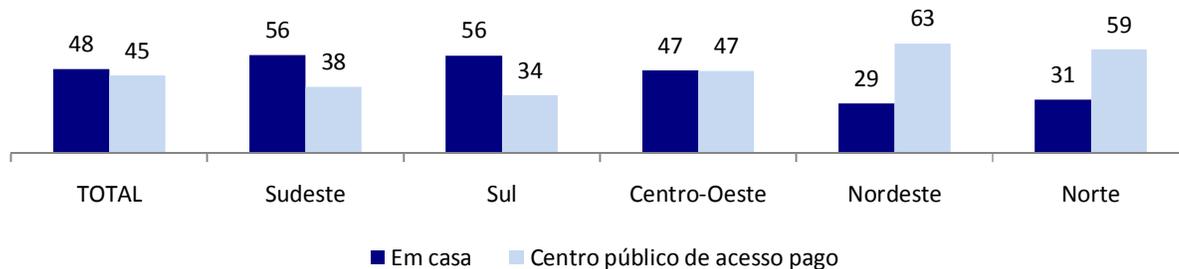
TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

A despeito do custo elevado para acesso à Internet nos domicílios e dos resultados observados neste ano, vislumbra-se que as *lanhouses* e os “Internet Cafés” oferecem oportunidade de acesso às camadas economicamente menos favorecidas da população. As faixas até três salários mínimos representam mais de 50% da população brasileira segundo a PNAD 2008 do IBGE, e 57% dos usuários de Internet.

Considerando as regiões geográficas do país, nota-se que os maiores percentuais de acesso à Internet realizado em centros públicos de acesso pago estão nas regiões economicamente menos favorecidas, como Norte e Nordeste. A despeito do crescimento do acesso em casa, que se tornou o principal local de uso da Internet, as *lanhouses* continuam sendo o principal local de acesso à rede mundial de computadores nessas regiões. Na região Norte, enquanto 31% dos internautas declararam ter usado a Internet no domicílio, 59% (Total Brasil) o faz em uma *lanhouse*, número 91% superior àquele. No Nordeste, a situação é ainda mais acentuada: 29% (Total Brasil) dos internautas usaram a *web* em casa e 63% (Total Brasil), nos centros públicos de acesso pagos, diferença de 119%. Em contrapartida, verifica-se que o acesso à Internet nos domicílios é maior nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste.

GRÁFICO 13: LOCAL DE ACESSO INDIVIDUAL - REGIÕES DO PAÍS (Total Brasil) (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses. 689 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área rural.

4.2 Atividades realizadas na Internet

No período compreendido entre 2005 e 2009, as atividades que se destacaram mais expressivamente referem-se à busca de informação e comunicação, praticamente universais, e o uso da Internet com a finalidade de comunicação permanece como a atividade mais realizada.

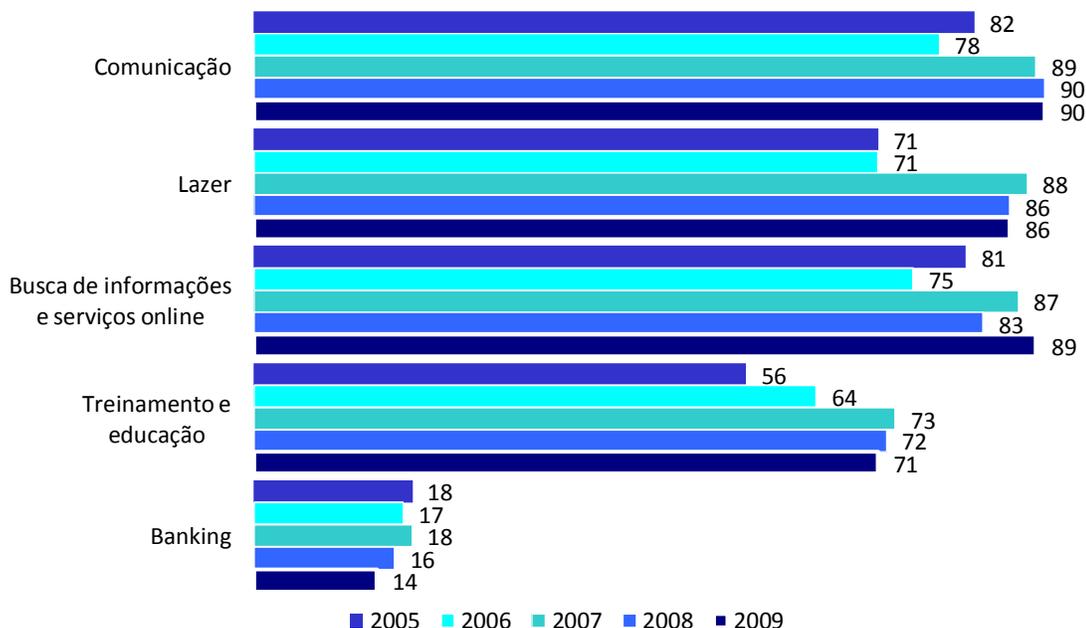
Com relação à busca de informações e serviços, no primeiro ano de pesquisa foi registrada a participação de 81% dos usuários de Internet que declararam ter usado a rede como ferramenta de busca; de acordo com os resultados de 2009, 89% dos internautas confirmaram realizar a atividade.

Provavelmente, a percepção de valor por parte do usuário esteja mudando, ou seja, as pessoas estão priorizando os benefícios oferecidos pelo uso da rede mundial e isso implica diretamente essa atividade, visto que os cidadãos acessam a rede e buscam a praticidade para aumentar seu tempo livre.

De certa forma, o uso da Internet tem se incorporado ao cotidiano dos brasileiros, ponto de vista reforçado nas barreiras de uso da Internet, especialmente em relação à falta de necessidade/interesse, motivo que sofreu uma forte redução, se comparados o ano de 2008 com o ano de 2009: houve uma queda de oito pontos percentuais.

GRÁFICO 14: ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base:

TIC 2005: 2.085 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2006: 2.924 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2007: 5.823 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2008: 8.815 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.

Referente às atividades específicas relacionadas à busca de informações (Total Brasil), houve a inserção de duas novas categorias: “Em sites de enciclopédia virtual” foi mencionada por 33% dos internautas e “Procurar informações em dicionários gratuitos”, por 26%.

Não obstante a “Busca sobre informações relacionadas à diversão e entretenimento” ser a mais citada desde o ano passado, apresentou-se estável em 2009, e contou com a participação de 60% dos usuários.

“A busca de informações sobre emprego / enviar currículo” bem como “Sobre viagens e acomodações” também não apresentaram oscilação: foram de 30% e 25% respectivamente.

Em contrapartida, os usuários que declararam pesquisar sobre serviços relacionados à saúde ou obter informações sobre saúde cresceu expressivamente,

representando 39% dos internautas – diferença de seis pontos percentuais em comparação com 2008. Possivelmente, alguns fatos ocorridos em 2009 ligados a esse assunto influenciaram a diferença: epidemias, como a febre tropical na Amazônia e a gripe H1N1 em todo o Brasil contribuíram para a ascensão da atividade. O próprio Ministério da Saúde utilizou portais e canais da rede para informar os cidadãos e tirar dúvidas sobre as doenças em questão.

O grande destaque salientou-se a partir da “Pesquisa sobre bens e serviços”. No ano passado, esse segmento indicou que 50% das menções foram afirmativa; em 2009, o dado apontou 62% do total de usuários de Internet que buscaram informações sobre bens e serviços; crescimento acentuado também no módulo de uso de *e-commerce*, parcialmente explicado por algumas medidas na área econômica adotadas no país.

Essas condições, atreladas ao crescimento do número de internautas, resultaram no comportamento de uso da Internet acima mencionado.

Dentre as atividades de lazer, a proporção de pessoas que assiste a filmes ou vídeos cresceu de 49% para 53%. Levando em conta a faixa etária dos respondentes, houve um crescimento expressivo da proporção dos usuários de 10 a 15 anos que declararam realizar esta atividade: nove pontos percentuais em comparação ao ano de 2008.

Esse dado aponta o possível interesse mais efetivo por parte dos jovens nas questões do cotidiano com relação ao uso da rede. Tanto a mídia impressa quanto a televisiva utilizou assuntos provenientes da Internet, inclusive filmes e vídeos, para produção de seus conteúdos. Especialmente neste ano, muitos assuntos pertinentes tiveram suas referências ou foram complementados por filmes e vídeos divulgados em rede.

O caráter abrangente do crescimento dessa atividade é demonstrado pelas variáveis de renda e de situação de emprego, já que o mesmo ocorre nas diferentes faixas de renda, permanecendo estável apenas na última (de dez salários mínimos ou mais). A proporção de trabalhadores, ou seja, de pessoas empregadas que

declararam assistir filmes ou vídeos pela Internet aumentou significativamente. Entretanto, um dado interessante refere-se aos não-integrantes da população economicamente ativa (vide definições): seis pontos percentuais de crescimento em relação ao ano passado.

Ainda enfatizando a participação de excluídos da população economicamente ativa – PEA, “Fazer *download* de filmes e músicas” foi um dos destaques das atividades de lazer, passando de 27% para 34% a proporção de pessoas que realizaram essa atividade (Total Brasil). Tanto entre trabalhadores quanto desempregados houve crescimento da atividade: no primeiro caso, a variação foi de sete pontos percentuais, chegando a 42%; no segundo, cinco pontos, chegando a 40%. Com relação àqueles que não integram a população economicamente ativa, o crescimento foi de 7 pontos percentuais, registrando 34%.

Tal perspectiva reflete o avanço das habilidades de uso da Internet que ainda estão em seu estado inicial, atingindo, por exemplo, a população não PEA – os aposentados, donas-de-casa e estudantes que não trabalham: considerando a atividade “Abrir um programa para navegar na Internet”, básica para o uso da rede, a proporção cresceu oito pontos percentuais entre os anos de 2008 e 2009.

Apesar de se tratar de uma pauta incorporada à atualidade e prover-se de uma temática de discussão e polêmica, a atividade “Participar de ambientes de realidade virtual”, pela qual se simula a vida real na Internet, apresentou uma tendência de queda possivelmente provocada pela pouca identificação por parte do usuário. Em 2007 e 2008 o resultado foi inexpressivo: 9%. Em 2009, houve uma redução de 2 pontos percentuais, passando para 7%.

Considerando a situação de emprego como variável, nota-se que a prática dessa atividade possui maior incidência na parcela de pessoas desempregadas, dado já registrado em 2008.

A despeito do grupo de atividades com finalidade de comunicação, a ação de “Enviar mensagens instantâneas” expandiu para 70% dos internautas,

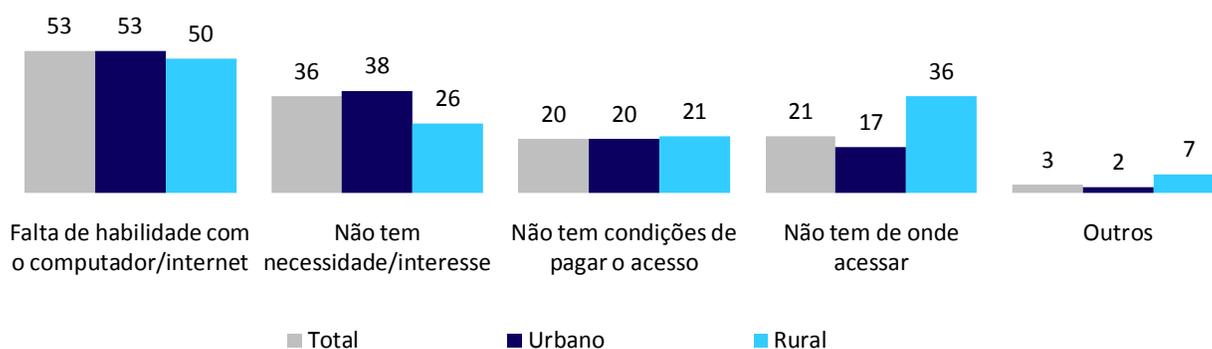
expressando uma diferença significativa em relação a 2008: 61%. Uma hipótese provável seria a fusão dessa ferramenta a outros recursos de comunicação *online*, como *e-mail* e redes sociais. Atualmente, há indícios de o envio de mensagens instantâneas através destes recursos ter conquistado a popularidade dos usuários de Internet.

4.3 Barreiras de uso da Internet

Dentre o total de pessoas que nunca acessaram a Internet, mas já utilizaram computador, a falta de habilidade com o equipamento e com a Internet é a principal razão da falta de uso, contabilizando pouco mais da metade das declarações, 53%. Há ainda 36% de menções sobre falta de interesse em conectar-se à rede. Para essa parcela da população, é provável que haja uma falta de percepção dos benefícios em acessar à Internet e, nesse caso, seria necessário divulgá-los, independente do interesse individual de cada um. Outra hipótese plausível é a de que o desinteresse também se relacione à falta de habilidade; o desconhecimento sobre as potencialidades de uma tecnologia e a dificuldade para o seu uso podem causar desinteresse.

GRÁFICO 15: MOTIVOS PELOS QUAIS NUNCA UTILIZOU A INTERNET (%)

Percentual sobre o total de pessoas que nunca acessaram a Internet, mas usaram um computador



Base: TIC 2009: 16.887 entrevistados em área urbana / 3.111 entrevistas em área rural.

Outro importante fator dentre as barreiras identificadas consiste na ausência de local para acesso à Internet, visto que a alternativa “Não tem de onde

acessar” recebeu 21% das menções dos respondentes. Mais uma vez, conforme observou-se nas barreiras para a posse de conexão à Internet no domicílio, a falta de disponibilidade da Internet também é um dado mais significativo na área rural, em que o resultado foi 36% das respostas, 15 pontos percentuais acima da média nacional e 17 pontos percentuais acima do resultado na área urbana. Além disso, esse é o segundo motivo mais importante, de acordo com as menções no contexto da área rural.

5. Habilidades no uso das tecnologias

5.1 Habilidades relacionadas ao uso do computador

O aumento da posse de computador traz consigo o crescimento geral das habilidades com o equipamento. Por haver a disponibilidade do computador em casa, certamente o aprendizado no uso é facilitado e gera maior utilidade e benefício ao usuário, criando um círculo virtuoso no crescimento e necessidade de posse e uso tanto do computador – com melhor configuração, maior número de periféricos e instalação de programas – como posteriormente da posse e do uso da Internet.

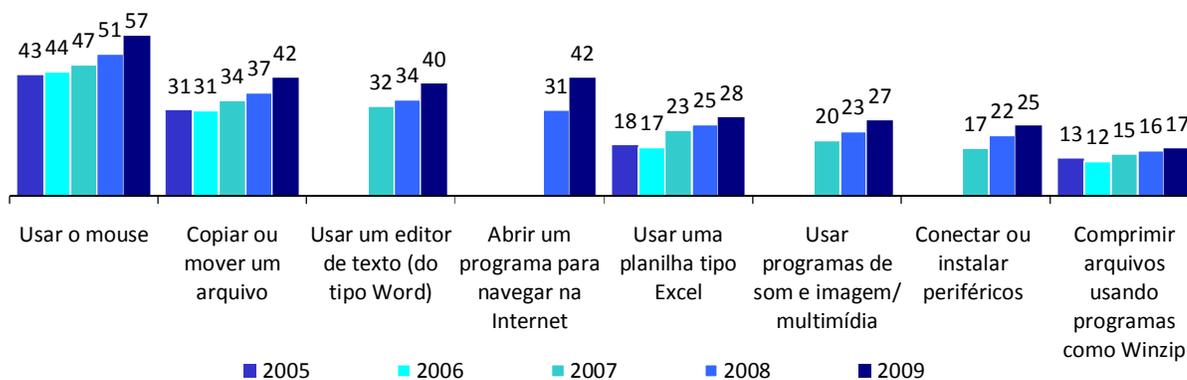
Outro fator importante em relação ao módulo de habilidades é a maneira pela qual as pessoas adquirem habilidades. Há pouca participação de instituições formais de ensino e de cursos de treinamento gratuitos, representando 8% e 5% respectivamente – dados estáveis desde 2007. Tal perspectiva conduz a classificar o autodidatismo como agente propulsor do aprendizado – 31% da população afirmaram aprender por conta própria a usar o computador; a segunda opção, com maior número de menções: adquirir as habilidades com parentes, amigos ou colegas de trabalho.

Uma das suposições para esse fenômeno é a baixa eficiência das escolas e dos cursos oferecidos gratuitamente, pois operam, muitas vezes com problemas de infraestrutura, manutenção precária e falta de profissionais qualificados, em meio à necessidade da população. Além disso, há a possibilidade de o comportamento

usual do computador estabelecer-se mais facilmente por meio das relações interpessoais, considerando que cada vez mais os sistemas operacionais estão mais intuitivos e têm seu uso favorecido por conta própria e/ou por pessoas próximas.

GRÁFICO 15: HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DO COMPUTADOR (%)

Percentual sobre o total da população



Base:
TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.
TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.
TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.
TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana.
TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana.

5.2 Habilidades relacionadas ao uso da Internet

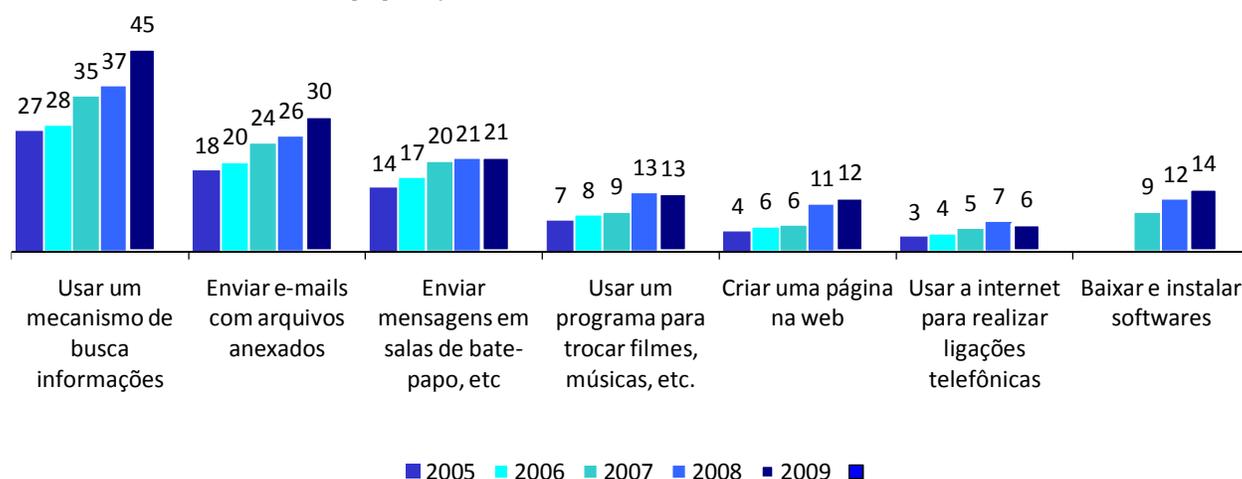
Em relação às habilidades relacionadas à Internet, também se observou um aumento geral das habilidades perguntadas, o que denota uma melhora efetiva na educação digital. O destaque das atividades realizadas, o uso de um mecanismo de busca de informações e serviços *online* passaram de 33%, em 2008, para 41%, em 2009, registrando um crescimento de oito pontos percentuais. Vale ressaltar que esse crescimento significativo estendeu-se aos domicílios com rendas mais baixas. Nos domicílios com renda até um salário mínimo, o crescimento foi de sete pontos percentuais, passando de 10% em 2008, para 17% em 2009. Tal perspectiva denota que o avanço das habilidades no uso da Internet tem ocorrido de forma significativa. Contudo, caso se observe que somente 27% da população sabe enviar *e-mails* com arquivos anexados, por exemplo, percebe-se que ainda há um longo caminho para que haja uma real apropriação dessa tecnologia por parte da

sociedade.

Outra observação importante é em relação ao nível das habilidades utilizando a Internet para geração de conteúdo como resultado da interação em rede – de maneira coletiva. Um dos itens citados pela pesquisa, “Criar uma página na Internet”, apresentou uma expansão sobre os cidadãos brasileiros que, de modo geral, mesmo considerando a localização do domicílio – rural/ urbano e regiões – representa um crescimento significativo. O percentual de pessoas que declararam possuir essa habilidade foi de 11% sobre o total da população, contra 6% em 2008. Considerando a parcela mais jovem de entrevistados, essa diferença mostrou-se ainda maior: oito pontos percentuais em relação ao ano passado; aponta-se, aqui, que 12% dos respondentes de 10 a 15 anos já criaram uma página na rede mundial.

GRÁFICO 16: HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DA INTERNET (%)

Percentual sobre o total da população



Base:

TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.

TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.

TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.

TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana.

TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana.

Em contrapartida, as demais habilidades desse mesmo grupo ainda apresentam estabilidade. Tal inferência indica a necessidade em ampliar o projeto de educação digital para uma apropriação efetiva e mais aprimorada dessa tecnologia.

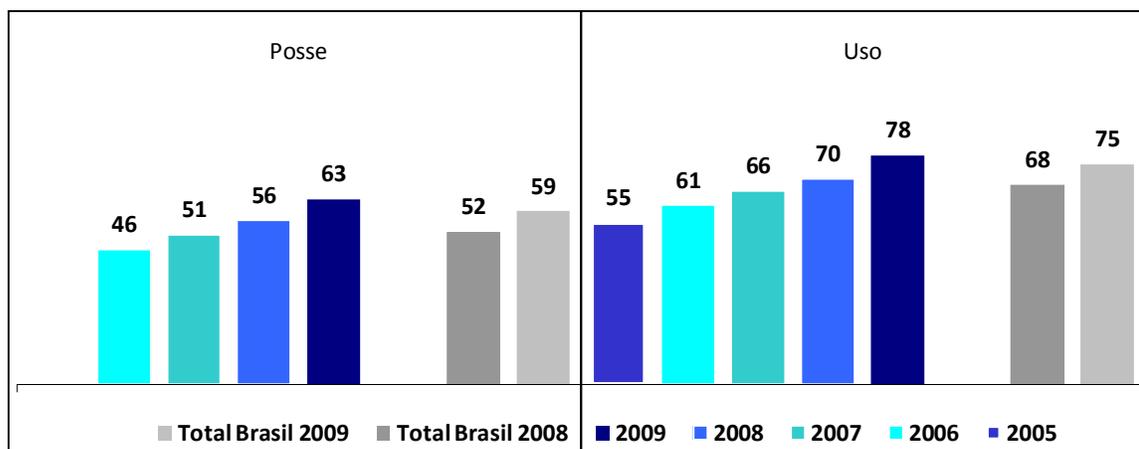
6. Acesso sem fio

O crescimento do uso do telefone celular não somente se manteve no ano de 2009, como também atingiu o maior índice já registrado ao longo dos cinco anos da pesquisa. Enquanto de 2007 para 2008 o aumento foi de quatro pontos percentuais (crescimento de 6%), a população declarou ter passado a usar os serviços de comunicação móvel de maneira mais intensa entre 2008 e 2009, comportamento expresso pela diferença de oito pontos percentuais entre os dois períodos (crescimento de 12%).

Entretanto, ainda há uma disparidade entre os indicadores de posse e uso: o uso do celular apresenta níveis visivelmente mais altos do que os dados referentes à posse desse equipamento. Enquanto 75% dos brasileiros declararam ter utilizado um telefone celular nos três meses anteriores a pesquisa, somente 59% disseram possuir o aparelho.

GRÁFICO 17: PROPORÇÃO DE PESSOAS QUE POSSUEM E USAM TELEFONE CELULAR (%)

Percentual sobre o total da população



TIC 2005: 8.540 entrevistados em área urbana.

TIC 2006: 10.510 entrevistados em área urbana.

TIC 2007: 17.000 entrevistados em área urbana.

TIC 2008: 16.940 entrevistados em área urbana / 3.080 entrevistados em área rural.

TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana / 3.144entrevistas em área rural.

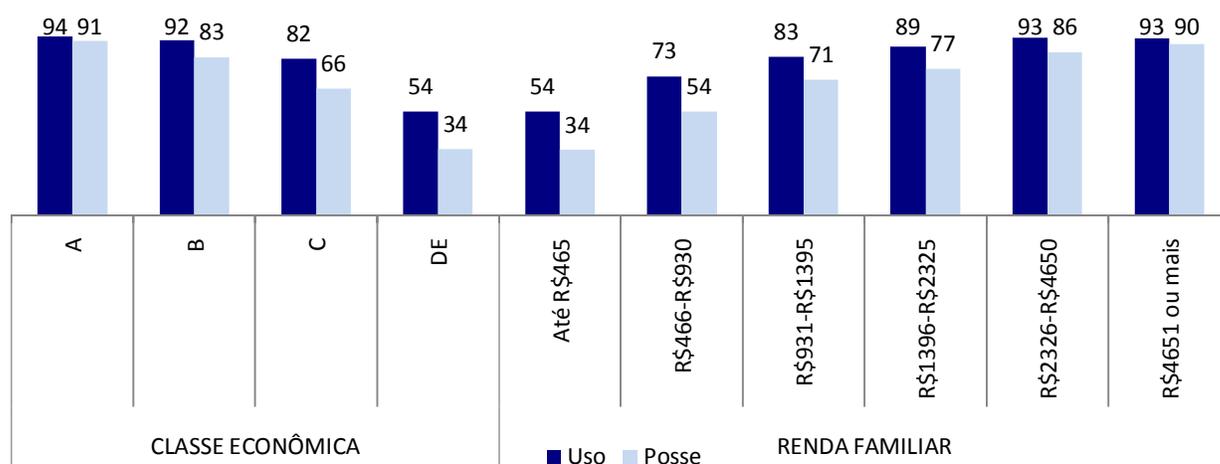
Essa diferença entre posse e uso explica-se pela multiplicidade de usuários para um único aparelho, em especial nas classes com renda mais baixa, nas quais muitas vezes o telefone celular é utilizado para o domicílio e não somente para uso individual, indicativo de o aparelho ser compartilhado pela família.

É possível observar, portanto, que quanto maior a classe social e a renda, menor a distância entre a posse e o uso do telefone celular. Na classe DE, por exemplo, 54% dos respondentes declararam usar a tecnologia, enquanto somente 34% possuem o aparelho; diferença de 20 pontos percentuais.

Na classe A, 91% das pessoas declararam que possuem o aparelho, e 94% representa a proporção de pessoas que utilizam o aparelho, o que denota a diferença tênue entre posse e uso ao se considerar essa classe social. O cenário permanece o mesmo quando se observa a renda familiar: a diferença nos domicílios com renda até um salário mínimo é de 20 pontos percentuais; na faixa de cinco salários mínimos ou mais, de três pontos percentuais.

GRÁFICO 18: PROPORÇÃO DE PESSOAS QUE POSSUEM E USAM TELEFONE CELULAR (%)

Percentual sobre o total da população



TIC 2009: 16.854 entrevistados em área urbana / 3.144 entrevistados em área rural.

Desde 2006, o plano pré-pago representa a maioria absoluta entre aqueles que possuem telefone celular, alcançando a marca de 90%. Esse sistema viabiliza o controle dos usuários sobre seus gastos, comportamento disseminado por toda a população, inclusive nas classes sociais mais altas, visto que metade da classe A (49%) declara sua utilização. Na classe DE, o uso dos planos pré-pagos mostra-se unânime entre os cidadãos (98%).

O alto índice de pessoas comprando planos pré-pagos para o uso do celular sugere que o preço das tarifas da telefonia móvel é ainda muito elevado para as condições socioeconômicas da população brasileira. Além disso, esses planos inibem a realização efetiva da maior parte das atividades oferecida pelos novos aparelhos e pela rede 3G, ainda que essas novidades ofereçam melhor desempenho no uso das diversas funcionalidades disponíveis por essa tecnologia, incluindo o acesso à Internet.

As atividades realizadas através do aparelho celular mantiveram-se estáveis entre 2008 e 2009, após apresentarem crescimento expressivo entre 2005 e 2008. O envio de SMS – mensagens de texto – foi mencionado por 59% dos usuários de telefone celular das áreas urbanas do país, tornando-se a atividade mais utilizada depois da “Efetuar e receber ligações telefônicas”, generalizada entre os entrevistados (99%). As atividades de envio de MMS (envio de fotos e imagens) e de acesso a músicas e vídeos permaneceram estáveis, com 25% das menções. Entretanto, cresceram 20 e 16 pontos percentuais, respectivamente, entre 2005 – o primeiro ano da pesquisa – e a última medição.

O uso da Internet móvel pelo telefone celular destaca-se por apresentar estabilidade ao longo de todo o período de realização da pesquisa, diferentemente do que ocorre com outras atividades. Além disso, a proporção de usuários de telefonia móvel que declarou acessar a rede demonstra a menor incidência dentre as demais atividades realizadas: somente 6%.

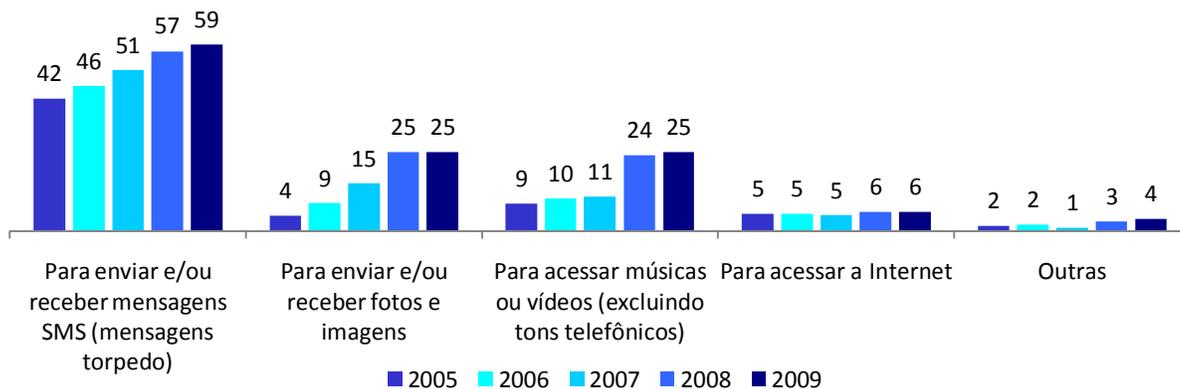
A ausência de oscilação do uso da Internet está atrelada ao alto custo de uso

da telefonia móvel no país, refletindo na escolha do tipo de plano de pagamento – pré-pago e pós-pago – como apresentado na pesquisa.

Apesar de o uso da Internet via celular ainda ser incipiente no país, quanto maior o poder aquisitivo, maior é a difusão dessa prática. Considerando as famílias que possuem até um salário mínimo, somente 2% dos respondentes declararam acessar a Internet pelo telefone celular; já aqueles com renda de cinco ou mais salários mínimos perfazem 22%. Além disso, a estabilidade – característica dessa atividade desde 2005 –, considerando o Total Brasil, não se reflete nesse recorte de renda, visto que, em 2005, 10% dos usuários de celular com renda superior ou igual a cinco salários mínimos declararam acessar a rede pelo aparelho, número que se tornou mais que o dobro em cinco anos.

GRÁFICO 19: ATIVIDADES REALIZADAS PELO TELEFONE CELULAR (%)

Percentual de usuários de celular nos últimos 3 meses (%)



Base:

TIC 2005: 4.659 entrevistados em área urbana que utilizaram telefone celular nos últimos três meses.

TIC 2006: 6.370 entrevistados em área urbana que utilizaram telefone celular nos últimos três meses.

TIC 2007: 11.201 entrevistados em área urbana que utilizaram telefone celular nos últimos três meses.

TIC 2008: 11.743 entrevistados em área urbana.

TIC 2009: 13.195 entrevistados em área urbana.

7. Segurança na Rede

Este tema aborda os problemas de segurança, como ataque de vírus, fraudes financeiras e uso indevido de informações pessoais disponibilizadas em rede por

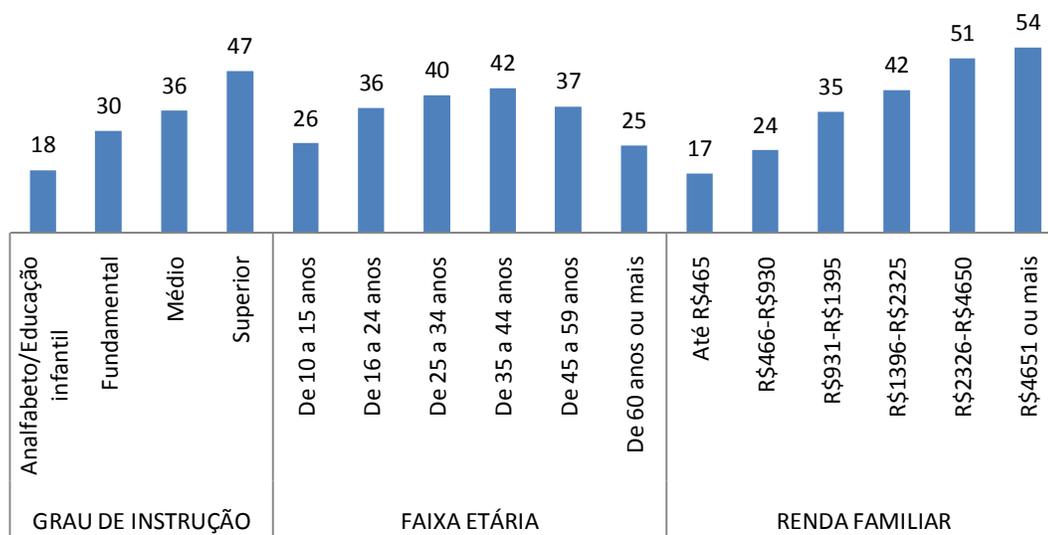
usuários de Internet, no período de três meses antecedentes à pesquisa.

Dentre os problemas relatados pelos usuários de Internet, o ataque de vírus e outros códigos maliciosos ainda persistem como o problema de segurança mais citado. Além disso, houve um crescimento expressivo e singular em 2009 – sete pontos percentuais em comparação ao ano de 2008. Mesmo com sua trajetória ascendente, esse fenômeno é inédito em cinco anos de pesquisa.

O gráfico a seguir mostra o perfil do usuário em relação à percepção sobre os incidentes de segurança, considerando as variáveis sócio-demográficas, como a localização do domicílio, nível de escolaridade do respondente e renda familiar. Nota-se que 47% dos respondentes com nível de escolaridade superior relataram a ocorrência de incidentes de segurança na Internet, enquanto somente 18% dos respondentes com nível de escolaridade definido como analfabetos ou educação infantil afirmaram identificar problemas ocorridos em rede.

GRÁFICO 20: PERFIL DOS INDIVÍDUOS QUE TIVERAM PROBLEMAS DE SEGURANÇA (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



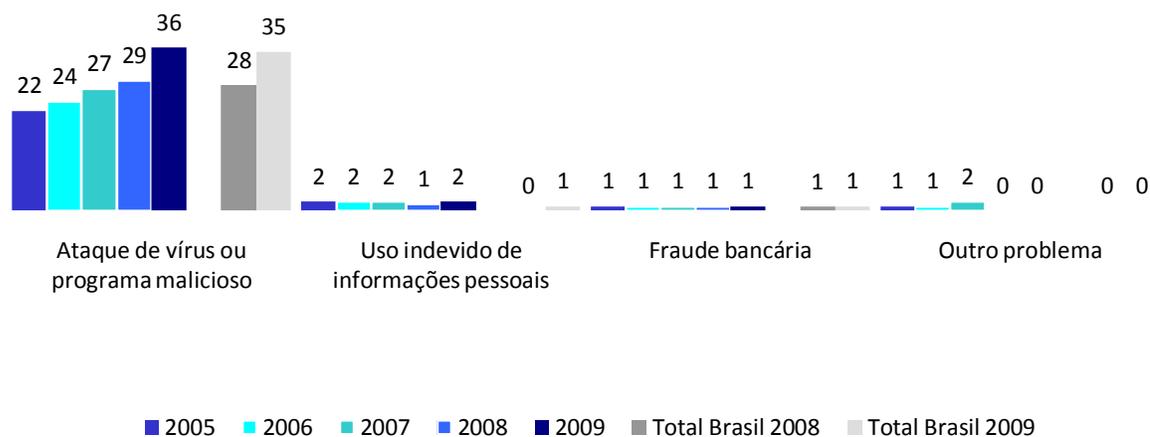
Base: 9.747 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet)

Possivelmente a percepção do usuário quanto à segurança aumentou e contribuiu para uma identificação mais apurada do que nos anos anteriores. Sabendo que apenas 22% dos usuários declaram não tomar nenhuma providência, enquanto que, em 2008, esse mesmo dado indicou 28% das citações, pode-se embasar a justificativa apresentada. Ademais, a frequência de atualização automática do antivírus expandiu-se, dado que 34% das declarações referem-se à adoção dessa prática, considerada a ideal, apresentando uma diferença significativa de 12 pontos percentuais em comparação com o ano de 2008.

Outro fator importante é o local de ocorrência dos problemas de segurança, o qual indica o domicílio como o mais recorrente (64% das menções) – dado estável em relação a 2008.

GRÁFICO21: PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS USANDO A INTERNET (%)

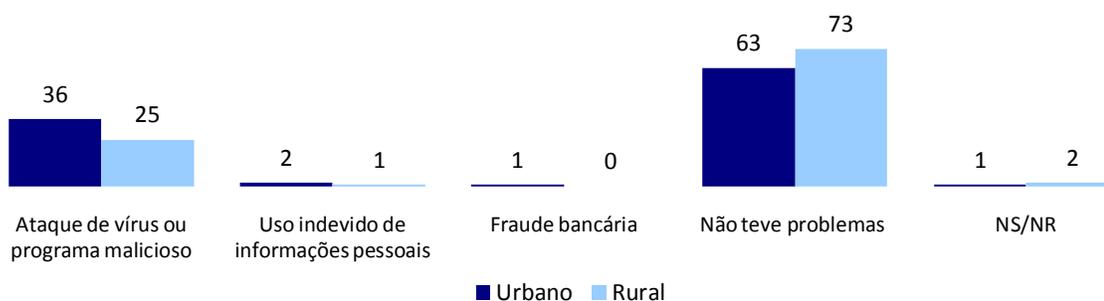
Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base: TIC 2005: 2.085 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.
 TIC 2006: 2.924 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.
 TIC 2007: 5.823 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana.
 TIC 2008: 8.815 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana. 608 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área rural.
 TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área urbana. 689 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses em área rural.

GRÁFICO 22: PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS USANDO A INTERNET (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base: TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet).

Em continuidade ao ano de 2008, o indicador criado para identificar os locais fora do domicílio nos quais os problemas de segurança ocorrem constatou que os dois locais mais citados pelos internautas foram, novamente, os centros públicos de acesso pago e o trabalho (com 36% e 35%, respectivamente). O local "Na casa de outra pessoa" teve 19% das citações e a escola registrou 5%.

7.1 Medidas de segurança adotadas

No que tange às medidas de segurança adotadas, nota-se uma sensível diferença entre as regiões do país: enquanto 31% dos respondentes em área rural afirmaram não tomar nenhuma medida de segurança, esse número permanece em 21% dentre os respondentes da área urbana. Além disso, percebe-se a velocidade dispar do desenvolvimento entre essas regiões, visto que o índice da área urbana caiu em relação ao ano passado – sete pontos percentuais. Já a área rural não apresentou oscilação.

A utilização de programas antivírus persiste como a medida de segurança mais utilizada pelos usuários da Internet, representados por 75% no Total Brasil. Apesar disso, os fatores socioeconômicos mostraram-se novamente fundamentais para avaliar o uso do antivírus, o qual difunde-se mais expansivamente nas camadas de maior escolaridade – 84% dos respondentes apresentam nível superior, enquanto somente 51% dos respondentes analfabetos ou que possuem

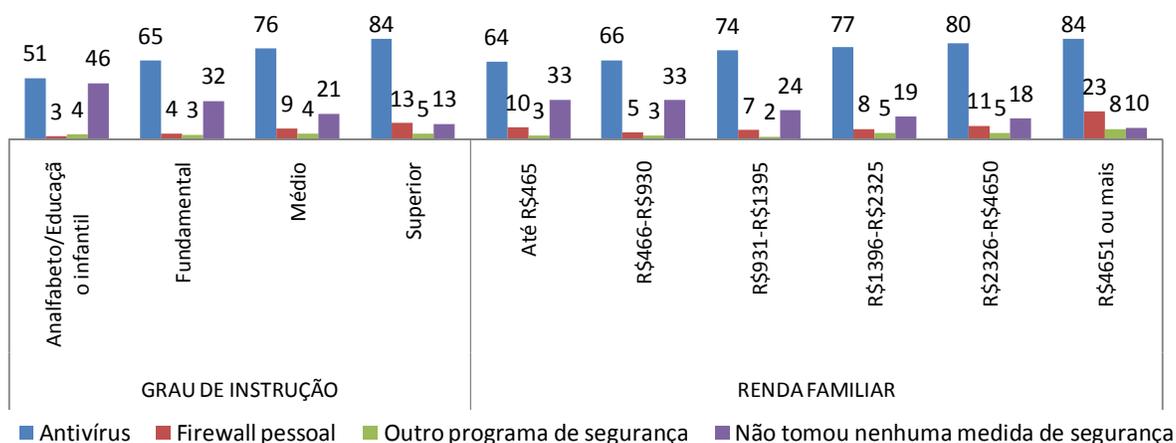
educação infantil afirmaram adotar a medida.

Considerando a renda familiar, 84% dentre aqueles que apontam mais de cinco salários mínimos utilizam o antivírus, ao passo que apenas 64% daquelas famílias as quais recebem até um salário mínimo declararam positivamente em relação a esta prática.

Além disso, cresceu a proporção de usuários os quais tomam alguma providência em relação à segurança na Internet. Enquanto 28% mencionaram não adotar nenhuma medida de segurança em 2008, apenas 22% dos usuários declararam não agir positivamente à proteção dos seus dados em 2009 – diferença significativa de seis pontos percentuais.

GRÁFICO 23: MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS COM RELAÇÃO AO COMPUTADOR

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem computador



Base: 5.733 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses e possuem computadores no seu domicílio.

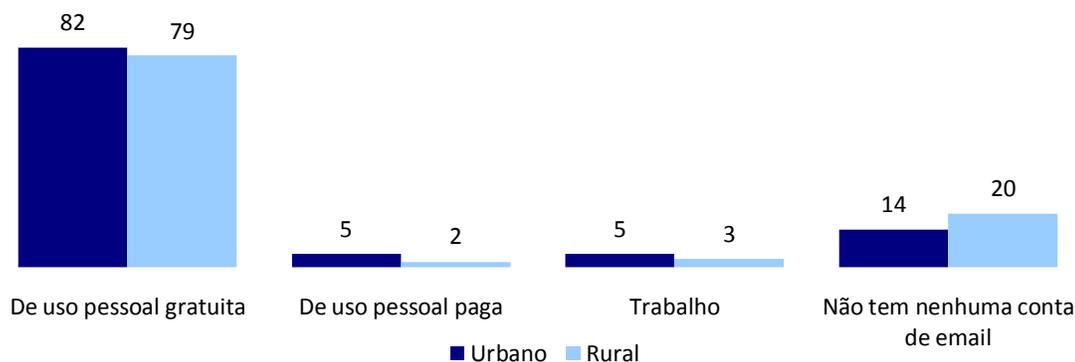
8. Uso de e-mail

O Uso de e-mail explora as características da utilização do correio eletrônico pelos usuários da Internet. A análise do cenário total do Brasil permite observar que há uma parcela dos usuários da Internet que não possuem conta de e-mail

(15% no Total Brasil), sendo que este número é representado por 14% na área urbana e 20% na área rural.

GRÁFICO 24: TIPO DE CONTA DE E-MAIL UTILIZADA (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base: TIC 2009: 9.747 entrevistados que usaram Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet).

A conta de uso pessoal gratuito permanece como a opção mais procurada dentre os usuários de Internet que possuem conta de *e-mail* (82%), seguida em distância pela conta de uso pessoal paga (5%) e pelo *e-mail* do trabalho (5%).

Destaca-se ainda que há uma diferença dentre os usuários de Internet que declaram ter como principal conta aquelas provenientes do trabalho – 5% na área urbana e 3% na área rural – números justificados pela própria natureza das atividades econômicas de cada região.

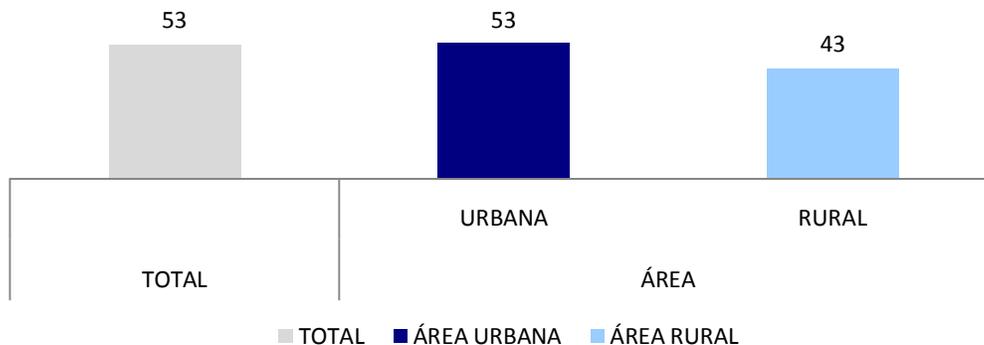
9. Spam

Os resultados do tema *spam* da TIC Domicílios 2009 revelam aspectos relativos à percepção dos internautas quanto ao recebimento de *e-mail* contendo mensagens de *spam*, bem como a frequência de seu recebimento.

Ao se analisar o quadro comparativo entre as áreas urbana e rural, é possível constatar que a percepção quanto ao recebimento de *spam* é maior nos centros urbanos, visto que 53% dos entrevistados confirmaram o recebimento de *spam* nos últimos três meses, com 53% na área urbana e 43% na área rural.

GRÁFICO 25: RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail

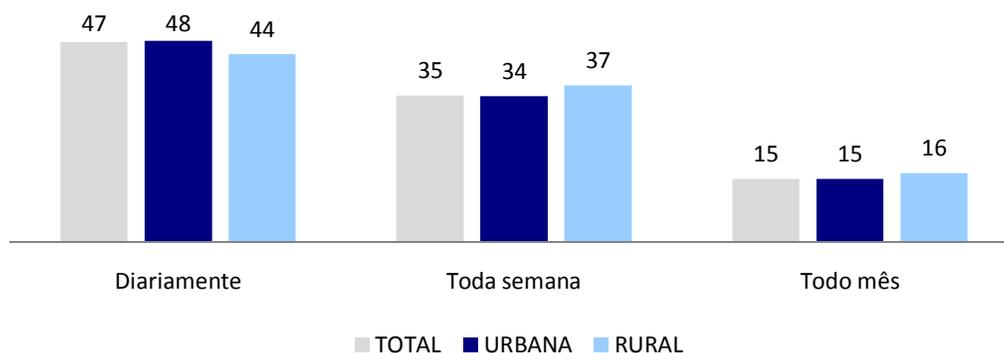


Base: TIC 2009: 7.524 entrevistados que usam a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet) e que possuem conta de e-mail.

Com relação à frequência de recebimento de *spam* há uma sensível diferença quanto aos percentuais das áreas rurais e urbanas, sendo que os respondentes que habitam a área urbana declararam receber *spam* com maior frequência do que aqueles que vivem na área rural, consolidados em 48% os que responderam receber *spam* diariamente na área urbana, em face dos 44% na área rural.

GRÁFICO 26: FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam



Base: TIC 2009: 4.392 entrevistados que receberam *spam* nos últimos três meses

Em 2009, a proporção de declarantes que recebem *spam* diariamente continua elevado, totalizando 78% no Total Brasil que registraram, em média, 1 a 10 *spams*; seguidos por 13% que registraram 11 a 20 *spams*; 4% para 21 a 40 *spams*; 2% para 41 a 60 *spams*, e 2% para mais de 60 *spams* diários.

É importante salientar que mesmo com o expressivo crescimento das incidências de segurança, a percepção de que o *spam* é um problema diminuiu.

O maior problema relatado pelos usuários de contas de *e-mail* relativo ao recebimento de *spams*, no cenário do Total Brasil, é o “Gasto desnecessário de tempo” (58%), que aparece na área rural com 57% enquanto a área urbana: 58%. Em seguida, são relatados outros problemas como “Não incomoda” (27%), “Transtorno por conteúdo impróprio ou ofensivo” (25%), “Perda de *e-mail* ou arquivo importante” (15%), “Custo” (7%) e, finalmente, “Gosto de receber *spam*” (4%).

GRÁFICO 27: PROBLEMAS CAUSADOS PELO RECEBIMENTO DE SPAM (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam



Base 2008: 3.557 entrevistados que receberam *spam* nos últimos três meses.
Base 2009: 4.392 entrevistados que receberam *spam* nos últimos três meses.

10. Governo Eletrônico

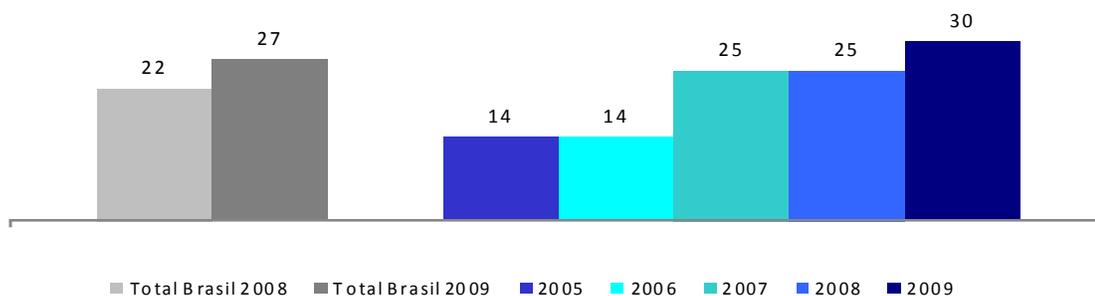
O módulo sobre governo eletrônico (*e-Gov*) da pesquisa TIC Domicílios 2009 detalha o uso dos serviços públicos eletrônicos ofertados aos cidadãos via Internet nos últimos 12 meses. O uso do *e-Gov* foi mensurado somente para os

cidadãos em idade eleitoral, ou seja, aqueles com 16 anos de idade ou mais.

O uso do *e-Gov* vem subindo de maneira consistente desde 2005. Considerando aqueles que já utilizaram a Internet alguma vez na vida, 27% declararam ter usado algum serviço de *e-Gov* nos últimos doze meses, registrando crescimento de cinco pontos percentuais em relação ao ano anterior. Isso mostra que as políticas de *e-Gov* nos âmbitos municipais, estaduais e da união estão surtindo efeito, embora o crescimento ainda seja pequeno.

GRÁFICO 28: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZARAM GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais



Base:

TIC 2005: 7.400 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana.

TIC 2006: 10.510 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana.

TIC 2007: 14.804 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana

TIC 2008: 14.666 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana 2674 em área rural.

TIC 2009: 14.747 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana. 2138 em área rural.

Considerando a área urbana, 30% dos indivíduos que acessam a Internet fizeram uso das ferramentas de *e-Gov*, comparado com 25% no ano anterior. Essa mudança sem dúvida representa um salto positivo e significativo. Entre 2005 e 2009, o uso do governo eletrônico mais que dobrou nessas áreas: 14% das pessoas que usaram a Internet naquele ano foram beneficiadas com o uso de serviços *e-Gov*.

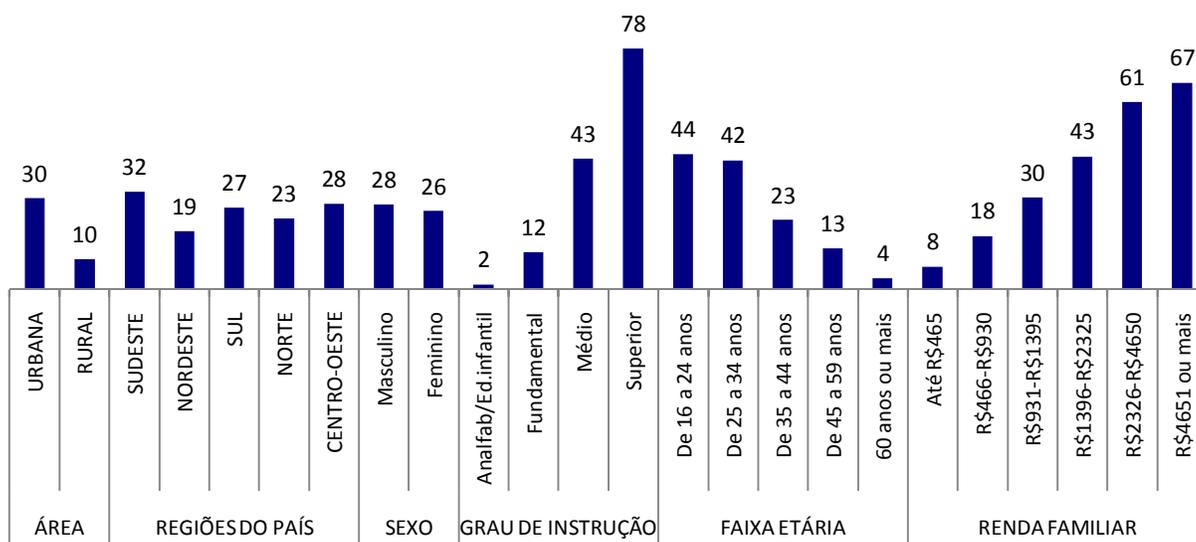
Entretanto, em comparação com a zona rural, onde somente 10% da população usuária de Internet acessou os serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses, a diferença é expressiva. A proporção de uso mostra que para

cada um usuário de *e-Gov* no campo, existem três na cidade. A preocupação aumenta caso se considere que, na área rural, a disponibilidade de agências físicas do governo é significativamente menor do que na cidade.

De um modo geral, os serviços de *e-Gov* têm um apelo significativo entre os mais jovens, aqueles com idade entre 25 e 34 anos, os quais representam 42% do total de utilizações desse serviço no período. Além disso, quanto maior o grau de escolaridade e quanto maior a renda, maior o uso pelos indivíduos das ferramentas disponíveis através do *e-Gov*. Para se ter uma idéia, dos respondentes usuários de Internet com ensino superior, 78% já havia acessado os serviços públicos eletrônicos no último ano, assim como 67 % daqueles cuja renda familiar mensal ultrapassa os R\$ 4.651. Em comparação, 43% dos usuários possuem apenas ensino médio, e 43% dos usuários que têm renda domiciliar entre R\$ 1.396 e R\$2.325.

GRÁFICO 29: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZARAM GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais



Base:

TIC 2005: 7.400 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana.

TIC 2006: 10.510 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana.

TIC 2007: 14.804 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana

TIC 2008: 14.666 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana 2674 em área rural.

TIC 2009: 14.747 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana. 2138 em área rural

Apesar de ter ocorrido uma menor procura pela consulta ao CPF de 2008 para 2009, como mostra o gráfico abaixo, o serviço ainda figura dentre os mais populares entre os cidadãos usuários de Internet, com 49% de uso. Em seguida, temos a busca de informações sobre serviços públicos de educação (41%), a inscrição em concursos públicos (39%), a busca de informações sobre empregos (33%) e fazer a declaração do imposto de renda (33%). Dentre os serviços menos utilizados, estão o boletim de ocorrência (6%), o agendamento de consulta médica (9%), e a inscrição/cadastro na Previdência Social (10%).

Outro indicador interessante, que reflete o aumento do número de empregos formais e informais no país, é o indicador “Buscar informações sobre empregos”. De 2008 para 2009, houve uma queda de sete pontos percentuais nesse indicador, passando ele a representar 33% do Total Brasil. Além disso, percebe-se que em 2008, um ano marcado por uma forte crise econômica, a proporção de usuários de *e-Gov* que utilizaram algum *site* do governo para busca de informações sobre empregos subiu com relação aos outros anos, chegando a 40% dos usuários de *e-Gov*, entretanto, em 2009 este indicador caiu.

“Fazer inscrições em concursos públicos” manteve-se estável, refletindo, de certa forma, uma demanda constante de pessoas com interesse em ingressar no setor público, com 39% do Total Brasil. “Buscar informações sobre direitos do trabalhador” apresenta um crescimento de quatro pontos percentuais, refletindo também o aumento na formalidade e no emprego; apesar disso, mantém-se estável ao longo do tempo, oscilando entre 26%, em 2006, e 27%, em 2009.

Com relação aos serviços públicos que os cidadãos gostariam de acessar, os mais citados pelos respondentes foram “Fazer inscrição para concursos públicos” (40%), “Buscar informações sobre os direitos do trabalhador” (39%) e “Agendamento de consultas médicas” (39%).

Nas áreas rurais, o percentual de declarações é, quase sempre, mais elevado que nas áreas urbanas. Dentre os 23 serviços consultados, 18 deles apresentam maior proporção na área rural, podendo-se concluir que, na área urbana, a

disponibilidade de pontos físicos dos órgãos públicos é maior que na área rural. Outro fator que pode estar associado a esse fenômeno é a falta de habilidade com o computador e Internet, visto que com relação à posse do computador, “A falta de habilidade” foi apontada por 30% dos entrevistados em área rural, e 23% em áreas urbanas; com relação a posse da Internet, a diferença é de cinco pontos percentuais, representados por 13% na área rural e 8% na área urbana. A maior dificuldade no uso da Internet pode levar os cidadãos ao desconhecimento da disponibilidade de um determinado serviço.

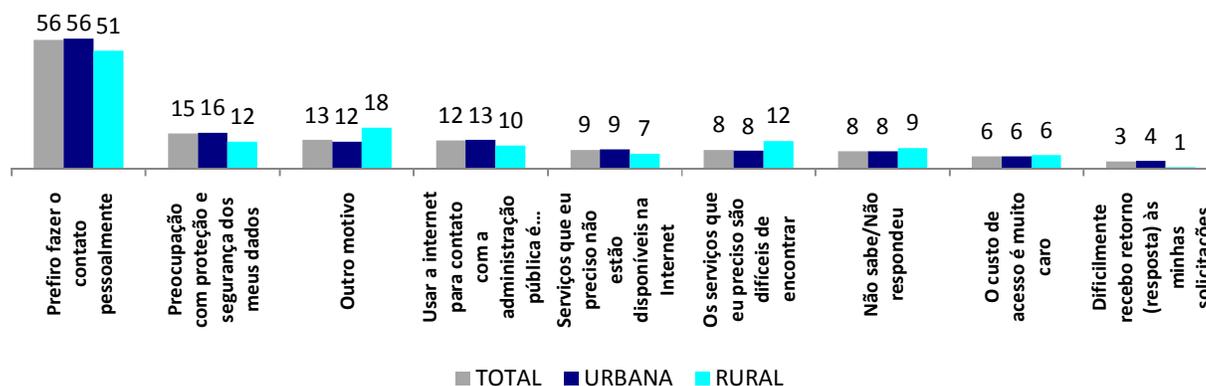
10.1 Barreiras para o uso do e-Gov

O uso do *e-Gov* no Brasil deixa a desejar, se comparado com o uso das demais atividades realizadas na Internet. A baixa proporção de pessoas que já utilizaram esse tipo de serviços preocupa, em virtude de o uso efetivo do *e-Gov* no país ter um papel fundamental nos processos de inclusão digital e social dos cidadãos, e no atendimento das demandas da sociedade.

As TICs possibilitam que serviços que antes eram prestados ao cidadão de forma presencial possam ser oferecidos em canais digitais, como a Internet, de maneira mais rápida, eficiente e customizada. Processos como consultas de dados e informações de cidadãos e empresas, pagamento de tributos, emissão de declarações e documentos oficiais, agendamento de consultas médicas, acompanhamento do trânsito, realização de matrícula escolar, entre outras possibilidades de serviços oferecidos pelo *e-Gov*, permitem que a relação entre Estado e sociedade torne-se mais próxima, além de aumentar a qualidade do atendimento ao cidadão, reduzir a complexidade dos processos internos e promover uma redução significativa de custos operacionais para o governo.

GRÁFICO 30: MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR GOVERNO ELETRÔNICO (%)

Percentual sobre o total de pessoas que não usaram serviços de e-Gov, mas utilizaram Internet



Base: TIC 2009: 2.609 entrevistados que não utilizaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram a internet.

Além desses fatores, destacamos que as forças provenientes do movimento de reforma e modernização da administração pública determinam o avanço na adoção das TICs pelos governos e, em particular, na implantação de programas de governos eletrônico (*e-Gov*). No entanto, muitas barreiras para a adoção e uso efetivo de serviços de *e-Gov* ainda existem e precisam ser conhecidas pelo governo.

Mais da metade (56%) dos internautas não-usuários de governo eletrônico afirma preferir fazer as consultas/contato pessoalmente; dado que pode estar associado à dificuldade para navegação nos *sites* do governo e à própria complexidade inerente de alguns processos disponibilizados para a população: 12% afirmam ser uma barreira a complicação na hora de usar a Internet para entrar em contato com a administração pública, outros 9% declararam que os serviços não estavam disponíveis quando tentaram acessá-lo; por fim, 8% afirmam que os serviços desejados eram difíceis de serem encontrados nos *sites* de governo. Além disso, há um componente cultural em questão: é possível que dentre aqueles que afirmam preferir contato pessoalmente, muitos têm essa percepção pelo fato de nunca terem usado o serviço e, assim, preferirem a forma tradicional de se relacionar com o governo.

Outro aspecto importante dentre as barreiras para o uso do *e-Gov* é a preocupação com a proteção e segurança dos dados: essa preocupação foi citada por 15% dos entrevistados que não usaram *e-Gov*, figurando como a segunda barreira mais importante depois de “Prefiro fazer o contato pessoalmente”.

11. Comércio eletrônico

11.1 Pesquisas de preços e compras pela Internet

Em comparação à última edição da TIC Domicílios, a consulta a preços de produtos ou serviços na Internet cresceu oito pontos percentuais – de 44% para 52% no Total Brasil – e o crescimento de compra, seja de produtos ou serviços *online*, cresceu três pontos percentuais – de 16% para 19% no Total Brasil.

Devido à crise mundial, políticas fiscais foram implementadas pelo governo brasileiro, como a redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), principalmente em produtos eletrônicos e eletrodomésticos. De acordo com a lista de produtos com maior incidência de compra (presente no Módulo de Comércio Eletrônico), o primeiro item é justamente “Equipamentos eletrônicos”; “Equipamentos para a casa / eletrodomésticos” posicionam-se em segundo lugar.

A “consulta a preços” já se consolidou como ferramenta para comparação de compras e levantamento da disponibilidade de bens e serviços, mesmo que a finalização do processo de aquisição do produto não ocorra pela Internet. Esse comportamento reforça-se quando se analisam os hábitos de compra dos indivíduos de classes sociais e faixas de renda mais altas. Entre os que recebem mais de cinco salários mínimos, o percentual de uso da *web* para pesquisa de preços chega a 82%; na classe A, chega a 84%, o que sugere que esses consumidores não realizam suas compras sem antes fazer uma investigação pela rede. Mesmo nas faixas de renda menos elevadas, a proporção de pessoas pesquisando preços é alta: na classe C, metade das pessoas que já usaram a

Internet faz pesquisa de preços, 47%.

No entanto, a realização de compras *online* é uma atividade ainda fortemente ligada às camadas mais ricas da população. A prática de *e-commerce* é quase nula nas classes DE (5%) e chega a 59% da classe A.

Além disso, essa modalidade de compras parece se associar à independência financeira. Verifica-se que as faixas etárias entre 25 e 34 anos, 35 e 44 e 45 a 59 anos apresentam as maiores proporções de usuários que realizam compras na Internet: a primeira e a última contam com 27% e 26% respectivamente, enquanto a faixa intermediária, entre 35 e 44 anos, apresenta a proporção de 29%. Na faixa entre 16 e 24 anos a proporção é de 20%, e entre 10 e 15 anos as compras *online* praticamente não existem (4%).

11.2 Limitações da atividade de comércio eletrônico

Dentre os fatores de restrição ao uso do *e-commerce*, o principal advém de uma motivação cultural: a maior parte dos respondentes (56%) afirma que preferem comprar o produto pessoalmente, alegando que preferem vê-lo antes de concretizar a compra. Ao mesmo tempo, 39% afirmam não ter necessidade ou interesse, e 26% alegam preocupação com a segurança ou privacidade, dado que pode estar associado ao fato de que somente 7% dos usuários de Internet realizam transações *online* através de seu Internet Banking. Além disso, 22% afirmam não confiar no produto que irão receber.

A baixa inclusão bancária no país e a disponibilidade de crédito para consumo, geralmente associada à condição de baixa renda, baixa escolaridade e até mesmo ao trabalho informal, podem se configurar em um entrave para o crescimento do comércio eletrônico. Como consequência, a falta de meios de pagamento, como o cartão de crédito, pode ser um dos motivos por que um respondente declara não ter necessidade ou interesse, ou preferir comprar pessoalmente. Verifica-se essa hipótese pelo fato de que 68% das pessoas que compraram pela Internet o fizeram através do uso de cartão de crédito. A segunda forma de pagamento mais utilizada é o boleto bancário, mencionado por 31% dos

que fizeram uma compra *online* nos últimos 12 meses. O boleto bancário oferece pouca praticidade, visto que parte das pessoas deve realizar essa operação diretamente em uma agência física ou através do caixa eletrônico (“Realizar transações bancárias” registrou apenas 7% dos usuários de Internet). Assim, ir até o banco somente para realizar o pagamento de um boleto de compra pela Internet muitas vezes pode não apresentar um custo-benefício positivo para o usuário, possivelmente resultando na preferência em comprar o produto presencialmente na loja.

11.2 Produtos comprados pela Internet

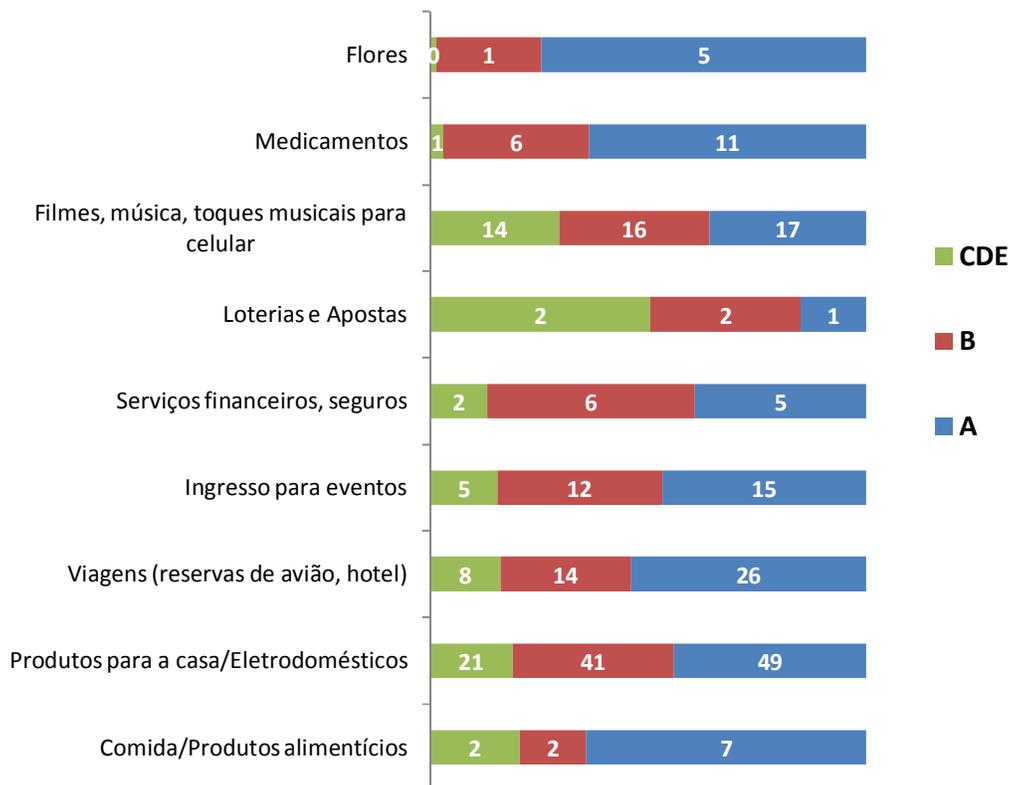
Foi perguntado aos entrevistados, usuários de comércio eletrônico, quais haviam sido os produtos por eles comprados *online* nos últimos 12 meses do ano, contados a partir da data da entrevista.

Com isso, observamos que, em primeiro lugar, 43% dos respondentes mencionaram a compra de “Equipamentos eletrônicos” na Internet. Em segundo lugar, “Produtos para a casa/eletrodomésticos”, com 34% e, em terceiro e quarto, respectivamente, “Livros, revistas ou jornais” com 29% e “Computadores e equipamentos de informática”, com 27%. Dentre essas categorias, há diversos produtos de alto valor, o que faz com que o processo de compra de bens de consumo com alto valor agregado conte com uma análise de preços através de *sites* especializados e comparações entre diferentes produtos e lojas *online*.

Por fim, verifica-se o fator da renda como variável na compra de cada uma das diversas categorias de produtos, conforme aponta o gráfico abaixo, em que cada produto tem um perfil de penetração nas classes sociais de acordo com suas características.

GRÁFICO 31: PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total de usuários que adquiriram produtos e serviços pela Internet



Base: TIC 2009: 1.440 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses.

A grande penetração da maior parte dos itens é nas classes A e B. O comércio de flores *online*, por exemplo, ainda um segmento incipiente, caracteriza-se por ser concentrado nas classes mais altas. Dentre os 6% dos respondentes que declararam ter comprado flores, 5% pertence a classe A.

Ao se analisar a compra de medicamentos *online*, realizada normalmente através dos *sites* de grandes redes de drogarias, percebe-se a mesma tendência: 11% da classe A já realizando este tipo de compra pela rede, em contraponto a 6% da classe B.

Já os toques musicais para celular apresentaram um relativo sucesso nos últimos anos, dada a grande penetração de celulares nos domicílios brasileiros,

conforme demonstra nossa pesquisa. Com isso, temos uma penetração que se mostra bem mais homogênea: 16% e 14% dos respondentes das classes AB e CDE, respectivamente, os quais afirmaram ter comprado algum desses itens pela Internet nos últimos 12 meses.

Com relação aos produtos para a casa/eletrodomésticos, 49% da classe A afirma já ter comprado algum produto desta categoria, enquanto 41% da classe B e somente 21% da classe CDE afirmam já terem feito o mesmo.