

UM ESTUDO NO CONTEXTO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES: EXCLUSÃO E A NECESSIDADE DE REDUZIR-LA

Amélia Regina Alves¹
Clemilton Saraiva dos Santos
Juliana Leão Braga
Alessandra Batista Arantes Rubin
Gizele Almeida de Paula
Nina Maria Campos Puttini

Na era da "sociedade da informação" a idéia da universalização da informação através dos serviços de telecomunicações ainda não se concretizou na realidade brasileira. Pesquisas realizadas pelo Órgão Regulador Brasileiro mostram que a globalização aparentemente não alcançou a redução de desigualdades e maximização de benefícios sociais nas diversas faixas de renda e clusters sociais. Deste modo, esta pesquisa objetivou levantar o perfil dos excluídos de serviços de telecomunicações em algumas Regiões Administrativas do DF e, assim, fornecer subsídios para pesquisas posteriores com representatividade nacional. Para tanto, foi elaborado um questionário para captar características sócio-demográfico e expectativas, necessidades e motivos relacionados ao acesso aos serviços e validado por análises semântica e de juízes. A aplicação ocorreu em 105 participantes, com mediana de idade 29, sendo 52,4% moradores de Santo Antônio do Descoberto. A maioria era do sexo feminino (54,3%), tinha estado civil solteiro (41%), não completou o ensino médio (31,4%) e declarou ter cor da pele parda (41%). Quanto à ocupação, houve destaque para os estudantes (24,8%) e donas-de-casa (13,3%). A renda circula em torno de R\$ 241,00 até R\$ 480,00 (28,6%). Grande parte dos indivíduos não possui cartão de crédito (68,6%), conta em banco (59%) e talão de cheques (65,7%). Verifica-se que grande parte das residências são de alvenaria (75,2%) e próprias e quitadas (47,6%). Nelas moram, em 22,9% dos casos, quatro pessoas, mas duas contribuem para a renda bruta familiar (38,1%). Esta renda encontra-se entre R\$ 481,00 e R\$ 960,00 (30,5%). No que tange à infraestrutura das residências, a maioria possui eletricidade (78,1%) e água encanada (56,2%), porém não tem sistema de esgoto (51,4%). Com relação aos bens de consumo e tecnologia, percebe-se que os indivíduos possuem aparelho de TV (75,2%) e geladeira (70,5%) mas não têm carro (58,1%) e computador (73,3%). 46,7% dos respondentes gostariam de ter um celular, especialmente para se comunicarem com parentes e amigos (39%). Porém, julgam que esta tecnologia despende muito dinheiro (28,6%), o que se apresenta como um dificultador para possuir e manter um celular. Foi posto por eles que o valor razoável para um aparelho celular seria R\$ 149,00. No caso de um pós-pago, o valor razoável da conta do telefone ficou estabelecido entre R\$ 20,00 e R\$ 50,00. No caso de um celular pré-pago, R\$ 10,00 foi o preço de cartão apontado como sustentável pelo orçamento. Constata-se que o perfil social encontrado é muito próximo àquele do IBGE, no qual a maioria dos brasileiros ganha entre meio e um salário mínimo e 70% da população não completou o ensino fundamental. No que tange à infraestrutura, ainda segundo o IBGE, a maioria possui eletricidade, água encanada, e 54% possui esgoto. A exclusão tecnológica pelos indicadores dos IBGE, como internet, corrobora os dados encontrados. No ambiente de mercado o interesse do consumidor é um dos aspectos

¹ Apresentadora. Anatel. Brasília / DF. amelia@anatel.gov.br.

determinantes da competição. Destarte, essa pesquisa, ao traçar o perfil dos excluídos, torna-se uma ferramenta útil para a geração de recomendações referentes à criação e implantação de serviços de telecomunicações aderentes e acessíveis a todas as camadas sociais.