



**Telefonia móvel e questões de
gênero:
Aspectos socioculturais da
apropriação de telefones celulares
entre mulheres em situação de
vulnerabilidade social**

Sandra Rubia Silva

*Programa de Becas Amy Mahan para Jóvenes
Investigadores sobre políticas TIC para la inclusión*

Janeiro, 2011



Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información



Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados al IEP por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, Ottawa, Canadá.

Sandra Rubio Silva

Aspectos socioculturais da apropriação de telefones celulares entre mulheres em situação de vulnerabilidade social. Lima: Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información, 2011. 30 p.



Este documento cuenta con una licencia Creative Commons del tipo: Reconocimiento
- No comercial - Compartir bajo la misma licencia 2.5 Perú

Usted puede: copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra y hacer obras
derivadas, bajo las condiciones establecidas en la licencia:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/legalcode>

1. Resumo

Esta investigação consiste em uma etnografia dos impactos da apropriação de telefones celulares entre mulheres em situação de pobreza ou extrema pobreza, residentes na cidade de Curitiba, no sul do Brasil. Apoiando-se em autores que analisam tanto a centralidade das tecnologias móveis na modernidade, bem como seu papel para o desenvolvimento, são exploradas as diversas práticas, expectativas e representações dessas mulheres no que tange às tecnologias de comunicação e informação. A análise dos dados de campo revela quatro temáticas predominantes: (a) a preocupação com o custo das tarifas de telefonia móvel; (b) a relevância do telefone celular para o cuidado com os filhos, a manutenção dos laços familiares e o bem-estar geral da família como um todo; (c) o papel dos telefones celulares na geração de renda, no mundo do trabalho e no auxílio em momentos de doença; (d) a conscientização da importância do acesso à Internet para a educação e a empregabilidade, especialmente dos filhos. A partir das percepções dessas mulheres a respeito do papel da telefonia móvel em suas vidas, discutem-se ao final deste trabalho iniciativas governamentais e empresariais no uso do telefone celular em projetos de inclusão social no Brasil, assim como a possibilidade de sua replicação na comunidade pesquisada.

Palavras-chave: Telefones celulares. Mulheres. Pobreza. Família. Internet.

2. Abstract

Mobile telephony and gender issues: sociocultural aspects of the appropriation of cell phones among women in a situation of social vulnerability

This investigation consists of an ethnography on the impacts of the appropriation of cell phones among women experiencing poverty or extreme poverty who live in the city of Curitiba, in South Brazil. Drawing from authors that analyze the centrality of mobile technologies in modernity, as well as their role for development, the paper explores the diverse practices, expectations and representations of such women as far as communication and information technologies are concerned. The analysis of fieldwork data reveals four predominant themes: (a) a concern with the high costs of cell phone tariffs in Brazil; (b) the importance of cell phones in the care of children, the maintenance of family ties and the overall well-being of the family as a whole; (c) the role of cell phones in the generation of income, in the world of work and in sickness; (d) the growing awareness on the part of women of the importance of Internet access for education and for getting better jobs, especially for their children. Based on the perceptions of those women regarding the role of mobile telephony in their lives, the final part of the paper discusses private and government initiatives in the use of cell phones for inclusion projects in Brazil, as well as the possibility of their replication in the researched community.

Keywords: Cell phones. Women. Poverty. Family. Internet.

3. Introdução e justificativa

Esta é uma proposta de investigação que visa contribuir com um campo de investigação que se debruça sobre um fenômeno fascinante: o crescimento exponencial no uso de telefones celulares pelos mais variados segmentos da população, em todo o planeta. Em especial no que tange aos segmentos menos favorecidos economicamente da população, o telefone celular, pelo custo bem mais baixo em relação a computadores e pela facilidade propiciada pelos planos pré-pagos, têm se constituído uma porta de entrada ao universo das tecnologias de comunicação e informação e, portanto, possui um importante papel na inclusão digital dessas populações. Os estudos que enfocam os telefones celulares e seu papel para o desenvolvimento econômico, que têm se pautado por um necessário viés quantitativo, lograram demonstrar, como nos estudos de Barrantes e Galperín (2008), Castells et al (2007), Bonina (2008), e, no caso brasileiro, Botelho (2008) que as altas tarifas praticadas pelas operadoras em países da América Latina constituem um impedimento para que as populações de renda mais baixa possam exercer mais plenamente seu direito à comunicação.

Esta investigação encontra sua localização empírica em um bairro de camadas populares da cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná, no sul do Brasil. É no Jardim Clarice¹, através de um estudo etnográfico conduzido com quarenta e uma mulheres em situação de vulnerabilidade social², que investigamos as intersecções entre gênero e modos de apropriação de tecnologias de comunicação e informação. A fim de analisar o impacto dos telefones celulares nas vidas dessas mulheres, propomos quatro temas principais: primeiro, o efeito dos altos custos da telefonia móvel no Brasil; segundo, a importância dos telefones celulares no cuidado dessas mulheres com seus filhos; terceiro, o papel dos telefones celulares na geração de renda, no trabalho e nos momentos de doença em família; e por fim, em quarto lugar, as expectativas e percepções a respeito da Internet como fator de promoção de educação e empregabilidade. Fundamentalmente, esta investigação busca

¹ “Jardim Clarice” é um nome fictício que substitui o nome real do bairro de camadas populares onde a etnografia foi conduzida, a fim de assegurar o anonimato das participantes, que são aqui referidas por pseudônimos.

² Adotamos como critério de inclusão na amostra as mulheres inscritas como beneficiárias do Programa Bolsa-Família, do Governo Federal brasileiro. De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social, o “Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza. O Programa integra o Fome Zero que tem como objetivo assegurar o direito humano à alimentação adequada, promovendo a segurança alimentar e nutricional e contribuindo para a conquista da cidadania pela população mais vulnerável à fome. O Bolsa Família atende mais de 12 milhões de famílias em todo o território nacional. A depender da renda familiar por pessoa (limitada a R\$ 140), do número e da idade dos filhos (até o limite de dezessete anos), o valor do benefício recebido pela família pode variar entre R\$ 22 a R\$ 200. Diversos estudos apontam para a contribuição do Programa na redução das desigualdades sociais e da pobreza”. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/bolsafamilia>> Acesso em: 20 jan. 2011.

contribuir com uma perspectiva analítica do desenvolvimento e do bem-estar social que pauta-se por um viés que busca ir além do econômico. Nesse sentido, encontra sua base teórico-metodológica nas reflexões de trabalhos como os de Horst e Miller (2006); Miller (2010) e Gitau, Donner e Marsden (2009).

É no âmbito de investigações que buscam analisar a apropriação de telefones celulares por populações de baixa renda através de uma abordagem antropológica – tal como o estudo de Mujica (2007) sobre os mercados informais de telefones celulares de Lima, no Peru – que esta proposta de trabalho se insere. Nosso argumento é o de que, muito embora os aspectos quantitativos e macroeconômicos, tais como os altos custos das tarifas e o perfil sociodemográfico dos usuários de telefone celular esteja bem documentado em diversos estudos sobre a América Latina, e tenha papel relevante para o argumento de que a implementação de políticas públicas de inclusão social e digital é cada vez mais necessária, essa mesma formulação de políticas públicas em muito pode se beneficiar de estudos acadêmicos que se ocupem de um viés que privilegie uma abordagem qualitativa e de uma preocupação com o desenvolvimento e o bem-estar social que busque ir além do viés econômico. Apoiando-me na perspectiva metodológica do estudo realizado por Gitau, Donner e Marsden (2009) entre mulheres de baixa renda da África do Sul, que utilizaram pela primeira vez a Internet não através de computadores, mas sim através de um projeto social que propiciava acesso à rede mundial por telefones celulares, gostaria de uma vez mais reforçar o argumento de que a justificativa para a relevância da investigação aqui realizada apóia-se na visão de que a questão do uso de novas tecnologias de comunicação e informação para o desenvolvimento pode beneficiar-se de uma perspectiva que transcenda aspectos econômicos. Como constata o estudo de Bonina e Rivero (2008), responder se os telefones celulares podem efetivamente reduzir a pobreza na América Latina ainda é uma questão em aberto – e a ajuda para a resposta pode vir, acredito, de mais estudos de caráter qualitativo. Assim, Gitau, Donner e Marsden (2009) argumentam que, muito embora tenham constatado o uso da Internet em atividades econômicas, puderam perceber através dos dados empíricos o quanto a discussão sobre o “desenvolvimento” pode ir além do meramente econômico: a apropriação da Internet móvel pelas mulheres africanas de baixa renda por eles estudadas teve impacto significativo em suas perspectivas sociais e pessoais, suas redes de relações e seus papéis sociais.

Igualmente, são escassos os trabalhos sobre as dinâmicas socioculturais envolvidas na apropriação de telefones celulares no Brasil e, nesse sentido, este projeto constitui uma oportunidade de estudo comparativo em relação à minha própria tese de doutorado (Santos, 2010). Naquele trabalho, constatei a importância dos telefones celulares nas relações de gênero (especialmente no seu papel como instrumento de vigilância e controle dos corpos), seu papel nos cuidados das mulheres com seus filhos, bem como as dificuldades e estratégias empregadas para fazer frente ao alto custo dos serviços de telefonia móvel no Brasil. Apresento aqui a hipótese de que tais dinâmicas

devem se repetir em outros contextos sociais em bairros populares e é nesse sentido que propus-me investigar, comparativamente, tais dinâmicas de apropriação de tecnologias móveis entre as mulheres do Jardim Clarice, bairro popular no qual vivem em torno de sete mil pessoas. Como a apropriação do telefone celular por essas mulheres influencia nos cuidados com seus filhos? Como o uso do telefone celular contribui para o bem-estar familiar no Jardim Clarice, um bairro que, como outros de camadas populares (Zaluar, 2004) enfrenta problemas de violência e tráfico de drogas? Como o alto custo da telefonia móvel no Brasil influencia seus padrões de uso? Quais são as representações a respeito do papel da telefonia móvel e da Internet para a educação e a empregabilidade? Como pensar políticas públicas que contemplem o uso de telefones celulares no Brasil? São essas questões-chave que esta investigação busca responder.

4. Objetivos

Objetivos

Tendo em vista o exposto acima, os objetivos propostos neste trabalho são:

Objetivo geral

Caracterizar e analisar criticamente, através de uma abordagem antropológica que privilegie uma leitura sociocultural dos fenômenos observados, os modos de apropriação dos telefones celulares entre mulheres em situação de vulnerabilidade social, moradoras do Jardim Clarice, um bairro de camadas populares da cidade de Curitiba, situada no Estado do Paraná, na região sul do Brasil.

Objetivos específicos

- Investigar percepções a respeito dos custos da telefonia móvel, e como tais custos influenciam os padrões de uso;
- Caracterizar o papel da telefonia móvel nos cuidados cotidianos dessas mulheres com seus filhos e na manutenção de laços familiares;
- Investigar quais dimensões da vida dessas mulheres foram mais e menos beneficiadas pela apropriação da tecnologia móvel;
- Verificar representações e expectativas a respeito da Internet, seja esta acessada através do celular ou através de computadores;
- Analisar iniciativas brasileiras no uso do telefone celular em projetos sociais e discutir sua aplicabilidade na comunidade pesquisada.

5. Metodologia

A metodologia de trabalho proposta para esta investigação é o trabalho de campo de caráter etnográfico, que privilegia contato intenso com os sujeitos de pesquisa – uma verdadeira imersão do pesquisador no universo dos sujeitos

pesquisados, com a conseqüente formação de um laço de confiança entre o pesquisador e seus informantes de pesquisa.

De fato, gostaria de ressaltar que o trabalho que informa a perspectiva metodológica aqui proposta é o estudo etnográfico sobre a apropriação de telefones celulares por populações de baixa renda, realizado por Horst e Miller (2006) na Jamaica, um dos poucos trabalhos antropológicos sobre o tema publicados em livro. Para Horst e Miller, a etnografia pressupõe necessariamente uma sensibilização por parte do pesquisador em relação às perspectivas dos informantes durante o trabalho de campo, a qual somente se torna possível através da empatia que se forma entre pesquisador e pesquisados no decorrer do encontro etnográfico. Em especial no caso do grupo investigado, trata-se, acima de tudo, de resistir à generalizações simplistas acerca do que seja a experiência de viver em um bairro de camadas populares.

Durante as oito semanas³ de trabalho de campo no Jardim Clarice, logramos entrevistar quarenta e uma mulheres, número esse que superou a proposta inicial de entrevistar entre vinte e trinta informantes. Todas estão em situação de vulnerabilidade social e apenas uma não está inscrita no Programa Bolsa-Família. E quem são as mulheres em situação de vulnerabilidade social do Jardim Clarice? Uma análise geral do perfil sociodemográfico das mulheres de nossa amostra revela que a maioria têm baixa escolaridade: das quarenta e uma mulheres da amostra, 65,85% (27 informantes) não chegaram a completar o Ensino Fundamental; ou seja, estudaram por sete anos ou menos. Oito informantes possuem o Ensino Fundamental completo (19,50%); quatro possuem o Ensino Médio incompleto (9,75%). Apenas duas informantes (4,87%) completaram o Ensino Médio brasileiro (equivalente ao High School americano). A maior parte (78%) está em um relacionamento estável com marido ou companheiro e, em termos de renda, em média ganham em torno de um salário-mínimo brasileiro⁴. Em média, as mães do Jardim Clarice recebem R\$ 80 (em torno de USD 47) mensalmente do Bolsa-Família. A maioria não possui casa própria, morando com familiares (geralmente suas próprias mães) ou em imóveis alugados de terceiros. As mulheres de nossa amostra trabalham em ocupações pouco qualificadas, tais como empregadas domésticas, auxiliares de serviços gerais, cozinheiras, ou catadoras de material reciclável. As idades das informantes variam entre vinte e cinqüenta e nove anos, mas são jovens em sua maioria: 73% têm menos de trinta e oito anos de idade, e a grande maioria teve seu primeiro filho ainda na adolescência, motivo citado por muitas para a interrupção dos estudos. A maioria das mulheres da amostra são religiosas: 61% declararam ser evangélicas (de variadas denominações pentecostais); 27% declararam-se católicas e apenas 12% disseram que não freqüentam nenhuma denominação religiosa regularmente.

³ O trabalho de campo ocorreu entre agosto e outubro de 2010.

⁴ O valor do salário-mínimo no Brasil em 2010 foi de 510 reais. É pago mensalmente. A partir de janeiro de 2011, foi reajustado para 540 reais pelo Governo Federal (R\$ 540,00, equivalentes a em torno de USD 318).

As próximas quatro seções mostram a apresentação e discussão dos resultados do trabalho de campo realizado no Jardim Clarice.

6. A percepção do alto custo das tarifas de telefonia móvel

No Brasil, as tarifas dos serviços de telefonia móvel e acesso à Internet estão entre as mais altas do mundo. Nesse sentido, vale destacar estudo recente da UIT (União Internacional de Telecomunicações): o brasileiro compromete em média 7,5% de sua renda com serviços de telefonia móvel e Internet, contra 2% dos argentinos e 0,2% dos habitantes de países escandinavos (Ninio, 2009). Nas classes populares, devido aos baixos salários, essa porcentagem é bem mais alta.

Para as mulheres inscritas no Programa Bolsa-Família do Jardim Clarice, o telefone celular é “caro”, mas, ainda assim, indispensável. As informantes destacam que o telefone celular não é um “luxo” mas, sim, necessário à comunicação e ao gerenciamento do dia-a-dia familiar. Tão necessário, de fato, quanto ter comida na mesa. Para ressaltar a importância dos telefones celulares em suas vidas, as informantes afirmaram, por exemplo, que “o celular foi uma invenção de grande sabedoria”, ou “foi uma benção na minha vida”, que “resolvem a vida pelo celular” ou mesmo como Roberta, que se divide entre longas jornadas de trabalho como doméstica e os cuidados com o marido, a filha de três anos e os dois filhos adolescentes (um rapaz de dezessete e uma moça de quinze anos, grávida de quatro meses): “Celular para mim é uma peça íntima, é como calcinha e sutiã. O meu nunca fica desligado”. Algumas chegaram mesmo a declarar que já destinaram parte do dinheiro do Bolsa-Família para comprar créditos para os seus celulares, muito embora os gastos com alimentação, material escolar e roupas para os filhos sejam os predominantes.

Entretanto, é necessário usar mão de artifícios para dar conta do alto custo das ligações no Brasil: efetuar ligações a cobrar, fazer ligações muito breves, usar o celular apenas para receber chamadas, deixar o aparelho sem créditos por longos períodos, enviar mensagens de texto (em menos casos, já que a grande maioria das mulheres utiliza apenas serviços de voz) ou utilizar as promoções restritivas das operadoras de telefonia celular. Ou, em alguns casos, recorrer ao uso combinado do telefone celular e do telefone público, que no Brasil é popularmente conhecido como “orelhão”. Cínara, que emigrou com a família do distante e empobrecido Estado de Pernambuco para Curitiba há cinco anos, em busca de melhores condições de vida, mantém contato com a mãe na terra natal desta forma. A mãe de Cínara, que não tem celular, liga para o aparelho da filha apenas para dizer rapidamente que quer falar com ela. A partir desse ponto, Cínara ruma para o “orelhão” mais próximo de sua casa, onde espera a ligação da mãe.

No Brasil, onde o salário-mínimo vigente durante o ano de 2010 foi de R\$ 510,00, o minuto de ligação para telefone celular no sistema pré-pago custa, em média, R\$ 1,20. A respeito do caso brasileiro, Castells *et al* (2007) afirmam

que os usuários de celulares pré-pagos falam em média 50 minutos por mês, contra 200 minutos no caso daqueles que têm uma linha pós-paga. Analisando meus dados de campo, diria que no Jardim Clarice fala-se ainda menos que os 50 minutos descritos pelos autores, com exceção das ligações resultantes de promoções das operadoras. Em termos do uso de telefones celulares, todas as entrevistadas, com exceção de uma, tem celulares pré-pagos⁵ e gastam, mensalmente, uma média de dez a vinte reais (entre seis e doze dólares americanos) em créditos.

É consenso entre nossas informantes que o acirramento da concorrência entre as operadoras de telefonia celular, e o conseqüente surgimento de promoções que diminuem o custo do minuto de ligação ou mesmo proporcionam minutos grátis para ligações entre celulares da mesma operadora (os chamados “bônus”) tornaram a vida com os celulares mais fácil. “Se não fossem as promoções, ia ficar bem difícil” foi uma frase recorrente entre as entrevistadas. Na época do trabalho de campo, a grande maioria das mulheres estava inscrita na promoção de maior sucesso, da operadora TIM: pagava-se vinte e cinco centavos de real (R\$ 0,25) por ligação telefônica superior a um minuto de duração⁶. Entretanto, os relatos das mulheres em relação às suas ligações telefônicas era permeado por referências às restrições implicadas: “na minha família, todo mundo tem celular da TIM”, ou “eu tenho celular da Vivo, mas minha irmã tem celular da Claro, então eu já evito ficar ligando”; ou “agora a promoção da TIM já acabou, não tem mais como se inscrever”.

Como as mulheres do Jardim Clarice, entendo que tais promoções restringem o direito à plena comunicação, já que os bônus para ligações grátis ou a preço reduzidos só valem para celulares da mesma operadora. Além disso, para usufruir das promoções – que estão sempre mudando – muitas vezes é preciso pagar para desbloquear o aparelho, comprar um novo chip (*SIM card*) ou possuir mais de um aparelho celular. Por isso, ao explicarmos o propósito de nossa pesquisa para as mulheres do Jardim Clarice, esclarecíamos que seu objetivo é o de informar políticas públicas no futuro, de tal forma que no Brasil, por exemplo, o uso do celular deixe de ser tão caro e restritivo. Idéia rapidamente entendida por nossas informantes.

7. O telefone celular no cuidado com os filhos e no bem-estar da família

A análise dos dados de campo parece indicar que, entre as mulheres em situação de vulnerabilidade social do Jardim Clarice, a apropriação do telefone celular acompanha o crescimento dos filhos e, especialmente, a entrada da

⁵ No Brasil, as estatísticas indicam que oitenta por cento (80%) dos celulares no país operam na modalidade de serviço pré-pago (ANATEL, 2008; IBGE, 2009).

⁶ As operadoras realizam promoções com certa regularidade, mas cobram taxas de inscrição que geralmente variam entre R\$ 10 e R\$ 25, e são deduzidas dos créditos inseridos no celular. Além disso, há datas-limite para a adesão dos consumidores.

mulher no mundo do trabalho. Das quarenta e uma mulheres entrevistadas, vinte e oito têm dois ou três filhos, quatro têm apenas um filho e nove mulheres têm entre quatro e seis filhos. É quando as crianças deixam a segurança do ambiente doméstico para freqüentarem a creche e a escola, ou quando as mães têm de deixar os filhos em casa para trabalhar, que o telefone celular faz-se indispensável. A maior parte das mulheres começou a usar telefones celulares após o nascimento dos filhos: 56% começaram a usar o aparelho entre três e cinco anos atrás; 19,50% entre seis e dez anos atrás. Uma porcentagem significativa (17%) utiliza o telefone celular há pouco tempo, entre um e dois anos. Somente quatro informantes (9,75%) declararam usar celulares há mais de dez anos, e duas não possuem telefones celulares, mas tomam emprestado o das filhas adolescentes quando saem para trabalhar.

O telefone celular joga um papel importante nos relacionamentos entre mães e filhos, especialmente no que diz respeito à segurança e à supervisão. É grande o cuidado de muitas mães em evitar que seus filhos e filhas circulem em “má companhia” e que, portanto, possam vir a se envolver com drogas e traficantes. Pedófilos e seqüestradores de crianças são outra preocupação constante. Mesmo a escola pode ser um lugar perigoso. O filho de catorze anos de Paula, de trinta anos, foi ameaçado por uma gangue na escola há um ano: “Eu dei o celular para ele por segurança, para ele me avisar em caso de perigo”. Em mais de um caso, o telefone celular cumpre, para a mãe e para a criança, a função que Ling (2004) chamou de *security blanket*: atua como um auxílio imediato em caso de emergência ou perigo. Em termos mais cotidianos, a maior parte das mulheres afirmou que o telefone celular é o único meio através do qual as responsáveis pelas crianças em creches e escolhas podem fazer contato com as mães quando seus filhos se machucam ou ficam doentes.

O telefone celular é também um auxiliar poderoso no gerenciamento das tarefas do cotidiano tais como, por exemplo, pedir ao marido ou ao filho mais velho que busque o irmão menor na creche – aquilo que Ling (2004) acertadamente denomina *micro-coordination*, e que Miller (2010) mostra em relação às mães filipinas que deixam seus filhos para trabalhar em Londres: para elas, o telefone celular as torna mães de fato, ainda que estejam em um continente diferente do de seus filhos. Também para as mães do Jardim Clarice, o telefone celular não somente ajuda a diminuir um certo sentimento de culpa por não estar ao lado dos filhos o tempo todo, como também lhes dá a tranquilidade de saber que podem entrar em contato com eles a qualquer hora. Também é útil para combinar com parentes e amigos detalhes da supervisão dos filhos. Para as mulheres casadas, o telefone celular auxilia no contato com os maridos para a coordenação das tarefas do dia-a-dia. Para as que são separadas dos pais de seus filhos – como Vivian, de trinta e quatro anos, que tem um filho de oito anos – o telefone celular é, muitas vezes, o único meio de contato, tanto entre os ex-cônjuges quanto, nesse caso, entre pai e filho.

Há casos mais extremos, como o de Sara, empregada doméstica de trinta e seis anos. Mãe de uma jovem de dezessete anos, revela que “criou a filha pelo celular”. Separada há anos do pai da criança, a filha era deixada sozinha em

casa desde os cinco anos de idade, enquanto a mãe trabalhava. De seu telefone celular, Sara ligava para o telefone fixo da residência e instruía a filha que, mesmo em tão tenra idade, cozinhava o almoço sozinha. Sara conta que, desde aquela época, liga para a filha, em média, três a cinco vezes por dia. Em certa ocasião, conta orgulhosa, salvou a filha, na época com doze anos, de um molestador sexual em potencial. Em uma das ligações diárias para a filha, que sempre voltava sozinha da escola, percebeu uma voz ao fundo. Perguntou à filha quem era, ao que ouviu a resposta: “é um moço que está aqui conversando comigo”. Desconfiada e pressentindo perigo, Sara insistiu em manter conversa com a filha ao telefone até que o estranho fosse embora. Investigou depois por conta própria, e descobriu que o homem em questão era casado e fazia-se passar por uma pessoa mais jovem – vestia roupas de adolescente, já havia assediado outras garotas, e estava assediando a filha de Sara já há mais de um mês.

Os telefones celulares são também fundamentais na manutenção e fortalecimento dos laços familiares. Aqui há o caso das mães cujos filhos estão “morando por um tempo” com parentes em outras cidades (os parentes ajudam financeiramente assumindo as crianças enquanto as mães estão em dificuldades financeiras). Igualmente, temos o exemplo de mães que são imigrantes do Nordeste do Brasil e vieram morar no Jardim Clarice. A posse de um telefone celular é instrumental no contato com os parentes que ficaram na terra natal. Entretanto, há casos pungentes, com o de Lara, que estudou apenas dois anos na escola. Há seis anos Lara não consegue contato com seus pais, que moram na Região Amazônica. De outro lado, há o caso de Mara, que foi separada do irmão no nascimento. Uma tia localizou o irmão, após trinta anos, em uma cidade vizinha. Mara recebeu uma ligação surpresa desse irmão em seu celular. Combinaram um encontro e, atualmente, Mara recebe quase diariamente mensagens carinhosas de texto de seu irmão, que guarda zelosamente em seu celular (mas não pode receber fotos, como a que seu irmão tirou dos dois no reencontro, pois seu celular é simples e não têm câmera fotográfica). O caso de Mara é representativo daquilo que Vincent e Fortunati (2009) têm denominado *electronic emotion*, a fim de pensar na dinâmica das emoções tal como mediadas pelas tecnologias de comunicação e informação.

8. Celulares, saúde, geração de renda e o mundo do trabalho

Nesta seção, buscamos pensar sobre quais as dimensões da vida das mulheres do Jardim Clarice, além da questão dos cuidados com os filhos, são mais beneficiadas pelo uso dos telefones celulares. Por outro lado, entendemos que há uma questão na qual o papel dos telefones celulares exerce pouco benefício: a geração de renda. Uma das expectativas presentes no projeto original era a de investigar se os telefones celulares podiam ajudar as mulheres a ganhar dinheiro. Assim como no meu próprio estudo (Santos, 2010) os dados etnográficos mostram que no Jardim Clarice o papel ativo do telefone celular enquanto fator de geração de renda não se confirmou de forma generalizada, devido ao fato de a maioria das mulheres estar trabalhando com

carteira assinada.⁷ Entre as mulheres que trabalham de forma autônoma ou seus maridos empregados em trabalhos temporários (como serventes de pedreiro, por exemplo) o telefone celular é fundamental para conseguir novos trabalhos.

Horst e Miller (2006), ao pensarem a questão do telefone celular como fator de geração de renda na Jamaica, verificaram a complexidade das relações entre desenvolvimento, padrões culturais e apropriação tecnológica: se, por um viés puramente econômico, esperava-se que através do telefone celular os jamaicanos se tornassem empreendedores ou conseguissem emprego, verificaram os autores que não era isso o que ocorria na prática. Por outro lado, Horst e Miller verificaram que, se o telefone celular não gerava renda em termos de aumento no Produto Interno Bruto (PIB), ainda assim estava no centro das estratégias utilizadas pelos jamaicanos para o alívio da pobreza (*poverty alleviation*). Isso torna-se possível através do uso do telefone celular para fortalecer redes de relacionamentos (*link-up*) através das quais os jamaicanos mais pobres solicitam ajuda financeira daqueles em melhor posição social e financeira: geralmente, parentes e amigos trabalhando nos Estados Unidos (*those who have it*). Desta forma, ocorre uma redistribuição de renda que é instrumental na sobrevivência material dos jamaicanos pobres.

De forma similar ao argumento de Horst e Miller, gostaria de argumentar que, entre as mães usuárias do Bolsa-Família no Jardim Clarice, o telefone celular está no centro de uma rede que propicia bem-estar social e emocional – entretanto, este transcende o aspecto econômico. Mães que trabalham longas jornadas fora de casa, como as empregadas domésticas Sara e Roberta, disseram ter “criado os filhos pelo celular”, já que não tinham com quem deixá-los ou, em vários casos, dependiam de parentes próximos para auxiliar no cuidado com os filhos. Nesse sentido, o simples fato de poder supervisionar e contatar constantemente os filhos pelo telefone celular propicia à estas mães o bem-estar emocional necessário para poder trabalhar fora do ambiente doméstico – e, neste caso, gerar a renda necessária para o sustento familiar. Sobre a importância do telefone celular nesses casos, as entrevistadas afirmaram que “toda mulher que trabalha fora tem que ter”.

O telefone celular se faz presente no mundo do trabalho para além dos cuidados com os filhos. A maioria das mulheres de nossa amostra trabalha

⁷ O que pode ser diferente para outras localizações etnográficas. Escrevendo em 2003, Sorj assinala que em uma cidade como, por exemplo, o Rio de Janeiro, onde mais da metade da população – e nos setores de baixa renda, a maioria – se encontra no setor informal, poder ser localizado através de um telefone que se carrega consigo aumenta as possibilidades de encontrar trabalho e, portanto, gerar renda: “com o telefone celular, carpinteiros, pintores, bombeiros, faxineiras, pedreiros [...] aumentaram enormemente as possibilidades de serem localizados para realizarem um serviço” (SORJ, 2003, p. 21).

como empregadas domésticas em casas de família, ou como auxiliares de limpeza em empresas especializadas. Uma das principais funções do telefone celular, nesses casos, é ser avisada de uma mudança na escala do horário de trabalho. Muitas domésticas recebem ligações das patroas pedindo turnos de trabalho extra, o que aumenta a renda das mulheres. Por outro lado, como no caso de Sara, observamos a preocupação em não deixar que o mundo do trabalho invada o tempo dedicado à família no espaço doméstico. Sara, por exemplo, se recusa a atender as ligações do trabalho fora do horário de serviço. Embora tenha recebido um celular de sua patroa, Sara alegou que o havia perdido para que pudesse preservar seu tempo livre das interferências do trabalho.

Na questão da geração de renda, justamente pelo fato de a maior parte das mulheres trabalhar em funções assalariadas, não constatamos a importância dos telefones celulares para que as mulheres ganhassem mais dinheiro. O que não quer dizer que, em nossa amostra, não existam mulheres empreendedoras. É o caso de, por exemplo, Vivian e Claudia, que tem filhos entre oito e doze anos de idade. Vivian trabalha como empregada doméstica e tem vínculo empregatício formal. Recebe um salário-mínimo (R\$ 510,00) e complementa sua renda pessoal revendendo *lingerie* e produtos de beleza em conjunto com sua irmã, que mora em outra cidade. É a irmã que encaminha os pedidos para a empresa que fornece os produtos. Como Vivian não vende o suficiente para ser considerada vendedora autônoma, completa a cota com a irmã. É através de mensagens de texto que Vivian informa sua irmã dos valores vendidos a cada semana, de tal forma que a cota mínima de vendas possa ser completada, e o pedido de produtos possa ser feito. O caso de Claudia é diferente: toda a sua renda provém da pequena oficina de costura que montou em casa. Claudia tem um único e grande cliente – uma pequena empresa de bolsas femininas – e é através do telefone celular que os pedidos e os detalhes do dia-a-dia são resolvidos. O fato de Claudia e seu patrão terem celulares de operadoras diferentes dificultava o gerenciamento do negócio. Por isso, alguns meses depois Claudia acabou presenteada por ele com um *chip* da mesma operadora e uma recarga de créditos.

Dentre os maiores benefícios trazidos pelo uso do telefone celular, várias mulheres do Jardim Clarice destacaram sua importância nos momentos de doença em família, bem como seu valor para que os médicos do posto de saúde pudessem entrar em contato para marcar consultas. De fato, nove informantes (22%) têm problemas de saúde próprios ou com algum familiar próximo, e quatro fazem tratamento de problemas psiquiátricos com uso de medicação controlada. Cínara, por exemplo, sofre de enxaqueca grave (*migraine*), o que a incapacita para o trabalho. O marido trabalha fora o dia todo e os três filhos, com idades entre oito e doze anos, estudam em escolas diferentes. Em seu depoimento, Cínara revela que, através do telefone celular, consegue contatar a filha mais velha e o marido quando não está bem o suficiente para buscar os filhos menores na escola, por exemplo. Se muitas de nossas informantes afirmaram que passam alguns dias do mês sem crédito no celular, para Cínara é imprescindível poder fazer ligações: “Agora tá muito

difícil, porque eu fico mais doente então estou colocando direto, difícil ele ficar sem crédito”. De fato, Cínara revela que já comprou créditos para seu telefone celular com dinheiro do Bolsa-Família. E justifica: “É uma precisão”. Já Marcela, uma catadora de papel de quarenta e oito anos, revela que o telefone celular foi fundamental durante o período em que o marido sofreu várias crises hipertensivas e estava sob seus cuidados em casa. Graças à boa vontade de uma agente comunitária de saúde, que aceitava suas ligações a cobrar, o marido de Marcela pode receber atendimento em casa.

9. O valor de um computador com acesso à Internet no ambiente doméstico

No Brasil, a Internet móvel (*mobile Internet*) é uma realidade distante para a imensa maioria da população. Dados recentes dão conta de que menos de 3% dos brasileiros acessam a Internet do celular, sendo o fator custo determinante. Tal custo refere-se tanto aos serviços de dados quanto aos aparelhos celulares mais modernos, que podem acessar as redes 3G.

Entretanto, entre as mulheres do Jardim Clarice, é predominante a conscientização sobre a importância do acesso à Internet para os estudos dos filhos, mesmo entre aquelas de menor escolaridade. Embora várias mães tenham dito que gostariam de proporcionar esse conforto à sua prole, apenas oito de nossas entrevistadas (19,50%) possuem Internet na própria residência. Esta é para uso dos filhos: apenas duas delas utilizam a Internet regularmente. São mulheres que fazem sacrifícios financeiros para pagar mensalmente a fatura de telefone e da Internet e, com isso, manter suas crianças e adolescentes dentro de casa, evitando que tenham de frequentar *lan-houses* (cibercafés) para fazer trabalhos escolares, por exemplo. Novamente, a preocupação é com a violência das ruas, a possibilidade de ver o filho ou a filha envolvido com drogas e as más companhias. Entretanto, há entre as mulheres a consciência do alto custo do acesso à Internet: ter o acesso doméstico exige “sacrifício” mas “vale a pena por causa da segurança dos filhos”. Entre as entrevistadas, 80,50% não têm acesso à Internet no ambiente doméstico e, de fato, a grande maioria nunca acessou a rede. O fator financeiro também conta para as mães cujos filhos precisam utilizar constantemente a Internet para fazer trabalhos escolares, como Roberta. Seus dois filhos adolescentes estão inscritos em programas profissionalizantes do Governo Federal, e precisam acessar a Internet constantemente: “*Lan-house* quebra as pernas da gente. Dois reais por hora, ou compra pão ou vai na *lan-house*. Tem dia que a gente não tem nem 50 centavos no bolso!” Roberta também acredita que o governo deveria estimular políticas públicas de universalização da Internet: “Devia ter uns programinhas [*programas sociais*] tipo pra gente de baixa renda aqui, pra ajudar a comprar”.

Entretanto, não é apenas a segurança dos filhos que se faz presente nas percepções das mulheres a respeito da Internet. Sua importância no mundo moderno é percebida também por aquelas de escolaridade mais baixa, como

Roberta, que possui apenas o Ensino Fundamental: “Eu não estudei, mas meus filhos vão chegar lá”. Entre as de escolaridade mais alta, como Vivian – que apesar de trabalhar como empregada doméstica tem o Ensino Médio⁸ completo – o acesso à Internet pode representar o sonho de uma mudança de vida. Vivian quer cursar a Universidade, e é através da Internet que deve inscrever-se no exame de admissão nacional, o ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio). Há três meses, Vivian entrou em um plano de uma operadora e comprou um modem de acesso à Internet móvel, serviço pelo qual paga 89 reais por mês (o limite de tráfego de dados é de apenas 3 Gigabites). Vivian assistiu recentemente na TV notícias sobre o PNBL – Plano Nacional de Banda Larga – e aguarda ansiosamente a sua implementação: “Já imaginou, poder ter Internet em casa e pagar só 35 reais por mês? Vai ser um sonho!”

O caso de Vivian revela a importância do acesso móvel à Internet⁹ para aqueles que não tem telefone fixo em casa (modo preferencial de acesso à Internet no Brasil) ou para aqueles que não possuem computadores. Na falta de políticas públicas que tornem mais barato o acesso à Internet, o que se observa no momento no Brasil é a competição acirrada entre as operadoras, e é essa competição que torna o acesso mais barato, através de promoções. Em agosto de 2010, a operadora TIM lançou uma promoção com acesso à Internet por celular ao custo de apenas 50 centavos por dia. A promoção foi prorrogada, mas deve terminar antes do final do ano. De fato, no Jardim Clarice, encontramos apenas um caso de acesso regular à Internet através do telefone celular. A filha de Irene, uma balconista de trinta e seis anos, usa o celular da mãe e a promoção da operadora TIM para fazer trabalhos escolares através da Internet móvel. Entretanto, vale dizer que com celulares *low-end* (caso da vasta maioria de nossas informantes), não é possível realizar tal operação. Roberta, por exemplo, ficou sabendo da promoção, mas lamenta ter um celular antigo. Janaína, que teve de acompanhar o filho a uma *lan-house* para ajudá-lo a fazer um trabalho escolar, sonha em ter um celular que possa acessar a Internet. Janaína aprendeu a usar a Internet na casa da irmã, e já usou redes sociais.

Entretanto, Janaína, Irene e Roberta são exceções em nossa amostra de pesquisa. A maior parte das entrevistadas no Jardim Clarice nunca usou a Internet, seja em computador, seja em celular. Mesmo no caso do celular, apenas 22% das entrevistadas sabem como mandar mensagens de texto (SMS). A grande maioria, 78%, consegue acessar e ler as mensagens, ainda que as informantes de escolaridade mais baixa com frequência precisem da ajuda dos filhos para fazê-lo.

⁸ Equivalente ao *High School* americano, o Ensino Médio brasileiro equivale a doze anos de estudos regulares.

⁹ Ou para comunidades de baixa renda que não estão cabeadas. Nesse sentido, a conexão móvel faz frente à falta de infraestrutura. Pesquisas de operadoras já revelaram, por exemplo, que em áreas carentes do Rio de Janeiro existem *lan-houses* em favelas nas quais há mais de dez computadores conectados a um único modem de acesso móvel à Internet.

10. Algumas considerações sobre políticas públicas e iniciativas de aplicações sociais utilizando telefones celulares no Brasil

Nas últimas seções, apresentamos os resultados de nossa investigação e, ao final deste relatório, apresentaremos nossas conclusões e recomendações, as quais incluem idéias para implementação de políticas públicas a partir dos resultados desta investigação. Entretanto, para que possamos mais produtivamente apresentar tais reflexões, é necessário contextualizá-las no âmbito das dinâmicas de implementação de políticas públicas e iniciativas de utilização dos telefones celulares para o desenvolvimento comunitário e a inclusão social no Brasil. Para tanto, apresentaremos considerações sobre três pontos principais: (1) a subutilização dos telefones celulares, no Brasil, enquanto ferramentas de promoção de políticas públicas; (2) o papel das operadoras na promoção de iniciativas de aplicações sociais utilizando os celulares; (3) as recentes discussões sobre o Plano Nacional de Banda Larga no que tange à telefonia móvel. Ao longo dos parágrafos seguintes, bem como na conclusão, busca-se discutir a possibilidade da aplicação das iniciativas apresentadas em bairros de camadas populares como o Jardim Clarice, de tal forma que possam ser replicadas para outros bairros da cidade de Curitiba.

Na análise do uso de telefones celulares em iniciativas de inclusão social, um primeiro aspecto a ser considerado é o fato de que os telefones celulares são subutilizados no Brasil em políticas públicas¹⁰. Mas o que causa tal situação? É um fato que em nosso país a penetração dos aparelhos de telefone celular é muito maior do que a de computadores. O reconhecimento da alta penetração dos telefones celulares entre as camadas populares gerou até, em 2009, uma tentativa de redistribuir renda através de isenções de impostos para as operadoras, iniciativa que acabou se tornando conhecida por “Bolsa-Celular”¹¹. Por que então não tomar vantagem da grande base instalada de telefones celulares para ações governamentais envolvendo a saúde, a educação, e o governo eletrônico? Discussões recentes (maio de 2010) entre autoridades governamentais e representantes de operadoras, revelaram que os gestores públicos cobram das operadoras maior flexibilidade na oferta de

¹⁰ Uma primeira iniciativa, ainda que tardia, ocorreu em 2008. A agência reguladora brasileira – ANATEL – obrigou as operadoras de telefonia celular a não cobrarem por chamadas para números de emergência. Serviços governamentais como, por exemplo, o número 180 (Disque-Denúncia sobre Violência contra a Mulher) passaram a aceitar chamadas originadas de telefones celulares.

¹¹ A preocupação com as altas tarifas e o reconhecimento da importância dos celulares para as camadas populares aparentemente foi o que motivou o ministro das Telecomunicações, Hélio Costa, a propor em novembro de 2009 a criação de um auxílio financeiro nos moldes de outros programas de transferência de renda do governo, como o Bolsa-Família, o qual logo foi apelidado de “Bolsa-Celular”. Através dele, Hélio Costa pretendia beneficiar onze milhões de pessoas que participam do programa Bolsa-Família; os beneficiados receberiam um celular de graça e um bônus mensal de sete reais. O dinheiro viria da isenção de impostos para as operadoras; de qualquer modo, em véspera de ano eleitoral o “Bolsa-Celular” foi acusado de populista e o governo acabou por desistir da idéia (GOVERNO DESISTE..., 2009).

serviços, especialmente no oferecimento de pacotes de mensagens de texto (SMS) e de tarifas reversas para o setor público. Esses fatores, aliados ao fato de que as operadoras não garantem a entrega imediata da mensagem de texto, são barreiras que limitam o uso dos celulares em políticas públicas (PACOTES..., 2010). Autoridades ligadas ao setor de telefonia também criticam o baixo uso do SMS no Brasil. Nesse sentido, Ricardo Tavares, vice-presidente sênior para Políticas Públicas da GSM Association, afirma que “o SMS pode ser uma eficiente e barata ferramenta para melhorar o atendimento ao cidadão, seja na confirmação de consultas médicas, no controle da frequência de alunos, no fornecimento de informações meteorológicas para pequenos agricultores, entre outros exemplos” (PACOTES..., 2010). Como vimos anteriormente, no Jardim Clarice é freqüente que médicos do posto de saúde liguem para seus pacientes, custo que poderia ser diminuído com uma política pública de uso do SMS.

Outro fator relevante para o baixo uso de celulares em políticas públicas é a introdução tardia das redes 3G no Brasil, e o baixo nível de acesso (PNBL, 2010). Como vimos na seção anterior, dentre as mulheres entrevistadas no Jardim Clarice, apenas uma possuía um celular 3G. Se mesmo a função SMS, majoritariamente presente nos celulares *low-end* que predominam no mercado brasileiro, é ainda subutilizada pelas razões expostas acima, as aplicações sociais que fazem uso da tecnologia 3G ainda estão em fase bastante inicial. Como o próprio governo, através do Ministério das Comunicações, reconhece a baixa utilização dos telefones celulares para aplicações sociais e governo eletrônico (APLICAÇÕES..., 2009), lançou-se apenas em 2009 um primeiro edital para estimular as aplicações sociais utilizando softwares de comunicação, sistemas de comunicação sem-fio e banda larga.

Um segundo ponto é o papel das operadoras na promoção de aplicações sociais para telefones celulares. Nesse sentido, as quatro operadoras que dominam o mercado (TIM, Vivo, Oi e Claro) possuem institutos ou fundações que patrocinam projetos sociais. A Vivo atua em parceria com o governo em um projeto que usa o SMS em ações voltadas à saúde ou com conteúdo social¹². Mais recentemente, as operadoras Oi¹³ e Claro instituíram premiações

¹² As Secretarias de Saúde e de Gestão Pública do Estado de São Paulo, em parceria com a operadora Vivo, enviaram mais de 4 milhões de mensagens de texto com conteúdo social em 2009 – é o chamado “torpedo social” (TORPEDOS MOBILIZAM...). O torpedo social pode ser direcionado à ações de saúde, segurança pública e defesa civil. Em São Paulo, entre janeiro e março de 2009, mais de dois milhões de paulistanos receberam um torpedo educativo contra a dengue, cuja mensagem dizia: “evite água parada em pneus, garrafas e vasos”. A mesma estratégia foi utilizada para incentivar doações de sangue no maior hemocentro do capital paulista; e em 2008, o envio de mais de três milhões de “torpedos sociais” contribuiu para a arrecadação de fundos para a Defesa Civil de Santa Catarina durante a tragédia das chuvas e desabamentos de novembro daquele ano. (PROJETO DE INCLUSÃO...).

¹³ Através do Instituto Oi Futuro, patrocina um projeto que opera com foco no envio de mensagens de texto: é o “Alô Cidadão”, que funciona na cidade de Belo Horizonte O projeto foi criado pelo Instituto Hartmann Regueira, que em 2005 foi premiado pelo projeto Novos Brasis, do antigo Instituto Telemar, atual Instituto Oi Futuro. O projeto também é patrocinado pela Okto, empresa que desenvolveu a ferramenta que permite o envio das mensagens SMS para celulares de qualquer operadora. Agentes comunitárias do Projeto Alô Cidadão o divulgam para

para projetos de cunho social que utilizem as tecnologias móveis de forma inovadora em ações comunitárias – melhorando as condições de vida na comunidade nos planos social, ambiental ou esportivo, entre outros - e na educação. Neste último quesito, Claro e Oi, em parceria com escolas e organizações não-governamentais (ONGs), têm premiado projetos que consistem em oficinas de produção de audiovisual utilizando celulares com câmeras de vídeo, para jovens de comunidades de baixa renda, nas quais os jovens podem documentar o cotidiano da comunidade onde vivem e, também, aprender uma profissão (ARTE..., 2010; PRÊMIO INSTITUTO CLARO, 2010). Penso que este projeto poderia ser reproduzido não somente no Jardim Clarice, como em outros bairros de Curitiba, através de um parceria que poderia ser efetivada entre as operadoras e o poder público, através da Fundação Cultural de Curitiba, ligada à Prefeitura Municipal. Outro projeto que poderia ser realizado em Curitiba, através da mesma parceria, é o Catraca Livre. Trata-se de um projeto que se tornou política pública na cidade de São Paulo por ser considerado uma tecnologia educacional: eventos culturais gratuitos ou a preços populares são divulgados nos Telecentros mantidos pela prefeitura. De fato, o Ministério da Educação brasileiro decidiu, em dezembro de 2009, reaplicar o projeto em todo o país, por meio do Programa Mais Educação, que forma parcerias com escolas públicas. Atualmente, pensa-se na possibilidade de incluir as tecnologias móveis na divulgação (MINISTÉRIO..., 2009). Refletindo sobre a realidade do consumo cultural das mulheres do Jardim Clarice, percebe-se que a maior parte ocorre dentro do ambiente doméstico, via televisão. Vivian, por exemplo, nunca foi ao cinema devido ao custo (em média R\$ 20 ou USD 12). A divulgação de eventos culturais da cidade de Curitiba, que é feita por meio de um catálogo impresso mensal e também no website da Fundação Cultural, caso ocorresse por meio de SMS poderia mais facilmente atingir mulheres trabalhadoras como Vivian e tantas outras do Jardim Clarice.

Recente relatório das Nações Unidas (Vital Wave, 2009) indica o crescimento do uso de telefones celulares na promoção da saúde em países em desenvolvimento, iniciativa que se tornou conhecida como *m-health* (*mobile health*). Na África e na Ásia, pacientes em tratamento de tuberculose receberam telefones celulares para que os agentes de saúde os lembrassem, por telefone, de tomar a medicação. Em países da América Latina como o Brasil, telefones celulares são usados para prevenir a disseminação de doenças e para controlar remotamente o tratamento de pacientes. Na Amazônia, uma parceria entre a Nokia e a Secretaria de Saúde do Estado do Amazonas faz com que agentes de saúde usando celulares GPS não dependam mais de obsoletos formulários de papel para coletar informações,

as pessoas de uma comunidade de camadas populares de Belo Horizonte. Os cidadãos se cadastram para receberem os torpedos. Os moradores cadastrados recebem em média duas mensagens por dia, de segunda a sexta-feira. São mensagens relativas a oportunidades de emprego, saúde, cidadania, educação, dicas de eventos culturais, entre outros. Para se cadastrar o morador lê e assina uma autorização, além de preencher uma ficha de cadastro. Um vídeo do projeto está disponível no site YouTube: <http://www.youtube.com/watch?v=ZNRcCj8pAM&feature=related>

que agora são transmitidas pela rede, sobre focos de mosquito da dengue. A iniciativa ajudou o Estado do Amazonas a diminuir o número de vítimas da doença (Virtual Wave, 2009). Entretanto, para a manutenção de tais projetos é necessário o apoio continuado do poder público.

Há projetos que iniciam com apoio dos institutos das operadoras e passam a caminhar por conta própria. É o caso do *Wikimapas*, projeto que distribuiu celulares com GPS para que a própria comunidade conte o que há de melhor no local. As favelas não estão incluídas em mapas da Internet e são, em geral, estigmatizadas como áreas violentas a serem evitadas. Iniciado em maio de 2009, o Wikimapas é construído de maneira colaborativa, consistindo em um mapa virtual produzido por meio do georreferenciamento (*geotagging*) de ruas e locais de interesse para os moradores ou visitantes, como aparelhos de saúde, cultura, serviços ao cidadão, esportes, educação e lazer, desta forma não apenas fazendo um mapeamento, mas elevando a auto-estima da comunidade (UM VERDADEIRO MAPA..., 2010). Com mais de 800 usuários cadastrados, o projeto *Wikimapas* já recebeu vários prêmios e é reconhecido pelo Banco do Brasil, UNESCO e Petrobrás como tecnologia replicável. Entretanto, o *Wikimapas*, como outros projetos, busca sustentabilidade financeira. Nesse sentido, governo e operadoras reconhecem que ainda são poucas as aplicações sociais que utilizam o telefone celular. Ainda há muito o que ser feito, e espera-se que as iniciativas progridam com incentivo governamental e a ampliação das redes 3G.

O terceiro e último ponto a considerar envolve as políticas governamentais para a universalização do acesso à banda larga no Brasil, tanto fixa quanto móvel. Neste final de 2010, têm se intensificado as discussões de diversos segmentos da sociedade em torno do PNBL – Plano Nacional de Banda Larga, divulgado para a sociedade civil no início do ano. O PNBL, além da preocupação com a estrutura física de acesso, aborda um dos temas mais pulsantes sobre o acesso doméstico e móvel à banda larga no Brasil – a questão do custo. O governo apóia o lançamento de planos de acesso à Internet via banda larga fixa a 35 reais mensais, via rádio, bem mais baratos se comparados à média de 80 a 100 reais mensais de custo de acesso a Internet via telefonia fixa (custos de assinatura mais conta de telefone). Segundo o próprio governo, o custo limita o acesso à banda larga fixa no Brasil, que no final de 2008 estava em aproximadamente 9,6 milhões de acessos. A meta do governo é, até 2014, atingir 30 milhões de acessos em banda larga fixa individual (urbanos e rurais) somando-se os acessos em domicílios, propriedades, empresas e cooperativas (PNBL, 2010). Há que se citar as iniciativas da sociedade civil para o estímulo às políticas públicas. Nesse sentido, louvável é a atuação de pesquisadores da FGV (Fundação Getúlio Vargas) em pesquisas sobre o papel das lan-houses no acesso de camadas mais populares à Internet. Lemos e Moncau (2009) relatam a vitória na luta das lan-houses contra o estigma da informalidade e de serem vistas apenas como local de entretenimento. Com a mudança na Classificação de Atividades Econômicas das lan-houses, o processo de formalização torna-se mais fácil (Lemos; Moncau, 2009).

Em relação ao número de acessos à Internet em banda larga móvel, os números no Brasil são muito menores do que aqueles dos países em desenvolvimento¹⁴. É ambição do Ministério das Telecomunicações do Brasil elevar acesso à Internet em banda larga móvel, até 2014, a 60 milhões de acessos individuais (o dobro da meta em acessos fixos), computados acessos em terminais de voz/dados (com serviço de dados ativo) e modems exclusivamente de dados. Além disso, a ênfase das políticas públicas está em aumentar a cesta de serviços oferecidos, que no momento centra-se nos serviços de voz, para os serviços de dados (PNBL, 2010). Para atingir tais metas, o governo estimula o envolvimento dos estados, municípios e da sociedade civil. No caso dos municípios, por exemplo, espera-se o estímulo à produção audiovisual e de informação local nas comunidades através do uso de tecnologias móveis, como os telefones celulares. No caso das metas do PNBL, analistas acreditam que, por serem muito ambiciosas, as metas de universalização da banda larga não devem ser alcançadas (Wiziack; Sciaretta, 2010).

11. Conclusões e recomendações

Em novembro de 2010, o Brasil atingiu uma marca histórica: a teledensidade de 100%, o que significa que ultrapassamos a marca de mais de um celular por habitante (TELECO, 2010). No Brasil, as primeiras ações em políticas públicas destinadas a aumentar o acesso aos serviços de telefonia pública ocorreram em 1998, quando o governo brasileiro privatizou a telefonia no país e as operadoras começaram a vender planos pós-pagos. Em âmbito mundial, Castells *et al* (2007) igualmente sublinham o importante papel da privatização e da introdução dos sistemas pré-pagos em tornar a telefonia móvel acessível aos segmentos menos favorecidos economicamente da população. Muito embora, como defende Castells em outro lugar (Castells, 2008), os altos custos da telefonia móvel praticados em diversos países da América Latina não encontrem uma justificativa tecnológica – são produto de políticas empresariais e, portanto, passíveis de maior regulamentação por meio de políticas públicas.

Ainda não atingimos, portanto, uma universalização do acesso às tecnologias de comunicação e informação de fato¹⁵. No caso do Jardim Clarice,

¹⁴ Estima-se que em julho de 2009 o Brasil atingiu cerca de 4,2 milhões de acessos 3G, considerando os celulares com tecnologias WCDMA, EVDO e terminais de dados (modem) com velocidades superiores a 256 kbps (PNBL, 2010), para uma população de 190 milhões de habitantes.

¹⁵ Vale lembrar que os dados sobre teledensidade da ANATEL dão conta do número de acessos habilitados sem considerar o número de pessoas que possuem mais de um acesso. Para avaliar as taxas de penetração do telefone celular na população em geral, é preciso recorrer aos dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), que no âmbito da PNAD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – realizou pela segunda vez em 2008 (a primeira foi na PNAD de 2005) o levantamento intitulado “Acesso à Internet e Posse de Telefone Celular Móvel para Uso Pessoal”. A análise dos dados colhidos na PNAD 2008 revela

o que observamos foi a posse generalizada de aparelhos de telefone celular *low-end* entre as mulheres inscritas no Bolsa-Família, mas um baixo uso de minutos em ligações de voz por mês. À percepção do celular como sendo “caro” – exceto quando se utiliza as promoções das operadoras, mas essas são limitadoras – junta-se o papel central do celular na vivência de maternidade dessas mulheres, especialmente daquelas que trabalham fora do ambiente doméstico. O celular é fundamental para que, mesmo à distância, essas mulheres se façam presentes na vida dos filhos. O telefone celular é apropriado, assim, como uma ferramenta que facilita o exercício da maternidade para a mulher trabalhadora.

A preocupação com o bem-estar e o futuro profissional, seu próprio e dos filhos, está no centro da importância que as mulheres do Jardim Clarice atribuem à Internet. Ainda que a maioria, com poucas exceções, não use a Internet cotidianamente, sabe de sua importância no mundo contemporâneo e não mede esforços para proporcionar o acesso aos filhos, seja através de lan-houses ou em casa. Observamos acentuada preferência pelo acesso à Internet no ambiente doméstico. Como o acesso via telefone celular ainda é bastante caro no Brasil, observamos entre várias de nossas interlocutoras o esforço financeiro para pagar um computador e o provedor de Internet para que os filhos não frequentem lan-houses, especialmente no período noturno, devido ao medo da violência.

A partir dos achados etnográficos e de observações feitas em campo, gostaríamos de fazer algumas sugestões como possibilidade de implementação de políticas públicas no Jardim Clarice, que poderiam ser replicadas para outros bairros da cidade de Curitiba (inicialmente em nível municipal) ou iniciativas com parceiros privados. Estratégias de envolvimento do poder público podem envolver a redação de um projeto com as iniciativas abaixo por parte das lideranças comunitárias locais. Tais lideranças poderiam construir coletivamente a redação do projeto em conjunto com agentes de saúde, assistentes sociais, lideranças religiosas e educadores locais. Nesse sentido, um dos líderes comunitários mais atuantes no Jardim Clarice é o Sr. Nazário (pseudônimo), que está oferecendo cursos de reforço escolar e de informática para os jovens da comunidade. Através do Sr. Nazário, fomos apresentadas à várias das mulheres do Bolsa-Família que se tornaram nossas informantes, já que seus filhos fazem parte do projeto comunitário liderado por ele. De fato, o projeto educacional que o Sr. Nazário mantém no Jardim Clarice conta com verbas da prefeitura e já foi ajudado por uma ONG italiana. Assim, uma estratégia para atrair a atenção do poder público para o Jardim Clarice seria buscar a divulgação do projeto do Sr. Nazário na mídia local.

- **Ações comunitárias através do uso de mensagens de texto (SMS):** de forma semelhante aos Projetos “Alô Cidadão”; “Catraca Livre” e aos

que, na população brasileira com dez anos de idade ou mais, cerca de 86 milhões de pessoas, ou 53,8% da população, possuem celular; em 2005, o percentual era de 36,6%, o que correspondia a 56 milhões de pessoas (Santos, 2010).

“torpedos sociais”, sobre os quais comentamos acima, a prefeitura poderia aproveitar a larga base de celulares *low-end* no Jardim Clarice para enviar mensagens de texto com conteúdo sobre saúde, oportunidades de emprego e educação (por exemplo, ofertas de cursos grátis e prazos/procedimentos para inscrição em programas de ação social, como o Jovem Aprendiz ou o próprio Programa Bolsa-Família. Durante nosso trabalho de campo, várias mulheres da comunidade nos perguntaram como se inscrever no Programa). O cadastramento dos participantes poderia ser feito envolvendo, por exemplo, os pastores evangélicos – que como os líderes comunitários têm grande influência no Jardim Clarice. Os pastores poderiam atuar em conjunto com educadores e agentes de saúde na promoção e divulgação desta iniciativa.

- **Oficinas de produção de audiovisual com celulares com câmeras:** como mencionamos acima, a maior parte dos celulares no Jardim Clarice é *low-end*, mas uma grande parte de nossas informantes e seus filhos possui celulares equipados com câmeras. Muitas de nossas informantes têm por hábito utilizar a câmera do celular para registrar momentos em família. Penso que a oferta de uma oficina de produção de vídeo com celulares poderia, tanto para as mulheres quanto para os filhos, funcionar como trabalho de conscientização e sensibilização a respeito de sua própria realidade. No caso das mulheres do Bolsa-Família, os agentes comunitários realizam com elas reuniões periódicas para avaliar o impacto do Programa em suas vidas. O registro do cotidiano através da câmera do celular, das alegrias e dificuldades da vida dessas mulheres, poderia funcionar como auxílio precioso nessas discussões. As oficinas podem ser oferecidas em parceria com a Secretaria de Cultura da Prefeitura Municipal de Curitiba, ou mesmo através de parceiros privados como estudantes de cursos de cinema e artes da cidade.
- **Parceria com o projeto Wikimapas:** como o Wikimapas é um projeto reconhecidamente replicável em outras comunidades, e Curitiba é reconhecidamente uma cidade pioneira que busca a universalização das TICs, creio que a Prefeitura Municipal poderia interessar-se em buscar uma parceria com o Projeto Wikimapas, tendo o Jardim Clarice como projeto-piloto na cidade de Curitiba. Entretanto, diferentemente das sugestões acima, neste caso a implementação dependeria do patrocínio para oferta de celulares *high-end*, com a função GPS e acesso à Internet. Os benefícios para a cultura local e a auto-estima da comunidade, porém, seriam grandes, garantindo a inclusão de uma comunidade de baixa renda no mapa digital de Curitiba. Um possível parceiro local para o Projeto poderia ser um dos líderes comunitários, como o Sr. Nazário.
- **Celulares com subsídio para os agentes de saúde comunitários:** além do Sr. Nazário, outra pessoa-chave que nos apresentou futuras

informantes foi Miriam, uma das agentes de saúde locais. Grande parte do tempo de um agente de saúde comunitário é gasto em visitas pessoais aos pacientes. Mas observamos que Miriam, por exemplo, sente necessidade de realizar checagens extras aos pacientes mais necessitados, e para isso muitas vezes utiliza o seu celular pessoal para tanto. Além disso, Miriam por vezes recebe ligações a cobrar em seu celular de pacientes que estão sem crédito nos seus aparelhos. Caso os agentes de saúde tivessem uma parte de seu gasto mensal subsidiado, acreditamos que os pacientes teriam mais um canal de comunicação para apoio e informação.

Como reconhece o governo brasileiro e pudemos constatar durante o trabalho de campo no Jardim Clarice, ainda há muito a ser feito para que a população brasileira seja plenamente inserida na Sociedade da Informação. Ao mostrar o cotidiano das mulheres do Jardim Clarice e o papel do telefone celular em suas vidas, esperamos que o esforço investigativo aqui empreendido possa inspirar o desenvolvimento de políticas públicas que levem em conta a realidade concreta dos indivíduos. Só quando, por exemplo, Lara puder ter a liberdade e a possibilidade de falar com seus pais na distante Amazônia sempre que quiser, é que as metas duras do Ministério das Comunicações terão encontrado uma correspondência empírica no bem-estar emocional e na felicidade de uma mãe de família do Jardim Clarice. Assim, como resultado deste esforço investigativo, espera-se o fornecimento de subsídios para o estabelecimento de políticas públicas ou iniciativas de projetos sociais nos quais o telefone celular esteja no centro, seja em nível municipal, estadual ou mesmo nacional.

12. Referências Bibliográficas

ANATEL. **Relatório Anual 2008**. Brasília: Agência Nacional de Telecomunicações, 2008. Disponível em: <www.anatel.gov.br> Acesso em: 23 jul. 2010.

APLICAÇÕES SOCIAIS PARA CELULAR NA CHAMADA PÚBLICA DA FINEP. **Revista A Rede**, 2009. Disponível em: <<http://www.arede.inf.br/inclusao/component/content/article/106-acontece/1995-aplicacoes-sociais-para-celular-na-chamada-publica-da-finep>> Acesso em: 17 nov. 2010.

BARRANTES; Roxana; GALPERÍN, Hernan. **Can the poor afford mobile telephony? Evidence from Latin America**. Lima: DIRSI, 2008. Disponível em: < <http://dirsi.net> > Acesso em: 26 jul. 2010.

BONINA, Carla; RIVERO, Martín. **Mobile telephony and digital poverty in Latin America. Can the expansion of cellular telephones reduce poverty?** Lima: DIRSI, 2008. (Young researchers competition series, 3). Disponível em: < <http://dirsi.net/node/119> > Acesso em: 28 jul. 2010.

BOTELHO, Antonio. **Mobile opportunities:** poverty and telephony access in Latin America and the Caribbean. The case of Brazil. Lima: DIRSI, 2008. Disponível em: < <http://dirsi.net/node/421> > Acesso em: 26 jul. 2010.

CASTELLS, Manuel. Afterword. In: KATZ, James E. **Handbook of Mobile Communication Studies.** Cambridge: MIT Press, 2008, p. 447-451.

CASTELLS, Manuel; FERNÁNDEZ-ARDEVOL, Mireia; QIU, Jack Linchuan; SEY, Araba. **Mobile Communication and Society:** a global perspective. Cambridge: MIT Press, 2007.

FORTUNATI, Leopoldina; VINCENT, Jane. Introduction. In: FORTUNATI, Leopoldina; VINCENT, Jane. **Electronic Emotion:** the mediation of emotion via information and communication technologies. Oxford: Peter Lang, 2009.

GITAU, Shikoh; DONNER, Jonathan; MARSDEN, Gary. “I – Internet? Intle” **(beautiful):** exploring first-time Internet use via mobile phones in a South African women’s collective. Artigo apresentado na Third International Development Informatics Association Conference, Berg-en-Dal, Kruger National Park, South Africa em 28-30 de outubro de 2009. Disponível em: <www.jonathandonner.com > Acesso em: 22 jul. 2010.

GOVERNO DESISTE DE CRIAR O BOLSA-CELULAR. Portal G1, 11 nov. 2009.
Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Brasil/0,,MUL1382643-5598,00-GOVERNO+DESISTE+DE+CRIAR+O+BOLSA+CELULAR.html>>
Acesso em: 10 jan. 2010.

HORST, Heather; MILLER, Daniel. **The Cell Phone:** an anthropology of communication. Oxford; Berg, 2006.

IBGE. PNAD 2005-2008 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios). **Acesso à Internet e Posse de Telefone Móvel para Uso Pessoal 2008.** Rio de Janeiro: IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), 2009. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acesoainternet2008/internet.pdf>> Acesso em: 18 jul. 2010.

LEMOS, Ronaldo; MONCAU, Luiz Fernando. **Open Business Models (Latin America) – Phase II.** 2nd. Interim Report. Rio de Janeiro: Centro de Tecnologia e Sociedade – FGV Direito Rio, 2009. Disponível em: <<http://www.idrc.ca/uploads/user->

S/12723029411OBM_2nd_Interim_Report_Jan-Dec_2009.pdf> Acesso em: 16 nov. 2010.

LING, Rich. **The Mobile Connection: the cell phone's impact on society.** New York: Morgan Kaufman, 2004.

MILLER, Daniel. Media: immaterial culture and applied anthropology. In: **Stuff.** Cambridge: Polity, 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO REAPLICA PROJETO CATRACA LIVRE. **Portal RTS – Rede de Tecnologia Social.** 2009. Disponível em: <<http://www.rts.org.br>> Acesso em: 19 jan. 2011.

MUJICA, Jaris. **Estratégias locais de acceso a la telefonía móvil. Funciones y estructuras del mercado informal en un espacio de escasos recursos.** Lima: DIRSI, 2007. (Série Concurso de Jóvenes Investigadores, 3). Disponível em: < <http://dirsi.net/node/121>> Acesso em: 28 jul. 2010.

NINIO, Marcelo. Telefonía no Brasil está entre as mais caras. **Folha de S. Paulo**, Caderno Dinheiro, 2 mar. 2009, p. B3.

OPERADORAS INVESTEM EM PROJETOS SOCIAIS. **Revista A Rede.** 2009. Disponível em: <<http://www.arede.inf.br/inclusao/edicoes-antigoes/151-edicao-no52-outubro2009/23... 20/11/2010>> Acesso em: 17 nov. 2010.

PACOTES MAIS FLEXÍVEIS. **Revista A Rede.** 2010. Disponível em: < <http://www.arede.inf.br/inclusao/edicoes-antigoes/172-edicao-no-64-novembro2010/... 20/11/2010>> Acesso em: 18 nov. 2010.

PNBL – **Plano Nacional de Banda Larga (O Brasil em Alta Velocidade).** Disponível em: < www.mc.gov.br/images/pnbl/o-brasil-em-alta-velocidade1.pdf> Acesso em: 18 nov. 2010.

PRÊMIO INSTITUTO CLARO. Novas formas de aprender e empreender. 2010. Disponível em: < <http://www.institutoclaro.org.br/instituto-claro/projetos/>> Acesso em: 17 nov. 2010.

PROJETO DE INCLUSÃO AMPLIA USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS. **Pauta Social**, 27 mai. 2008. Disponível em: <_WW.pautasocial.com.br> Acesso em: 14 jul. 2010.

SANTOS, Simone [pseudônimo]. **Estar no tempo, estar no mundo: a vida social dos telefones celulares em um grupo popular.** Tese (Doutorado em Antropologia Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

SORJ, Bernardo. **_brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

TELECO. Estatísticas de Celulares no Brasil. **Teleco: Informações em Telecomunicações**, 2010. Disponível em: < <http://www.teleco.com.br/ncel.asp> > Acesso em: 14 nov. 2010.

TORPEDOS MOBILIZAM BRASILEIROS. **Portal G1**, 11 mar. 2009. Disponível em: < _WW.g1.com.br > Acesso em: 14 jul. 2010.

UM VERDADEIRO MAPA DA INCLUSÃO SOCIAL. **Revista A Rede**. Novembro, 2010. Disponível em: < <http://www.arede.inf.br/inclusao/edicoes-antteriores/172-edicao-no-64-novembro2010/...> 20/11/2010.> Acesso em: 17 nov. 2010.

VITAL WAVE CONSULTING. **mHealth for Development: The Opportunity of Mobile Technology for Healthcare in the Developing World**. Washington, D.C. and Berkshire, UK: UN Foundation-Vodafone Foundation Partnership, 2009. Disponível em: <<http://www.unfoundation.org/vodafone>> Acesso em: 19 jan. 2011.

WYZIACK, Julio; SCIARETTA, Toni. Bancos entram na telefonia celular. **Folha de São Paulo**, 3 de novembro de 2010, p. B1.

ZALUAR, Alba. **Integração Perversa: pobreza e tráfico de drogas**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

ANEXO

DIRSI – Rede Diálogo Regional sobre Sociedade da Informação
Quarta Convocatória
Concurso Projetos de Investigação para Jovens Pesquisadores 2010:
Estratégias para o desenvolvimento da Sociedade da Informação entre os
setores de baixos recursos na América Latina e Caribe

Telefonia móvel e questões de gênero: aspectos socioculturais da apropriação de telefones celulares entre mulheres em situação de vulnerabilidade social

Roteiro de entrevista

Meu nome é Simone, e esta é minha assistente, Vera. Sou professora universitária e estamos trabalhando em uma pesquisa sobre as mudanças que o telefone celular trouxe para a vida das mulheres aqui do Jardim Clarice, e também como essa tecnologia pode ajudar a melhorar a vida das mulheres e suas famílias. Com essa pesquisa, esperamos que no futuro os governos possam vir a estabelecer políticas públicas para que as pessoas possam ter mais direito à comunicação. Nós gostaríamos de pedir sua permissão para gravar a entrevista. No texto da pesquisa, seu nome verdadeiro não será mencionado, sendo substituído por um pseudônimo. O nome do bairro também será modificado. Nós agradecemos muito pelo seu tempo e por estar nos recebendo aqui em sua casa.

PARTE I – Dados sociodemográficos

- 1 – Qual é a sua idade?
- 2 – Qual é o seu estado civil? Tem um companheiro, marido ou namorado?
- 3 – Qual é a sua escolaridade?
- 4 – Qual é a sua profissão? Está trabalhando no momento?
(se possui marido ou companheiro: qual a profissão dele?)
- 5 – Qual é a sua renda aproximada? E a de sua família?
- 6 – Qual é a sua religião? Está freqüentando alguma igreja?
- 7 – Quantos filhos você tem?
- 8 - Qual é a idade de seus filhos?
- 9 – Quanto a família recebe do Bolsa-Família mensalmente?
- 10 – A casa em que você mora é sua ou é alugada?
- 11 – Você possui telefone fixo em casa?
- 12 – Você possui computador com acesso à Internet em sua casa?

PARTE II - Modos de apropriação, percepções e expectativas a respeito dos telefones celulares

- 1 – Como o telefone celular entrou em sua vida? (Motivações iniciais para o uso do aparelho)
- 2 – Há quanto tempo você usa o telefone celular?
- 3 - Com quem você mais fala no telefone celular?
- 4 – Qual é a importância do telefone celular em sua vida?
- 5 - O telefone celular ajuda você a cuidar de sua família? Se sim, como isso acontece?
- 6 - Em que situações da sua vida ou de sua família o telefone celular ajuda?
- 7 - Em que situações da sua vida ou de sua família o telefone celular atrapalha?
- 8 - O telefone celular já ajudou você ou sua família em alguma situação de urgência ou de perigo?
- 9 - Qual é a sua opinião sobre o preço das ligações?
- 10 - Seu telefone celular é pré-pago ou pós-pago?
- 11 – Quanto você coloca em créditos por mês?
- 12 - Qual é a função ou funções do telefone celular que você mais utiliza?
- 13 - Você sabe passar mensagens de texto?
- 14 - Você consegue acessar e ler as mensagens de texto que chegam no seu celular?
- 15 - Você acha que o telefone celular pode ajudar as mulheres a ganharem dinheiro?
- 16 –Você ou alguém de sua família já usou a Internet no celular?
- 17 - Você já usou a Internet alguma vez em sua vida?
- 18 - Como você ou seus filhos acessam a Internet?
- 19 - Por que a Internet é importante?
- 20 - Na sua opinião, o que poderia ser feito para que o telefone celular ajudasse mais na vida das mulheres?