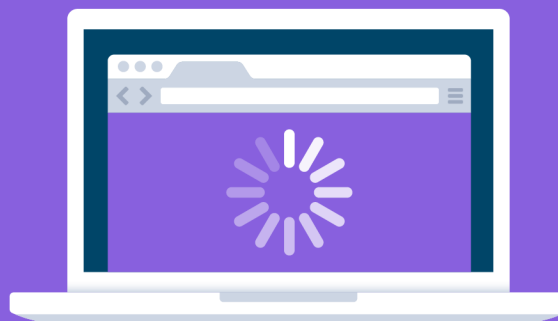


ACESSO À INTERNET MÓVEL PELAS CLASSES CDE



idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor



INSTITUTO
**LOCO
MOTIVA**

RELATÓRIO DE PESQUISA

Barreiras e limitações no acesso à internet e hábitos de uso e navegação na rede nas classes C, D e E

IDEC E INSTITUTO LOCOMOTIVA
Novembro 2021

1. OBJETIVO DA PESQUISA

Investigar e mensurar barreiras e limitações no acesso à internet entre os usuários de internet das classes C, D e E, e como essas barreiras interferem nos hábitos de uso e navegação na rede, incluindo o acesso à informação e a serviços essenciais.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada pelo Instituto Locomotiva entre os dias 26 de julho e 12 de agosto de 2021, com 1.000 pessoas, homens e mulheres com 16 anos ou mais que acessam a internet pelo celular das classes C, D e E, proporcionalmente distribuídas de acordo com os parâmetros da PNAD/IBGE¹. Em função da pandemia, as entrevistas foram realizadas por telefone, em todas as regiões do país, tanto em regiões metropolitanas quanto no interior. A investigação não engloba a população não usuária de internet. A margem de erro é de 3,1p.p.

RESULTADOS

3. ACESSO À INTERNET É ESSENCIAL, MAS CONECTIVIDADE É RESTRITA

Mesmo precária ou limitada, a internet é percebida como fundamental para vida pessoal e profissional dos usuários das classes C, D e E, e que o celular é o principal e muitas vezes único dispositivo de acesso desses usuários. Além disso, a pesquisa confirma que, quando mais vulnerável for o consumidor, piores são os seus planos de acesso à internet

Aponta, ainda que a experiência de restrições de conectividade marca o cotidiano dos usuários de baixa renda, que passam boa parte do tempo sem conexão 3G/4G ativa e que percebem que os dados contratados são insuficientes para a realização de todas as atividades desejadas. A pesquisa ainda investigou o sentimento dos usuários em relação aos problemas de conectividade enfrentados, estando as sensações de irritação, tristeza e frustração entre as mais presentes.

¹ Segundo dados de junho de 2021 da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP), "O critério de classe social, classificação econômica definida pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa é baseado na posse de bens duráveis de consumo e no nível de educação do "chefe do domicílio", resultando numa pontuação que divide os domicílios em classe de A a E. A estimativa mais recente (2020) para cada classe é a seguinte: A, 3%; B, 21%; C, 47%; e DE, 29%. Considerando as projeções da população do IBGE para 2021 estima-se que as classes C, D e E representem 163 milhões de pessoas".

3.1 Mesmo limitada, internet é percebida como essencial para vida pessoal e profissional

Mesmo com conexões por vezes precárias ou limitadas, o acesso à internet é reconhecido pela grande maioria dos internautas de classe C, D e E como fundamental para sua vida pessoal e profissional. 84% destes usuários afirmam que a “internet é muito importante em suas vidas”, mesmo percentual que afirmaria que “se pudesse, resolveria tudo pela internet”. Os dados apontam, ainda, que 62% dos usuários das classes C, D e E afirmam que, mesmo em um contexto de escassez de dados, a internet é sua principal ferramenta de trabalho.

80%

dos internautas de classes CDE afirmam que “a internet é a principal forma de contato que tenho com meus amigos”



Pré-pago (80%) x **Controle (84%)** x Pós-pago (73%)
Classes DE (77%) x **Classe C (81%)**

84%

dos internautas de classes CDE concordam que a “internet é muito importante em suas vidas”



Pré-pago (83%) x **Controle (87%)** x Pós-pago (87%)
Classes DE (81%) x **Classe C (85%)**

84%

dos internautas de classes CDE concordam com a frase: “se eu pudesse, resolveria tudo pela internet”



Pré-pago (84%) x **Controle (85%)** x Pós-pago (81%)
Classes DE (83%) x **Classe C (84%)**

62%

dos internautas de classes CDE concordam que: “a internet é minha principal ferramenta de trabalho”



Pré-pago (59%) x **Controle (66%)** x Pós-pago (66%)
Classes DE (57%) x **Classe C (63%)**

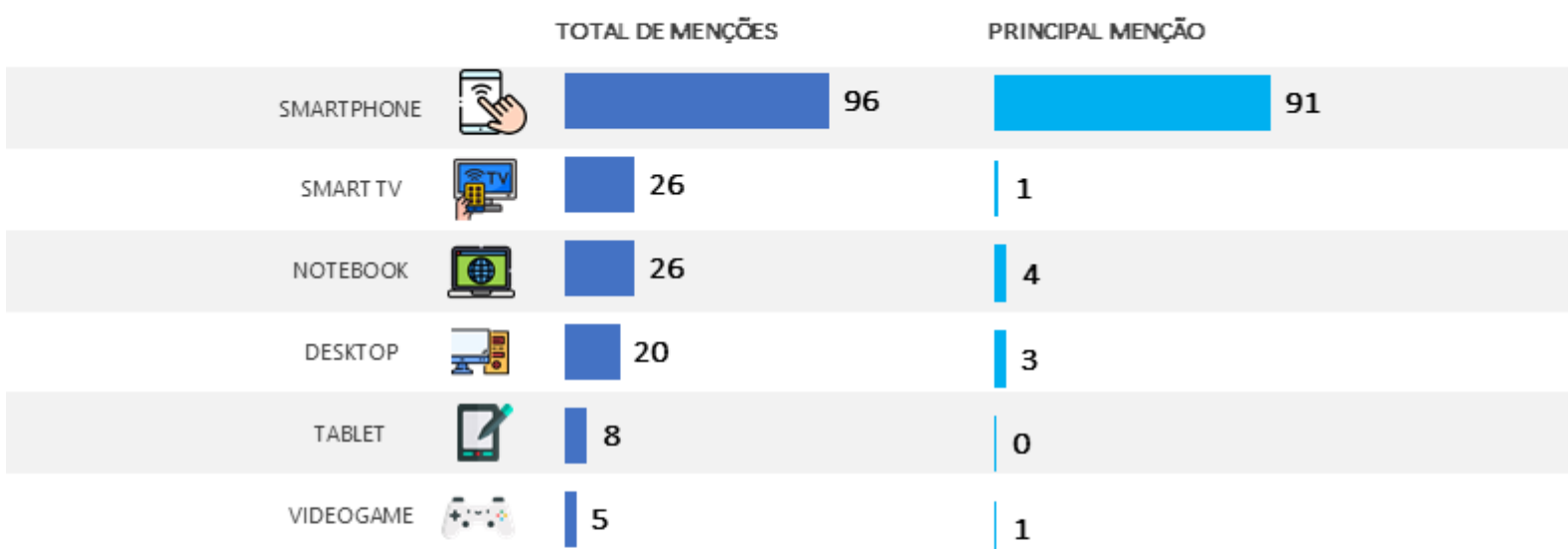


3.2 Celular é principal e muitas vezes único dispositivo de acesso para usuários das classes C, D e E, mas somente Wi-Fi permite conexão plena à internet

A importância da Internet para a vida destes usuários também se revela na intensidade do uso, com 9 em cada 10 internautas das classes C, D e E utilizando a internet todos os dias. O celular é o principal meio de acesso: 91% têm o *smartphone* como o principal dispositivo utilizado para acesso à internet, seguido pelo *notebook* (4%), computador de mesa (3%), SmartTV (1%), videogame (1%) e tablet (0,3%). Os dados também revelam a baixa presença de computadores nas residências destes usuários: quando questionados sobre as seis principais formas de acesso à Internet, somente 26% apontam utilizar notebook e 20% um computador de mesa, o que reforça a percepção do celular como *única* fonte de acesso para muitos usuários das classes C, D e E.

CELULAR É DE LONGE O PRINCIPAL DEVICE UTILIZADO PELOS INTERNAUTAS CDE PARA ACESSO À INTERNET:

DISPOSITIVOS QUE COSTUMA USAR



A pesquisa também aponta que o Wi-Fi é o meio de acesso à internet pelo celular mais utilizado pelos internautas de classes C, D e E. Neste tópico, 56% dos internautas de classes C, D e E afirmam acessar a internet pelo celular “mais pelo Wi-Fi”. Nas classes DE, o índice vai a 66%, e a 63% entre os que possuem planos pré-pagos. Inversamente, 20% dos usuários das classes C, D e E afirmam acessar a internet pelo celular “mais pelo 3G/ 4G”, índice que chega somente a 16% na classe DE. Ou seja, quanto mais vulnerável o usuário, ou mais precário for seu plano de acesso móvel, maior a dependência do Wi-Fi para realizar suas atividades online, revelando uma situação de maior instabilidade ou restrição de acesso, para quem somente o acesso por meio de Wi-Fi permite navegar de fato pela internet.

Entre esses usuários mais vulneráveis, buscar Wi-Fi fora de casa é uma estratégia comum de conexão. Seis em cada dez internautas das classes C, D e E costumam buscar Wi-Fi fora de residência, principalmente na casa de parentes ou amigos (39%) e no trabalho (28%). Também são citadas como estratégias para se conectar buscar Wi-Fi em locais públicos, como praças e parques (16%), na casa de vizinhos (14%), restaurantes ou bares (14%) e lojas e shoppings (14%).

3.3 Usuários mais vulneráveis contratam planos com pacotes de dados mais limitados

Segundo a pesquisa, 90% dos usuários das classes C, D e E afirmam possuir acesso à internet através do 3G/4G. Os planos pré-pagos predominam entre internautas de classes C, D e E, seguido de planos controle e, por último, pós-pago. Em relação ao *pré-pago*, 58% dos internautas dessas classes afirmam possuir este tipo de plano, índice que cresce entre os mais jovens (71%) e entre os usuários das classes DE (71%). Ou seja, quanto mais pobres, mais jovens e menos escolarizados forem os usuários, maior a presença de planos pré-pagos, mais limitados e notoriamente mais caros por *megabit*, porém sem compromisso de conta mensal.

PLANO PRÉ-PAGO PREDOMINA ENTRE INTERNAUTAS DE CLASSES CDE, SEGUIDO DE PLANOS CONTROLE E, POR ÚLTIMO, PÓS-PAGO:



58% dos internautas de classes CDE que possuem internet no celular afirmam possuir **plano pré-pago**

16 a 29 anos (71%) | Classe C (54%) x Classes DE (71%)



29% dos internautas de classes CDE que possuem internet no celular afirmam possuir **plano controle**

30 a 49 anos (34%) | Classe C (31%) x Classes DE (20%)



12% dos internautas de classes CDE que possuem internet no celular afirmam possuir **plano pós-pago**

As Regiões Norte (66%) e Nordeste (69%) também apresentam média superior de pré-pagos se comparados às demais regiões (51%, cada). Já 29% dos internautas de classes C, D e E afirmam possuir “plano controle”², índice que é de 20% na classe DE. Somente 12% dos internautas de classes C, D e E afirmam possuir plano pós-pago.

² Segundo o site oficial da Anatel, o plano pré-pago é caracterizado pelo fato do consumidor adquirir créditos antes de consumir seus dados ou realizar ligações. O contrário acontece com o plano pós-pago, uma vez que o cliente utiliza dados e faz ligações e posteriormente recebe a conta telefônica. Além destes, existe o plano controle, que converge em si as características do pré-pago e do pós-pago, neste caso o cliente “utiliza os créditos referentes ao valor do plano e, caso eles terminem, pode inserir mais créditos ou aguardar a liberação dos créditos do plano.” Disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/telefoniamovel/telefoniacelular-2>.

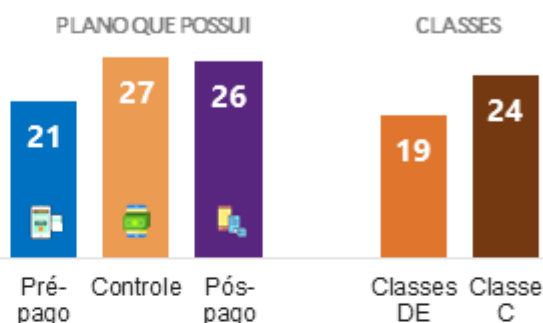
3.4 Bloqueio da internet faz parte do cotidiano dos usuários mais vulneráveis

Em média, o pacote de internet do celular esteve disponível para usuários das classes C, D e E somente por 23 dias no último mês. No segmento específico de usuários de pré-pago, a internet só esteve disponível 21 dias e, na classe DE, por 19 dias. Nos demais dias, o acesso à internet pelo 3G/4G esteve bloqueado, somente com acesso a alguns aplicativos de uso ilimitado.



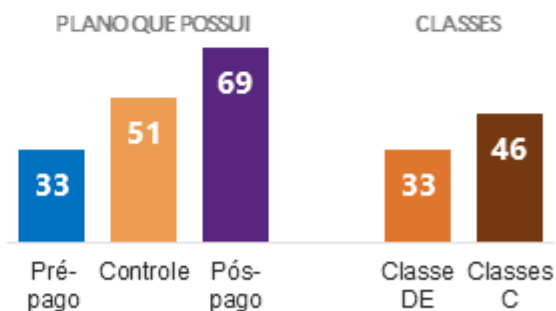
Em **média**, o pacote de internet esteve disponível por **23 dias no mês**,

MÉDIA DE DIAS NO ÚLTIMO MÊS QUE O PACOTE DE INTERNET FICOU DISPONÍVEL ATRAVÉS DO 3G/4G DO CELULAR



e pagaram por este pacote **R\$ 43**, em média

GASTO MÉDIO COM O CELULAR NO ÚLTIMO MÊS SOMANDO CONTA E RECARGAS



45% dos entrevistados declararam que ficaram sem pacote de dados no celular ao menos em parte do último mês, índice que vai a 60% entre os usuários de pré-pago e (69%) dos que compõem a classe DE. Já o gasto médio, por mês, com planos de dados, foi de R\$ 43 (R\$ 33 entre os que possuem pré-pago, mesmo valor médio dos usuários da classe DE).

Ainda em relação à manutenção da conectividade durante o mês, 44% dos usuários das classes C, D e E declararam que o último ciclo do pacote de dados de internet do celular não permitiu que passassem o mês todo plenamente conectado,

índice que chega a 52% entre os usuários de pré-pago e 55% entre os usuários das classes DE.

Além disso, 42% declararam que o último ciclo do pacote de dados de internet do celular acabou antes do que gostariam (57% no pré-pago e 48% nas classes D e E) e 37% declaram que a quantidade de dados de internet que teve no celular no último mês não foi suficiente para atender suas necessidades (45% no pré-pago e 48% nas classes D e E).

45%

declararam que ficaram sem pacote de dados no celular ao menos em parte do último mês ENTRE QUEM SOUBE RESPONDER



Pré-pago (60%) x Controle (22%) X Pós-pago (21%)
Classes DE (69%) x Classe C (38%)

44%

declararam que o último ciclo do pacote de dados de internet do celular não permitiu que passassem o mês todo plenamente conectado



Pré-pago (52%) x Controle (31%) X Pós-pago (18%)
Classes DE (55%) x Classe C (38%)

42%

declararam que o último ciclo do pacote de dados de internet do celular acabou antes do que gostariam



Pré-pago (57%) x Controle (26%) X Pós-pago (23%)
Classes DE (48%) x Classe C (42%)

37%

declaram que a quantidade de dados de internet que teve no celular no último mês não foi suficiente para atender suas necessidades



Pré-pago (45%) x Controle (30%) x Pós-pago (17%)
Classes DE (48%) x Classe C (34%)



A pesquisa também aponta que entre os usuários para os quais o pacote de dados contratado não foi suficiente para no último mês, 74% afirmaram que acessaram a internet somente em locais onde puderam acessar a rede por meio de Wi-Fi, 67% afirmaram que ficaram com a internet restrita, 58% ficaram sem acesso à internet pelo celular e 54% utilizaram a internet roteada de outra pessoa³.

Entre aqueles para os quais a internet acabou antes do fim do mês, mais da metade não fez recarga. Por isso, quando a internet acaba, a maioria dos internautas de classes C, D e E fica com restrições de acesso à internet.

³ A soma entre essas opções é superior a 100% pela possibilidade de responder mais de uma alternativa à pergunta "O que fez para acessar a internet do celular quando acabou o pacote de dados no último mês?", quando os respondentes eram aqueles que responderam que a internet não teria sido suficiente no mês.

% O QUE FEZ PARA ACESSAR A INTERNET DO CELULAR QUANDO ACABOU O PACOTE DE DADOS NO ÚLTIMO MÊS (ENTRE QUEM DISSE QUE A INTERNET NÃO FOI SUFICIENTE NO MÊS)



74%

ficaram com acesso à internet no celular somente onde tinha Wi-Fi

41%
do total



67%

ficaram com a internet restrita

36%
do total



58%

ficaram sem acesso à internet pelo smartphone

32%
do total



54%

utilizaram a internet roteada do celular de outra pessoa

30%
do total

3.5 Irritação, tristeza e frustração são os sentimentos mais presentes no contexto de restrições de acesso

Para 8 em cada 10 usuários das classes investigadas prevalece algum sentimento negativo quando ocorre alguma restrição na internet do celular, em especial a falta de pacote de dados ativa. Entre esses internautas, 40% afirmam ficarem irritados ou ansiosos, 28% tristes ou chateados, 24% frustrados ou importantes e 23% desinformados ou isolados do mundo. Apenas 13% desses internautas responderam que esses sentimentos não fazem parte de seu cotidiano.

PARA 8 EM CADA 10

prevalece algum **sentimento negativo** quando por falta de dados **tem alguma restrição** na internet do celular

IRRITAÇÃO, TRISTEZA E FRUSTRAÇÃO SÃO OS SENTIMENTOS MAIS PRESENTES

% SENTIMENTO QUE VEM QUANDO O PACOTE DE INTERNET ACABA
(ENTRE QUEM TEM ACESSO À INTERNET POR 3G/4G)

Detalhamento

Irritado(a)/ Ansioso(a)	40	Irritado/a (30%) Ansioso/a (13%) Preocupada/o (1%) Atrapalhada/o (1%)
Triste/ Chateado (a)	28	Triste (26%) Chateada/o (1%) Mal/Péssima (1%)
Frustrado(a)/ impotente	24	Frustrado (17%) Impotente (8%)
Desinformada(o)/ Isolado(a) do mundo	23	Desinformado/a (14%) Isolado/a do mundo (13%) Perdido/ Desorientado (1%)
Raiva/ Ódio/ Prejudicada/ Roubada	2	
Outros	0,2	<i>pobreza/ procura conexão</i>
Não acontece	13	Isso nunca acontece comigo (13%)
Não afeta/ Não tem importância	3	Normal/nada/não me importo (2%) Tranquilo/a (1%)
Não sabe	2	

4. CONECTIVIDADE LIMITADA GERA RESTRIÇÕES DE DIREITOS

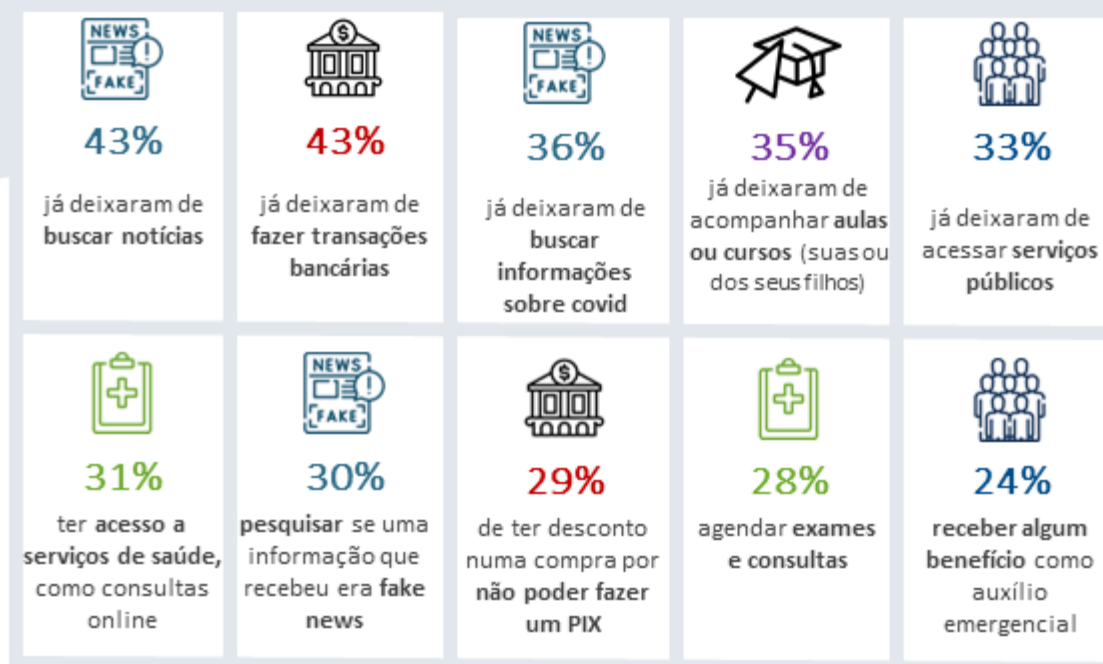
O acesso contínuo à internet de qualidade é um direito essencial em um mundo cada vez mais conectado, sendo um meio necessário para o exercício de diversos direitos fundamentais. Isso porque, cada vez mais, produtos e serviços (incluindo serviços públicos) são adquiridos ou contratados por meio da internet.

Nos usuários das classes C, D e E, este acesso ocorre primordialmente pelo celular (para 9 em cada 10 respondentes da pesquisa) e, muitas vezes, por conexão móvel (44% dos internautas acessam à internet somente ou principalmente pelo 3G/4G ou igualmente pelo 3G/4G e Wi-Fi). Dessa forma, é de se esperar que limitações de acesso à internet móvel impliquem limitações aos mais diversos direitos. Os resultados da pesquisa escancaram essas afirmações⁴.

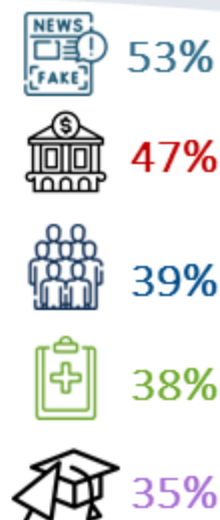
⁴ A soma entre essas opções é superior a 100% pela possibilidade de responder mais de uma alternativa à pergunta.

PRÁTICAS ONLINE QUE DEIXOU DE FAZER POR FALTA DE INTERNET NO CELULAR

66%
deixaram de
fazer alguma



Totalização das citações



4.1 Metade dos usuários já deixou de fazer transações financeiras

Quase metade (47%) dos internautas da classe C, D e E já deixaram de fazer alguma **transação financeira** por falta de internet móvel, como uma transação bancária (43%) ou de ter desconto em uma compra via pagamento por PIX (29%). Esse tipo de restrição é ainda maior para aqueles usuários que experienciam internet restrita aos apps de zero rating, deste grupo: 49% deixaram de fazer transação bancária, 39% deixaram de conseguir desconto em compra via PIX, totalizando 54% que deixaram de fazer transação financeira por falta de 3G/4G.

4.2 Quase 40% dos usuários deixaram de acessar serviços de saúde online

Também foram expostos problemas no **acesso à saúde**. 38% dos internautas da classe C, D e E deixaram de acessar serviços de saúde *online* por falta de internet móvel. Destes, 31% deixou de ter acesso a serviços de saúde como consultas online e 28% deixou de agendar exames e consultas. Novamente, os dados são piores para aqueles que experienciam uma internet restrita. Quase metade (47%) dos usuários com internet restrita a apps da classe C, D e E expressaram privação de acesso a serviço de saúde em virtude de falta de conexão móvel - este número cai para 32% para usuários que não sofrem as restrições.

4.3 Mais de 1/3 dos usuários das classes C, D e E deixaram de assistir aulas ou cursos; índice é maior entre os que sofreram restrições de acesso

O **acesso à educação** também é prejudicado pela falta de conexão. 35% dos entrevistados (ou seus filhos) deixaram de assistir aulas ou cursos por falta de internet no celular. Também se verifica uma diferença de quase 20 pontos percentuais entre usuários cuja internet é comumente bloqueada. Quase metade (46%) dos internautas com internet restrita a apps afirmaram deixar de acompanhar aulas/cursos por falta de internet, porcentagem que cai para 27% dentre os usuários que não têm esse bloqueio no plano durante o mês.

4.4 Acesso a serviços públicos e benefícios sociais também é prejudicado pelas restrições de acesso

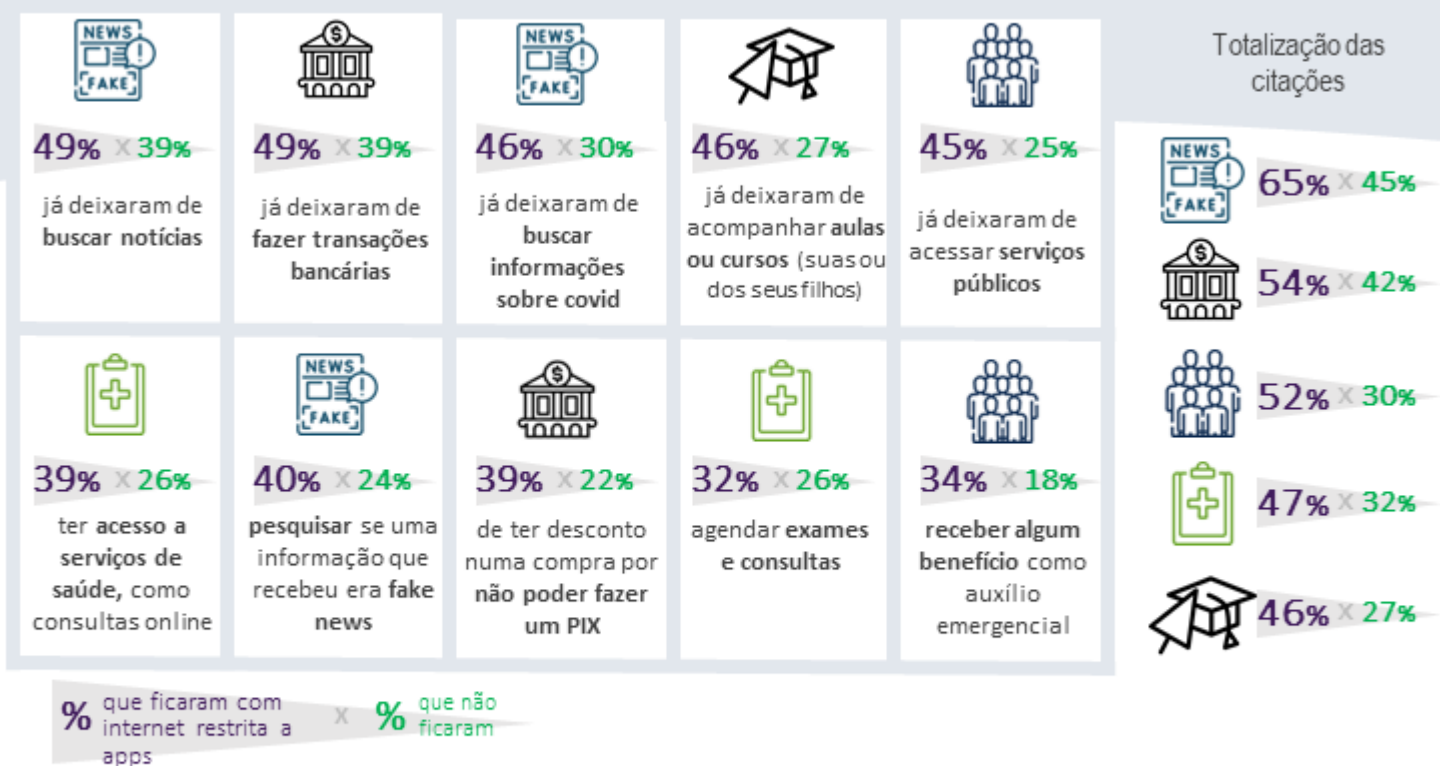
Por fim, o **acesso a serviços públicos e benefícios sociais** é restringido pela falta de franquia de dados. 39% dos usuários da classe C, D e E afirmaram deixar de acessar políticas públicas por falta de acesso à 3G/4G no celular, sendo que 33% deixaram de acessar serviços públicos e 28% deixaram de receber algum benefício social, como auxílio emergencial. Para aqueles que têm internet restrita a alguns apps, a porcentagem de usuários que sofreram privações no acesso à políticas públicas é ainda maior, 52%, em face de 30% do grupo que não sofre esse tipo de restrição na conexão.

Ainda, 34% dos respondentes que experienciaram a internet bloqueada, deixaram de receber benefício social por falta de conexão (sendo apenas 18% entre os que não passaram por essa experiência). Por fim, 45% dos que tiveram a internet bloqueada e ficaram restritos a alguns aplicativos deixaram de acessar serviços públicos.

4.5 As limitações no acesso a direitos afetam ainda mais quem possui restrições à internet

O modelo de negócios da internet móvel por franquia de dados e, portanto, com restrições, também impacta no nível de limitações sentidas pelos internautas. Para aqueles que tiveram sua franquia de internet finda (ficando com acesso limitado a apps sujeitos ao regime de zero rating), a limitação chega a ser 1,9x maior (no caso de recebimento de algum benefício, como o auxílio emergencial) do que aqueles que tiveram internet móvel suficiente para o mês.

O GRUPO QUE TEVE PROBLEMA DE RESTRIÇÃO PASSOU MAIS POR PRIVAÇÃO DE PRÁTICAS/ AÇÕES POR FALTA DE INTERNET NO CELULAR



5. CONSUMIDORES DA CLASSE C, D e E ADOTAM PRÁTICAS DE "AUTO PRIVAÇÃO" PARA EVITAR CONSUMO DO PACOTE DE DADOS CONTRATADO

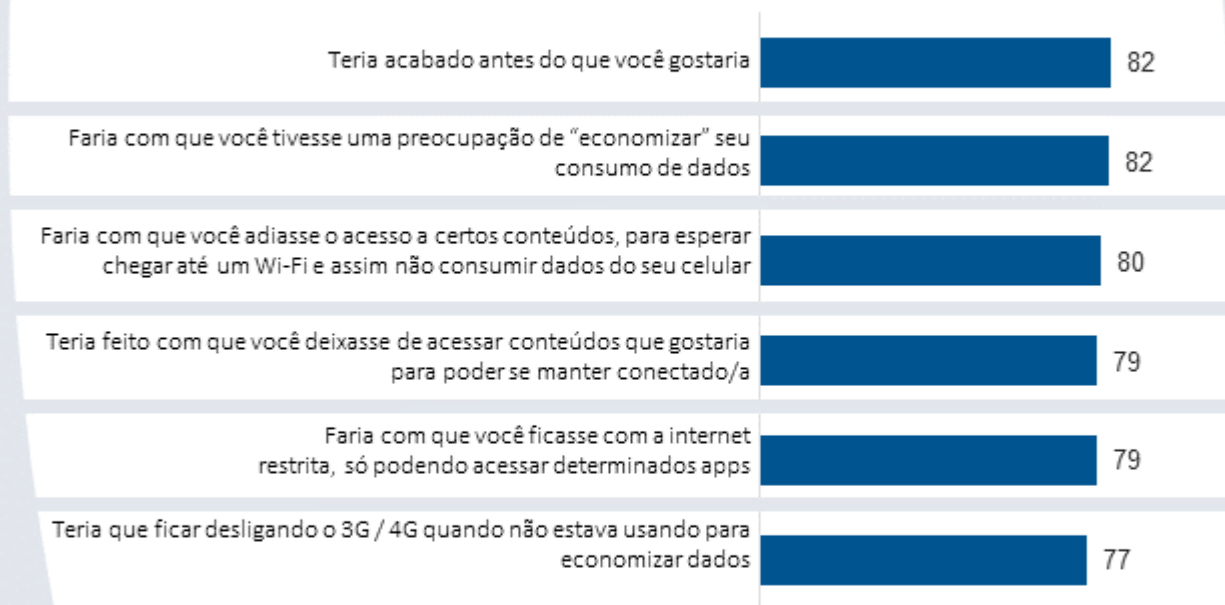
Um dos aspectos inovadores da pesquisa foi buscar mensurar como os usuários mais vulneráveis utilizam a internet cotidianamente, incluindo eventuais práticas para evitar o consumo do pacote de dados contratado. A maioria destes usuários apontam que sem estas práticas, seu acesso seria ainda mais restrito, com bloqueio do acesso à internet, e que se utiliza cotidianamente de práticas de "auto privação" de acesso.

5.1 Entre os que possuem alguma forma de acesso por Wi-Fi, experiência teria sido ainda mais restrita sem essa forma de acesso

Segundo os dados da investigação, 82% dos usuários das classes C, D e E afirmam que, sem o Wifi, a internet teria acabado antes do que gostaria e faria com que tivesse uma preocupação com a economia no consumo de dados. Além disso, aproximadamente 80% ainda teria deixado de acessar ou adiado o acesso a conteúdos ou desligado os dados móveis para economizar dados quando fora do Wi-Fi.

MAIORIA DOS INTERNAUTAS DE CLASSES CDE QUE ACESSARAM A INTERNET PELO CELULAR TAMBÉM POR WI-FI DIZ QUE SE NÃO FOSSE POR ISSO O PACOTE TERIA SIDO INSUFICIENTE NO MÊS

SE NÃO TIVESSE USADO WI-FI, A QUANTIDADE DE DADOS DO CELULAR...
(ENTRE QUEM TAMBÉM ACESSA POR WI-FI)






5.2. Auto Privação do acesso à internet é prática cotidiana da maioria dos usuários

De acordo com os dados da pesquisa, 63% dos usuários das classes C, D e E afirmam que exerceram ao menos 1 tipo de forma de auto privação do acesso, para evitar o consumo de dados dos pacotes contratados das operadoras de telefonia móvel. Analisando mais profundamente este dado, temos quatro grandes elementos de auto privação: 43% dos usuários afirmam que (i) tiveram preocupação de economizar os pacotes, mesmo índice de consumidores que responderam que (ii) adiaram o acesso a certos conteúdos para esperar chegar até um Wi-Fi e assim não consumir dados do plano, (iii) deixaram de acessar conteúdos que gostariam para se manterem conectados e (iv) ficaram desligando o acesso 3G/4G quando não estavam usando para economizar dados.

De forma geral, as práticas de auto privação são maiores entre os usuários que possuem planos pré-pagos (74%), entre os usuários das classes DE (77%) e entre jovens (70%).

63% EXERCERAM AO MENOS 1 TIPO DAS SEGUINTES RESTRIÇÕES DE AUTOPRIVAÇÃO:

- 
 Pré-pago (74%) x Controle (50%) x Pós-pago (40%)
- 
 Classes DE (77%) x Classe C (58%)
- 
 16 a 29 anos (70%) x 30 a 49 anos (60%) x 50 anos ou mais (59%)

	Total	PLANOS			CLASSES	
		Pré	Controle	Pós	DE	C
1 Tiveram preocupação de economizar o pacote	43%	55%	28%	25%	50%	41%
2 Adiaram o acesso a certos conteúdos para esperar chegar até um Wi-Fi e assim não consumir dados do seu celular	43%	53%	34%	21%	58%	39%
3 Deixaram e acessar conteúdos que gostaria para poder se manter conectado/a	43%	55%	30%	16%	52%	40%
4 Tiveram que ficar ligando e desligando o 3G / 4G quando não estava usando para economizar dados	43%	52%	32%	25%	52%	39%

5.3 37% dos usuários apresentam alto índice de autopriveção

Metodologia desenvolvida pelo Instituto Locomotiva a partir dos dados coletados buscou representar o nível de autopriveção dos usuários das classes C, D e E, nos quais se adotam estratégias para evitar o consumo do pacote de dados contratados pelas operadoras de telecomunicações. Nessa perspectiva, foi diagnosticado que 37% dos usuários possuem elevado índice de autopriveção, nos quais são utilizados 3 ou 4 condutas de autopriveção (dentre as quatro supramencionadas no item anterior), enquanto 26% possuem algum nível de autopriveção, com o emprego de uma ou duas formas para evitar o consumo de dados. Entre os que possuem maior nível de autopriveção estão os usuários das classes DE, internautas negros e negras, em geral mais jovens, menos escolarizados e que possuem planos pré-pagos.



COMPARATIVO DOS PERFIS

(BRASILEIROS CONECTADOS COM 16 ANOS OU MAIS DAS CLASSES CDE)



37%

**ELEVADA
AUTOPRIVAÇÃO**

3 ou 4 condutas
de autopriveção

Eles são

- + Pré-pago
- + Jovens
- Escolarizados
- + Negros
- + Classes DE



26%

**ALGUMA
AUTOPRIVAÇÃO**

1 a 2 condutas
de autopriveção

Eles são

- Escolarizados
- + Classes DE
- + Região Norte



37%

**NENHUMA
AUTOPRIVAÇÃO**

Não experimenta
autopriveção

Eles são

- + Pós-pago e Controle
- + Escolarizados
- + De classe C
- + Região Sul

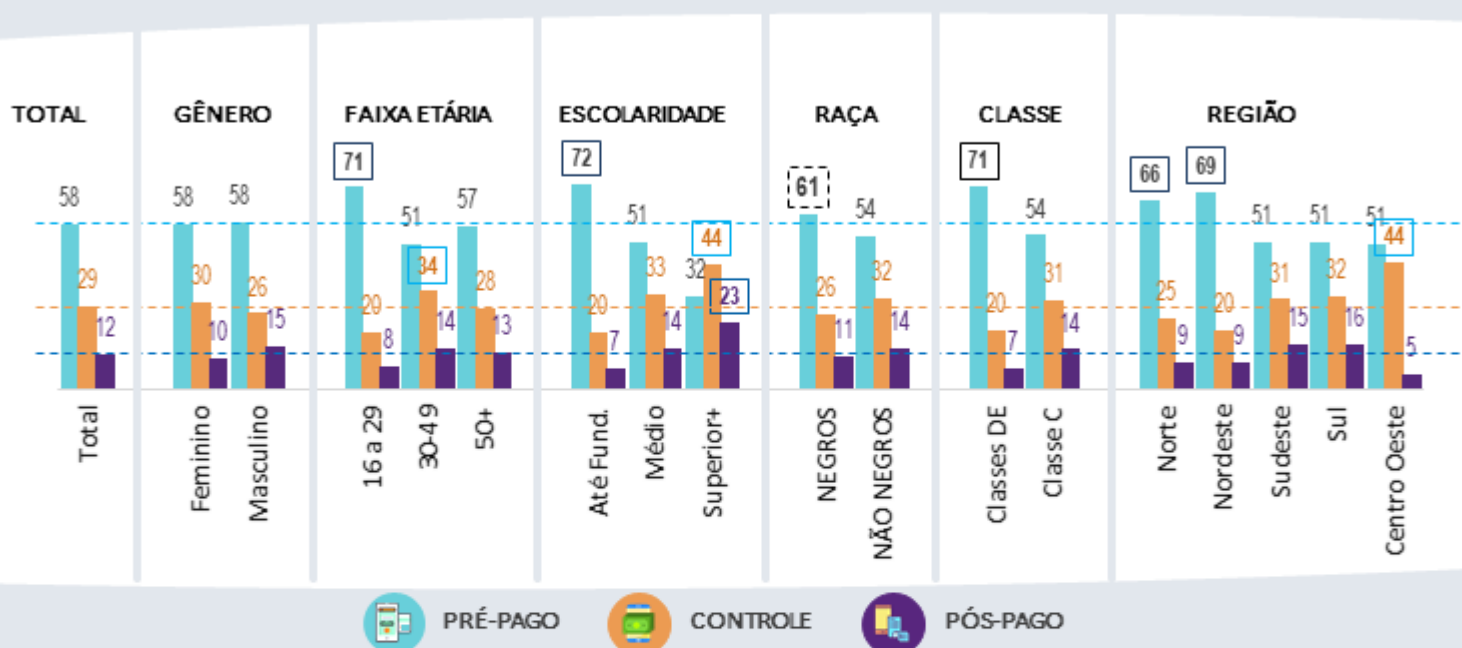
6. USUÁRIOS NEGROS DA CLASSE C, D e E SÃO OS MAIS PREJUDICADOS COM O ATUAL MODELO DE INTERNET MÓVEL

Os internautas negros da classe C, D e E possuem uma experiência de acesso à internet móvel mais precária quando comparado aos mesmos internautas não-negros. **Os dados revelam que os usuários negros e pobres são que mais contratam planos pré-pagos, conhecidos por serem planos com gigabytes mais caros e com franquia limitada.** Além disso, outro fenômeno identificado é o da prática constante de autopriveção entre a população negra e pobre, em que o próprio usuário, possivelmente conhecendo a impossibilidade de arcar e controlar o gasto com o pacote de dados durante todo o mês, impõe-se diversas barreiras no acesso à internet. Por fim, os internautas negros também são os que mais ficam restritos a aplicativos como WhatsApp e Facebook, prejudicando seu acesso à serviços essenciais e conteúdos jornalísticos, uma vez que tais aplicativos não suprem suas necessidades básicas como usuários.

6.1 Usuário negros das classes C, D e E são os que mais contratam planos precários de internet

Levando em consideração o recorte racial, a pesquisa aponta que os consumidores negros das classes C e DE contratam mais planos pré-pagos (61%), em comparação aos consumidores brancos (54%). Esse dado é relevante, pois tais planos são mais limitados, em comparação aos planos controle e pós-pago, uma vez o preço “por GB” desses planos pré-pagos aumenta quanto menor for a franquia contratada, prejudicando usuários mais pobres e fazendo com que tenham uma maior dependência de contratação de onerosos pacotes avulsos e de bônus oferecidos pelas operadoras, como os “bônus da madrugada”.

MAIS JOVENS, MENOS ESCOLARIZADOS E CLASSES DE RELATAM MAIS PLANOS PRÉ-PAGOS



6.2 Receio do pacote de internet acabar é a regra entre internautas negros e pobres

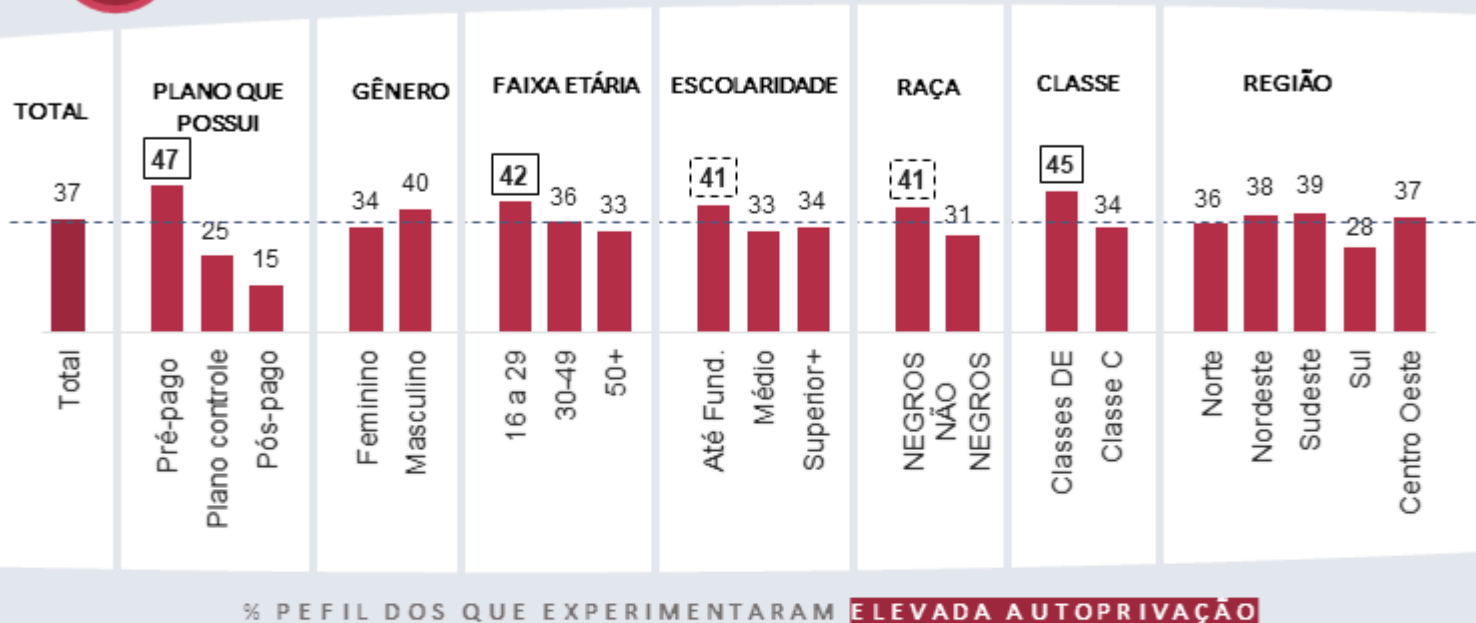
Os dados apontam que os consumidores negros (41%), em uma frequência maior que consumidores não-negros (31%), navegam inseguros pela internet, com medo de gastarem todo o pacote antes do fim do mês e, assim, acabar ficando sem acesso quando precisarem. Nesse sentido, os internautas negros são os que mais exercem práticas de autoprivação, ou seja, antes mesmo do fim do pacote de dados, espontaneamente adotam medidas restritivas para continuar conectado.

Dentre as principais estratégias de economia de dados, destacam-se a preocupação constante com a economia de dados, a escolha por não acessar conteúdos que gostaria para poder se manter conectado, a desativação dos dados

móveis (3G/4G) quando não se está usando ativamente o aparelho e o adiamento do acesso a certos conteúdos, para esperar chegar até uma conexão via Wi-Fi e, assim, não consumir os dados do pacote móvel. Ressalta-se que os internautas negros da classe C e DE são os que mais experimentam elevada autoprivação (considerada como a presença de três ou quatro práticas de autoprivação), primordialmente adotando simultaneamente todas as medidas citadas acima diante do medo de ficar sem dados.



INTERNAUTAS QUE MAIS EXPERIMENTAM ELEVADA AUTOPRIVAÇÃO SÃO OS DO PRÉ-PAGO, MAIS JOVENS, MENOS ESCOLARIZADOS, NEGROS E DAS CLASSES DE



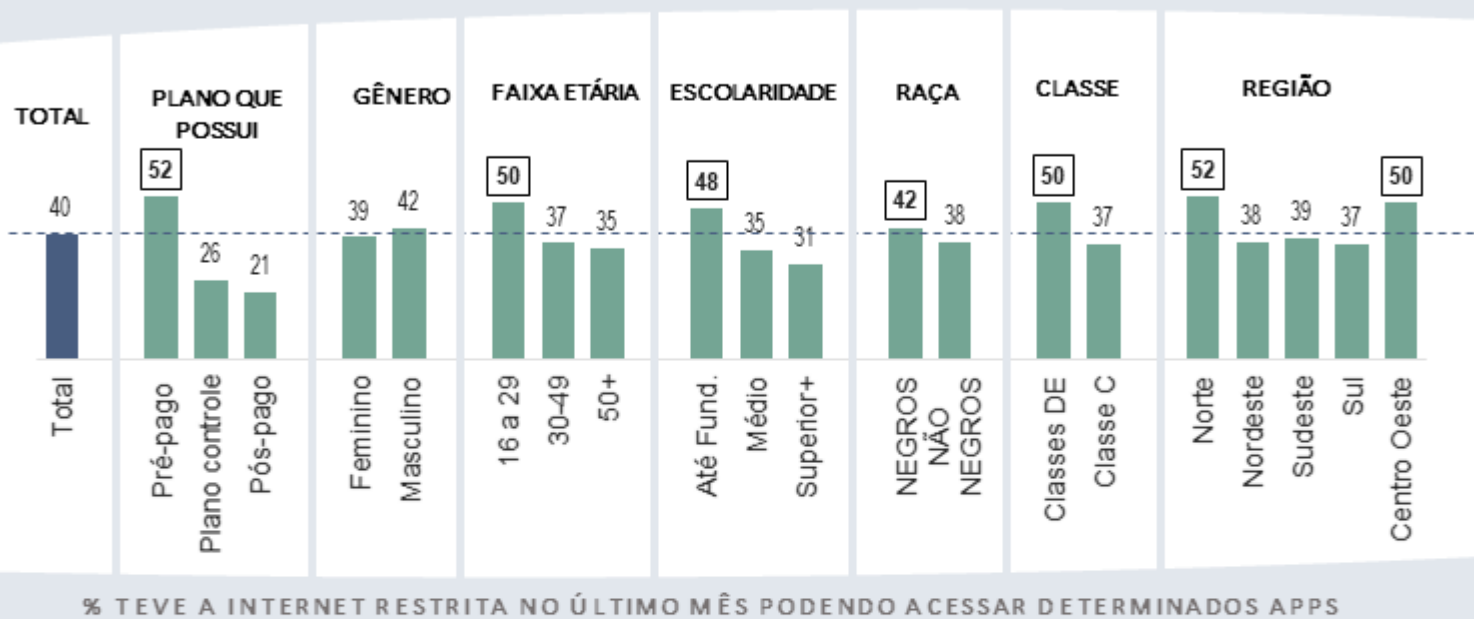
6.3 Ficar só com acesso ao WhatsApp e Facebook é mais frequente entre consumidores negros

Uma característica que também marca a experiência do acesso à internet móvel dos consumidores negros e mais pobres é o fato de que essa é a parcela de usuários que mais fica restrita aos conteúdos e aplicativos patrocinados após o término da franquia, podendo utilizar somente o WhatsApp e o Facebook, por exemplo. A porcentagem de pretos e pardos das classes C, D e E (42%) que já ficaram efetivamente com a internet restrita é superior a das pessoas não-negras (38%).

O acesso do consumidor negro somente ao WhatsApp e Facebook, após o término da franquia de dados, faz com que ele sofra mais intensamente com as limitações impostas pela ausência de Internet. Esses usuários são os que mais deixam de realizar alguma atividade importante por falta de internet no celular, como checar notícias e buscar informações sobre a COVID-19 (ficando restritos apenas às manchetes e resumos recebidos pelo WhatsApp ou Facebook), acessar serviços públicos de prestação de saúde ou de ofertas de benefícios sociais, como o auxílio emergencial, dentre outros.

Percebe-se, portanto, que **além da classe social, a raça é determinante na maneira que a internet móvel é utilizada, resultando em um acesso ainda mais desigual.** A população negra e mais pobre tem um uso da internet mais caro e limitado, está em um constante estado de autoprivação e não consegue exercer uma série de direitos, pois fica recorrentemente restrito a aplicativos como WhatsApp e Facebook, que são incapazes de suprir suas necessidades como cidadãos.

INTERNAUTAS MAIS EXPOSTOS À RESTRIÇÃO A APPS SÃO OS DO PRÉ-PAGO, MAIS JOVENS, NEGROS E DE CLASSES DE

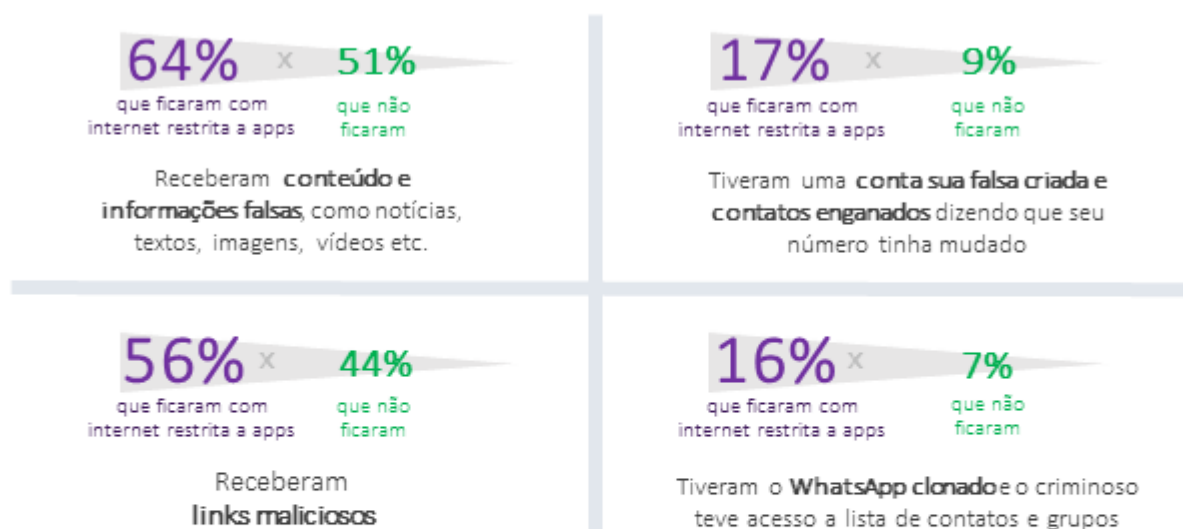


7. INTERNAUTAS DE BAIXA RENDA ESTÃO SUPER EXPOSTOS A FAKE NEWS E GOLPES; NÚMERO É MAIOR ENTRE AQUELES COM INTERNET RESTRITA A APPS

O uso intensivo de planos com restrição a alguns aplicativos nas classes C, D e E aponta para um contexto de acentuada convivência com a desinformação, maior vulnerabilidade e insegurança no ambiente virtual. De acordo com os dados da pesquisa, a maior parte desses internautas já recebeu *fake news* e quase metade já recebeu links maliciosos. Comparativamente, usuários com internet restrita a apps declararam ter sofrido duas vezes mais golpes do que usuários com acesso sem restrições.

BAIXA RENDA QUE FICOU RESTRITA A APPS DECLAROU MAIS RECEBIMENTO DE FAKE NEWS E SOFREU 2X MAIS GOLPES

% SITUAÇÕES QUE JÁ ACONTECERAM CONSIGO



7.1 Acesso restrito eleva percepção sobre recebimento de *fake news* e golpes maliciosos

Qualquer pessoa com acesso à internet está sujeita a ser enganada por uma informação falsa. Entre os internautas brasileiros das classes C, D e E, no entanto, chama a atenção a expressividade dos números: segundo a pesquisa, a maior parte (56%) afirma já ter recebido *fake news* e quase metade (49%) links maliciosos.

As pessoas com internet restrita a apps, ou seja, cujo pacote de dados móveis acaba e somente permite o acesso a alguns aplicativos específicos, estão ainda mais suscetíveis a golpes e *fake news* quando em comparação àquelas que têm o acesso livre durante todo o mês. Segundo os dados da pesquisa, 51% dos internautas com acesso irrestrito declararam ter recebido conteúdo e informações falsas, como notícias, textos, imagens ou vídeos; enquanto isso, o número saltou para 64% no caso dos internautas com acesso restrito.

7.2 Acesso restrito eleva percepção sobre golpes

No caso de golpes, o número de usuários que teve conta falsa criada e contatos enganados quase dobrou: 9% entre as pessoas com internet irrestrita e 17% com internet restrita. Os golpes envolvendo a clonagem do WhatsApp com acesso direto à lista de contatos e grupos, por sua vez, incidu duas vezes mais sobre o grupo com internet restrita a apps, com 16% dos participantes da pesquisa declarando já ter sofrido, ao lado de 7% do primeiro grupo.

8. USUÁRIOS MAIS VULNERÁVEIS FICAM RESTRITOS AO ECOSISTEMA DOS APLICATIVOS DO GRUPO FACEBOOK, ESPECIALMENTE O WHATSAPP

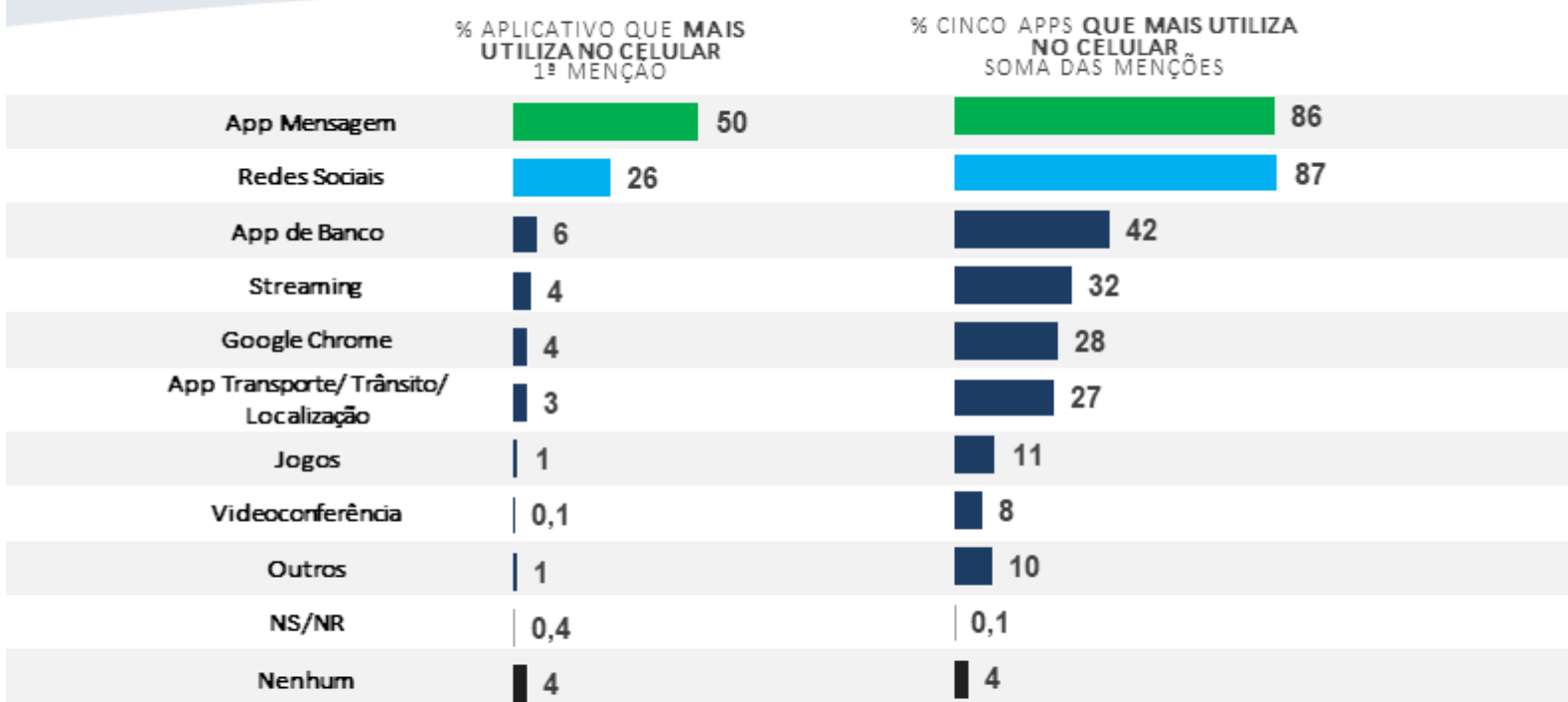
Algumas das perguntas visam a compreender a dominância de (e dependência em) alguns sites e aplicativos. Os achados apontam para um aprisionamento de internautas das classes C, D e E no WhatsApp, exacerbada pelo modelo de "zero rating" (acesso patrocinado) de internet móvel, que acabam contribuindo para disseminação de desinformação.

8.1 Usuários ficam presos aos aplicativos dominantes

O Brasil está entre os países com maior quantidade de usuários de WhatsApp e de Facebook no mundo. Não à toa, WhatsApp e redes sociais (Facebook, Instagram e Youtube) são dominantes como os aplicativos mais presentes e mais usados pelas classes C, D e E. WhatsApp é disparado o aplicativo de mensagens mais utilizado por estes internautas.

Quando perguntados quais os cinco aplicativos de celular que mais usam, os destaques ficam para os apps de mensagem, com 86% (sendo que 85% é no WhatsApp); 87% redes sociais (Facebook 60%, Instagram 49% e YouTube 38%). Apps de bancos também possuem uso relevante, mas ficam atrás dos apps de comunicação, com 42%.

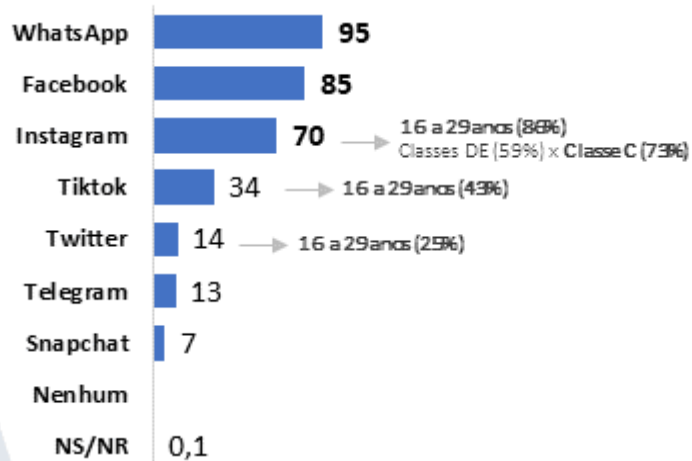
APPS DE MENSAGEM E REDES SOCIAIS DOMINAM UTILIZAÇÃO ENTRE AS CLASSES CDE. WHATSAPP É O PRINCIPAL DISPOSITIVOS QUE COSTUMA USAR



8.2 Dominância do grupo Meta (Facebook): Facebook, Instagram e WhatsApp

WhatsApp está instalado em praticamente todos os celulares de internautas das classes C, D e E (95%). O Telegram, seu principal concorrente, embora instalado em 13%, não é citado como o app mais utilizado.

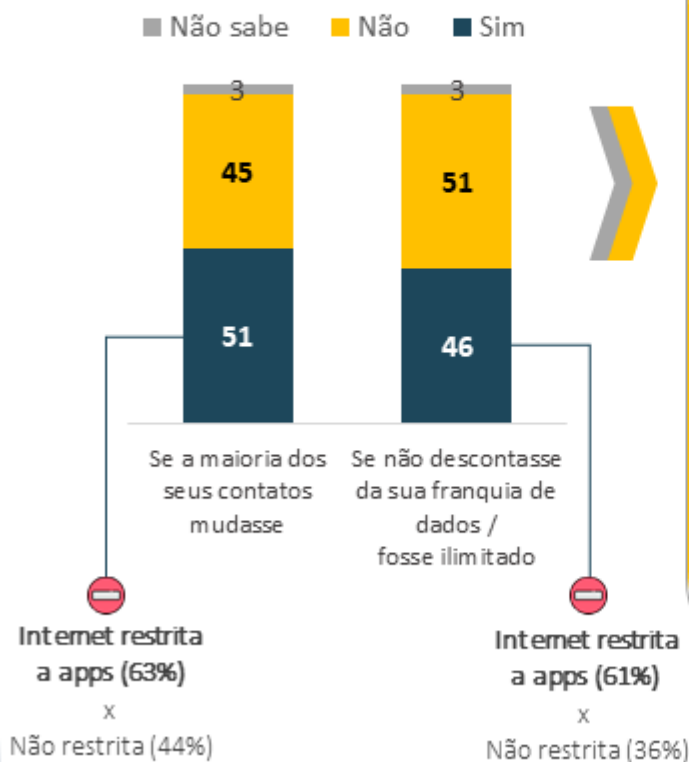
ENTRE AS REDES SOCIAIS, WHATSAPP, FACEBOOK E INSTAGRAM SÃO OS APPS MAIS PRESENTES NOS SMARTPHONES (ENTRE QUEM DISSE QUE A INTERNET NÃO FOI SUFICIENTE NO MÊS)



Entretanto, metade dos brasileiros migrariam do WhatsApp para outros serviços de mensagem caso seus contatos também mudassem e/ou seu uso também não descontasse da sua franquia de dados.

MAIORIA DA BAIXA RENDA AFIRMA QUE MIGRARIA DO WHATSAPP PARA OUTRAS FERRAMENTAS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS SE SEUS AMIGOS TAMBÉM O FIZESSEM

% TROCARIA O WHATSAPP POR OUTRO APLICATIVO DE MENSAGENS DE TEXTO (POR EXEMPLO, TELEGRAM), NAS SITUAÇÕES ABAIXO (ENTRE QUEM POSSUI WHATSAPP NO CELULAR)



ENTRE QUEM DISSE QUE NÃO TROCARIA OU NÃO SABE SE TROCARIA EM UMA DAS DUAS OPÇÕES INDIVIDUAS

SE A MAIORIA DOS SEUS CONTATOS MUDASSE E NÃO DESCONTASSE DA SUA FRANQUIA DE DADOS / FOSSE ILIMITADO



14% trocariam o WhatsApp por outro aplicativo de mensagem

Internet restrita a apps (19%)

x Não restrita (11%)

8.3 Modelo de internet móvel é insatisfatório e Zero rating tranca o usuário, é sinônimo de autopriveção e poucos veem alternativa

Essa dominância de certos aplicativos é exacerbada pelo zero rating. Zero rating, ou acesso patrocinado, é a prática de não descontar da franquia de dados o uso da internet em alguns aplicativos. Apesar da situação parecer mais confortável, ela acaba por prender usuários em aplicativos determinados e implicando um enviesamento no uso da internet - o que, inclusive, é proibido pelo Marco Civil da Internet, que determina a garantia de neutralidade de rede.

O zero rating privilegia certos aplicativos durante a vigência da franquia de dados (não contabilizando o uso de tráfego para certos aplicativos) e depois do fim da franquia (quando a internet "acaba", permitindo o acesso somente a esses aplicativos determinados). Só no mês da pesquisa, 40%, ou seja, 48,6 milhões dos internautas das classes C, D e E ficaram efetivamente com a internet restrita, podendo acessar apenas determinados aplicativos.

Os aplicativos que mais são beneficiados são justamente os que são mais baixados e utilizados, majoritariamente aqueles do grupo Facebook. Para boa parte da população, a internet se resume a esses poucos aplicativos.

ALÉM DE SER O MAIS USADO, WHATSAPP É CITADO COMO O APLICATIVO QUE MAIS CONTINUA FUNCIONANDO, APÓS O FIM DO PACOTE DE DADOS, SEGUIDO POR FACEBOOK

DISPOSITIVOS QUE COSTUMA USAR

% APLICATIVO QUE MAIS UTILIZA NO CELULAR
1ª MENÇÃO

% CINCO APPS QUE MAIS UTILIZA NO CELULAR
SOMA DAS MENÇÕES

% APPS QUE CONTINUAM FUNCIONANDO MESMO SEM PACOTE DE DADOS
(ENTRE QUEM CITOU APLICATIVOS QUE CONTINUAM FUNCIONANDO)

	% APLICATIVO QUE MAIS UTILIZA NO CELULAR 1ª MENÇÃO	% CINCO APPS QUE MAIS UTILIZA NO CELULAR SOMA DAS MENÇÕES	% APPS QUE CONTINUAM FUNCIONANDO MESMO SEM PACOTE DE DADOS (ENTRE QUEM CITOU APLICATIVOS QUE CONTINUAM FUNCIONANDO)
App Mensagem	50 WhatsApp (50%)	86 WhatsApp (85%)	76 WhatsApp (76%)
Redes Sociais	26 Facebook (17%)	87 Facebook (60%) Instagram (49%) Youtube (38%)	24 Facebook (18%) Instagram (7%) Youtube (5%)
App de Banco	6	42	12
Streaming	4	32	5
Google Chrome	4	28	5
App Transporte/ Trânsito/ Localização	3	27	5
Jogos	1	11	4
Videoconferência	0,1	8	1
Outros	1	10	2
NS/NR	0,4	0,1	
Nenhum	4	4	

Enquanto isso, **73% que ficaram com internet restrita a apps concordam que a “internet é minha principal ferramenta de trabalho”** e 78% que ficaram com internet restrita a apps já deixaram de realizar alguma atividade importante por falta de internet no celular.

INTERNAUTAS DAS CLASSES CDE



concordam que a “internet é minha principal ferramenta de trabalho”

GRUPO QUE FICOU RESTRITO A APPS É O MAIS EXPOSTO A PRIVAÇÕES TANGÍVEIS DE ACESSO



“ já deixaram de realizar alguma atividade importante por falta de internet no celular”



Ainda, dentre os que ficaram com a internet restrita, 98% exerceram ao menos 1 tipo de autoprivação na navegação.

GRUPO QUE FICOU RESTRITO A APPS TAMBÉM ESTÁ MAIS EXPOSTO A AUTOPRIVAÇÃO



exerceram ao **menos 1 tipo** das seguintes restrições de **autoprivação**:



Tiveram preocupação de economizar o pacote



Adiaram o acesso a certos conteúdos para esperar chegar até um Wi-Fi e assim não consumir dados do seu celular



Deixaram de acessar conteúdos que gostaria para poder se manter conectado/a



Tiveram que ficar ligando e desligando o 3G / 4G quando não estava usando para economizar dados



A consequência é que 80% dos internautas prefeririam escolher a forma de uso da internet no celular a ficar presos a aplicativos que não consomem dados.

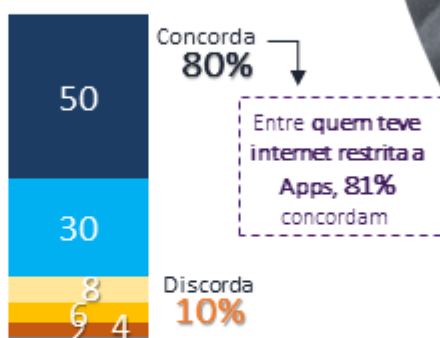
80%

AFIRMAM PREFERIR ESCOLHER A FORMA DE USO DA INTERNET NO CELULAR A FICAR PRESOS A APLICATIVOS QUE NÃO CONSUMEM DADOS

% CONCORDA OU DISCORDA

“Eu prefiro escolher como usar a internet do meu celular do que ficar preso a aplicativos que não consomem dados”

- Concordo totalmente
- Concordo em parte
- Nem concordo nem discordo
- Discordo em parte
- Discordo totalmente
- NS/NR



ACESSO À INTERNET MÓVEL PELAS CLASSES CDE

ELABORAÇÃO

Instituto Locomotiva

INSTITUCIONAL

Carlota Aquino Costa

Diretora Executiva

Igor Rodrigues Britto

Diretor de Relações Institucionais

Georgia Carapetkov

Gerente de Programas e Projetos

PROGRAMA DE TELECOMUNICAÇÕES E DIREITOS DIGITAIS

Diogo Moyses Rodrigues

Camila Leite Contri

Juliana Oms

Luã Cruz

Larissa Rosa

Stella Morais Monteiro

REVISÃO DE COMUNICAÇÃO

Andréa Martinelli

Analista de Comunicação Sênior

CAPA

Luive Osiano



Somos uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que atua para proteger e ampliar os direitos dos/as consumidores/as, de forma independente de governos, partidos políticos e empresas. Nosso trabalho é mantido com recursos de projetos de fundações filantrópicas e por doações de pessoas físicas que acreditam na importância do que fazemos.

Desde 1987, representamos consumidores/as de todo o país na luta por relações de consumo mais justas, especialmente nas áreas de **telecomunicações e direitos digitais**, serviços financeiros, saúde, alimentação saudável, mobilidade urbana e energia. No âmbito das telecomunicações, lutamos pelo acesso à internet universal contínuo, equânime e sem discriminação e a serviços de telecomunicações com qualidade.

NOVEMBRO 2022