

5

Resultados

5.1

Sinopse das Transcrições e Análise Categorical

As transcrições obtidas, após leitura e análise dos principais elementos, foram sumarizadas em quadros sinóticos. A partir das sinopses construídas pode-se proceder a análise categorial a qual sugeriu a construção de categorias de percepção sobre o aparelho e o serviço celular, segundo as seguintes perspectivas:

- 1- Percepção sobre o aparelho celular
- 2- Percepção sobre acessórios do aparelho celular
- 3- O uso dado às funcionalidades do aparelho celular
- 4- Percepção sobre o serviço de comunicação móvel celular e de que forma o utilizam
- 5- Percepção sobre serviços de suporte ou apoio
- 6- Percepção sobre Operadoras e outros atores do processo.
- 7- Percepção sobre contribuições do celular ao cotidiano
- 8- Percepção de valor do serviço e dos custos envolvidos
- 9- Percepção sobre as próprias dificuldades do entrevistado

A partir dessas categorias (ou variáveis) e da classificação nas mesmas dos vários excertos das entrevistas, procedeu-se a análise dos dados, sumarizada nos itens que se seguem.

5.2

Percepção sobre o aparelho celular

Essa é uma perspectiva que aborda questões sobre o tamanho do aparelho, tua tendência à miniaturização extrema, seus aspectos ergonômicos, sua

diversidade de funcionalidades, a facilidade de uso e a lógica interna que governa o acesso às suas funções.

Pelos aspectos tecnológicos envolvidos se esperava alguma homogeneidade entre os entrevistados, o que não se revelou verdadeira em toda a sua plenitude. Houve, sim, alguns argumentos e percepções em comum, mas também muita divergência de opiniões.

Questões referentes ao tamanho e funcionalidade do teclado, por exemplo, foram objeto de grande divergência. Enquanto alguns citaram não ter qualquer dificuldade nesse campo, outros reclamaram muito da característica alfa-numérica presente nos mesmos.

Um dos entrevistados (**Marcelo, 53, médico**) argumenta: *“Eu acho que eles não são ergonomicamente adequados pra uso freqüente, e você tem que se desviar muito do que tá fazendo, pra mandar um torpedo, por exemplo. Quer dizer, você tem que se dedicar um tempo à mandar um torpedo. Então eu acho que é contra produtora.”*

Uma entrevistada (**Pierina, 69, dona de casa**), quando perguntada se tem algum problema com o teclado do celular, diz que *“não ... não tenho não. A única coisa que eu vejo e comigo acontece muito é colocar o celular dentro da bolsa ir pro restaurante, deixar o celular na outra cadeira e esquecer que tem celular. O celular toca e você não tá nem aí.”*

A mesma entrevistada, para supostamente reforçar a inexistência de dificuldades do teclado argumenta que *“Eu tenho uma vizinha aqui no 3º andar que ela já tem 80 anos e ela lida com o celular que é uma beleza, ela programa, faz um monte de coisa.”*

Outra entrevistada (**Hortência, 74, dona de casa**) argumenta: *“Tem muita tecla e têm que botar óculos essas coisas todas...”*.

Ao ser perguntada sobre quais dificuldades que tinha (tem) para passar um torpedo, argumentou: *“...Eu acho que o aparelho, o teclado, é assim muito pequenininho; até enxergar a 3ª letra... (numa mesma tecla) pra chegar na outra.... o que dirá a 1ª...”*. *“O tato, meu filho... (não ajuda). Eu vou botar (o nome de) meu filho; eu tenho que fazer tanto, tanto, até chegar no N... (na letra N) aí encontro o N... .”* . Quando dito, pelo pesquisador, da existência de aparelhos com teclado “pleno” (padrão QWERTY), que possibilita o acesso direto a cada letra, ela disse *“Ah entra direto? Ficaria mais fácil pra mim... meu filho*

liga(ria) pra mim agora e tal (de imediato) tá tá tá... (representando o ato de teclar, rapidamente, uma seqüência de letras).”

E ainda sobre o fato de haver várias letras associadas a uma única tecla: “*Aqui ó: eu tenho que chegar na 3ª letra (para se atingir a letra R). (Não é problema) Quando a letrinha está na primeira mas todos eles tem 3 letrinhas, né?*” (além de considerar, também o dígito – algarismo – e o fato de algumas teclas terem 4 letras a elas associadas, além do dígito).

Um outro entrevistado (**José Luis, 74**), ao ser perguntado sobre se seria o tamanho do aparelho e de suas teclas o dificultador ao uso mais intensivo do celular, disse: “*Não, não é isso; É o hábito; não há dificuldade nenhuma de operar um celular, não há ... qualquer pessoa pode operar um celular...*”.

Terezinha (78), ao ser questionada sobre dificuldades para usar o teclado, disse que “*não; são os sinaizinhos que tem ali. Eu... eu não entendo bem. Eu tenho dificuldade de assimilar...*”.

Ou seja, o tema parece controverso, uma vez que a interpretação que cada um dá ao entendimento que tem e às dificuldades que enfrenta no uso do teclado parece depender muito de outras variáveis, tais como escolaridade, formação profissional e maior ou menor freqüência com que interage com o celular.

Por outro lado, houve depoimentos a defender que o aparelho poderia ser um pouco maior, sem grandes compromissos com a estética – ao menos do caso feminino – uma vez que, no caso das mulheres, o celular passa boa parte do tempo em suas bolsas. E houve quem dissesse que, sendo o aparelho um pouco maior, a tela e as teclas poderiam ser maiores, o que seria “bem vindo”.

Do ponto de vista ergonômico, alguns entrevistados disseram sentirem-se mais confortáveis usando o telefone fixo, seja porque (o monofone) é maior e de melhor “pega”, seja porque “*não esquenta as orelhas*” (“*Eu me sinto muito mais próxima da pessoa falando no telefone, no telefone normal, porque aí eu falo mais tempo, não necessariamente em função de custar menos ou mais, é porque é mais confortável, mais cômodo entendeu ..?*” – **Anna Luiza, 62 anos, enfermeira**).

E houve também, de forma surpreendente para o pesquisador, uma argumentação (única) que revela sérias preocupações com os aspectos de saúde.

Imaginando que o uso do celular provoque câncer (conseqüência natural de um emissor de ondas eletromagnéticas), evita ao máximo o seu uso, só o

fazendo em situações de viagem. E mesmo assim mantendo-o na mala, desligado, enquanto se desloca para o local desejado (caso do **Sr Marino, 83 anos**).

Houve ainda um aspecto do aparelho celular também percebido de maneira quase unânime: o manual que o acompanha. Não houve sequer um entrevistado que fizesse uso efetivo e reiterado do manual e todo o conjunto abordado apontou esse item como sendo inadequado ao uso. Seja pelo tamanho das letras, seja pelo pouco emprego de gravuras para facilitar e exemplificar os procedimentos e os “passo a passo” apresentados, seja também por não apresentar linguagem menos técnico e por não incorporar maior compromisso com a didática, a objetividade e a clareza. Em suma, todos os entrevistados, de ambos os sexos, criticaram o manual. Alguns propositalmente se negaram a usá-los, impregnados que estavam (estão) com percepções e lembranças dos manuais anteriores, dos aparelhos mais antigos que tinham.

Um dos entrevistados (**Marcelo, 53 anos**) argumentou: *“os manuais de instrução são extremamente complicados e pouco acessíveis para coisas mais um pouquinho detalhadas. E não vale à pena perder, eu pelo menos acho que não vale à pena, ficar perdendo aquele tempo para aprender a fazer um troço. A não ser que alguém te ensine mais uns... Eu não acho esses manuais muito bem explicadinhos...”*

Henrique (75 anos, consultor), por sua vez, argumenta: *“...infelizmente os manuais, quanto menor o aparelho, mais complicado é o manual, então é feito por tecnocrata que dificulta muito a percepção, então isso já cria uma certa... (dificuldade), por parte do usuário, já cria uma certa preguiça em procurar entender aquilo, porque o cara chega até a conclusão: poxa, eu preciso fazer um curso para entender este manual. Os manuais são muito complicados...”*

5.3

Percepção sobre os acessórios do aparelho celular

Esse é um item que nem todos puderam contribuir a contento, uma vez que apenas alguns revelaram conhecer, minimamente, os acessórios mais usuais.

Fato unânime é que nenhum dos entrevistados utiliza fone de ouvido. Nem mesmo aquele entrevistado, que teme ser acometido de câncer, como consequência direta do uso do celular próximo à sua cabeça.

Mesmo havendo aqueles (poucos) que ouvem música no celular, não o fazem usando fones de ouvido.

Sobre teclados externos, fones sem fio (de tecnologia “Bluetooth”), capas protetoras (contra arranhões e quedas) e outros acessórios, a maioria dos entrevistados desconhece e, por isso, não os utiliza. E esse fato leva a concluir haver importante espaço para melhor divulgar as vantagens e o valor (para uso) de tais acessórios. Seja para facilitar o uso do aparelho e do serviço, seja para elevar-se a vida-útil do celular, seja também para dar maior conforto ao usuário. Não apenas nos aspectos ergonômicos, mas também para, eventualmente, preservá-los a saúde.

Há que se considerar, entretanto, que muito do público alvo aqui considerado (em termos futuros) pode ser pouco afeito a máquinas e equipamentos. E ao se falar em acessórios, deve-se lembrar que representam artefatos adicionais, de uso cotidiano, que se somam ao universo de máquinas e equipamentos com os quais muitos lidam com dificuldades e até preconceitos (“...então eu acho que muitas vezes esse excesso de máquinas..., fica uma barreira entre as pessoas, entendeu?...” – **Anna Luiza, 62 anos**).

5.4

O uso dado às funcionalidades do aparelho celular

Essa questão é análoga à anterior no que se refere à unanimidade das respostas dadas e impressões colhidas.

Nenhum dos entrevistados faz uso pleno - sequer em 50% - do conjunto de funcionalidade existente em seus respectivos aparelhos. Na maioria dos casos, inclusive, sequer sabem da existência das funcionalidades existentes e, como se esperava, sequer vislumbram como tais funcionalidades podem agregar conforto em suas vidas. Seja no aspecto do fazer, seja no aspecto social, seja também no aspecto profissional, para aqueles que têm vida economicamente ativa.

Se por um lado boa parcela dos entrevistados já tenha optado por possuir um aparelho propositalmente mais simples, com um mínimo de funções – e nenhum deles argumentou limitações financeiras para tal decisão – por outro lado, um grupo importante dos entrevistados tem aparelho que pelo menos incorpora rádio FM, máquina fotográfica, agenda de compromissos e calculadora eletrônica.

Outros até incorporam gravador voz, gravador de vídeo e reproduzidor de músicas no padrão mp3. E o que se constatou é que, com pouquíssimas exceções, nenhuma dessas funcionalidades é usada. Exceção se faz a **Sra Hortência, 74 anos** (“*Como já tem música no meu celular (inserida pela filha adotada) já gravada eu levo pra cozinha e escuto Roberto Carlos que eu amo de paixão entendeu? Ah, e outros cantores que eu adoro.*”).

O entrevistado **Marcelo (53, médico)**, também é um que faz algum uso de algumas das funcionalidades de seu celular (“*...Eu uso com frequência, fotografar, filmar, tá entendendo?*”). Entretanto ainda não de forma abrangente e totalmente aderente às suas necessidades profissionais (“*...eu não sabia de tudo que tinha nesse celular, descobrir esse negócio de gravar a voz e de ter...*”). Apesar disso, reconhece “*...que o celular hoje já é o computador de bolso prá você levar pra tudo quanto é lado...*”.

O entrevistado **José Luiz (74 anos)** afirma que “*...essa geração, a minha geração, por exemplo, acho difícil é se acostumar a usar todos os recursos que são oferecidos por um aparelho celular; acho difícil...*”.

Já a entrevistada **Neusa (71 anos, professora)** confessa: “*Eu tenho um pouco de dificuldade (de uso do celular) sim, tá? Porque prá mim o necessário é isso aqui; eu atender, discar... Quando eu recebo mensagem aí...OK leio, né? Aí, viu? Mas é aquele negócio: assim, de vez em quando, eu tenho... A gente tem um pouco de dificuldade... Mas prá mim o que é necessário eu tenho solucionado... .*”

E o **Sr Henrique, 75 anos, consultor**, diz: “*...Essa preocupação de usar o telefone como um aparelho de utilidades, não tenho, nunca...*”

5.5

Percepção sobre o serviço de comunicação móvel celular e de que forma o utilizam

No que tange a esse item, não houve qualquer comentário, queixa ou elogio que merecesse algum destaque. Problemas ou dificuldades sobre a “cobertura” do serviço celular e da qualidade da conversação sequer foram citados e, do ponto de vista da (tele) comunicação em si e das possibilidades que representa, houve sim, várias manifestações. Muitas delas, senão a maioria, favoráveis no que se refere ao “ganho” que a sociedade teve, a partir desse

invento, no que se refere à possibilidade de (1) solução de problemas cotidianos, (2) localização de pessoas, (3) uso para fins profissionais e (4) aproximação dos indivíduos. Especificamente no tocante ao uso profissional, em que pese o fato de nem todos os entrevistados ter vida economicamente ativa, para aqueles que trabalham, a comunicação móvel celular auxilia em muito na tomada de decisões, no agilizar de providências e no despacho ou recebimento de informações relevantes.

Por outro lado, há quem lamente muito o fato de ter que, a todo o momento, ser acionado, incomodado e ter sua privacidade invadida por conta de chamadas (recebidas) via celular.

Ou seja, ao mesmo tempo em que se reconhece como vantajosa a possibilidade de, a qualquer tempo ou lugar, poder fazer uma ligação telefônica (desde que haja cobertura eletromagnética), percebe-se também a desvantagem de poder ser encontrado, acionado e inquirido a qualquer momento e em qualquer local. E isso inclui situações das mais diversas.

Reafirma-se, portanto, que do ponto de vista do serviço de (tele) comunicação, ao menos do ponto de vista qualitativo, nada de especialmente relevante foi registrado.

Por outro lado, no que se refere ao uso do serviço, especialmente dos serviços adicionais (mensagens de texto/SMS, acesso à internet, emails, áudio-conferência, foto-torpedos, download de imagens e músicas etc), quase todos os entrevistados afirmaram limitarem-se apenas à telefonia (comunicação de voz).

Esse fato não é de todo surpreendente, mas revela, por outro lado, haver amplo espaço para divulgação, pelas Operadoras, desses serviços, como usá-los e de que forma podem auxiliar os usuários em seus dia a dia.

Particularmente no que se refere ao acesso à internet, o celular poderia ser um precursor - tímido, é verdade - ao uso mais efetivo, num computador. Mas não é o que ocorre. Nesse particular serviço, as questões de interface (tamanho de tela, forma de navegação, dificuldade no teclar e outras funcionalidades básicas – a função zoom, por exemplo - são, por si só, limitadores ao uso pleno.

A justificar o pouco ou nenhum uso desses serviço adicionais por parte dos entrevistados, há que se considerar, uma vez mais, os aspectos da própria arquitetura e *lay-out* (disposição de teclas) do aparelho, que se soma à lógica

existente em seu funcionamento. Basicamente questões de interface, área ainda a ser melhorada no tocante a aparelhos celulares e suas funcionalidades.

Por exemplo, a entrevistada **Terezinha (78 anos)** alega que “...os sinaizinhos que tem ali eu ... eu não entendo bem. Eu tenho dificuldade de assimilar o funcionamento total dele...”.

“Tem dificuldade (alguns idosos) de distinguir sinais que são miudinhos, que a gente não entende bem.”

“...idoso tem dificuldades, todos tem dificuldades; ...memorizar o funcionamento dos sinais, das teclas, o que elas representam, justamente...”.

Nesse contexto, referente às dificuldades com que lida o consumidor de mais idade com seu aparelho celular, não é difícil concluir o porque de tão pouco uso - ou mesmo o não uso – de serviços que demandem o uso mais intensivo de teclas e comandos de um aparelho celular, além de um (muito) melhor domínio sobre (1) como ativar as funcionalidades, (2) como navegar entre várias possibilidades de cada funcionalidade, (3) como proceder as customizações possíveis para cada uma das funcionalidades (em termos de cor, som, volume etc), (4) como desfazer tudo e (5) como retornar ao “estado inicial”, imediatamente anterior à ativação da funcionalidade.

Um pequeno, mas representativo exemplo: como criar uma mensagem de texto? Como usar maiúsculas e como usar outros símbolos gráficos? Como usar a facilidade de Previsão de Texto? Como endereçar mais de um destinatário, para uma mesma mensagem? Parecem questões básicas, mas, para muitos, guardam significativa complexidade. Ao menos inicialmente.

No que se refere ao uso “básico” - apenas telefonia ou voz – todos os entrevistados alegaram usar o celular apenas e tão somente “por necessidade”. Todos, sem exceção, enfatizaram o aspecto da “necessidade” num contexto de “jamais para bater papo”. O que equivale dizer que todos depositam no uso do celular um sentido de utilidade e não (diferentemente dos jovens) de diversão.

E o que chama atenção nesse fato é que seria de se esperar que, ao menos entre os mais idosos, supostamente mais carentes e solitários, o celular pudesse ser entendido como uma ferramenta de aproximação dos(as) amigos(as), de mitigação do sentimento de solidão e isolamento que acomete muitos dos idosos. Mas não foi assim, sob essa perspectiva, que os entrevistados defenderam o uso do serviço celular.

Nelson (69 anos, empresário) argumenta o seguinte: “...*Eu acho que uso pouco (o celular). Tô me comparando como, por exemplo, meus netos. Não largam o celular. Meus filhos não largam o celular, minha conta é uma conta pequena porque eu recebo muita ligação. Uso desde quando foi instalado; eu me lembro que o meu número é um dos primeiros números, isso há muitos anos. É o 9986...; foi logo no início, 99.*”. Sobre o uso de outros serviços, como torpedos, ele responde que “...*não (usa torpedos) porque primeiro que eu não tenho tempo, a minha vida é uma vida atribulada, tem várias organizações, pertencço a várias organizações, então não tenho tempo, e também nunca abri, acredita se quiser, nunca abri o celular para verificar um torpedos pra ver, pra passar um torpedos.*”

No que se refere ao plano contratado (caso do “celular de conta”, também chamado “pós-pago”), a maioria dos entrevistados desconhece as ofertas que hoje o mercado oferece, muitas das quais altamente vantajosas. E por não conhecê-las, perdem não só oportunidade de usar mais o celular com menores preocupações de gastos, mas também pagam mais caro pelo fato de não usufruírem de tarifas mais baratas e até gratuitas, a depender do plano contratado.

Ainda sobre o uso que dão ou não ao celular, um fato que chamou atenção foi o receio confesso, por alguns dos entrevistados, do celular, sendo usado na rua, atrair ladrões/assaltantes. Considerando-se o caso dos indivíduos mais idosos, a tentativa de roubo de um celular pode significar uma experiência por demais traumática, se imaginar-se (1) a agressão cometida ao idoso, (2) tombos que ele possa levar em consequência da tentativa do assalto e (3) eventuais seqüelas advindas do tombo (um fêmur fraturado, ou traumatismo craniano, por exemplo).

E o cidadão idoso, como se sabe, é alvo fácil e por isso preferencial por muitos assaltantes. A exemplificar essa afirmativa, reproduz-se abaixo matéria jornalística presente no Jornal O Dia e publicada no portal “Terra.com”, em 21/Junho/2009.

“Mais vulneráveis a assaltos, agressões e a acidentes domésticos, os idosos tornaram-se “alvos fáceis” e motivo de preocupação para autoridades policiais de bairros com grande concentração de pessoas na terceira idade. Para reduzir a exposição ao risco de ataques de criminosos e até prevenir situações de perigo dentro de casa, a 12ª DP (Copacabana), responsável por uma das regiões com concentração de vovôs e vovós no

Rio de Janeiro, abriu um curso de defesa pessoal gratuito voltado para esse público.

O objetivo é ensinar pequenos comportamentos para que os idosos, que têm menos força física e, por isso, são visados pelos assaltantes, estejam mais atentos na rua. As dicas vão da maneira segura de carregar uma bolsa até precauções para prevenir acidentes, como uma queda na calçada.

"São dicas de qualidade de vida, que começam pela recomendação de uma atividade física. O objetivo é que deixem de ser alvos fáceis, como os bandidos os veem", explica o delegado Antenor Martins Júnior, titular da 12ª DP. "A ideia é prevenir acidentes e pequenas ocorrências. Mas ensinamos que eles nunca devem reagir a um assalto", alerta.

A iniciativa foi muito bem recebida por moradores e já no primeiro dia, quinta-feira, o curso reuniu 13 alunos - 10 meninas e três meninos, como preferem ser chamados. A média de idade do grupo é de 70 anos. As aulas, que são gratuitas, acontecem às terças e quintas-feiras na delegacia.

"Agora, eu quero ver se vai ser tão fácil um pivete conseguir roubar minha bolsa!", animou-se Haydee Maria Cavalcante, 82, enquanto repetia um movimento de defesa ensinado pelo professor Antônio Ferreira, chefe do setor de investigação da delegacia, faixa-preta em artes marciais.

"É importante proteger a cabeça no caso de levar um empurrão na rua ou dentro de casa", explicou Ferreira. Pelas estatísticas de criminalidade, a população do Rio sofreu, ao longo de 2008, mais de 41 mil roubos a transeuntes - ou assaltos de rua. Devido à grande concentração de idosos, bairros como Méier, Tijuca e Copacabana acabam sendo visados pelos assaltantes de rua. Dados do IBGE revelam que o Méier é o bairro da Zona Norte mais povoado pela terceira idade. Cerca de 66 mil moradores são idosos, 16,5% da população total do bairro. Já a Tijuca concentra 38 mil (21,1% dos moradores) e Copacabana, 43,8 mil (27,2%).

Ronda para proteger aposentados

Em 2008, no Méier, foram registrados 5.711 roubos a transeuntes - 856 a mais que em 2007. São quase 16 assaltos por dia na região, que é cercada por 57 favelas. Segundo o major Renato Botelho, do 3º BPM (Méier), a maior parte dos assaltos a idosos é do tipo saidinha de banco e nos primeiros 10 dias do mês, por causa do pagamento de aposentadorias.

"Montamos uma ronda bancária nos 10 primeiros dias do mês, quando os aposentados recebem", explicou. Em maio deste ano foram registrados 396 assaltos. A Rua Dias da Cruz lidera o ranking, com 22 ocorrências. Logo atrás estão as ruas Goiás (15) e Vinte e Quatro de Maio (13).

Tijuca, Méier e Copacabana têm 24% dos assaltos

Os números também assustam na Tijuca, com 3.433 assaltos em 2008 - nove por dia. Em Copacabana foram 1.230. Somados, Méier, Tijuca e Copacabana alcançam 10.374 ocorrências, 24,7% do total da capital.

Na Tijuca, até março deste ano foram registradas 920 ocorrências - 108 a mais que o mesmo período do ano passado. As ruas mais visadas pelos assaltantes são Conde de Bonfim, São Francisco Xavier, Doutor Satamini, Heitor Beltrão, Professor Gabizo e Andrade Neves, além da Praça Afonso Pena e do Largo da Segunda-Feira. Nos fins de semana, é comum ocorrer mais de um assalto em cada uma dessas vias.

Ainda sobre essa questão, a entrevistada **Terezinha (78 anos)** argumenta: *"O idoso tem medo de usar o telefone (celular). Na rua, se ele chama, a gente entra numa loja, em algum lugar porque dependendo do lugar onde tem pivete, eles tomam mesmo. A gente idosa entrar numa loja, num restaurante em qualquer lugar que tiver mais próximo, às vezes numa farmácia; lá dentro pra não falar na rua. O idoso não fala ao telefone na rua. Aqui (Copacabana) é fogo... Sabe que o idoso não tem equilíbrio, né? Se eles dão um esbarrão a pessoa... esbarrou vai pro chão. Agora eu, por exemplo, outro dia tava na rua o telefone tocou entrei na farmácia Pacheco pra atender..."*

Anna Luiza (62 anos) diz: “...quando a pessoa liga eu tô na rua aí eu geralmente vou para um canto. Quando é desses casos assim que eu estou esperando e eu tô na rua eu entro numa loja e falo ali, inclusive por causa do barulho né? E um pouco de medo também de chamar a atenção...”

Heraldo (54 anos): “Agora eu tenho um celular mais simples possível; por quê? A gente mora no Rio de Janeiro entendeu então até isso você tem que ver a questão de roubo. A minha filha já roubaram 3 celulares dela, entendeu? Então essa coisa também tem a ver entendeu. Eu não vou jamais dar um celular pra eles de última geração sabendo que tem este risco.”

5.6

Percepção sobre serviços de suporte ou apoio

Nesse particular contexto, foram vários os comentários, muitos deles de caráter crítico, a começar do serviço de atendimento das Operadoras e do suporte que dão aos usuários, muitas vezes de forma falha, incompleta ou imprecisa.

Especificamente no tocante ao uso mais intensivo do aparelho celular e das múltiplas funcionalidades que tem, vários entrevistados sugeriram a criação de algum tipo de serviço - conduzido ou não pelas Operadoras – que tivesse por objetivo orientar (ensinar) os usuários a melhor utilizar seus respectivos aparelhos, a deles fazer melhor uso, ensinando-os a usar todas as funcionalidades que têm seus celulares.

Mas não apenas isso. Seria importante que “alguém” lhes pudesse mostrar, de forma simples, direta e objetiva, em que situações de seus respectivos cotidianos se aplica(ria) o uso de tal e qual facilidade de um aparelho telefônico celular. Especialmente se for o aparelho celular do próprio indivíduo.

A título de exemplo, um dos entrevistados, médico, jamais pensou em usar o gravador de voz de seu celular para, com ele, registrar a anamnese feita com seus pacientes. Preocupou-se, sim, em fotografar documentos, situações, patologias e várias outras imagens de seu trabalho, mas a simples gravação da anamnese sequer foi lembrada.

Outro exemplo que chamou atenção se refere a não utilização da funcionalidade rádio FM pelos entrevistados, funcionalidade que a maioria dos

celulares tem hoje. E isso nos parece curioso, pois em geral, é uma funcionalidade que “distrai e informa” o indivíduo.

Tais exemplos revelam, atestam e confirmam o que muitos dos entrevistados disseram: ser importante a existência de “alguém”, alguma entidade, alguma firma, senão a própria Operadora, que lhes ensinam não só utilizar todo o ferramental que seus respectivos celulares incorporam, mas também mostrar-lhes em que situações do cotidiano esse ferramental pode ajudá-los. Seja dando-lhes mais conforto e entretenimento, seja contribuindo para melhores ganhos de produtividade.

Sobre essa particular questão, **Pierina (68 anos, dona de casa)** afirma: *“...operadoras de celular deviam fazer uma oferta diferentes pra 3ª idade, dar cursos sobre como mexer com o celular que tá comprando, dar um cursinho vamos dizer assim... de vapt vupt, né?...”*.

Houve entrevistado que chegou a citar o fato de “se há cursinhos introdutórios gratuitos na área da computação, da culinária e em várias outras áreas, porque mesmo não acontece com o aparelho e os serviços de celular”?

“Eu acho que tem também o efeito terapêutico, eu acho interessante isso, essa divulgação (sobre uso do celular) em termos de cursinho...”. (**Henrique, 75 anos**).

5.7

Percepção sobre Operadoras e Outros Atores do Processo

Aqui, mais uma vez, percebe-se a existência de expectativas não plenamente atendidas. Seja no tocante ao papel “oficial” das operadoras, que nem sempre cumprem o que prometem, seja também no que toca às deficiências no serviço de atendimento.

O consumidor de mais idade nem sempre tem a necessária paciência para, numa ligação para o Serviço de Atendimento, colocar-se a aguardar alguns minutos (muitas vezes, vários minutos) até ser atendido por algum profissional da Operadora. E isso, ao que parece, ainda inquieta alguns dos entrevistados.

“Eu fui assaltado aqui em dezembro de 2007 e a minha primeira providência foi bloquear a linha. Na mesma hora eu fui numa agência, além da ligação telefônica fui na Vivo da Gávea, do shopping da Gávea e manifestei a

minha preocupação quanto ao uso do telefone por parte do bandido. Muito bem, então foi bloqueado. Durante 15 dias enquanto eu não..., porque estava ainda em um sistema que era... não sei se AM não sei.. ainda não era chip.. CDMA! Então, eu quis manter a linha porque a minha mulher ela é..., ela faz..., ela é cerimonialista. Então ela tem ao longo de 14, muitos anos, ela mantém essa linha e, ela não quis perder esse vínculo, porque o boca a boca é a sustentação desse trabalho dela. Então eu fiz isso. No fim de 10, 12 dias eu consegui um outro CDMA, um outro telefone. Foi difícil achar. Foi implantado, comecei a usar, no decurso de um mês eu recebi uma fatura de quase R\$ 5 mil do uso do telefone, da linha. O quê que aconteceu? A Vivo bloqueou para mim, mas não bloqueou para o bandido, não sei porque, nem como. Ou então ele fez um clone, eu não sei o que ele conseguiu fazer. O fato é que veio uma relação, uma lâmina de R\$ 5 mil, quase R\$ 5 mil para eu pagar e eu reagi, eu não vou pagar. Olha foi duro, custei. Por último ela zerou esse encargo aí.

Eu ameacei, cheguei a ameaçar (levar o caso para a Justiça). Olha, eu vou para a justiça e vou ganhar isso, meu amigo. “É melhor resolver isso antes, porque senão vai custar para vocês muito mais. Mas resolveu, felizmente resolveu. Então, a única amolação que eu tive foi nesse sentido, uma falha da prestadora de serviço.” (Henrique, 75 anos).

Heraldo (54 anos, auditor): *“...Prá mim é um sacrifício - a minha operadora é TIM né - comprar um celular. Todo ano eu troco de celular, praticamente (todo ano). Porque tem aquele né, eu fico horas lá pra conseguir, entendeu? É um absurdo; acaba com você, entendeu? Na TIM aí no shopping é um absurdo; pergunta à Lourdes (esposa); na TIM você fica louco; São 2, 3 horas pra trocar um celular. Você vê se pra você comprar (algo), sem ser nada do que conversamos aqui, é este absurdo? O resto todo parece um sonho...”*

“...você não consegue falar; se você tem algum tipo de serviço e quer cancelar algum, você não consegue. Quis cancelar esse negócio; começou a vir na conta esse negócio de som. Quis cancelar e não conseguia ... não conseguia na TIM. Tudo bem que é uma taxa de (apenas) R\$20,00, mas eu não uso este troço entendeu?....”

Complementarmente à atuação das Operadoras, alguns entrevistados lamentaram a inexistência de outros atores na cadeia da prestação do serviço que

pudessem, de uma forma ou outra, auxiliá-los na melhor compreensão e uso do serviço e do aparelho celular.

Neusa (71 anos, professora) argumenta: *“eu acho que, por exemplo, se essas operadoras te dar uma orientação, dos próprios camaradas que te vendem, é... um manual mais prático. Eu acho que com isso tudo, você ia usar muito mais...”*

Especificamente sobre o que se vê nos anúncios e campanhas alguns entrevistados lamentaram a ausência de informações mais claras sobre (1) o significado de certos termos e características, (2) de que forma tais características podem ajudá-los em seus respectivos cotidianos e (3) como acessar e utilizar, com desenvoltura, tais características muitas vezes tão enfaticamente assinaladas na mídia.

Henrique (75 anos) argumenta: *“...os veículos de informação hoje jogam muito panfleto. O jornal, por exemplo, no panfleto o quê que vem? Vem a foto desse aparelho aqui, vem a foto daquele outro, daquele outro, esse com uma capacidade maior, esse com uma capacidade menor em termos de custo, agora não tem uma, eu acho que isso dificulta um pouco o público-alvo para essa divulgação, dentro dessa divulgação. O público-alvo poderia ser mais, poderia criar um leque maior de público-alvo através de uma informação mais orientada, mais objetiva dessa capacidade toda que um celular pode oferecer...”*

Nesse particular aspecto - formato e papel das mensagens veiculadas nas mais variadas mídias - houve algum consenso no sentido de entenderem, alguns dos entrevistados, que o que se comunica o é para os mais jovens e não para o público mais velho. Muitas das imagens, terminologias e argumentações são construídas para o público jovem, mais dinâmico, mais curioso e mais afeito às novas tecnologias. Ou então para aqueles não tão jovens, mas aquém dos 50 anos, que tem vida corporativa e, nela, um celular com todas as suas múltiplas funções seria um valioso instrumento.

Terezinha (78 anos): *“...Eu nunca vi uma propaganda favorecendo o uso do celular para o idoso...”*. Quando perguntada sobre se houvesse propaganda específica para idoso ia ajudar, ela respondeu *“Ah ia ajudar ... ia ajudar porque tem pessoas que precisam que eu conheço...”*.

José Luiz (74 anos, militar aposentado): *“...essa publicidade do celular eu entendo ou sinto que está voltada para esse público mais moderno, mais jovem*

da faixa etária dos 50 anos pra baixo, dos 40 anos pra baixo que é aquele jovem que tem o hábito da utilização dos meios eletrônicos desde as idades até mais tenras, desde os primeiros anos na escola porque sabe utilizar o telefone e o computador desde os primeiros anos na escola e valoriza esta utilização. Então eu tenho a impressão que a campanha deve ser, deveria ser, orientada para pessoas dessa faixa etária que dão valor esses recursos oferecidos pela telefonia celular. Que não é o caso das pessoas da minha geração que não utilizam ou não têm curiosidade ou vontade de utilização de todos os recursos oferecidos pela telefonia celular... “.

5.8

Percepção sobre contribuições do celular ao cotidiano

Como já dito anteriormente, a maioria dos entrevistados não percebe de forma mais clara e abrangente de que forma um celular pode contribuir para facilitar ou melhorar o próprio cotidiano. E isso sem fazer sequer uma ligação.

Ao serem indagados sobre alguns aspectos básicos de uso como: (1) registrar na agenda – associado a um alarme – a data de aniversário dos amigos e familiares, (2) programar o celular como despertador, associando o despertar com uma música de sua preferência, (3) usar o rádio FM para ouvir músicas ou notícias em salas de espera ou filas (de banco, por exemplo), (4) usar a máquina fotográfica para registrar um momento agradável - de férias, por exemplo – e transmitir a foto, de imediato, para uma pessoa querida, (5) usar torpedos para recados rápidos, que não incomodam e não tomam tempo do destinatário, (6) usar o gravador de voz para registrar uma palestra, uma reunião, lista de afazeres, ou mesmo uma fala de alguém para ser ouvida por outro alguém, num momento mais à frente, (7) usar a filmadora para registrar um encontro ou um momento especial com amigos, filhos ou netos, (8) usar a calculadora no supermercado para contabilizar o quanto se está gastando ou gastará, antes mesmo de dirigir-se ao caixa e (9) usar a tele-conferência para, falando com três ou quatro pessoas ao mesmo tempo, tomar uma decisão, esclarecer um fato ou combinar um evento, todos revelaram desconhecer a maior parte desses usos e, dos que conhecem, usa-se apenas uma fração bastante exígua dessas possibilidades.

E o fenômeno ganha ainda mais relevância ao constatar-se que boa parte dos exemplos acima não demanda uma conexão celular, o que significa não implicar qualquer custo financeiro. Basta saber e querer realizar cada uma ou algumas dessas atividades.

Por outro lado, uma das entrevistadas (**Terezinha, 78 anos, dona de casa**) sugeriu que o cotidiano do idoso seria mais interessante, ao menos do ponto de vista médico e da integridade deles, caso um certo serviço fosse criado e posto em prática.

Explica ela: *“Por exemplo, eu estou num lugar não sei, eu não tenho a quem eu comunicar aí teria um dispositivo aqui pra operadora me dá uma ajuda... Estou passando mal, operadora me ajuda, me guia; no caso, chama uma ambulância, policia, chama alguém da família. Por exemplo, lá na operadora o meu nome está no cadastro junto com os meus familiares.... Eu estou aqui, eu estou me sentindo não mal, eu não sei onde é que fica o pronto atendimento, o hospital mais próximo e tal e eu não sei como fazer e o telefone do meu filho tá fora de área e eu não consigo falar com ele e tal;... isso aí seria útil.... se eu tivesse uma linha da emergência uma tecla que apertasse e atendesse seria ótimo...”*

No caso do entrevistado **Marcelo (médico, 53 anos)**, ao ser perguntado pelo pesquisador se “Estas situações, exemplos que citei há pouco; gravar, filmar, fotografar e tal: você acha que tendo tempo, tendo necessidade, interesse, você usaria?”, respondeu que, de certa forma, já usa alguma das funcionalidades que seu “smartphone¹⁹” oferece, mas ainda não em sua plenitude.

Diz ele: *“[...] Eu já consegui transformar dois em um. O meu celular e a minha agenda palm já estão num só. O próximo passo é acabar com a terceira coisa que eu levo que é a máquina fotográfica. Então a hora que eu comprar um celular com uma boa máquina para eu poder (fotografar), com uma boa lente para eu poder captar com fidedignidade - se não sai tudo meio distorcido, não fica bom – pronto; isto é uma grande coisa, eu acho.”*

E esse é o único dos entrevistados que dá algum uso mais abrangente de seu aparelho celular ao cotidiano que tem, e muito por conta das necessidades que

¹⁹Termo que designa um aparelho telefônico celular que incorpora recursos computacionais e forma de uso mais próximos ao de um PDA (*personal digital assistant*), usualmente chamando no Brasil de computador de mão ou, na língua inglesa, *handheld*.

tem em sua atividade profissional. Percebe-se, entretanto, que há outras perspectivas de uso, outras contribuições efetivas que o celular desse entrevistado poderia lhe proporcionar. Mas, pelo que se obteve da entrevista, ele não se apercebe desse fato.

Todos os demais entrevistados não percebem que seus cotidianos poderiam ser mais confortáveis e produtivos caso usassem as funções de seus celulares.

5.9

Percepção de valor do serviço e dos custos envolvidos

Essa é uma dimensão que parece não preocupar muitos os entrevistados. Seja porque não utilizam com intensidade a comunicação móvel celular, gerando com isso um tráfego relativamente baixo e, portanto, uma despesa mensal pequena, seja porque a maior parte deles tem certo conforto financeiro (vide Quadro 5, p.75) de forma a permitir-lhes arcar com custos mais elevados nessa área, se fosse o caso. O que não significa dizerem que a tarifa é baixa. Ao contrário, alegaram que a tarifa não é barata e, para o caso de longas conversas, melhor seria o emprego do telefone fixo.

Curiosamente, entretanto, alguns entrevistados ao serem inquiridos se usariam o serviço com mais intensidade, caso a tarifa fosse gratuita pelos próximos cinco anos, responderam que não usariam, uma vez que o uso atual que dão (em termos de quantidade de ligações e tempo médio de cada ligação) não é moldado pelos custos do serviço, mas sim pelos hábitos que têm (que foram constituídos ao longo do tempo) para uso do telefone celular.

A entrevistada **Neusa (71 anos, professora ainda em atividade)**, por exemplo, diante da pergunta sobre “Se fosse de graça a tarifa, se a Sra pudesse falar à vontade e a conta que chegasse em sua casa todo mês fosse zero, a Sra usaria mais?” responde que “*Não, porque é questão do hábito. Eu não tenho muito hábito do telefone....*”

Por outro lado, um dado que chama atenção se refere ao valor (importância) que dão à comunicação móvel e ao potencial que tem esse serviço para ajudar-lhes em seu dia a dia. Percebem como de grande valor o fato de poderem, a qualquer momento e em qualquer local, contatar ou ser contatado por

alguém. Principalmente em situações de emergência. Exceção se faz a apenas um dos entrevistados, Sr Marino (83 anos), que evitar ao máximo o uso do celular, mesmo nas chamadas situações de emergência, muito preocupado que é com as possibilidades que teria o aparelho celular para provocar câncer no cérebro dos usuários.

Alguns comentários que atestam a importância dada ao serviço de comunicação móvel celular são apresentados a seguir.

Hortência (74 anos): *“O que é mais importante (sobre o celular) é a necessidade que eu tenho de falar na rua com alguém que tá em casa. Eu gosto, pedi à menina (filha adotiva) prá me socorrer que eu tô em casa; passa ali em tal lugar e leva isso pra mim; traz isso pra mim aqui em casa. E enfim celular prá mim é muito importante.*”

Terezinha (78, aposentada): *“É um objeto de, vamos dizer... de emergência, não; vamos supor uma prestação de serviço, de muita utilidade para o idoso, muita utilidade...”*

José Luiz (74 anos, militar aposentado): *“...ter um celular, fazer uso do celular é importante. É útil e importante...”*

Henrique (75 anos, consultor): *“Esse avanço (tecnológico), eu achei uma coisa extraordinária. Por exemplo, o celular. O celular... . A gente tem no bolso um instrumento de solução imediata. Imediata, é ou não é?... . Ele é um elemento de solução, que tranqüiliza; é um instrumento de salvação porque de repente, em um lugar ermo, um lugar sem possibilidade de atendimento, a pessoa tem um mal súbito, você usa o telefone chama uma ambulância, quer dizer, isso aqui é uma coisa extraordinária. Um veículo de aproximação das pessoas...”*

Heraldo (54 anos, auditor): *“Eu acho o celular uma ferramenta importantíssima, eu utilizo diariamente, quer dizer: principalmente quando para deslocamento né? Para fora, eu viajo muito, então o celular é fundamental pra mim.*”

Pierina (68 anos, dona de casa): *“Eu acho o celular uma coisa útil, eu acho celular muito bom. Quando a gente tá na rua você precisa ligar prá casa, prá saber se precisa de alguma compra, se tá faltando. Ah o celular é muito útil. Quando a gente sai... demora a chegar, né? A gente liga pra saber o que aconteceu...”*

Neusa (71 anos, professora): “...prá mim tá sendo assim um... não só um aparelho (celular), tá sendo um instrumento, um instrumento de... Uma ferramenta... prá melhor monitorar a saúde dele (do marido)... Não só dele, como dos filhos, Tá aonde?... Que horas você vai chegar em casa?...”

Marcelo (53 anos, médico): “...eu acho que é inexorável cada vez mais adentrar o mundo do celular... Não consigo viver sem o celular...”.

Anna Luiza (61 anos, enfermeira): “O celular é fundamental, entendeu? Tem muitos que não tem linha (fixa) instalada, o único telefone que eles tem é o celular, entendeu?... Eu acho que isso é fundamental, sim. Eu acho muito importante (o celular nos dias de hoje)...”.

5.10

Percepção das próprias dificuldades que tem o entrevistado

Esse é um tema que, por lidar com a auto-avaliação e por considerar pessoas de faixas etárias distintas (50 aos 80 anos, por exemplo), cada qual com sua história, suas preferências, demandas e expectativas, não se obtém muita homogeneidade, aos menos no que toca aos dados obtidos nas entrevistas.

Entretanto, alguns termos, sentimentos e situações foram usados de forma mais ou menos equânime pelos entrevistados.

No que se refere ao aprofundamento no uso do aparelho celular, grande parte dos entrevistados citou a “falta de interesse” como principal justificativa.

Alguns também usaram da “preguiça” - para aprender uma novidade – como “motivador” para mais intensamente investigar e dominar o uso do aparelho e do serviço celular.

Muitos citaram também a “falta de hábito” e a “ausência de necessidade” como motivos para não buscarem maior conhecimento sobre o aparelho e não usarem mais intensamente o serviço de comunicação, o que inclui o uso de torpedos e outros serviços associados.

O aspecto cultural foi também citado por alguns, ao alegarem não terem sido acostumados a ficar telefonando a todo o momento, por qualquer motivo.

Um dos entrevistados (Maura, 60 anos) alegou ter passado bom tempo de sua juventude num colégio de freiras e, lá, “aprendeu a esperar”, querendo explicar com isso o porquê da não urgência em “telefonar por qualquer motivo”.

Outro entrevistado (Nelson, 69 anos) citou importante dado de sua vida. Quando ainda pequeno, morando com pais e avó, viu essa última falecer em casa porque, passando mal, tentaram chamar o médico. Mas a empregada estava usando o telefone e se alongou na ligação. O pai dele, sem querer interromper a empregada, esperou vários minutos até que ela desligasse para, só então, chamar o médico em sua casa. Lá chegando, a avó faleceu em seguida. E a frase do médico, que jamais saiu da cabeça do entrevistado, ainda menino, foi: “se eu tivesse chegado, se vocês tivessem me chamado poucos minutos antes, eu teria como evitar a morte dela. Foi apenas questão de uns poucos minutos...”. Ao ouvir isso, o pai do entrevistado imediatamente alegou ter sido “culpa” da empregada que ficou “horas” ao telefone. Essa frase também ficou para sempre registrada na cabeça do entrevistado e, por isso, até os dias de hoje, ele não consegue se alongar ao telefone. Sempre imagina, via associação com esse fato de sua história, que “podem estar querendo me contatar por um motivo de extrema urgência e, assim, não posso me alongar ao telefone”.

Além desses aspectos de cunho psicológico, há também os de caráter físico, orgânico. Alguns dos entrevistados reconhecem a presença de maior dificuldade para lidar com um celular. Seja pelo tamanho e disposição das teclas e símbolos a elas associadas, seja pela dificuldade de memorizar quais ações (funcionais) estão associadas a tais teclas, seja também para bem compreender a lógica funcional presente no aparelho, a governar sua operação e funcionamento.

Há, também, o papel das influências de terceiros, grupos de referência, amigos mais próximos, filhos e netos, irmãos e sobrinhos, cônjuges e colegas de trabalho que, de uma forma ou outra, têm alguma importância, desempenham algum papel no tocante à forma como usam o celular, em como aprendem a usar algumas funções e como esclarecem suas dúvidas sobre o aparelho e o uso do serviço. Essas pessoas muitas vezes também atuam estimulando o uso da telefonia celular. Às vezes conseguem, às vezes não. E o que se percebe é que o uso mais intensificado do serviço e do aparelho não depende e não dependerá, apenas, de estímulos e contribuições dessas pessoas mais próximas, familiares ou não. Há que existir ainda, conforme apresentado neste trabalho, todo um outro – e vasto – conjunto de ações e iniciativas, pelos vários atores dessa indústria. Seja no repensar da arquitetura dos aparelhos, seja na melhor e mais ampla divulgação das funcionalidades dos mesmos, associando-as de forma clara e inequívoca àquilo

que poderiam bem contribuir no cotidiano desses consumidores, seja também orientando-os, nas mais variadas formas, locais e momentos, para o uso mais completo e aprofundado de seus aparelhos e do serviço como um todo. Sempre no sentido de torná-los independente de terceiros e sempre construindo, junto aos mesmos, sentido e utilidade do que se ensina e se apresenta para uso. Tanto no aparelho, como no serviço.