

# EFEITOS DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AO AUXÍLIO EMERGENCIAL

Lauro Gonzalez<sup>1</sup>

Marcelo Araujo<sup>2</sup>

## 1. Introdução

Após ser interrompido durante os 3 primeiros meses de 2021, o auxílio emergencial (AE) voltou a ser pago no mês de abril. Serão 4 parcelas pagas a aproximadamente 46 milhões de pessoas, das quais 20 milhões compõe famílias unipessoais e receberão R\$ 150,00 outras 16,7 milhões, que têm famílias de 2 ou mais pessoas, terão direito a parcelas de R\$ 250,00 e 9,3 milhões de mulheres que vivem em famílias nas quais são a única provedora receberão parcelas de R\$ 375,00. O valor total dos pagamentos, conforme orçado pelo governo, é de R\$ 44 bilhões, o que corresponde a menos de 15% do que foi pago em 2020 (R\$293 bilhões).

Diante de um valor significativamente menor, os efeitos sobre a renda daqueles que conseguiram/conseguirem receber o benefício será obviamente menor, conforme já apontado em estudos anteriores<sup>3</sup>. Entretanto, um problema adicional diz respeito aos que “não conseguiram” receber o AE. Este trabalho tem como foco exatamente esse contingente de pessoas que tentou solicitar mas não recebeu o AE. São explorados aqui os obstáculos ao recebimento do AE relacionados à exclusão digital.

A discussão é especialmente relevante em um contexto no qual, sob o pretexto de reduzir custos, o governo federal enseja iniciativas visando “digitalizar” programas de transferência de renda sem atentar para questões importantes envolvendo inclusão digital e financeira.

Relembrando, a operacionalização do AE envolve duas etapas distintas: análise da elegibilidade e a execução do pagamento. As pessoas devem se cadastrar no aplicativo ou portal da Caixa, que envia as informações para a Dataprev. Esta é responsável pela análise da elegibilidade, que depois é homologada pelo Ministério da Cidadania. Autorizado o pagamento, a execução é feita pela Caixa em conta digital. Obviamente, a exclusão digital afeta diretamente a operacionalização descrita e, por conseguinte, o bem-estar dos usuários.

## 2. Dados e variáveis utilizadas

As análises realizadas neste documento tiveram como base os dados secundários da segunda edição do painel TIC COVID-19 do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). O painel tem como objetivo coletar

---

<sup>1</sup> Coordenador Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV e Professor da FGV EAESP.

<sup>2</sup> Pesquisador do Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV e Professor Universitário.

<sup>3</sup> <https://eaesp.fgv.br/producao-intelectual/novo-auxilio-emergencial-cenarios-e-efeitos-sobre-renda>

e gerar indicadores sobre o uso da Internet durante a pandemia da COVID-19 e a população-alvo são os usuários de Internet<sup>4</sup>, com idade a partir dos 16 anos, de todas as regiões do país. Portanto, todos os dados aqui apresentados referem-se a essa população. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários estruturados com perguntas fechadas e previamente definidas, sendo que a coleta ocorreu através da internet e telefone.

As variáveis do painel TIC COVID-19<sup>5</sup> são agrupadas em blocos temáticos, em particular foram utilizados indicadores específicos dos blocos temáticos de Uso da Internet e Governo Eletrônico. As análises foram realizadas considerando os dados agregados, bem como recortes por variáveis sociodemográficas, com destaque para *Classes Sociais*, divididas em AB, C e DE, com base no critério de Classificação Econômica Brasil de 2015 (CCEB), da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep). Essa classificação da Abep se baseia na posse de alguns itens duráveis de consumo doméstico e o grau de instrução do chefe do domicílio. A partir desses itens mencionados cria-se um sistema de pontuação resultando em uma classificação de classes A1, A2, B1, B2, C, DE.

### 3. Discussão dos Resultados

O entendimento das barreiras relacionadas à exclusão digital na solicitação do auxílio emergencial do governo federal passa inicialmente pelo dimensionamento da população que não tem acesso à internet. Os dados mais recentes da [pesquisa TIC Domicílios – realizada anualmente pelo Cetic.br](#) – mostram que cerca de um em cada quatro brasileiros ainda não utiliza a internet. São aproximadamente 47 milhões de pessoas, a maior parte das classes DE e residentes em áreas rurais, ou seja, justamente aqueles em condição de maior vulnerabilidade social e que são o público-alvo de políticas de transferência de renda.

Os dados da pesquisa TIC Domicílios também apontam que 99% dos internautas da classe DE se conectam por meio de celulares e que, para 85% desses usuários, esse dispositivo móvel é o único meio de conexão à internet

A Figura 1 exibe o percentual de usuários de Internet que declararam ter realizado algum tipo de transação financeira digital nos últimos três meses. Cumpre lembrar que o AE envolve um serviço financeiro na medida em que implica em uma transferência monetária do governo para os cidadãos (G2P ou *government to person*). Enquanto 89% de usuários da classe AB

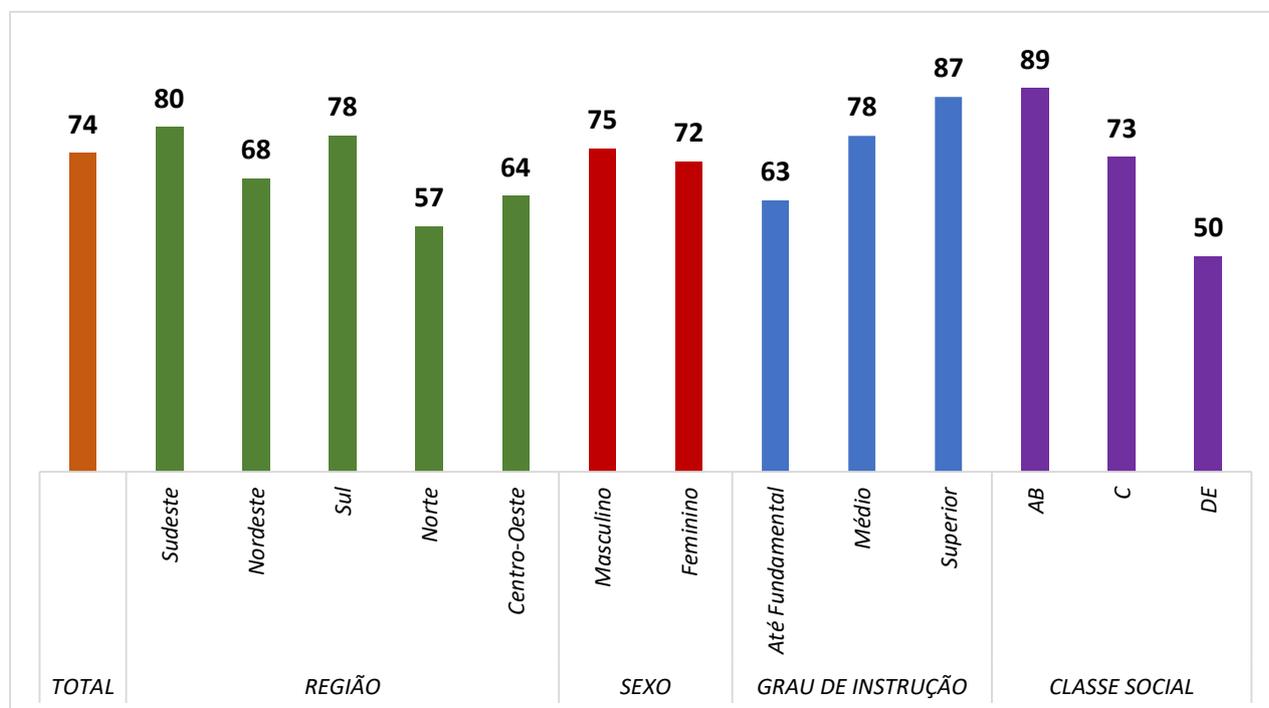
---

<sup>4</sup> São considerados usuários de Internet indivíduos que fizeram uso da Internet nos três meses que antecedem a entrevista do painel TIC COVID-19.

<sup>5</sup> <https://cetic.br/pt/publicacao/painel-tic-covid-19-pesquisa-sobre-o-uso-da-internet-no-brasil-durante-a-pandemia-do-novo-coronavirus-2-edicao-servicos-publicos-on-line-telessaude-e-privacidade/>

utilizam a Internet para realizar transações financeiras digitais (como pagamentos e consultas), esse percentual é de apenas 50% entre internautas da classe DE.

**Figura 1:** Percentual de Usuários de Internet que realizaram consultas, pagamentos ou transações financeiras

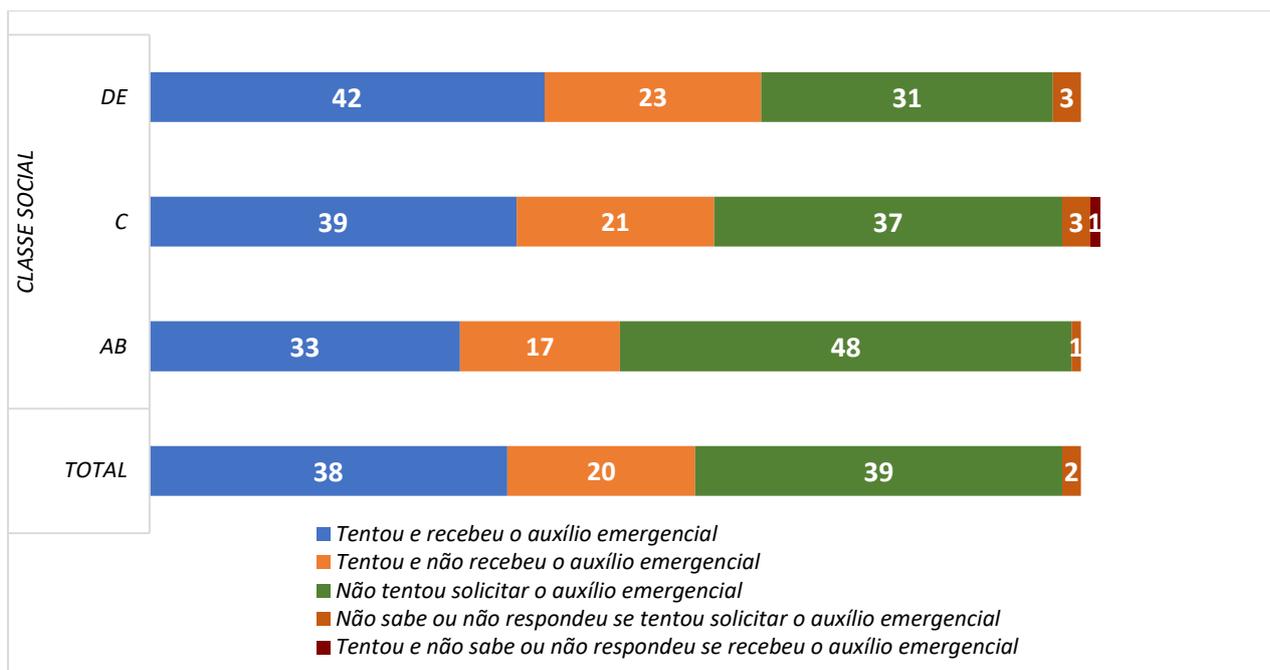


Fonte: CGI (2020)

Além dos padrões de uso da Internet em atividades como comércio eletrônico, transações financeiras, governo eletrônico, entre outras, o painel TIC COVID também coletou dados referentes às solicitações de AE realizadas pelos internautas, bem como os motivos apontados pelos respondentes para a solicitação não ter sido exitosa.

Os dados da Figura 2 apontam que 38% dos usuários de internet solicitaram e conseguiram receber o Auxílio Emergencial, em contrapartida 20% tentaram e não receberam. Dentre as pessoas da classe “DE”, a porcentagem sobe para 23%.

**Figura 2:** Percentual de Usuários de Internet que tentaram solicitar mas não receberam o Auxílio Emergencial do Governo Federal



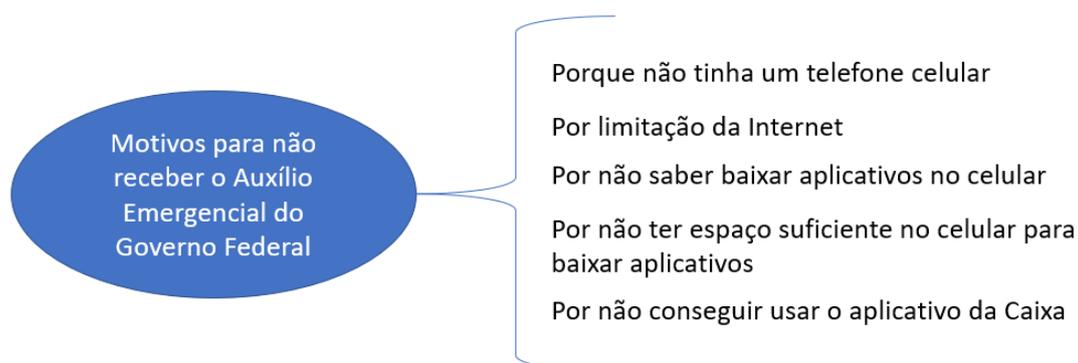
**Fonte:** CGI (2020)

Em relação aos motivos apontados para tentar e não ter recebido o AE, há barreiras tecnológicas relacionadas tanto à disponibilidade do equipamento tecnológico – como a posse de um telefone celular, espaço de armazenamento e limitações da Internet –, bem como aquelas ligadas à falta de habilidade do indivíduo em baixar e utilizar o aplicativo da Caixa para solicitação do benefício.

É preciso compreender que a exclusão digital existe mesmo dentre aqueles que já possuem acesso à Internet, uma vez que acesso não implica automaticamente uso. A Figura 3 sintetiza as razões<sup>6</sup> – especificamente relacionadas à exclusão digital – apontada pelos internautas com idade a partir dos 16 anos para o não recebimento do AE.

<sup>6</sup> Para fins da análise realizada neste documento foram selecionadas apenas os motivos para o não recebimento do auxílio emergencial do governo federal ligadas ao fenômeno da exclusão digital. Logo, as questões relacionadas à elegibilidade (“Porque a solicitação não foi aprovada ou está em análise”) e razões classificadas pelo Cetic.br como outros motivos não foram incluídas nas análises deste relatório

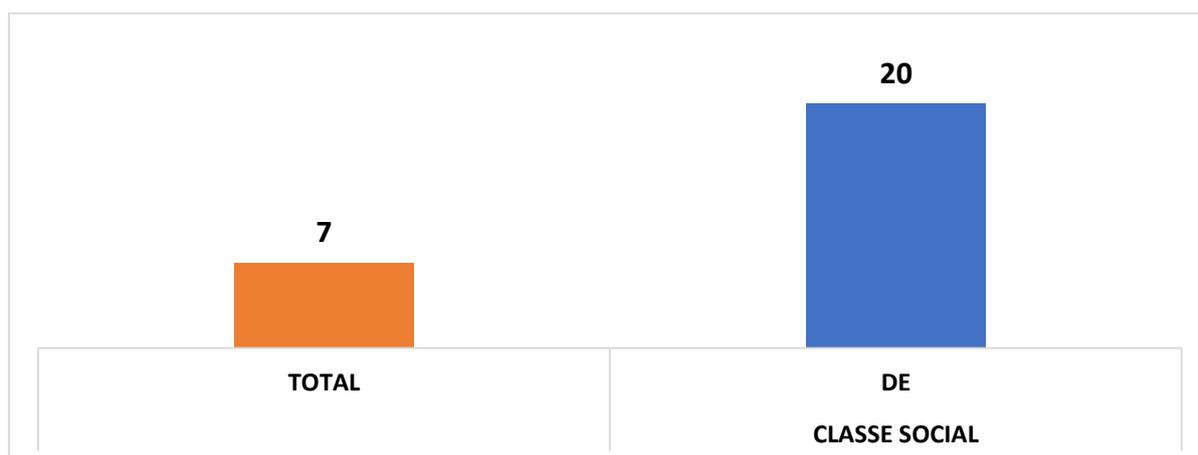
**Figura 3:** Motivos para tentar e não receber o Auxílio Emergencial



Fonte: Adaptado de CGI (2020)

Os dados apresentados nas figuras 4 a 8 detalham cada uma das razões indicadas pelos usuários de Internet que tentaram solicitar e não receberam o AE. Lembrando que as figuras a seguir referem-se unicamente a esse grupo (usuários de internet com 16 anos ou mais que tentaram pedir, mas não receberam o auxílio emergencial do governo federal), e que corresponde a 20% do total da amostra (ver figura 2).

**Figura 4:** Motivos para o não recebimento do Auxílio Emergencial – Porque não tinha um telefone celular (%)



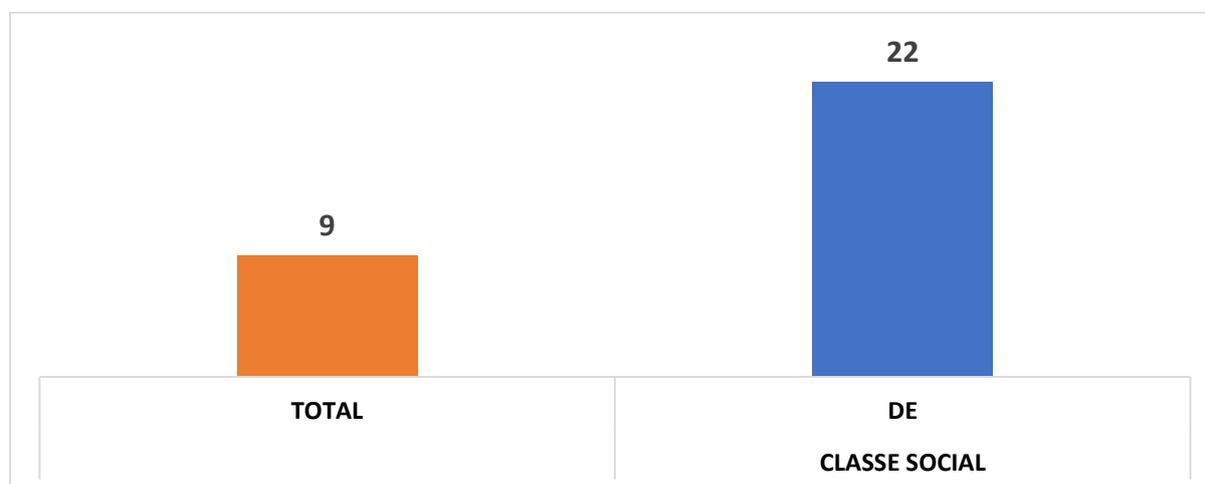
Fonte: CGI (2020)

Os dados da Figura 4 demonstram que apenas 7% daqueles que tentaram solicitar o AE mencionaram a falta do celular como um dos motivos para o não recebimento. Nota-se que esse percentual quase triplica entre aqueles da classe DE, ou seja, 20% dos usuários de

internet da classe DE que tentaram e não conseguiram o auxílio do governo federal apontam a indisponibilidade do celular como uma das razões para a não obtenção desse benefício. Portanto, há evidências de que existem barreiras do acesso ao aparelho de celular na população de baixa renda, justamente o maior alvo do AE.

Embora esse dispositivo móvel seja o principal meio de acesso à Internet – de acordo com a pesquisa TIC Domicílios 2019, 99% dos usuários de todas as classes sociais acessam a web via celular – os dados sugerem que o celular tende a ter uso compartilhado nos grupos sociais mais vulneráveis (classes DE), o que pode ter prejudicado a solicitação do AE.

**Figura 5:** Motivos para o não recebimento do Auxílio Emergencial – Por limitações da Internet (%)



**Fonte:** CGI (2020)

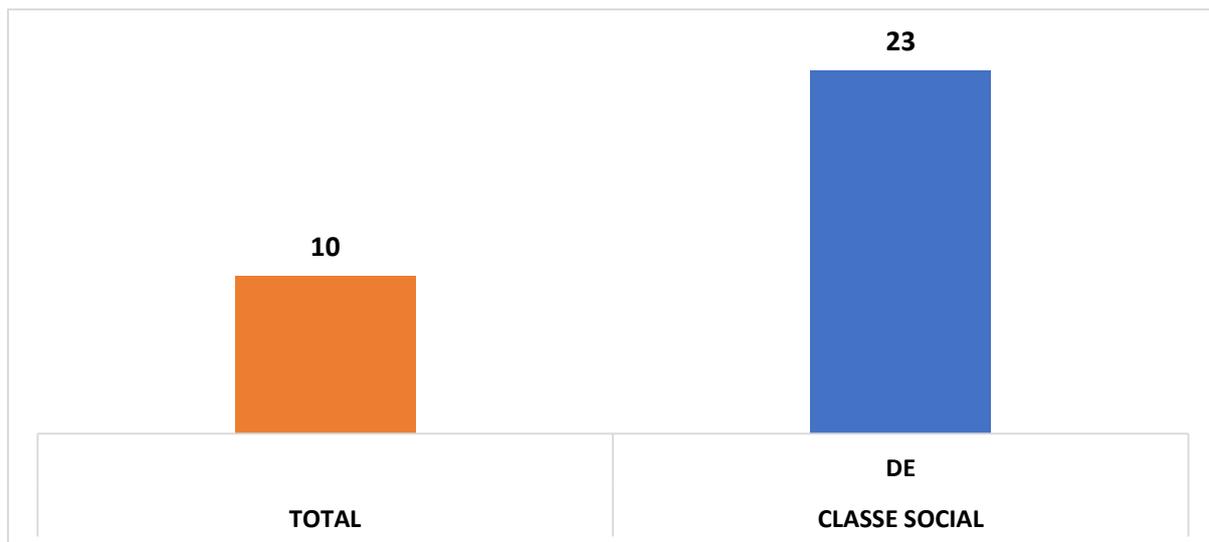
De maneira similar à figura anterior, os dados da Figura 5 evidenciam que limitações na qualidade da conexão à Internet afetaram a obtenção do AE. Embora no geral cerca de 9% dos usuários tenham indicado esse fator como barreira ter tentado solicitar e não ter conseguido o benefício, a situação é bastante pior para os usuários das classes “DE”, para as quais o número sobe para 22%.

Considerando que o dispositivo móvel é o principal meio de acesso à Internet entre usuários de menor poder econômico, parte da limitação de conexão pode ser fruto do acesso predominantemente via conexões móveis (3G ou 4G) com pacote de dados pré-pagos e de custo elevado.

De forma complementar, os dados da Figura 6 apontam que 23% dos internautas da classe DE mencionaram a falta de espaço para baixar aplicativos como uma das razões para ter a

ter tentado solicitar e não ter obtido o AE. Esses usuários tendem a ter acesso a dispositivos tecnológicos com menor capacidade de processamento e armazenamento, o que pode ser um problema diante do requisito obrigatório de ter que realizar o download do aplicativo da Caixa.

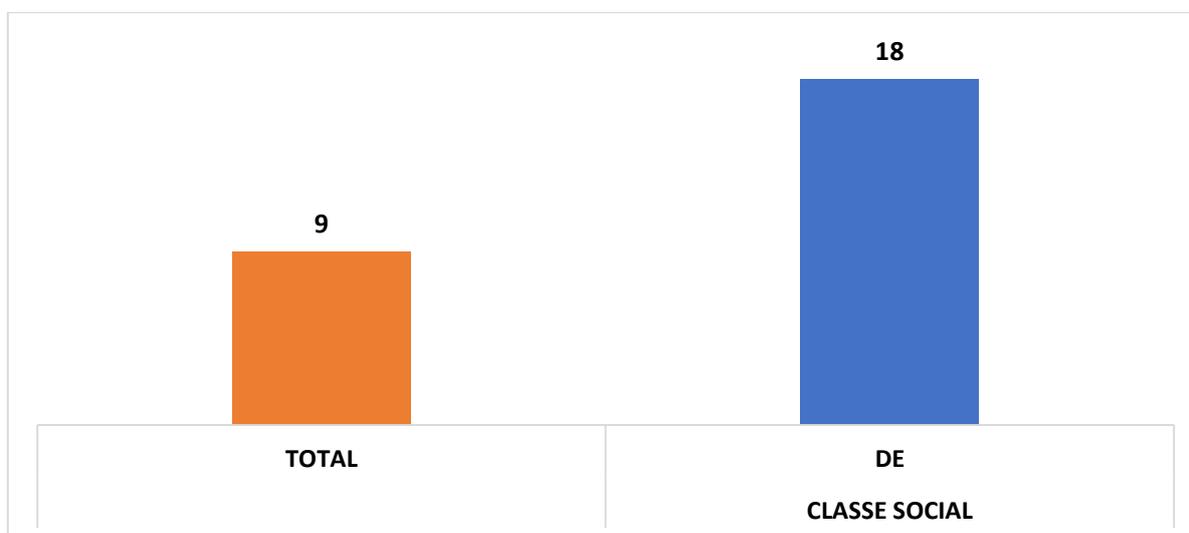
**Figura 6:** Motivos para o não recebimento do Auxílio Emergencial – Por não ter espaço suficiente para baixar aplicativos (%)



Fonte: CGI (2020)

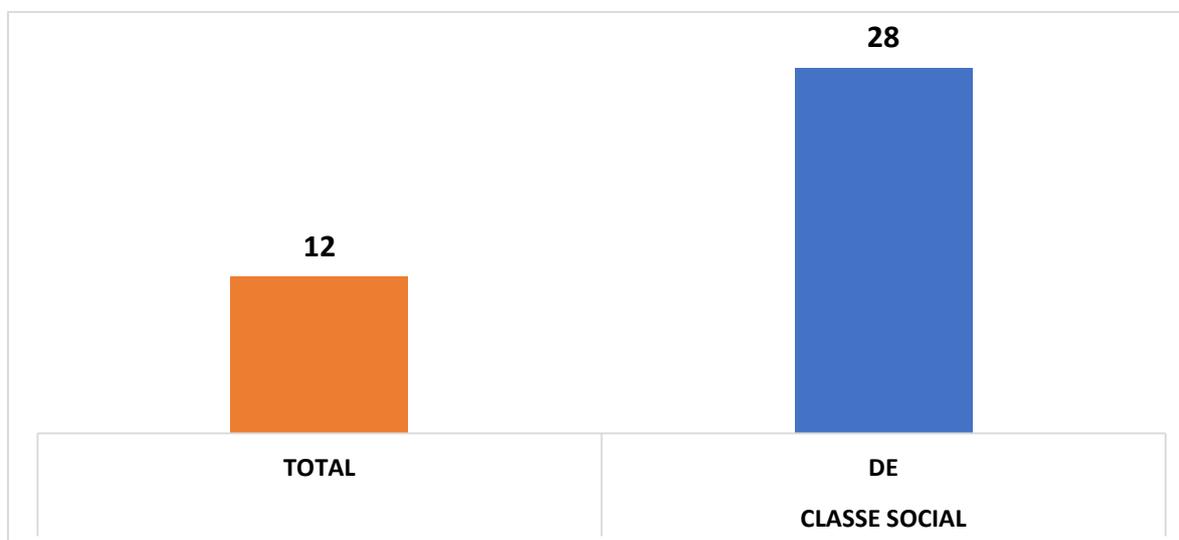
A Figura 7 ilustra as implicações da falta de habilidade operacional do indivíduo para realização de download de aplicativos no celular. Embora essa motivação para não obtenção do AE seja apontada por apenas 9% dos internautas que tentaram e não obtiveram o auxílio, tal percentual é o dobro (18%) para aqueles da classe DE. Portanto, as desigualdades socioeconômicas se refletem também no grau de proficiência para uso de aplicações digitais em dispositivos móveis, padrão também percebido nos dados apresentados na Figura 8.

**Figura 7:** Motivos para o não recebimento do Auxílio Emergencial – Por não saber baixar aplicativos no celular (%)



Fonte: CGI (2020)

**Figura 8:** Motivos para o não recebimento do Auxílio Emergencial – Por não conseguir usar o aplicativo da Caixa



Fonte: CGI (2020)

Neste sentido, é fundamental que a disponibilização deste tipo de benefício – voltado para a população mais afetada pela pandemia da Covid-19 – seja realizada em interfaces amigáveis, intuitivas e alinhadas as especificidades dos dispositivos móveis, demandando menor carga cognitiva e habilidades digitais prévias do usuário no uso de tais serviços.

### 43. Conclusão

O pagamento do AE escancarou velhos conhecidos da triste realidade brasileira. A histórica desigualdade socioeconômica espelha diversas “outras desigualdades”, como é o caso da exclusão digital. A maior parte das 47 milhões de pessoas que não utiliza a internet pertence à classe DE. A formulação e implementação de políticas públicas precisa levar a realidade da baixa renda em consideração, sob pena de não atingir seus objetivos ou promover mudanças “para pior”.

Especialmente preocupante são as tentativas de, sob o pretexto de reduzir custos com as políticas de proteção social, alterar o papel dos municípios no cadastramento de novos beneficiários de programas sociais como o Bolsa Família, substituindo-os por auto cadastramento através de aplicativos. Nesse sentido, há lições que podem ser extraídas a partir da análise dos obstáculos encontrados para obtenção do AE, que precisam ser mitigados de forma a fazer com que a digitalização, de fato, contribua para o combate à pobreza e o desenvolvimento.

Para tanto, é importante preservar o papel das prefeituras e profissionais que atuam em nível local, em contato direto com os usuários dos serviços de assistência social. São eles os principais responsáveis pela implementação das políticas, dirimindo dúvidas e auxiliando a população a superar obstáculos para o uso da tecnologia.

Por fim, é preciso um diagnóstico correto do atual estágio da inclusão digital e financeira no país. Dessa forma, não deixando de reconhecer o papel fundamental da Caixa na implementação do AE e de outros programas, é preciso aprender com os erros e evitar arroubos retóricos como os do presidente da Caixa, que carimbou o pagamento do AE como “*maior programa da história do mundo de inclusão social digital*”. Apesar dos progressos inesperados em meio à pandemia<sup>7</sup>, a inclusão digital continua uma promessa para a base da pirâmide.

---

<sup>7</sup> <https://politica.estadao.com.br/blogs/gestao-politica-e-sociedade/politicas-publicas-e-inclusao-financeira-progressos-inesperados-em-tempos-de-crise/>