

Uso de Serviços de Informação e Comunicação via Telefonia Celular por professores do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, ICI/UFBA.

Sara Torres
Jussara Borges
Othon Jambeiroⁱ

Resumo: A convergência e a expansão contínuas da Informática, da Eletrônica e das Telecomunicações impulsionam a evolução e diversificação das formas de se ter acesso à informação. Um aparelho que congrega em si os três pilares citados e desponta como um meio preferencial de acesso à informação é o telefone celular, com seus múltiplos Serviços de Valor Adicionado (SVAs). O objetivo geral deste trabalho é avaliar o uso desses serviços, caracterizados como de Informação e Comunicação, via telefone celular, entre os professores do Instituto de Ciência de Informação da UFBA. A metodologia constituiu-se de leituras para o embasamento teórico; identificação, descrição e análise dos SVAs oferecidos pelas quatro operadoras de telefonia móvel atuantes em Salvador; e entrevistas com os professores. Os resultados indicam que o uso do celular entre os respondentes é predominantemente para a comunicação via voz. Há pouco conhecimento por parte dos entrevistados da potencialidade do telefone celular para acesso a informações. O resultado sugere que o uso predominante do serviço de voz pelos professores entrevistados, decorre do alto custo dos demais serviços e da preferência pela Internet como meio de acesso à informação.

Palavras-chave: Serviços de Informação e Comunicação, Telefonia Celular, Serviços de Valor Adicionado (SVAs); Acesso à informação – professores universitários

1 Introdução

As transformações operadas na dinâmica da vida cotidiana dos cidadãos são a cada dia maiores, devido, principalmente, à expansão contínua da Informática, da Eletrônica e das Telecomunicações. Como exemplos, pode-se citar a biblioteca, com seu acervo diverso, que saiu da noção de espaço físico para a de ambientes virtuais, intangíveis, rapidamente acessível mediante alguns *clicks*; a música, antes ouvida marcadamente em emissoras de rádio e em toca fitas e discos, propagou-se vertiginosamente para *walkmans*, *discmans* chegando até o iPodⁱⁱ, onde, além de se ouvir música, guarda-se fotos e assiste-se a filmes na íntegra.

Na mesma linha, o telefone celular converteu-se num equipamento com funções que vão muito além do conceito tradicional de telefonia. Nele fala-se, ouve-se, fotografa-se, filma-se, diverte-se, assiste-se o mundo, além de informar-se. A vertente informativa do celular se dá a partir dos Serviços de Valor Adicionado (SVAs).

Diante da propagação do celular e da diversidade de serviços oferecidos pelas operadoras, decidiu-se avaliar o uso de serviços de informação e comunicação via telefonia celular entre professores do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. O

objetivo principal foi o de verificar se o uso desses serviços contribui para o desenvolvimento das atividades profissionais dessa população.

Essa população foi escolhida por atuar justamente na formação de profissionais de informação – bibliotecários, arquivistas e mestres em Ciência da Informação – que cada vez mais têm de se valer de meios tecnológicos diversos para lidarem eficazmente com seu objeto de trabalho – a informação.

Os passos metodológicos seguidos neste trabalho foram: elaboração de uma tabela com os serviços oferecidos pelas operadoras de telefonia móvel, atuantes em Salvador, descrevendo-os e classificando-os em informativos e/ou comunicativos; estabelecimento de critérios para a população estudada; elaboração de um roteiro de entrevista para medir o uso dos serviços de informação e comunicação via telefonia celular entre a população definida; e análise e discussão dos dados.

Antes de apresentar os resultados e as considerações a que se chegou, alguns tópicos são elencados para contextualizar o leitor com o método utilizado, com as idéias norteadoras a respeito do perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias, com o desenvolvimento da telefonia celular no Brasil, com os SVAs e com o Instituto de Ciência da Informação da UFBA, local de realização do estudo.

2 Métodos

Como primeiro passo, elaborou-se a tabela de SVAs oferecidos pelas quatro operadoras atuantes em Salvador, a saber: Claro, Oi, Tim e Vivo. A tabela foi construída com base nas informações disponibilizadas na barra de serviços e em outras partes dos *sites* das operadoras. A tabela está apresentada no Apêndice 1, conforme levantamento feito em março de 2006. Além da nomenclatura que os serviços recebem, é feita uma breve descrição deles, assim como sua classificação como informativos e/ou comunicativos.

A classificação considerou um serviço como informativo quando a informação (voz, som, imagem) está depositada em algum banco de dados, da operadora ou unidade informativa associada ou contratada, podendo ser acessada pelo usuário, de maneira assíncrona, isto é, a qualquer momento, como por exemplo: ver os gols da rodada do campeonato de futebol ou baixar uma música. O serviço é comunicativo

quando a informação (voz, som, imagem) é gerada no momento mesmo em que a ligação é feita, de maneira sincrônica, como por exemplo: uma conversa telefônica ou uma partida de futebol ao vivo.

Após a elaboração da tabela com os SVAs, necessária para a medição do uso dos serviços de informação e comunicação pelos professores, construiu-se um roteiro de entrevista, que foi dividido em três partes: 1) Caracterização da população: sexo, faixa etária, renda mensal e vínculo com o ICI (professor efetivo ou substituto); 2) Caracterização do perfil de uso do serviço de telefonia celular: aquisição do aparelho (quando e por quê), tipo de plano utilizado, custo mensal, finalidade da utilização, contribuição do celular na execução das atividades diárias, consideração dele como um meio de acesso à informação; e 3) Caracterização do perfil de uso dos SVAs, com questões referentes aos serviços de informação e comunicação conhecidos e utilizados dentre os 37 listados, além dos meios utilizados para acesso às informações.

O corpo docente do ICI, no momento da realização deste estudo (1º semestre de 2006), era composto por 29 professores. Desses, cinco estavam afastados fazendo doutorado ou pós-doutorado. Dos 24 restantes, um não utilizava telefone celular. A população entrevistada foi, portanto de 23 professores, sendo 18 efetivos e cinco substitutos.

Após a elaboração do roteiro de entrevista, passou-se à coleta de dados junto aos professores. As entrevistas foram realizadas pessoalmente, entre abril e maio de 2006, tendo-se alcançado 100% da população estudada. Os dados coletados foram, então, tabulados e analisados, disso resultando o que se segue.

3 Idéias Norteadoras do Estudo

O desenvolvimento da Informática, associada às Telecomunicações, está tornando possível o aumento das comunicações via cabo, microondas e satélite. Ao mesmo tempo, a multiplicidade de equipamentos multimídia aumenta as possibilidades de o usuário escolher, acessar e usar serviços de informação de origens diversas em seu trabalho, estudo, entretenimento, formação cultural e na vida social. Segundo Lemos (2006) “as tecnologias digitais sem fio vão potencializar o sonho de mobilidade informacional mundial”.

O conjunto de recursos múltiplos de informação e comunicação forma uma “superestrada” de informações também chamada de “infovia” ou “supervia”. Na transformação iniciada, mas ainda em curso, pode-se citar três fenômenos que se inter-relacionam: a convergência da base tecnológica, que vem possibilitando a digitalização de qualquer tipo de informação; a dinâmica da indústria, que tem proporcionado uma diminuição do preço de computadores; e o crescimento da Internet. “Pela digitalização, a computação (a informática e suas aplicações), as comunicações (transmissão e recepção de dados, voz, imagens, etc.) e os conteúdos (livros, filmes pinturas, fotografias, música, etc.) aproximam-se vertiginosamente” (TAKAHASHI, 2000, p. 3).

Jambeiro (2003, p. 175) afirma que os serviços de informação, fundados na indústria da informática, associada às telecomunicações, deverão se consolidar como a mola propulsora do desenvolvimento econômico, social e cultural.

A informação é o que forma o conteúdo dos serviços de comunicações, sejam dados, notícias, literatura, imagens, sons, etc., estando o exercício das práticas profissionais na área da informação relacionado à convergência de tecnologias na Informática, Comunicações e Eletrônica.

Exige-se, portanto, profissionais que operem, criem, produzam, gerenciem e dominem as tecnologias, mas que também compreendam o caráter convergente e favoreçam seu uso por outros. Os profissionais devem, portanto:

- a) exercitar visão crítica sobre a produção, distribuição e consumo de informação [...] não importa se esta informação se apresenta sob forma de eventos, notícias, idéias, dados, documentos materiais ou virtuais;
- b) combinar competência de produção, disseminação e gerenciamento de informações e das tecnologias a elas associadas, notadamente informática e telecomunicações (JAMBEIRO, 2003, p. 178)

O profissional da informação tem, portanto, que conhecer os diversos suportes da informação, os diferentes aparelhos que surgem para apoiar a propagação de mais informações e as diversas formas de se ter acesso a elas. Ou seja, entendimento do mundo tecnológico em que se vive.

Aqui se trata especificamente de um aparelho que contempla o que foi dito pelos autores citados: o telefone celular. A importância não é do aparelho em si, mas de seus serviços, os chamados SVAs, que proporcionam acesso a informações variadas. No entanto, são ainda pouco conhecidos. Informações dos ambientes social, cultural,

político, econômico e do mercado circulam continuamente via telefonia celular, praticamente se oferecendo aos usuários. Segundo Lemos, (2005) “O celular expressa a radicalização da convergência digital, transformando-se em um ‘teletudo’ para a gestão móvel e informacional do cotidiano [...]”.

4 A Telefonia Celular

Para um melhor entendimento do processo de desenvolvimento da telefonia celular alcançado hoje no Brasil, apresentam-se abaixo, de forma resumida, alguns momentos que marcaram sua trajetória:

- 1984: início da análise do sistema de tecnologia celular a ser utilizado no Brasil, sendo definido o AMPS (Advanced Mobile Phone System);
- 1990: neste momento, o telefone celular era utilizado apenas por altas autoridades governamentais e grandes empresários;
- 1993: ocorre a implantação do Serviço Móvel Celular na Bahia em 20 de julho de 1993, data da realização da III Conferência Ibero-Americana de Chefes de Estado (Cumbre);
- 1995: promulgação da Emenda Constitucional nº 8 em 15 de agosto. Ela quebrou o monopólio estatal exercido até aquele momento pelo art. 21 da Constituição Brasileira de 1988;
- 1996: promulgação da Lei Mínima, nº 9.295 em 19 de julho, que regulamentou de forma resumida a organização de determinados serviços de telecomunicações, dando abertura para a entrada de empresas privadas na exploração da telefonia celular;
- 1997: liberação da banda B para a tecnologia CDMA (*Code Division Multiple Access* ou Acesso Múltiplo por Divisão de Código). Até aquele momento só existia no Brasil a banda A, com a tecnologia AMPS para empresas privadas;
- 1997: promulgação da Lei Geral das Telecomunicações (LGT) nº 9.472, de 16 em julho, que consolidou dispositivos dispersos em outras leis e criou a Agência Nacional das Telecomunicações (ANATEL).
- 2002: entrada no Brasil da tecnologia GSM (Global System for Mobile Communications ou Sistema Global para Comunicações Móveis) que muito contribuiu

para a expansão do número de aparelhos utilizados. Ela introduziu maior mobilidade para os usuários da telefonia móvel, uma vez que se baseia na utilização de um *cartão SIM* que contém todas as informações da linha do usuário bem como os SVAs. O usuário troca o *Cartão SIM* de aparelho sem perda de nenhuma informação.

O telefone celular atingiu, em relativamente pouco tempo, 1,5 bilhão de pessoas no mundo. O Brasil ocupa hoje o quinto lugar na posição mundial de uso deste aparelho (em números absolutos, mas não em números relativos) perdendo apenas para a China, Estados Unidos, Rússia e Japão. É o primeiro na América Latina (TELECO, 2006a). É utilizado no Brasil por 49,24% da população (TELECO, 2006b), o que corresponde a quase 92 milhões de usuários (ANATEL, 2006). Além da expansão constante do número de aparelhos, outra mudança ocorrida após a privatização foi o lançamento dos telefones celulares pré-pagos, que hoje representam mais de 80% do mercado nacional (ANATEL, 2006).

Dentro do contexto das áreasⁱⁱⁱ de concessão, criadas após a privatização do sistema Telebrás, a Bahia está inserida na área 9 e possui hoje uma densidade de 32,71% de usuários de celulares (TELECO, 2006b). Os usuários da capital, Salvador, estão distribuídos entre quatro operadoras: Claro, Oi, Tim e Vivo.

4.1 Os Serviços de Valor Adicionado (SVAs)

O conceito de SVA é dado pela Lei Geral das Telecomunicações, nº 9.472 de 15/07/1997, em seu art. 61, como sendo “a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações^{iv}, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações” (BRASIL, 1997). São, portanto, assim caracterizados os serviços extras, oferecidos pelas operadoras de telefonia, além do específico serviço de transmissão de voz.

O nascimento desses serviços deu-se por volta do ano de 2002. Hoje, constituem uma via de rentabilidade para as operadoras de telefonia celular, que vêem seus dividendos oriundos do tráfego de voz diminuírem a cada dia, seja pela concorrência da telefonia fixa ou das chamadas VoIP (voz sob Protocolo de Internet).

Atualmente, as opções de SVAs são as mais variadas: envio de notícias, *download* de imagens e de vídeos, toques de campanhas, teleconferências, acesso à

Internet, noticiários, troca de arquivos de computador e sistemas de telelocalização - com a utilização de receptores GPS (*Global Positioning System* ou Sistema de Posicionamento Global).

A oferta dos SVAs é possível pela associação de um conjunto de empresas que digitalizam música, foto, imagem e estudam novas linguagens a serem usadas em clipes e programas criados para as pequenas telas dos celulares; e também empresas que atuam nos canais de distribuição, que são as companhias de telefonia e TVs por assinatura (VALÉCIO, 2005, p. 6). Essas empresas estão distribuídas em cinco camadas: operadoras de telefonia, integradores, provedores de aplicações, provedores de conteúdo e mídia (BLAZOUDAKIS, 2005). A intensificação do uso do celular e dos serviços a ele agregados é o objetivo estratégico dessas empresas, porque disso dependem seus lucros.

Dentre os SVAs, o destaque é o serviço de mensagens de texto pelo celular. Em 2005, o serviço foi responsável por 78% do faturamento total do segmento de dados das operadoras (GONÇALVES, 2006, p. 42).

5 O Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia – ICI/UFBA^v

O Instituto de Ciência da Informação da UFBA tem sua origem no Curso de Biblioteconomia, criado em 1942, pela engenheira Bernadete Sinay Neves. A categoria de Escola, denominada de Biblioteconomia e Documentação, veio em 1954, por força de convênio que a anexou à, então, Universidade da Bahia. Em 1958 foi integrada à Universidade, e em 1968 mudou o nome para Escola de Biblioteconomia e Comunicação, em decorrência da reestruturação da já Universidade Federal da Bahia e da reunião com o Curso de Jornalismo. Em 1987, a Portaria MEC nº 630 criou a Faculdade de Comunicação e fez com que a Escola retomasse seu nome de Escola de Biblioteconomia e Documentação.

A interdisciplinaridade e a nova ótica sob a qual se estuda, produz, processa e dissemina informação, levou à mudança para o nome atual, aprovado em 1998. O ICI tem como missão contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da Ciência da Informação, a partir do ensino, da execução de pesquisas e estudos, bem como do desenvolvimento

de atividades especializadas nas áreas de informação e documentação. O Instituto funciona com dois departamentos no nível da graduação: o de Fundamentos e Processos Informacionais e o de Documentação e Informação.

O Instituto oferece três cursos, sendo dois de graduação e um de pós-graduação: graduações em Biblioteconomia e em Arquivologia e Mestrado em Ciência da Informação, desenvolvido pelo Programa de Pós-Graduação do ICI, o Posici.

O Posici tem como área de concentração “Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea”, sendo duas as linhas de pesquisa: “Informação e Conhecimento em Ambientes Organizacionais” e “Informação e Contextos Socioeconômicos”.

5.1 As disciplinas

No intuito de relacionar o conteúdo das disciplinas do Curso de Biblioteconomia, Arquivologia e do PosICI, frente ao desenvolvimento do telefone celular, levantaram-se as disciplinas que poderiam trazer o celular em seu conteúdo programático. A partir da identificação das disciplinas, pôde-se constatar que quatro poderiam citar o telefone celular: do curso de Biblioteconomia e Documentação, podem ser citadas ICI 005 – Disseminação da Informação, ICI 008 – Fontes de Informação e ICI 021 – Tecnologia da Informação; do curso de Arquivologia, ICI 021 – Tecnologia da Informação; e do Posici, Tecnologias da Informação e da Comunicação.

As disciplinas ICI 005 e ICI 008, da graduação em Biblioteconomia, fazem menção apenas às fontes bibliográficas. A disciplina Tecnologias da Informação e da Comunicação, da pós-graduação, apresenta apenas uma ementa no *site*. Quanto ao conteúdo dessa disciplina, os pesquisadores foram informados que fica a critério do professor que ministra. Desta forma, a única disciplina que apresenta claramente em seu conteúdo o telefone celular é a ICI 021.

Na ementa informa-se que a disciplina ICI 021 visa: apresentar as tecnologias utilizadas no tratamento, transmissão e difusão da informação, a evolução permanente delas, a repercussão no gerenciamento da informação, bem como a contribuição dessas tecnologias nos serviços de informação. A disciplina está dividida em quatro unidades, sendo que a última – Novas tecnologias e suas aplicações – apresenta o

subitem Telefone virtual e celular. Fica evidente que existe uma preocupação de preparar o profissional da informação para o uso do celular como meio de acesso às informações. No entanto, apesar do telefone celular fazer parte do conteúdo programático da disciplina, observou-se que ele não vem sendo citado em sala de aula ou nas aulas práticas.

6 Resultados

6.1 A tabela de SVAs

De acordo com os critérios de classificação explicitados em “Material e Métodos”, os SVAs foram classificados em informativos e comunicativos. Verificou-se que no momento do levantamento havia 37 serviços, sendo 20 caracterizados como comunicativos, 14 informativos e 3 como informativos e comunicativos simultaneamente.

Pôde-se observar ainda a diversidade dos serviços que atendem a diversos perfis de usuário. É perceptível a existência de serviços que: 1) potencializam e dinamizam a comunicação, como o *roaming*, o envio de mensagem de texto e e-mail, bem como o bate-papo via voz ou por mensagem escrita; 2) entretêm o usuário, como o serviço de jogos; 3) individualizam o usuário, como o toque personalizado e as imagens que ele pode adquirir por meio de *download*; 4) informam, como o acesso à Internet e os canais de notícias.

Dos serviços levantados, merecem destaque dois que são os que mais informações podem transmitir: Internet no celular e os canais de notícias (texto). A Internet no celular ou em PDAs é possível a partir dos Portais das operadoras nos telefones celulares que disponibilizam o acesso a uma série de *sites Wap*. E, os canais de notícias disponibilizam acesso a conteúdos diversos para o usuário.

A tabela a seguir visa apresentar mais detalhadamente a múltipla capacidade desses serviços no fornecimento de informações.

Serviço	Operadora/ Canais disponíveis
Canais de notícias	Claro - SMS Notícias Agora: Notícias, Futebol, Tempo, Diversão, Horóscopo. - Canais WAP (Informação): Política, Economia, Esportes, Tempo, Assuntos Regionais, Nacionais e Internacionais e Informações bancárias.

	<p>Oi - Portal Oi Wap – Informações: Estrada Real, Seu Bolso (Indicadores financeiros, notícias e acesso a bancos), Climatempo (previsão do tempo), Revista Oi, Folha Online, O Globo, Planeta Notícias, Loterias.</p>
	<p>Tim - Canais SMS Tim: Voz do Papa, Bíblia, Esportes, Cotação, Bolsa e Ativos (Bovespa) - Lupa: Rastreamento dos objetos registrados postados nos Correios, Restituição da Receita Federal, Multas de Veículos com Placa da Bahia, Pontuação em Carteira de Motorista emitidas na BA e Dicionário. - Canais SMS Blah!: plantão, nacional, internacional, economia, política, notícias locais, agribusiness, informação e tecnologia ciência e vida, negócios, Esportes, Mulher, Homem, Teen, Você sabia, Casseta & Planeta, Horóscopo, Celebidades, Novelas, Bíblia, Loteria, Previsão do tempo e Agenda Cultural</p>
	<p>Vivo - Vivo Torpedo Info: Economia, Espiritualidade (Pensamentos e Versículos Bíblicos), Esportes, Futebol, Horóscopo, Humor, Loterias, Notícias (Notícias gerais e Política) e Saúde.</p>

6. 2 As entrevistas

As entrevistas foram realizadas no próprio local de trabalho dos professores, o ICI. Após breve explicação do trabalho e de seu objetivo, passou-se à formulação das questões. As respostas são apresentadas a seguir, a partir de gráficos e análise.

6.2.1 Caracterização da população

Dos 23 professores entrevistados, 21 são do sexo feminino e dois do sexo masculino. Desses, 15 têm entre 51 e 70 anos o que corresponde a 65,21% dos entrevistados divididos nas faixas etárias mostradas abaixo:

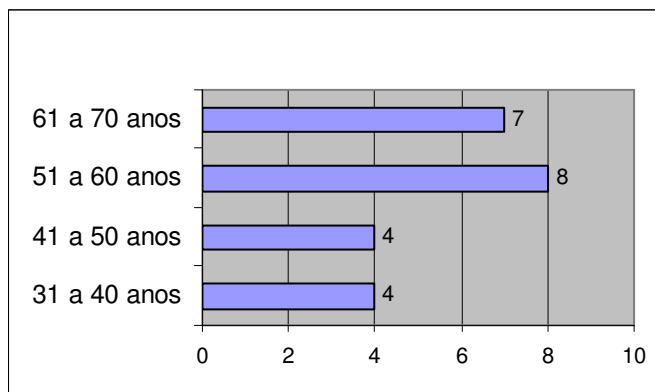


Gráfico 1 – Faixa etária dos professores do ICI

Com relação ao vínculo com o ICI, cinco professores são substitutos e 18 efetivos. Dos substitutos, quatro são graduados e possuem especialização. Apenas um é mestre. Observa-se que dentre os efetivos, 16 deles (69,56%) têm mestrado ou doutorado, como é mostrado abaixo:

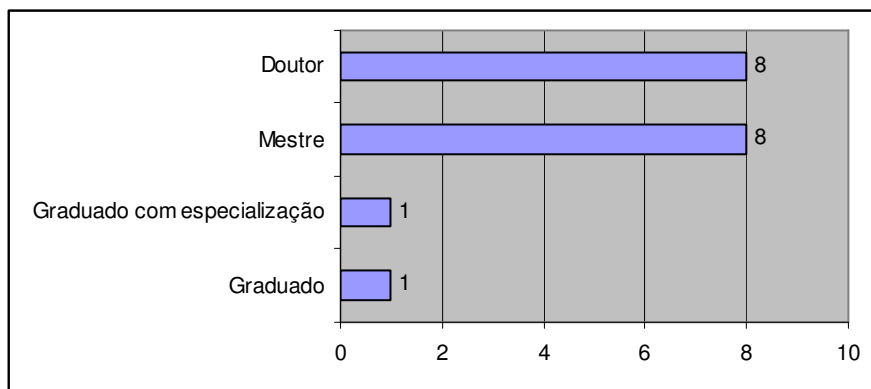


Gráfico 2 – Grau de instrução dos professores efetivos do ICI

A renda mensal se concentra na faixa “acima dos 10 salários mínimos”, sendo representada por 14 dos 23 professores; sete estão na faixa de 7 a 10; e outros 2 na faixa de 4 a 6 salários mínimos, como mostrado abaixo:

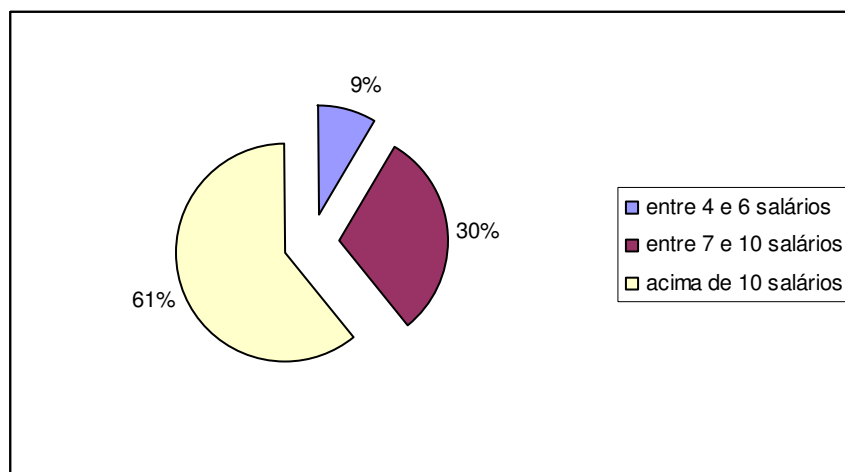


Gráfico 3 – Renda mensal dos professores do ICI

A caracterização da população permite concluir que: a maior parte dos professores do ICI/UFBA têm entre 51 e 70 anos, têm mestrado ou doutorado e que ganham acima de 10 salários mínimos.

6.2.2 Caracterização do perfil de uso do serviço de telefonia celular

A maioria dos professores entrevistados adquiriu seu primeiro telefone celular entre os anos de 1999 e 2001, ou seja, pouco tempo após a abertura do mercado brasileiro para a iniciativa privada. A variação de 1993 até o ano de 2004 (último ano indicado pelos professores) é mostrada abaixo:

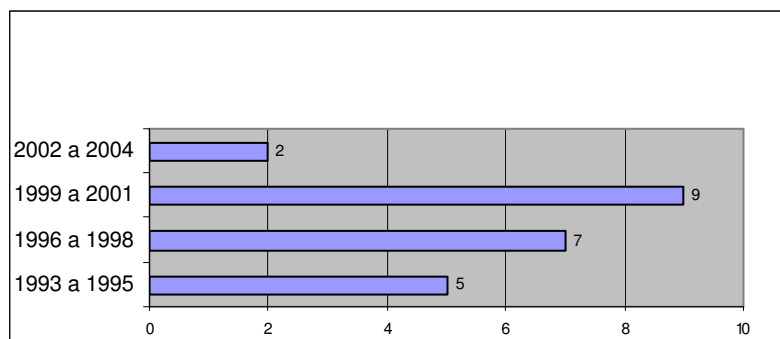


Gráfico 4 – Ano de aquisição do telefone celular entre os professores do ICI

Dos 23 professores entrevistados, 16 (70%) utilizam celular pós-pago (aquele em que o pagamento da conta se dá após a utilização dos serviços) e 7 (30%) utilizavam plano pré-pago (aquele em que o cliente compra os créditos antecipadamente). A faixa de gasto mensal com o telefone celular entre os professores entrevistados é mostrada abaixo:

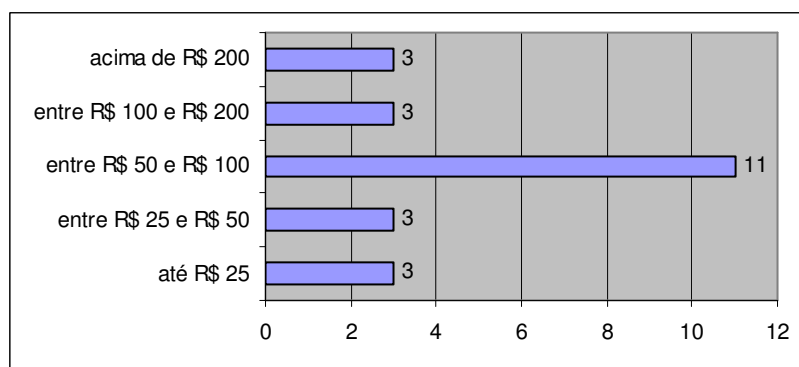


Gráfico 5 – Gasto mensal com o celular entre os professores do ICI

Quando indagados, em uma questão de múltipla escolha, sobre a motivação para a aquisição do telefone celular, a maioria dos professores entrevistados apontou a necessidade de comunicação com os familiares e amigos, além da necessidade de comunicação com o local de trabalho e/ou para contatos profissionais.

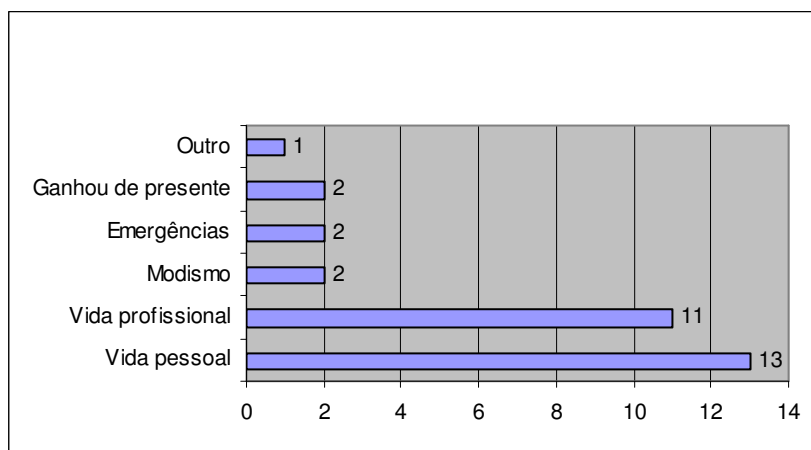


Gráfico 6 – Motivos para a aquisição do telefone celular entre os professores do ICI

Em relação à utilização que eles vêm fazendo, a predominância continua sendo para a vida pessoal.

Em uma pergunta relativa a utilização que fazem do telefone celular para o desenvolvimento das atividades profissionais diárias, a contribuição apontada por todos é uma melhor comunicação com o local de trabalho.

A Caracterização do perfil de uso do serviço de telefonia celular permite concluir que a maior parte dos entrevistados: utilizam-no há mais de 5 anos, no plano pós-pago, gastam entre R\$ 50,00 e R\$ 100,00 mensais com esse serviços e sua motivação predominante para o uso do celular foi e continua sendo a comunicação para razões de ordem pessoal.

6.2.3 Caracterização do perfil de uso dos Serviços de Valor Adicionado (SVAs)

Quando perguntados se consideram o celular um meio de acesso às informações, 19 dos 23 entrevistados afirmaram que sim. Mas essa afirmação está

intrinsecamente ligada à aquisição de informações por meio do contato com outras pessoas, seja pela voz ou por meio de mensagens de texto.

Outro motivo que os levou a responder afirmativamente a essa questão é a constante divulgação das múltiplas funcionalidades oferecidas pela telefonia celular, tais como: o envio de e-mail, a possibilidade de tirar uma fotografia, de acessar à Internet, dentre muitas outras.

Eles revelaram que tomam conhecimento da gama de serviços da telefonia celular por meio de marketing das operadoras no próprio celular (o chamado *mobile marketing*), ou anúncios da operadora em jornais, revistas, TV, ou pelo convívio com adolescentes. Entre os motivos que apontam para não utilizarem plenamente os SVAs citam: falta de tempo, custo elevado dos serviços, falta de habilidade e ausência de curiosidade para o manuseio do telefone celular. Esses motivos são reforçados pela preferência que mostram pela Internet, como fonte principal de informação. De fato, quando solicitados que informassem, em uma questão de múltipla escolha, os meios que frequentemente utilizam para ter acesso às informações, 100% deles apontaram a Internet.

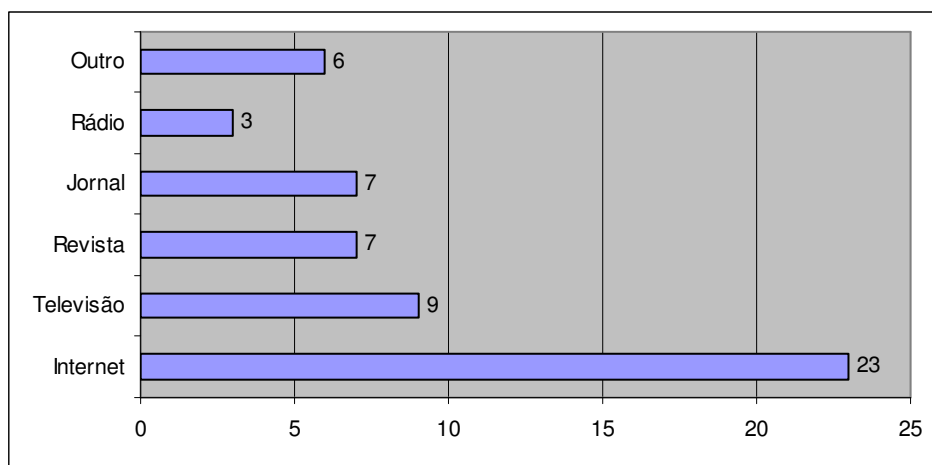


Gráfico 7 – Meios de acesso às informações utilizadas pelos professores do ICI

Na última questão, foi apresentado aos professores um quadro dividido em quatro colunas (Quadro 1). Na primeira coluna, colocou-se o nome do serviço e nas

outras três o seguinte: “Conhece”, “Utiliza” e “Não conhece”. O critério para a escolha dos serviços é sua menção na opção “conhece”, por dez ou mais professores.

	Serviço	Conhece	Utiliza	Não conhece	Classificação
01	Mensagem de texto	22	11	01	Comunicativo
02	Caixa postal	19	11	04	Comunicativo
03	Chamada em espera	16	04	07	Comunicativo
04	Toque personalizado	15	06	08	Informativo
05	Internet no celular	14	01	09	Com. e Informativo
06	Canais de notícias (texto)	13	-	10	Informativo
07	Conferência	13	-	10	Comunicativo
08	Desvio de chamadas	12	02	11	Comunicativo
09	Bate-papo (texto)	10	-	13	Comunicativo

Quadro 1 – Serviços mais citados pelos professores do ICI

Fica, pois, evidente que o serviço mais conhecido é um serviço de comunicação, a mensagem de texto, utilizada por quase metade dos entrevistados. No entanto, um potencial serviço para acesso a informações, os canais de notícias, não são utilizados por nenhum deles e pouco mais da metade os conhecem.

7 Considerações Finais

A expansão das Telecomunicações é contínua em todos os âmbitos da sociedade. Um aparelho que representa a convergência tecnológica atual é o telefone celular, que hoje não só permite a comunicação via voz, mas possui recursos que antes eram somente pensados isoladamente, tais como: a possibilidade de tirar fotos, de navegar na Internet, de acessar e-mails, de assistir à TV e muitos outros serviços.

Mesmo com esse avanço, a observação dos resultados das entrevistas deixa evidente:

- A falta de intimidade da maioria dos professores do ICI com o telefone celular e os serviços que proporciona;
- Considerando-se que se trata de formadores de profissionais da informação, causa estranheza que, mesmo diante da importância que o telefone celular vem apresentando na sociedade atual, 21 dos 23 entrevistados utilizam este aparelho há

mais de 5 anos, mas confessam não usar os SVAs por falta de habilidade ou curiosidade;

- Apesar de terem um alto nível de escolaridade e uma renda mensal acima da média nacional, os entrevistados consideram os serviços caros;
- A percepção obtida durante as entrevistas permite que se afirme que o celular é ainda visto predominantemente como um meio para a comunicação.

Acredita-se que o barateamento contínuo dos aparelhos celulares levará a uma maior utilização do telefone celular pela sociedade. E as projeções já apontam para isso. Segundo a Anatel, o Brasil terá 157 milhões de usuários até 2010 (MALTA, 2006, p.2). E o alvo das operadoras é justamente o aumento dos lucros pela venda de SVAs, devido à concorrência exercida pela telefonia fixa e das chamadas feitas pela Internet. Mas ainda é duvidoso se o aumento do número absoluto de celulares será acompanhado por um aumento do número de SVAs utilizados. Algo que poderia proporcionar isso seria uma maior divulgação e um maior barateamento dos serviços por parte das operadoras.

Essas previsões permitem concluir que haverá intensificação do uso do celular como um meio de acesso à informação. O que torna imprescindível que se coloque este aparelho - e os serviços que permite - mais amplamente no conteúdo programático dos cursos de graduação e pós-graduação, e que se treine os professores no seu uso pleno.

Referências

ANATEL. Comunicação móvel. Disponível em: < www.anatel.gov.br/indicadores.> Acesso em: 17 abr. 2006.

BLAZOUDAKIS, Andréas. Celular: fusões, parcerias e expectativas. **Web Insider**, 02 ago. 2005. Disponível em <http://webinsider.uol.com.br/imprimir.php/id/2527>. Acesso em: 17 set. 2005.

BRASIL. **Lei geral das telecomunicações**, nº 9472 de 16 jul. de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9472.htm>. Acesso em: 05 maio 2005.

CLARO. Serviços. Disponível em: <www.claroideias.com.br>. Acesso em: 08 mar. 2006.

GONÇALVES, Roberta; Calvo, Solange. Em busca do Ouro, **Decision Report**, São Paulo, n. 2, jan./fev., 2006, p. 38-47.

JAMBEIRO, Othon; Informatas ou infogestores?: nova ordem mundial, novas teconologias e novos profissionais da informação. In: JAMBEIRO, Othon; GOMES. F. Henriette; LUBISCO, Nidia M. L. (Orgs.) **Informação contextos e desafios**. Salvador: ICI; POSICI, 2003, p. 173-184.

LEMOS, André. Livros, artigos e ensaios publicados. Ciberespaço e tecnologias móveis: processos de territorialização e desterritorialização na Cibercultura. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/territorio.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2006.

LEMOS, André. Cibercultura e Mobilidade: a era da conexão. **Razón y Palabra**, México, 2005. Disponível em<<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n41/alemos.html>>. Acesso em: 10 abr. 2006.

MALTA, Silvana. Brasil terá 157 milhões de assinantes de celular em 2010. **A Tarde**, Salvador, 27 maio 2006. Caderno Especial Telefonía Móvel, p. 2

Oi. Serviços. Disponível em: <www.oioja.com.br>. Acesso em: 09 mar. 2006.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TELECO. Informação em Telecomunicações. Posição do Brasil no mundo. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/estatis.asp>. Acesso em: 23 jan. 2006a.

TELECO. Informação em Telecomunicações. Número de celulares. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>. Acesso em: 09 ago. 2006b.

TIM. Serviços. Disponível em: <www.timmaxitel.com.br>. Acesso em: 09 mar. 2006.

VALÉCIO, Marcelo de. Plugados e felizes. **Época Tecnologia**, São Paulo, Época, s/n., 05 dez. 2005.

VIVO. Serviços. Disponível em: <www.vivo.com.br>. Acesso em: 10 mar. 2006.

APÊNDICE 1 –SVAs oferecidos pelas operadoras de telefonia móvel atuantes em Salvador

Serviço/Operadora	Descrição	Classificação do serviço
1 Som Claro: Claro Sons; Oi: Oi Sons; Tim: Tim Sons; Vivo: Vivo Tons	Toque personalizado que o usuário pode colocar no celular como campanha ou ainda enviar para outro usuário ^{vi} .	Informativo
2 Mensagens de texto via celular Claro: Claro torpedo e Torpedo imagem; Oi: Oi torpedo; Tim: Tim torpedo; Vivo: Vivo Torpedo SMS.	São mensagens de texto enviadas entre usuários da mesma operadora ou por usuários de operadoras distintas, através do telefone celular.	Comunicativo

<p>3 Mensagens de texto via Internet Claro: Claro torpedo web; Oi: Oi torpedo; Tim: Tim torpedo; Vivo: Vivo torpedo web</p>	<p>São mensagens de texto enviadas entre usuários da mesma operadora ou por usuários de operadoras distintas pelos sites das operadoras na Internet^{vii}.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>4 Mensagens de texto de celular para e-mail Claro: Torpedo-email; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: serviço não ofertado no site.</p>	<p>Permite ao usuário o envio de uma mensagem do celular para um endereço de e-mail.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>5 Caixa Postal Claro: Secretária Claro/Saudação especial; Oi: Caixa postal Oi; Tim: Caixa postal; Vivo: Vivo Caixa Postal.</p>	<p>Permite ao usuário receber uma mensagem de voz de um usuário que tenha ligado e que tenha deixado recado.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>6 Identificador de chamadas Claro: Identifica; Oi: Identificador de chamadas; Tim: Identificador de chamadas; Vivo: Vivo identificador de chamadas.</p>	<p>Permite ao usuário identificar o número que está ligando ou que tenha ligado para o seu celular.</p>	<p>Informativo</p>
<p>7 Chamada em espera Claro: espera; Oi: Chamada em espera; Tim: Chamada em espera; Vivo: Vivo chamada em espera.</p>	<p>Permite ao usuário receber uma ligação estando com uma outra em curso.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>8 Desvio/transferência de chamadas Claro: Siga-me; Oi: Siga-me; Tim: Siga-me; Vivo: Vivo Desvio de Chamadas.</p>	<p>Permite ao usuário desviar suas ligações para outro telefone fixo ou móvel.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>9 Conferência Claro: Reunião e Sala Express; Oi: Conferência; Tim: Conferência; Vivo: Vivo conferência.</p>	<p>Permite ao usuário falar com até cinco pessoas ao mesmo tempo.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>10 Canais de notícias (recebimento de mensagens de texto) Claro: Notícias Agora e Notícias WAP; Oi: através do Portal Oi WAP; Tim: Canais Tim, Canais blah! e Lupa; Vivo: Vivo Torpedo Info</p>	<p>Permite ao usuário receber mensagens de texto da operadora com diversos tipos de informações.</p>	<p>Informativo</p>
<p>11 Aviso de ligação Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: Te ligou; Vivo: Vivo Avisar</p>	<p>Permite ao usuário identificar por meio de uma mensagem de texto dia, hora e número de um usuário que tenha ligado, mesmo com o celular desligado ou fora da área de cobertura.</p>	<p>Informativo</p>

<p>12 Canais de notícias (recebimento de informações por meio de ligação) Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: Vivo Informa.</p>	<p>Permite ao usuário ligar para um número de serviço disponibilizado pela operadora e obter informações diversas.</p>	<p>Informativo</p>
<p>13 Bate-papo (texto) Claro: Cupido, Messenger; Oi: Pegação; Tim: Chat; Vivo: Vivo Chat^{viii}/Vivo Cupido/Vivo Messenger/Vivo Smack</p>	<p>Permite ao usuário por meio de mensagens de texto, conversar com outras pessoas.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>14 Bate-papo (voz) Claro: Chat Amizade; Oi: Oi Chat; Tim: Chat; Vivo: Vivo Chat</p>	<p>Permite ao usuário por meio da voz conversar com outras pessoas.</p>	<p>Comunicativo</p>
<p>15 Fotografia Claro:; Oi: Oi foto; Tim: ; Vivo: serviço não ofertado no site</p>	<p>Permite ao usuário receber uma foto impressa pela operadora e/ou enviá-la a outro usuário.</p>	<p>Informativo</p>
<p>16 Agenda Claro: Claro Contatos; Oi: Oi Agenda; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: Vivo Agenda</p>	<p>Permite ao usuário guardar sua agenda de contatos em um ambiente disponibilizado pela operadora.</p>	<p>Informativo</p>
<p>17 Aviso de disponibilidade de celular Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: Ligue Agora; Vivo: serviço não ofertado no site</p>	<p>Permite ao usuário receber uma mensagem de texto informando que um celular que ele ligou e não estava disponível, já está apto a receber ligações.</p>	<p>Informativo</p>
<p>18 Auto-atendimento Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: Vivo Auto-Atendimento.</p>	<p>Permite ao usuário acessar informações referentes à sua linha em terminais de atendimento.</p>	<p>Informativo</p>
<p>19 Bloqueio e desbloqueio de DDD/DDI Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: Vivo Bloqueio e Desbloqueio de DDD/DDI.</p>	<p>Permite ao usuário bloquear ou desbloquear seu telefone para chamadas nacionais e/ou internacionais.</p>	<p>Informativo</p>
<p>20 Roaming nacional e internacional Claro: Roaming nacional e internacional; Oi: Roaming nacional e internacional; Tim: Roaming nacional e internacional; Vivo: Roaming nacional e internacional</p>	<p>Permite ao usuário realizar ligações estando fora de seu estado ou país.</p>	<p>Comunicativo</p>

<p>21 Portal de voz Claro: serviço não ofertado no site; Oi: Estação Oi e Estação Oi; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: Portal de voz (acho que o Estação Oi poderá entrar aqui)</p>	Permite ao usuário ter acesso a um serviço de entretenimento e utilidades.	Informativo
<p>22 Fotos na Internet Claro: Álbum; Oi: Oi Blog; Tim: serviço não ofertado no site Vivo: Moblog</p>	Permite ao usuário enviar fotos tiradas no celular para um blog ou página na Internet.	Comunicativo
<p>23 Fotomensagem Claro: Foto; Oi: serviço não é mencionado no site; Tim: Tim FotoMensagem; Vivo:Vivo Foto Torpedo</p>	Permite ao usuário envio (e recebimento) de texto, foto, imagem e som para outro usuário ou para um endereço de e-mail.	Informativo
<p>24 E-mail Claro: Claro Torpedo Email; Oi: e-mail; Tim: e-mail e Tim Box; Vivo: Vivo e-mail</p>	Permite ao usuário ler, enviar, e receber e-mails pelo celular.	Comunicativo
<p>25 Internet no celular Claro: Acesso à Internet; Oi: GPRS e WAP; Tim: Tim Wap e Tim Wap Fast; Vivo: Vivo Wap</p>	Permite ao usuário acessar o ambiente adaptado da Internet pelo telefone celular.	Informativo e Comunicativo
<p>26 Internet a partir do celular Claro: Wap, Dados GPRS, EDGE, CSD e Wi-fi; Oi: WAP (Portal Oi) e Wap GPRS, GPRS; Tim: Tim Connect e Tim Connect Fast;Vivo: Vivo ZAP</p>	Permite ao usuário acessar o ambiente adaptado da Internet utilizando o celular como moldem para acessar a Internet por meio de <i>Laptop</i> ou <i>handheld</i> e comunicar-se com outros usuários.	Informativo e Comunicativo
<p>27 Canais de notícias multimídia Claro: Claro notícias Wap (via sites Wap); Oi: serviço não ofertado no site; Tim: Canais Multimídia; Vivo: serviço não ofertado no site.</p>	Permite ao usuário receber da operadora mensagens de texto, imagens e sons que abordam temas de segmentos variados.	Informativo
<p>28 Imagem (envio entre usuários) Claro: Torpedo Imagens; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: Imagens (Canais blah!); Vivo: serviço não ofertado no site.</p>	São imagens que um usuário pode enviar para outro da mesma operadora.	Comunicativo
<p>29 Imagem (recebimento pela operadora) Claro: Claro imagens; Oi: Imagens; Tim: Imagens (Canais blah!); Vivo: Vivo imagens.</p>	São os papéis de parede, os protetores de tela, os temas e os ícones que o usuário pode colocar na tela do celular.	Informativo
<p>30 Localização Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: Vivo localiza/Vivo aqui perto/Vivo onde estou?</p>	Permite ao usuário localizar lugares e ser localizado por outras pessoas.	Informativo e Comunicativo

<p>31 Cartões Virtuais Claro: serviço não ofertado no site; Oi: Cartões Animados (Portal Oi); Tim: serviço não ofertado no site; Vivo: serviço não ofertado no site</p>	Permite ao usuário enviar um cartão virtual pelo celular para outro usuário via WAP ou pelo site da operadora na Internet.	Informativo
<p>32 Jogos Claro: Claro jogos; Oi: Oi Jogos e Jogos SMS; Tim: Tim jogos; Vivo: Jogos (Downloads Center)</p>	São jogos feitos para celular que o usuário pode baixar pelo celular ou, em alguns casos, pela Internet.	Informativo
<p>33 Vídeo (troca entre usuários) Claro: serviço não ofertado no site; Oi: serviço não ofertado no site; Tim: Tim VideoMensagem; Vivo: Vivo vídeo torpedo</p>	Serviço que permite ao usuário o envio de vídeos para outro usuário da mesma operadora ou para um endereço de e-mail.	Comunicativo
<p>34 Vídeo (serviço da operadora) Claro: Claro Download/ Clipe Hits; Oi: Mundo Oi; Tim: Tim VídeoClip; Vivo: Vídeos (Downloads Center)</p>	Permite ao usuário receber vídeos da operadora com conteúdos diversos.	Informativo
<p>35 Televisão Claro: Vídeo Agora; Oi: serviço não ofertado; Tim: Tim TV Accses; Vivo: Vivo Player/ Vivo Play</p>	Permite ao usuário assistir conteúdo de TV no celular.	Informativo
<p>36 Atendimento no site da operadora Claro: Conta Online; Oi: Oi e você; Tim: Atendimento Online; Vivo: Vivo Online</p>	Permite ao usuário acessar um canal de serviços pelo site da operadora.	Informativo
<p>37 Ligações via rádio Claro: Claro POC^{ix}; Oi: serviço não ofertado; Tim: serviço não ofertado; Vivo: serviço não ofertado;</p>	Permite ao usuário conversar pelo celular com outro usuário via rádio.	Comunicativo

ⁱ Sara Torres (sarat@ufba.br) é bolsista de Iniciação Científica do CNPq e graduanda em Biblioteconomia, no Instituto de Ciência da Informação (ICI), da Universidade Federal da Bahia (UFBA); Jussara Borges (jussarab@ufba.br) é bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação e Professora Substituta no ICI/UFBA; Othon Jambeiro (othon@ufba.br) é jornalista, Mestre em Ciências Sociais, Doutor em Comunicação, Professor Titular do ICI (UFBA) e pesquisador 1C do CNPq. Endereço: Grupo de Estudos de Economia Política da Informação, Cultura e Comunicação (GEPICC), ICI/UFBA, Av. Reitor Miguel Calmon, s/n, Vale do Canela, 40.110.100, Salvador, BA, Brasil.

ⁱⁱ O nome iPod refere-se a uma série de players de áudio digital projetados e vendidos pela Apple Computer.

pt.wikipedia.org/wiki/IPod

iii Área 1: primeira parte dos municípios do Estado de SP; Área 2: segunda parte dos municípios do Estado de SP; Área 3: RJ e ES; Área 4: MG; Área 5: PR e SC; Área 6: MG; Área 7: Go, To, MS, MT, RO, DF; Área 8: AM, RR, AP, PA, MA; Área 9: BA, SE; Área 10: PI, CE, RN, PR, PE, AL.

iv Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação (LGT, 1997).

v As informações apresentadas foram coletadas junto aos Colegiados do ICI e outras estão disponíveis nos sites:

www.ici.ufba.br e www.posici.ufba.br.

vi As operadoras Oi e Vivo não mencionam em seus *sites* o envio de um som de um usuário para outro.

vii A operadora Tim só permite o envio de mensagens de texto, através de seu *site*, entre seus clientes.

viii O serviço Vivo Chat é via mensagem de voz ou portal de voz.

ix Serviço disponível para clientes pós-pagos.