

Universidade Federal do Rio de Janeiro

Rodrigo Marques

RISCO, CONFIANÇA E USO DE INTERNET:
Um estudo qualitativo

Rio de Janeiro
2007

RISCO, CONFIANÇA E USO DE INTERNET:
UM ESTUDO QUALITATIVO

Rodrigo Marques

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Sociologia e Antropologia do Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Sociologia (com concentração em Antropologia).

Orientador: Michel Misse

Rio de Janeiro
Julho de 2007

RISCO, CONFIANÇA E USO DE INTERNET:
UM ESTUDO QUALITATIVO

Rodrigo Marques

Orientador: Michel Misse

Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-graduação em Sociologia e Antropologia, Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Sociologia (com concentração em Antropologia)

Aprovada por:

Presidente, Prof. Dr. Michel Misse

Prof. Dra. Maria Helena de Magalhães Castro

Prof. Dr. João Trajano de Lima Sento-Sé

Rio de Janeiro
Julho de 2007

Marques, Rodrigo.

Risco, confiança e uso de Internet: um estudo qualitativo
Rodrigo Marques. - Rio de Janeiro: UFRJ/ IFCS, 2007.
xi, 165f.; 31 cm.

Orientador: Michel Misse

Dissertação (mestrado) – UFRJ/ IFCS/ Programa de
Pós-graduação em Sociologia e Antropologia, 2007.

Referências Bibliográficas: f. 158-165.

1. Risco. 2. Confiança. 3. Internet I. Michel Misse.
- II. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Pós-graduação em Sociologia e Antropologia.
- III. Título

RESUMO

RISCO, CONFIANÇA E USO DE INTERNET: UM ESTUDO QUALITATIVO

Rodrigo Marques

Orientador: Michel Misse

Resumo da Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-graduação em Sociologia e Antropologia, Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Sociologia (com concentração em Antropologia)

Este trabalho tem como objetivo a compreensão da percepção de risco e da propensão à confiança verificada entre usuários de Internet. Tomando-se o risco e a confiança como fenômenos sociais, discute-se como os referidos elementos participam na definição das conectividades possíveis nesse contexto de ação específico que se forma com a “Grande Rede”. O substrato empírico utilizado no desenvolvimento da discussão foram entrevistas com usuários individuais desse sistema de comunicação. O trabalho obedece à seguinte estrutura: nos três primeiros capítulos são tratados, respectivamente, a partir de uma perspectiva sociológica, os temas risco, confiança e Internet; no quarto capítulo são apresentados, sinteticamente, as percepções e as estratégias expressas pelos usuários nas entrevistas; no quinto e derradeiro capítulo esses dados são tratados à luz dos subsídios teóricos estabelecidos no início do trabalho.

Palavras-chave: Risco, Confiança, Internet.

Rio de Janeiro
Julho de 2007

ABSTRACT

RISK, TRUST AND INTERNET USAGE: A QUALITATIVE STUDY

Rodrigo Marques

Orientador: Michel Misse

Abstract da Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-graduação em Sociologia e Antropologia , Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Sociologia (com concentração em Antropologia)

The aim of this study is the comprehension of the perception of risk and of the propensity to trust verified among Internet users. By the consideration of risk and trust as social phenomena, it is discussed how the afore mentioned elements take part in the definition of the possible connectivities in the specific context of action that is formed with the “Great Net”. The empirical substract used in the development of the discussion were interviews made with individual users of this communication system. The study complies with the following structure: in the first three chapters the topics risk, trust and Internet are addressed, respectively, under a sociological perspective; in the fourth chapter the perceptions and strategies expressed by the users during the interviews are synthetically presented; in the fifth and ultimate chapter those data are addressed in the light of the theoretical subsidies established in the beginning of the study.

Key-words: Risk, Trust, Internet.

Rio de Janeiro
Julho de 2007

AGRADECIMENTOS

No processo de concepção deste trabalho, contei com a prestigiosa ajuda de pessoas e de instituições a quem gostaria de agradecer.

Ao meu orientador, Prof. Michel Misse, que se empenhou neste projeto desde o seu primeiro dia, mesmo quando as circunstâncias poderiam aconselhá-lo de outra maneira.

À CAPES e à FAPERJ, que empenharam auxílio financeiro para este projeto.

À Cláudia e Denise, pela atenção e cuidado que emprestam para que os procedimentos institucionais não se entremochem com as demandas de todo o corpo do PPGSA/UFRJ.

À Heloísa, do NECVU, por tão ágil tratamento das minhas solicitações.

A Fernando Guilhon, pelo intenso interesse em contribuir às minhas atividades.

A Danilo Fiani, Daniel Júlio e Maria Müller, por suas pequenas grandes contribuições.

A Eduardo, Eliane e, especialmente, Paulo Maxnuck, por me cederem tão gentil tratamento e todo o tipo de apoio.

A Rafael Fajardo, por conduzir o trabalho de transcrições das entrevistas com tanta competência em prazos tão diminutos.

À Vovó Otília, essa “trabalhadora”, pelas deliciosas refeições e outros mimos.

À Andressa Maxnuck, por revisão tão criteriosa dos originais e o carinho e a paciência nas horas mais difíceis.

A amigos tão queridos como Marquinhos, Wayne, Russo, Póvoa, Deserto, Luiz Cachaça, M. Otávio Augusto, Rômulo Augusto, C. Miguel, Morada, Leandro Machado, Waldemar, Tiazinha, Gui-Gui Portela, Arthur, Ana Paula, Carla e Eliene. Sem as discussões que travamos tão animadamente, este trabalho não seria possível.

A todos os que foram por mim entrevistados e aos que se dispuseram a tanto. A alteração de suas rotinas para atender a minhas necessidades foi de grande generosidade.

*Dedico este trabalho à
Claudia e à Gabriela. Seu
abrigo e sorriso foram essenciais.*

SUMÁRIO

Introdução	12
Capítulo I – Risco	14
O risco de um ponto de vista sociológico	14
Modernidade e mudança social	16
Sociedade de risco	18
Individualização e risco	21
Divergências na conceituação de risco	24
Natureza do risco como fenômeno social	25
Cultura e risco	28
Capítulo II – Confiança	31
Confiança, risco e história	31
Confiança e teorização	32
Algumas marcas dos estudos de confiança	33
Definindo confiança	35
Algumas especificidades do fenômeno confiança	39
Confiança e cooperação	42
Tipos de confiança	44
Apreciação crítica de alguns <i>a priori</i> aceitos por muitos estudiosos da confiança	49
Confiança, indícios e interpretação	61
Confiança e reputação	62
Confiança e amizade	64
Capítulo III – O contexto social Internet	65
Internet e rede mundial de computadores	65
Dados a respeito da Internet no mundo	68

Dados brasileiros de utilização da Internet	70
Internet e relações sociais	72
As relações sociais na Internet e aspectos ideológicos do debate	73
Internet e ameaças próprias	76
Criminalidade e Internet	80
Outros dados sobre ameaças relacionadas à Internet	85
Internet e o problema da confiança	87
O “Oxford Internet Survey”	91
Do argumento desenvolvido	94
Capítulo IV – Apresentação dos resultados	100
Sobre a pesquisa	100
Necessidade da Internet	104
Vício	104
Redes de contatos	105
Informações recebidas	105
Vírus	106
Troca de arquivos	107
Informações fornecidas	108
Compras	109
Transações bancárias	109
Senhas	110
<i>Hacker</i>	110
Experiências ruins	111
Retórica de explicação das experiências ruins	112
Sobre o uso dos sistemas	112
Aprendizado	112
Especialista	112
Catástrofes	113
Temporalidade das ameaças	113
Reconhecimento público das ameaças	114
Segurança e limitação	114
Ética	114

Mentira	115
Salas de bate-papo	115
Anonimato	115
Monitoração	116
Autoridades	116
Propostas de melhora do sistema	117
Capítulo V – Discussão dos resultados	119
Nota sobre os discursos	119
As ameaças reconhecidas	120
Ameaças como riscos	125
Individualização dos riscos	130
Regras de cautela	135
Internet e variáveis contextuais	143
Confiança em sistemas	144
Internet e confiança em agentes	145
Conclusão	151
Considerações finais	153
Referências bibliográficas	158

Introdução

A Internet tem crescentemente ganhado espaço nas sociedades contemporâneas. Seu sucesso é notável, e o entusiasmo parece tomar conta de todos que a ela se referem. A “Grande Rede”, como ela também é chamada, costuma ser associada a transformações no trabalho, na educação, no lazer e na sociabilidade, as quais promoveriam maior liberdade e/ou eficiência. Pierre Lévy (2000), destacado especialista da introdução da Internet nas práticas educacionais, assim escreveu:

*“Este sistema permite interconectar, através de links de hipertextos, todos os documentos digitalizados do planeta e de torná-los acessíveis, mediante alguns cliques de mouse, não importa de qualquer parte do globo eles venham. Trata-se provavelmente da maior revolução na história da escrita desde a invenção da imprensa.”*¹

Neste trabalho, parto do reconhecimento do caráter transformador que a “Grande Rede” traz para a vida coletiva contemporânea. Entretanto, a Internet tem também seu lado sombrio. Esse é pouco tratado, mas certamente amplamente reconhecido pelos usuários desse sistema. Com novas liberdades, descortinam-se também novas ameaças. De modo que um prestigiado especialista da tecnologia da informação recentemente declarou:

*“O único computador seguro é aquele desligado, dentro de uma caixa de metal, no fundo do mar”*²

¹ LÉVY, P. “A revolução contemporânea em matéria de comunicação”, In: **Informação e Democracia**. Rio de Janeiro: UERJ, 2000, p.151.

² Ricardo Orsi, em CARTACAPITAL Os golpistas da Internet; **n. 365, ano XII**; São Paulo: ed. Confiança, 2005.

O objetivo deste trabalho está centrado nessa outra face dos sistemas da “Grande Rede”. Ao longo destas páginas, buscarei estabelecer a compreensão da percepção de risco e da propensão à confiança de usuários de Internet. Não tenho a intenção de esgotar a questão, mas sim de avançar em seu tratamento com a abertura de trilhas explicativas que se provem pertinentes e provocativas. Este trabalho terá feições qualitativas e utilizará como aporte empírico entrevistas com usuários desse sistema de comunicação.

Aviso ao leitor que não produzirei respostas a respeito das medidas adequadas de exposição ao risco ou da confiança a ser depositada quando na operação de sistemas de Internet. Buscarei, sim, retratar, de um ponto de vista sociológico, a forma pela qual determinados usuários da “Grande Rede” encaram esse dilema.

Para tanto, desenvolverei as discussões nos seguintes moldes. No primeiro capítulo tratarei do problema do risco, estabelecendo seus fundamentos sócio-históricos e culturais. No segundo capítulo, debruçar-me-ei sobre o conceito de confiança. Construirei definição e registrarei algumas especificidades desse fenômeno social. No terceiro capítulo, desenvolverei a idéia de que a Internet é um contexto social marcado por determinadas especificidades. Após apontar e desenvolver aquelas que são de maior interesse, considerando o objeto de estudo, passarei ao quarto capítulo, dedicado inteiramente à apresentação dos resultados da pesquisa empírica empreendida. Ali será registrada de forma bastante sintética a percepção dos usuários entrevistados sobre uma miríade de temas relacionados ao corpo de problemas aqui investigados. Por fim, no quinto capítulo, discutirei esses resultados, relacionando-os às formulações teóricas que serviram de base ao trabalho.

Convido o leitor a me acompanhar por esse trajeto³.

³ Ofereço ainda uma outra possibilidade de leitura. O leitor que dispõe de menor tempo ou é menos afeito às discussões das Ciências Sociais e, em especial, da Sociologia, pode obter uma boa compreensão dos temas aqui desenvolvidos com a leitura consecutiva e exclusiva das seções “Do argumento desenvolvido”, nas últimas páginas do terceiro capítulo, e “Considerações finais”.

Capítulo I – Risco

Este trabalho trata da percepção de risco e propensão a confiar entre usuários de sistemas de Internet. Nos dois primeiros capítulos deste trabalho desenvolverei as bases teóricas que nortearão toda discussão aqui empreendida. Desse modo, permanecerei em nível absolutamente teórico.

Neste capítulo, o foco estará voltado para o problema do risco, tomado de um ponto de vista sociológico. Assim, seguirão discussões que tratam da íntima relação entre risco e modernidade, da centralidade dos riscos na contemporaneidade, da relação deles com processos de individualização, de aspectos divergentes na conceituação adotada por diversos autores a respeito do fenômeno, do estatuto ontológico do risco e das relações entre risco e cultura.

O risco de um ponto de vista sociológico

O problema do risco tem recebido grande atenção ao longo dos últimos anos em várias áreas do conhecimento humano. Douglas (1996) trata esse desenvolvimento recente como um movimento de institucionalização de uma nova subdisciplina nas ciências sociais. É forçoso citar o investimento que teóricos ligados a várias áreas, tais como Economia, Psicologia e Matemática, têm realizado para elucidar o fenômeno. Não raro esses esforços incluem a tentativa de estabelecer uma contribuição interdisciplinar. A Sociologia encampou a questão tardiamente, quando comparada a outras áreas de conhecimento. Mas, desde que tomou para si o risco como objeto de análise, vem avançando consistentemente no tratamento da questão.

Luhmann (1993) finca as bases desse ramo da análise sociológica: o risco tem de ser tomado como tópico da teorização a respeito da sociedade moderna. As origens da noção de

risco, esclarece o autor, remontam à transição entre Idade Média e Era Moderna. O vocábulo, de início, permanece com o uso restrito a alguns contextos, sobretudo ao comércio e à navegação. Contudo, do século XV em diante, a idéia avança e passa a ser empregada para fazer referência a um número cada vez maior de atividades.

O futuro, tempo a que o risco se refere, sempre foi objeto da preocupação humana. Mas, ao longo da história, variadas formas para lidar com a questão foram utilizadas. A característica básica de todas as formas pré-modernas é que elas apelavam a alguma forma de crença no destino como elemento norteador das condutas. Os caprichos deste poderiam ser revelados aos homens por práticas de adivinhação, mas o futuro permanecia sempre subordinado aos desígnios misteriosos de entidades metafísicas. Destarte, é mobilizando idéias como Deus, feitiçaria, forças mágicas, entre outras, que os seres humanos explicam qualquer tipo de infortúnio de que tomem conhecimento⁴.

Na visão de Luhmann, o risco constitui justamente uma transformação na semântica social a partir da qual os infortúnios são explicados. Se existiam tantas palavras disponíveis nos códigos de linguagem anteriores ao século XV para referir-se a infortúnios, de acordo com o autor, o surgimento da palavra risco só pode ser explicado pela existência de uma nova dimensão de realidade que outras palavras não poderiam expressar. Para Luhmann, a noção de risco distingue-se de outras mobilizadas para explicar infortúnios por fazer referência a perdas que poderiam ser evitadas através da ação humana.

Desse modo, o risco exprime uma nova relação da humanidade com o futuro: o que ocorrerá no futuro está em estreita dependência das decisões tomadas no presente. A decisão humana aparece no centro das causalidades. Na acepção de Luhmann é isso que é próprio do risco, e é dessa forma que o problema deve ser colocado pelos estudiosos do tema. Segundo o

⁴ Nesse sentido, a descrição etnográfica de Evans-Pritchard (1978) sobre a relação causal entre bruxaria e infortúnios permanece como, talvez, o exemplo melhor acabado nas Ciências Sociais dessa dinâmica.

autor, portanto, só é possível falar de risco quando está ao alcance do observador a identificação de uma decisão sem a qual determinado infortúnio não teria ocorrido⁵.

O risco relaciona-se com múltiplas contingências, com uma pluralidade de distinções possíveis ao observador de uma seqüência de eventos⁶. Admite-se com essa noção a existência de tantas variáveis que a possibilidade de cálculo racional fica bloqueada. Entretanto, como aponta o autor, a aceitação do risco implica a possibilidade de uma vantagem como recompensa.

Modernidade e mudança social

Luhmann incorpora em sua obra a tese de que a semântica social do risco não é somente um produto histórico, mas também um fenômeno que vem crescentemente ganhando espaço nos sistemas sociais. Contudo, para tratar dessa espécie de problema, tornam-se necessárias referências a outra vertente teórica. Nesta seção, prioritariamente, debruçarei-me sobre as idéias dos teóricos da modernização reflexiva.

É fato reconhecido na disciplina sociológica que a modernidade impõe dinamismo à ordem social. Geralmente, utiliza-se a figura da liberdade para se referir a esse fenômeno. As categorias iluministas de conhecimento do mundo, instituindo o primado da razão, desagrilhoam as representações da realidade dos dogmas pré-modernos. Por outro lado, o capitalismo liberta as relações econômicas das restrições impostas por modos de vida anteriores. De tal modo que a mudança imanente parece fazer parte do próprio modo de ser da modernidade, enquanto fenômeno sociológico.

⁵ Decorre do que foi afirmado que o risco só existe como realidade em um universo em que se admite a participação que os agentes sociais têm na conformação de seu próprio destino. De outro modo, em um contexto em que a agência humana é negada, não faz sentido falar de riscos (Kenny, 2004).

⁶ Dada essa complexidade, segundo Luhmann, é compreensível a aparição relativamente tardia dessa idéia na história humana.

Giddens (1991, 1995a) tem proposto em seus escritos a reflexividade indiscriminada e institucionalizada como uma das forças motrizes da mudança na modernidade. Para o autor, o mundo moderno torna-se estranho ao tradicional na medida em que confere autoridade ao conhecimento de fundo racional. É nesse modo de conhecer a realidade que se fundamenta a reflexividade moderna, pois, como as práticas sociais não se justificam pelo seu caráter tradicional, torna-se possível a revisão constante dos modos de vida a partir da produção de novas informações a respeito das práticas sociais. Como o conhecimento racional caracteriza-se por ser passível de revisão, em condições de modernidade as práticas sociais permanecem abertas à transformação na mesma medida em que o conhecimento é produzido. Não é, portanto, que a modernidade destrone com um só golpe, a estabilidade do mundo tradicional, instaurando um novo estado de coisas. Nessa visão, a modernidade torna-se um processo que, por suas dinâmicas próprias, aprofunda a si mesmo, de maneira que é mais bem descrita, no dizer de determinados autores, entre os quais Giddens, como “modernização reflexiva”.

O arranjo social moderno encontra tamanho sucesso que grande parte de suas instituições basilares espalham-se pelo globo terrestre. Contudo, o caráter imanente da mudança que impõe não deixa de se fazer valer ao longo dos tempos. Segundo Beck (1992, 1995, 1999), a modernidade transforma a si própria, mas o faz sem alardes. Não é que ocorram revoluções sociais ou que as decisões políticas alterem seu rumo, como muitos poderiam esperar. De outro modo, justamente o seu sucesso traz consigo uma série de “efeitos colaterais” que, em conjunto, geram novas dinâmicas sociais. O autor faz referência com essa expressão a possibilidades de danos advindos da produção técnica e científica, que como veremos, à medida que vão sendo reconhecidos, transformam a experiência humana.

Sociedade de risco

Enquanto se aprofunda e se radicaliza, a modernidade se transfigura, inaugurando um novo tempo. Na obra de Beck (1992, 1999), o marco da chegada dessa nova configuração social é justamente o reconhecimento público de possibilidades de danos relacionados às atividades humanas, e a isso o autor chama riscos. Em fases anteriores da modernidade os conflitos centravam-se na distribuição de bens, notadamente renda, emprego e seguro social. Na contemporaneidade, os conflitos a respeito da distribuição de bens não cessam, porém a distribuição de malefícios torna o debate público. A radicalização da modernidade inaugura sua nova fase: nasce a “sociedade de risco”.

Dos malefícios a que o autor se refere, os riscos relacionados à questão ambiental são os mais destacados; entretanto, não significam que sejam os únicos. Beck aponta transformações em vários aspectos da vida humana na sociedade de risco. Mais à frente aprofundarei o argumento demonstrando a centralidade do risco como experiência básica da contemporaneidade.

De acordo com os teóricos da “modernização reflexiva”, a caracterização do tempo presente como “sociedade de risco” não deve ser confundida com a afirmação de que o presente é mais arriscado do que o passado, em um sentido absoluto. Vimos acima, quando tratei do risco como uma realidade moderna, que infortúnios e perigos sempre houve na história da humanidade. O que se passa, nos dizeres de Giddens (1995b), é uma transformação das formas de constituição da verdade. Para entender o que o sociólogo britânico quer indicar com essa formulação, é preciso retornar ao caráter reflexivo da modernidade por ele apontado.

Em sua alvorada o conhecimento racional trazia consigo a promessa de maior possibilidade de controle sobre a realidade. Todavia, com o avanço da modernidade, essas

promessas de certo modo se frustraram. Isso se dá porque o conhecimento racional difere daquele autenticado pela tradição no que diz respeito às suas fundamentações últimas. Se o conhecimento tradicional justifica-se por sua aparência de sacralidade, o conhecimento racionalmente produzido é, por definição, válido somente até ser revisto e superado. Dessa maneira, a razão torna-se incapaz de constituir para si alicerces tão sólidos quanto os conhecimentos advindos da tradição. A segurança percebida pelos que vivem sob sua égide não existe, portanto, da mesma forma que em sociedades tradicionais. Uma vez que a racionalidade não encontra fundamento último, as possibilidades de danos relacionados aos processos que têm no conhecimento racional o seu esteio não podem ser nunca completamente afastadas.

A ciência perde a aura que a envolvia no início da modernidade. Compreende-se que ela não só não produz segurança como se torna fonte de riscos para a existência humana. Isso por duas razões. A primeira é que ela está na base da produção dos malefícios em larga escala. Esses malefícios não podem ser totalmente eliminados, como explica Beck (1995), pois constituem espécies de efeitos colaterais da produção industrial. Em segundo lugar, ao mesmo tempo em que não constitui fundamento seguro, ela abre novas zonas de desconhecimento. Tudo aquilo que se descobre não só é passível de revisão como também abre questionamentos inéditos a respeito do que está para além das fronteiras do que foi descoberto. De modo que a incerteza não se desaloja do horizonte.

Emerge daí, segundo Beck, uma sociedade capaz de colocar a si mesma sob crítica. Como o conhecimento científico torna-se alvo possível de contestação, e as autoridades especializadas no tratamento dos riscos não conseguem oferecer segurança, em última instância, a distribuição dos malefícios cria disputas sociais intensas. Os riscos passam a ocupar a esfera pública. A sociedade abre-se para uma constante reformulação e não há juiz capaz de determinar o melhor caminho a ser traçado.

Como decorrência do que foi dito, um aspecto fundamental que é transfigurado neste novo tempo e que deve ser explicitado é a relação dos agentes com o futuro. É bem verdade que o futuro sempre foi incerto ou não transparente aos seres humanos. Já o vimos acima, com Luhmann. Contudo, a incerteza que a sociedade de risco traz em seu bojo difere das formas anteriores. Em uma sociedade em que as relações de constituição da verdade se transformam, a produção de conhecimento é também produção de incerteza. À medida que o caráter provisório do conhecimento racional vai sendo compreendido, o risco impõe-se à coletividade como forma básica de compreensão da realidade.

Observo que, no que diz respeito à temporalidade que o governa, constitui-se um mundo absolutamente diverso do retrato que Weber (1991) faz das sociedades tradicionais. A metáfora weberiana do “ontem eterno” expressa, em seu âmago, a idéia de que a repetição de hábitos e de costumes é inerente às sociedades tradicionais. Segundo a acepção de Beck, na contemporaneidade o passado perde poder de determinação sobre o presente. A percepção sobre as possibilidades de danos futuros, isto é, a percepção dos riscos, passa a fazer pulsar o coração do novo tempo. São os riscos, e não as tradições, que determinam o pensamento e a ação. Nas palavras desse autor, “os riscos imaginários tornam-se o chicote que fazem o mundo andar”⁷.

As estratégias adotadas pelos agentes sociais para fazer face a essa realidade apontam em uma direção. Prioritariamente, busca-se o aumento da certeza nas decisões. Técnicas de probabilidade tornam-se fundamentais e aliam-se ao técnico na produção de especialistas para o gerenciamento do risco. Fazendo uso desses instrumentos, pretende-se restabelecer a estabilidade e a previsibilidade do mundo.

Entretanto, a ação desses especialistas não ultrapassa o quadro que visam a suplantar. Ao estimarem probabilidades podem minorar o risco, mas não conseguem de forma alguma

⁷ Beck, U. **O que é globalização?** Paz e Terra: São Paulo, 1999, p. 178.

afastá-lo por completo. Na contemporaneidade, não é só que as possibilidades de danos futuros passem a ser percebidas. É que também não existem mecanismos que permitam eliminar a incerteza.

Individualização e risco

Segundo Beck, além da produção de riscos, outra característica marcante da contemporaneidade é um processo de individualização. Em sua obra (1995; Beck & Beck-Gernsheim, 2002), contudo, não se pode confundir individualização com isolamento ou atomização. Prova dessa visão é sua afirmação de que a individualização é concomitante ao estabelecimento constante de novas interdependências em escala global. Individualização e globalização são duas faces do mesmo processo.

Não é que o indivíduo na contemporaneidade desvincule-se das estruturas sociais a que permanecia ligado. Diversamente, a individualização é, em si, um processo estrutural. Na contemporaneidade transformam-se as relações entre indivíduos e estruturas sociais, sendo que são justamente estas últimas que forçam os agentes a se tornarem menos dependentes delas. O Estado é um elemento chave na explicação do autor. Ao direcionar os direitos para os indivíduos, e não para famílias, ele colabora para a institucionalização do indivíduo como unidade de reprodução dos sistemas sociais.

O individualismo torna-se uma instituição social, traço elementar da configuração social da contemporaneidade (Beck & Willms, 2003). O autor aponta a falência das identidades coletivas e das imagens de Homem. Valores coletivos, como classe e família, esmaecem. De modo que, na falta de modelos, não resta opção aos indivíduos senão escolher os modos de vida a serem por eles adotados. Contemporaneamente, é isso que deles se espera e se exige: a decisão recorrente sobre todos os aspectos relacionados à sua existência. As

certezas se desintegram e compõem-se novas liberdades, mas liberdades precárias. As biografias ganham um caráter reflexivo, isto é, deixam de ser “dados” para tornarem-se “tarefas”, projetos a serem idealizados e conduzidos pelos indivíduos. A missão a ser cumprida pelo indivíduo contemporâneo é sua autodeterminação (Beck & Beck-Gernsheim, 2002).

Argumentei acima que a consciência do risco, como uma possibilidade de dano futuro que não pode ser eliminada, torna-se parte integrante da experiência. Assim, tendo em vista que os indivíduos tornam-se crescentemente a unidade fundamental de reprodução do sistema social, lidar cotidianamente com os riscos torna-se também uma das exigências a que eles permanecem submetidos. Muito embora a sociedade de risco seja encarada, no mais das vezes, sob a ótica dos riscos globais, criados pela infusão de conhecimento científico sobre as práticas sociais – notadamente relacionados aos processos de industrialização – e discutidos em arena pública, não se pode anuviar o fato de que os riscos tornam-se parte integrante da vida dos indivíduos, no sentido empregado acima. Isso equivale a dizer que a obsessiva seleção entre alternativas deve incluir os riscos, nas suas mais variadas formas, em suas operações.

Em outras palavras, no modo socialmente constituído de existência, em que cabe ao indivíduo compreender a realidade que o cerca, projetar sua existência e agir de maneira a tornar suas escolhas realidade, os riscos tornam-se elementos com que se deve lidar constantemente. Vali-me da afirmação de que na sociedade de risco a percepção dos riscos determina pensamento e ação. Somado à teoria da individualização, esse preceito indica que percepção, identificação, avaliação e negociação dos riscos ganham aspecto de normalidade e passam a integrar a rotina dos indivíduos (Kenny, 2004; Botteril & Mazur, 2004; Jackson et alli, 2004).

Beck aponta nessa direção quando afirma que o advento da sociedade de risco transformou as possibilidades de avaliação sociológica da ação social. Segundo o autor, hoje configura-se um modo de ação social não previsto na tipologia de Max Weber. Mais especificamente, lidar com o risco não pode ser encarado como uma atividade que remeta a paixões, tradições, valores ou mesmo à razão. A ação relacionada aos riscos não é instrumental, como os analistas de risco podem tentar fazer parecer, pois os problemas de risco não remetem à faculdade de uma decisão clara e plenamente justificável à luz de argumentos racionais, mas sim a uma ambivalência fundamental, sobre a qual os cálculos de probabilidade podem ser aplicados, mas não necessariamente resolverão as questões. De modo que, se a modernidade, em sua alvorada, instaurou o império do cálculo preciso entre custos e benefícios, na sociedade de risco a ação, perante a incerteza a respeito de possibilidades de danos, torna-se parte integrante da experiência.

Destarte, contemporaneamente a percepção dos riscos permanece como parte das estratégias dos agentes sociais em diversas áreas de suas vidas. Seja em aspectos relacionados à alimentação e à saúde, ao mundo do trabalho, ao emprego do tempo livre, à seguridade social, à prevenção de acidentes, à criação dos filhos, ao uso de transportes, ao investimento em educação, à segurança pessoal ou patrimonial, entre outros tantos tópicos, a incerteza permanece entranhada. Todas essas atividades incluem hoje as seguintes dimensões: conhecimento de possibilidades de danos advindos dessas atividades, impossibilidade de adoção de um modelo seguro, necessidade de elaboração de estratégias sobre a questão (mesmo quando a incerteza não pode ser afastada) e responsabilização social pelas conseqüências da conduta adotada.

Neste trabalho, relacionarei o uso de Internet a esse corpo de problemas. Para tanto, analisarei dados empíricos relacionados à questão. Por ora, seguirei na criação de subsídios teóricos que fundamentem essa discussão.

Divergências na conceituação do risco

Empreguei prioritariamente até aqui as idéias de Beck, Giddens e Luhmann, mas suas concepções sobre o risco enquanto fenômeno social divergem em algum grau. Mister fazer uma breve menção a essas diferenças na conceituação da categoria⁸.

Luhmann, em seu construtivismo radical, trata o risco como uma semântica social, específica da modernidade, para a explicação de infortúnios. Essa forma de comunicação exprime um modo de relação com o futuro em que as ações humanas são tomadas como elemento capaz de evitar danos. Nesse sentido, só é possível falar em risco quando é possível identificar uma decisão sem a qual determinadas perdas permaneçam fora do horizonte. Aponta também o autor uma exterioridade entre risco e cálculo racional, pois situações de risco são aquelas em que a complexidade impede a completa avaliação racional dos cursos de ação.

Giddens centra sua análise do risco na transformação das condições de verdade, dado o caráter reflexivo da modernidade. Não faz da decisão elemento essencial da conceituação do risco. Para o autor (1991), mesmo quando um indivíduo não age ou não escolhe, ele pode estar correndo risco. Além disso, mesmo quando ele não tem consciência, o risco pode estar presente. É, em última instância, a infusão de conhecimento nas práticas sociais que fabrica incerteza que espirala por todo o sistema, fazendo do mundo um lugar arriscado.

Beck, por sua vez, trata os riscos como efeitos colaterais da produção de riqueza na modernidade. Nesse sentido, a categoria risco refere-se a probabilidades de eventos mais ou menos catastróficos que podem vir a se tornar realidade no futuro. Por isso, o porvir torna-se orientador das ações no presente. Como os riscos não podem ser afastados com absoluta

⁸ Mais à frente, quando a noção de confiança estiver em foco, esse contraste terá de ser repetido, uma vez que o emprego que Giddens e Luhmann fazem desse outro conceito também apresenta divergência.

segurança, eles tornam a incerteza uma espécie de experiência básica definidora da contemporaneidade.

Posto que o risco define-se pela probabilidade de ocorrência de eventos causadores de perdas, a necessidade de se apontar uma decisão como raiz da questão não está presente na obra de Beck sobre riscos, tal como está na de Luhmann. É bem verdade que, por uma via indireta, riscos e escolhas relacionam-se na obra daquele autor. Vimos como a escolha ocupa lugar de destaque na explicação de Beck sobre o tipo de configuração social contemporânea (“individualismo institucionalizado”). Desse modo, em nível individual, na falta de guias seguros de ação, os riscos são necessariamente considerados na decisão dos projetos biográficos. Além disso, a sociedade de risco constitui-se como uma configuração capaz de criticar a si mesma, e caracteriza-se justamente pela discussão pública das alternativas que podem ser tomadas diante dos efeitos colaterais da produção moderna, isto é, dos riscos. Porém, na conceituação beckiana não há correlação direta e necessária entre risco e decisão como há em Luhmann.

De todo modo, com o fim de melhor situar sociologicamente o problema do risco, é preciso ainda estabelecer uma discussão a respeito do caráter ontológico do risco. É o que farei na próxima seção.

Natureza do risco como fenômeno social

Se o risco é, tão somente, a possibilidade de ocorrência de um evento que pode causar prejuízos, é possível que agentes sociais entendam que, dotados de instrumentalidade adequada, esteja ao seu alcance afastar a incerteza e estipular exatamente as probabilidades sobre como os fatos se desenvolverão no futuro. Implícita a esse procedimento está a visão de que o risco é um dado objetivo.

É certo que nem mesmo os matemáticos concordam sobre a possibilidade de previsão de um acontecimento (Botteril & Mazur, 2004). Contudo, não é essa discussão que pretendo encetar. Interessa-me aqui indicar aspectos relacionados à faculdade humana de percepção sobre eventos vindouros. Conclusões advindas de estudos de psicologia social são particularmente úteis para este trabalho, pois indicam dimensões ignoradas por aqueles que entendem o risco como um objeto a ser desvelado e corretamente mensurado.

Está provado que os riscos são diferentemente avaliados pelos indivíduos de acordo com o grau de voluntariedade que se supõe (Botteril & Mazur, 2004). Atividades voluntariamente assumidas são percebidas pelos indivíduos como mais arriscadas que as involuntárias. A familiaridade que o indivíduo tem com os riscos também afeta a probabilidade que aquele estima para que estes ocorram (Botteril & Mazur, 2004). Fontes de risco recentemente descobertas são mais seriamente consideradas do que aquelas que já são familiares (Jackson et alli, 2004). O caráter espetacular de determinadas probabilidades parece também influenciar a percepção de risco quando na comparação com eventos, por assim dizer, mais mundanos (Jackson et alli, 2004). Desastres naturais são diferentemente avaliados em relação àqueles em que a atividade humana está envolvida (Douglas, 1996).

Não cabe aqui adentrar os mecanismos que os psicólogos sociais têm verificado existir para a formação da percepção de risco dos indivíduos. Importante é afirmar que a partir de determinadas dimensões qualitativas – assim como essas que mencionamos – os indivíduos constroem não tabelas probabilísticas de ocorrência dos eventos, mas sim quadros especulativos de julgamento (Botteril & Mazur, 2004; Jackson et alli, 2004). Destarte, os riscos não aparecem aos sujeitos sob a forma de probabilidades mensuráveis. Ocorrem processos interpretativos que não podem ser excluídos das análises. Compõem-se heurísticas que informam as decisões individuais.

O uso de probabilidades para se referir a riscos não deixa de existir. Mas Jackson et alli (2004) apontam que o discurso probabilístico é típico dos peritos. Essa diferença chama atenção para um fato relevante no questionamento da perspectiva que toma o risco como uma realidade objetiva: os riscos são diferentemente avaliados entre os diversos segmentos sociais. O conflito da percepção entre leigos e peritos é, desses, o mais flagrante. A existência de diferenças de perspectiva entre agentes de uma ou de outra categoria permite ainda ao defensor da compreensão do risco como entidade objetiva sustentar seu argumento. É apenas necessário afirmar a autoridade do perito sobre determinado campo de observação e fazer decorrer disso uma validade maior de seu julgamento sobre as opiniões “irracionais” dos leigos.

No entanto, o conflito entre leigos e peritos é somente um dos conflitos sociais relacionados à percepção de risco. Os próprios especialistas no tratamento de determinado conjunto de eventos podem manifestar aberta discordância no que diz respeito à possibilidade de ocorrência de danos futuros (Beck, 1995). Nesse tipo de situação só é possível desmerecer as credenciais de um dos pólos concorrentes, sem que uma verdade definitiva sobre a controvérsia possa ser encontrada, ou então admitir que a avaliação do risco não é simplesmente o desvelamento de uma realidade objetiva.

É preciso afirmar também o caráter socialmente inscrito da percepção de risco. Todos aqueles que identificam e avaliam riscos retiram as informações que subsidiam sua percepção de algum lugar (Jackson et alli, 2004). Com esse reconhecimento a perspectiva analítica deixa de ater-se somente a observadores e a realidades observadas para expandir-se e considerar todo o tipo de mediação social que participa na constituição do juízo a respeito dos riscos. Logo, para que o risco seja adequadamente compreendido como fenômeno social, é preciso avançar e incluir na análise a formação das estruturas cognitivas sob as quais a percepção do risco se efetiva.

Cultura e risco

É longa a tradição nas ciências sociais que busca estabelecer as bases sociais do pensamento. Já com Durkheim (1973), na primeira geração de sociólogos, o problema da operação das mentalidades individuais em acordo com classificações da realidade socialmente constituídas torna-se pauta no projeto disciplinar.

Caudatária dessa tradição, Douglas (1996) busca estabelecer nova fonte de contribuição sob a perspectiva das ciências sociais sobre o fenômeno do risco. Em seu clássico trabalho “Pureza e Perigo” (1976), estabelece que é em concordância com valores sociais que se dá a percepção do natural. Segundo a autora, normas sociais estão na base das operações de inclusão e exclusão a partir das quais os elementos impuros são percebidos pelos seres humanos. Desse modo, a percepção do que constitui substância a ser evitada está intimamente relacionada à ordenação cultural da experiência.

Douglas (1996) legitima aqueles que afirmam não serem os argumentos desenvolvidos em “Pureza e Perigo” aplicáveis ao problema do risco. Já havíamos visto que o risco é uma dimensão própria das sociedades modernas, mas Bestard (1996) auxilia os leitores na compreensão das razões da necessidade dessa reserva à referida obra. A linguagem do perigo empregada por Douglas naquele trabalho, segundo este autor, é uma linguagem da comunidade moral; assim, remete a proibições e tabus. A linguagem do risco, por sua vez, difere desta última. De um lado, tem caráter probabilístico. Indica possibilidades e não prescrições estabelecidas. Além disso, é centrada no indivíduo, no resultado de suas ações, e não na comunidade como um todo, de modo que se afina com a solidariedade típica de sociedades complexas.

Porém, essa obra lança problemas que permanecem mesmo que observadas essas diferenças, sobretudo no que tange à arbitrariedade do risco. É certo que os entes que

oferecem risco variam no tempo e no espaço. Diferentes agentes sociais identificam diferentes fontes de risco. Fosse o risco uma realidade objetivamente auferível, as coisas não se passariam assim.

Desse modo, o projeto de Douglas solapa-se nas bases estabelecidas por ela com sua teoria do perigo. No tratamento do problema do risco ela busca estabelecer um enfoque que acredita ser pouco explorado na massiva produção sobre o tema nas últimas décadas. Bestard identifica a linha mestra desse projeto: é do intuito da autora desenvolver uma teoria da cultura que preencha as lacunas inexploradas pela teoria cognitiva da percepção hegemônica na discussão de risco.

Conforme Douglas (1996), não é adequado a concepção do risco como um assunto privado. Os analistas de risco parecem incapazes de perceber que as estimativas de custos e de benefícios em que centram suas atenções permanecem em estreita dependência das hierarquias de valores do decisor. Decorre do reconhecimento da dimensão valorativa a observação de que, sob a égide de diferentes sistemas éticos, a identificação e a avaliação de custos e de benefícios encontrariam resultados absolutamente distintos. Em outras palavras, toda análise de risco depende do valor que o agente atribui para o que está em jogo, e esse valor varia conforme a socialização a que está submetido.

A autora, ao fincar as bases de sua compreensão do problema do risco, vai de encontro também à perspectiva daqueles que reconhecem a efetividade dos valores sociais, mas os tomam somente como desvios ou obstáculos à percepção do verdadeiro risco. Ora, na teoria da autora não existe algo como “risco verdadeiro” em parte alguma. Segundo Douglas, é próprio dos seres humanos não perceber de forma imediata os entes que povoam sua realidade. Diversamente, a experiência humana permanece sempre mediada por categorias de compreensão cujo fundamento é a interação e a socialização dos indivíduos.

Cultura é o conceito que Douglas emprega para se referir ao processo. Para a autora, a cultura pode ser definida como uma coleção compartilhada de valores e de princípios inerentes a qualquer prática humana. A dimensão cultural corresponde, então, ao sentido que o indivíduo tem do mundo que o cerca. É a partir dela que a realidade pode ser processada e as decisões efetuadas. Constitui-se como um guia para a ação, pois na necessidade de uma decisão determinadas opções são descartadas enquanto outras são acentuadas. Desse modo, a racionalidade existe, mas funciona nos quadros oferecidos pelos imperativos culturais.

Logo, no que tange ao problema dos riscos, a cultura torna-se o princípio codificador a partir do qual eles se tornam reconhecíveis. É a partir dessa dimensão que a autora explica efeitos como os de “imunidade subjetiva” – segundo o qual os indivíduos tendem a ignorar determinados tipos de riscos – ou de “proeminência” – segundo o qual os indivíduos tendem a seguir certas trilhas interpretativas sobre os riscos, ignorando outras possibilidades. Para Douglas, uma vez que valores compartilhados por um conjunto de indivíduos tendem a criar entre eles receios similares, a cultura oferece pautas de riscos apropriados e de riscos inapropriados. Criam-se normas que orientam a seleção, coordenação, interpretação e explicação do que ocorre na realidade circundante, de modo a prescrever uma cautela apropriada à situação que se vive. É o estímulo do contexto social que faz com que os indivíduos ignorem determinadas ameaças e identifiquem outras.

Dessa maneira, um corpo analítico que ignore a realidade cultural somente poderá oferecer um tratamento inapropriado à questão dos riscos. Conforme Douglas, o agente da teoria racional permanece alheio à cultura, e esse estado de coisas obstrui a análise do problema. É preciso inserir o contexto social como constitutivo da cognição individual nos estudos do tema. Estabelecer como axioma a inscrição social do agente permite afastar a perspectiva dos riscos como fenômenos objetivos e afirmá-los, finalmente, como construções sociais.

Capítulo II - Confiança

Neste segundo capítulo, ater-me-ei a discussão sociológica da confiança. Vários assuntos serão abordados. De início, estabelecerei as relações entre risco e confiança. Em seguida, abordarei a historicidade do fenômeno e tratarei da produção teórica a respeito da confiança, de modo a estabelecer algumas características dessa área de estudos; definirei sociologicamente a confiança e apontarei algumas especificidades do fenômeno; tecerei as relações entre confiança e cooperação; diferenciarei tipos diversos de confiança; apreciarei criticamente aspectos assumidos pelos estudiosos do tema; tratarei das operações hermenêuticas envolvidas nas relações de confiança; mencionarei os efeitos da reputação sobre o fenômeno; e, por fim, indicarei algumas relações entre confiança e amizade.

Confiança, risco e história

Tendo tratado dos aspectos fundamentais do risco como fenômeno social, cabe passar a investigação da categoria sociológica confiança. Segundo os estudiosos do tema os dois conceitos estão intimamente relacionados. Se o risco trata da inserção da incerteza na experiência, a confiança torna-se um mecanismo para lidar com essa situação. É possível admitir que a multiplicação de fontes de incerteza poderiam obstruir a consecução de estratégias por parte dos agentes. Quando não se tem informações seguras, a paralisia pode tomar conta. A confiança é tratada justamente como a capacidade humana através da qual os agentes permanecem em ação, mesmo quando a incerteza se instala e as possibilidades de perdas não podem ser rejeitadas. Mais a frente, tratarei substancialmente do fenômeno confiança. Por ora, interessa somente afirmar o postulado de Luhmann (2000), segundo o qual a confiança é a forma pela qual os homens lidam com os problemas de risco.

Destarte, é preciso apontar desde o princípio que, a confiança, assim como o risco, quando teorizada pelos sociólogos, aparece também intrinsecamente relacionada à modernidade. Luhmann (2000) e Giddens (1991), para citar dois eminentes estudiosos da questão aos quais farei referência nesta parte do trabalho, evidenciam, cada um à sua maneira, a necessidade da confiança para constituição do mundo moderno.

É certo que, não tivesse a confiança se desenvolvido, o mundo moderno não poderia ter alcançado o grau de complexidade verificado. No mundo pré-moderno, a cooperação relaciona-se, no mais das vezes, ao pertencimento a linhas de parentesco próximas, à mesma comunidade local, à mesma “tradição” ou à mesma cosmologia religiosa (Giddens, 1991). A sociedade complexa, entretanto, não pode ter nos laços pessoais e valores partilhados a base da cooperação, uma vez que esses, como apontam Williams (2000) e Gambetta (2000), operam em escalas pessoais, demasiadamente limitadas.

A modernidade, sabe-se, transforma a relação entre agentes e estruturas sociais. Ocorre uma dissolução das estruturas tradicionais. A desmistificação da religião e do privilégio liberta compulsoriamente os indivíduos (Beck, 1992). Essa liberdade é que criará a necessidade de confiança na sociedade moderna, pois, vista sob certa perspectiva, a confiança nada mais é do que uma forma de lidar com a liberdade alheia (Gambetta, 2000). Quando a tradição não assegura a cooperação, resta confiar. Entretanto, Luhmann (2000) adverte que a confiança (ou, inversamente, a desconfiança) não pode ser tomada como a característica do mundo moderno.

Confiança e teorização

De todo modo, hoje, seja na vida cotidiana, seja em situações extremas, abundam circunstâncias nas quais a confiança, de algum modo, faz-se presente. No entanto, a produção

de teoria a respeito dessa temática não acompanha a centralidade que o fenômeno tem na vida social. No âmbito das ciências sociais, a confiança não é frequentemente problematizada, tratada ou definida. A operação mais comum é suprimi-la ou então assumi-la como um pano de fundo sobre o qual se desenrolam as relações sociais. Mesmo quando é mencionada, seu uso é raramente controlado de forma devida.

Luhmann (2000) aponta que a confiança nunca foi um tópico importante da discussão sociológica, e que o termo não é utilizado em contextos teóricos por sociólogos clássicos ou modernos. Assim, não é de se estranhar que os autores que se têm debruçado sobre a problemática da confiança não se reportem a definições consagradas, como ocorre com tantos outros conceitos sociológicos tais como “Estado” ou “papel”. Quando há a necessidade de explicar o que entendem por “confiança”, ao invés de mencionarem a definição de algum pesquisador versado na matéria é mais comum que façam referências a dicionários.

Mister apontar que a produção relacionada a essa problemática tem se intensificado nos últimos tempos, e que durante a década de 90 foram produzidas contribuições fundamentais para os estudos sobre a confiança (Cook & Cooper, 2003). Entretanto, muitos insistem que ainda é preciso clarificação conceitual, estudos empíricos e sistematização teórica.

Algumas marcas dos estudos sobre a confiança

É inegável que o interesse na problemática da confiança muitas vezes está relacionado à idéia ou ao desejo de eficácia das relações sociais. A “guerra de todos contra todos” - o “estado de natureza” hobbesiano - é tomada, tradicionalmente, como o avesso da vida social. A confiança, por sua vez, é em geral percebida como um elemento que diminui “custos de transação”, propicia arranjos cooperativos e produz benefícios para a coletividade.

Justamente por seu potencial de criação de equilíbrios cooperativos, a confiança é vista como um fenômeno a ser estimulado na vida social. Muitos dos estudos relacionados à problemática da confiança colocam a normatividade em seu horizonte imediato⁹. Estes são explícitos na afirmação de que a pesquisa científica nessa área é importante não só para a compreensão da realidade, como também para orientar o desenho de instituições que permitam aos indivíduos transpor situações de dilema¹⁰ com melhores resultados. Nesse estudo, vale registrar, não estarei preocupados com contribuições para a tecnologia institucional.

Além da normatividade, outra marca dos estudos a respeito de confiança é que eles ocupam uma área de encontro interdisciplinar. Biólogos têm criado modelos evolucionários nos quais variáveis ambientais pressionam por determinadas adaptações cognitivas e permitem práticas cooperativas e de reciprocidade entre os organismos. Economistas buscam compreender o papel da variável confiança nas relações de troca mercantil e tratam-na como uma *commodity* dos sistemas sociais. Psicólogos investigam, entre outros assuntos, a capacidade diferencial dos indivíduos de confiar. Sociólogos, por sua vez, concentram-se na explicação da relação das variáveis contextuais com a capacidade dos indivíduos de confiar. Antropólogos, estudantes de inteligência artificial e filósofos também são citados como participantes dessa área de estudos (Walker & Ostrom, 2003).

Apesar dos esforços conjuntos, há a percepção por parte dos estudiosos que ainda será longo o caminho até a obtenção de uma teoria sistemática da confiança. É preciso criar melhores instrumentos para a mensuração da confiança (Hardin, 2003) e determinar com mais exatidão quais são as circunstâncias que facilitam sua emergência (Cook & Cooper, 2003).

⁹ O famoso artigo “Construindo confiança” de Locke (2001), por exemplo, busca afirmar a eficácia de determinados mecanismos para fazer com que a confiança germine mesmo em áreas onde esse recurso é reconhecidamente escasso.

¹⁰ Situações de dilema, segundo Ostrom (2003), são aquelas em que indivíduos têm de fazer escolhas de forma interdependente. Várias situações da vida cotidiana podem ser tomadas como dilemas, mas o mais clássico exemplo na literatura, confirmando o horizonte normativo que se antepõe à grande parte dos estudos de confiança e cooperação, é a provisão de bens públicos.

Admite-se que a produção de estudos, em sua maioria de caráter experimental, tem-se intensificado. Contudo, os achados provenientes desses estudos ainda não são codificados e explicados por uma teoria plenamente desenvolvida (Cook & Cooper, 2003).

Definindo confiança

Assim, tendo tecido alguns comentários a respeito da produção teórica que toma o fenômeno da confiança como seu objeto e estabelecido, ainda que de forma breve, a historicidade intrínseca ao problema, posso passar a definir exatamente o que a confiança é. Vale a ressalva de que me refiro à confiança típica das sociedades modernas.

Em primeiro lugar, a confiança só existe perante algum grau de liberdade por parte de, pelo menos, um dos agentes (Gambetta, 2000). Em uma situação em que os indivíduos estão obrigados a seguir um curso de ação determinado é impossível falar em confiança. Nesse caso, os indivíduos agirão da forma prevista e, portanto, não será preciso confiar. A confiança remete a circunstâncias em que alternativas são consideradas e em que escolhas podem ser feitas (Luhmann, 2000; Hart, 2000). Só se confia em quem pode escolher – não livre de constrangimentos, é verdade – agir de acordo com nossas expectativas ou “trair nossa confiança”.

Em segundo lugar, a confiança relaciona-se intimamente com o risco (Luhmann, 2000). Todo indivíduo que confia acredita que aquele em quem depositou confiança não irá agir de modo prejudicial a ele. Quem confia coloca-se em situação de risco porque, de alguma maneira, apostou em um determinado curso de ações e agora se encontra vulnerável (Ostrom & Walker, 2003). Dependendo da escolha do agente no qual a confiança foi depositada, aquele que nele confiou pode sofrer danos consideráveis.

Em terceiro lugar, existe o problema da incerteza. A liberdade dos outros só nos coloca em situação de risco porque ela impõe incerteza em relação ao desenrolar dos acontecimentos. Se houvesse evidência o suficiente para que o indivíduo antecipasse com razoável precisão como aqueles com os quais se relaciona agirão, não haveria necessidade de confiança, dar-se-ia um cálculo. Torna-se necessário confiar porque o agente dispõe de um conjunto de evidências que se revela inconclusivo. É por isso que o risco se faz presente, porque não se pode determinar com exatidão o que se seguirá. Só há confiança onde há alguma medida de ignorância, ou em outras palavras, onde não há garantias de que o confiado se mostrará digno da confiança nele depositada. Por isso mesmo, não se pode equiparar o ato de confiar a uma escolha racional (Luhmann, 2000). Não se trata de um cálculo entre custos e benefícios. O cálculo não se dá porque as evidências não são claras e também porque o dano possível pode ser maior que a vantagem que se busca.

Em quarto lugar, deve-se qualificar a confiança como um tipo de crença (Hart, 2000). Sabendo-se que ela existe em relação a evidências que se mostram inconclusivas, ela difere de uma atitude de convicção a respeito de algo. A confiança remete a uma expectativa sobre o curso dos eventos. Entretanto, não se deve reduzir o problema da confiança ao das expectativas por parte dos agentes (Hardin, 2003).

Em quinto lugar, a confiança de que tratei diferencia-se também da “confiança cega” e da “desconfiança absoluta” (Gambetta, 2000). A confiança cega independe do exame cauteloso das evidências disponíveis. Muitas vezes ela pode simplesmente inexistir, contudo, acredita-se que os eventos seguirão determinado curso, criando bases para a decisão individual. Por outro lado, a desconfiança completa implica atitude não-colaborativa para com outro agente. A confiança é o que existe entre essas duas atitudes polares. Assim, pode-se dizer, à maneira de Gambetta (2000), que a confiança é um nível particular de uma distribuição probabilística acessada pelo agente que necessita visualizar como outros agentes

agirão. Os valores dessa escala oscilam entre 0 e 1, sendo 0 a desconfiança completa e 1 a confiança cega. No ponto médio, isto é, na incerteza, coloca-se a atitude de confiança.

Da mesma forma, quando um agente estima as probabilidades de realização dos variados cursos de ação, pressupõe-se que aquele com quem ele está a se relacionar não é nem um tolo nem alguém incapaz de agir em conformidade com os desejos e com as expectativas do primeiro. O outro da relação de confiança é pensado como alguém que, sob determinadas condições de interação, pode estar disposto a cooperar (Gambetta, 2000). Vale indicar nesse ponto que a noção de confiança é forçosamente relacional, uma vez que só faz sentido falar em confiança quando dois ou mais agentes estão interagindo.

Em sexto lugar, coloca-se a problemática do tempo. Todo aquele que confia está, na verdade, tomado por determinadas crenças, ou ainda, expectativas, sobre como os eventos se desenrolarão no futuro. Contudo, a confiança não aponta somente para o devir. Essas crenças são formadas a partir de determinadas evidências, informações e impressões recolhidas em momentos anteriores à decisão do curso de ação a ser seguido, isto é, no passado. Além disso, a expectativa de que um certo futuro venha a existir condiciona a opção no presente por um curso de ação dentre todos os possíveis. Desse modo, pode-se afirmar, a confiança conecta passado, presente e futuro.

Em sétimo lugar, a confiança relaciona-se com a ausência no tempo e/ou no espaço (Giddens, 1991). É preciso que as ações do outro, por algum motivo, não possam ser monitoradas em toda sua extensão pelo agente que confia. Sendo essa monitoração possível, a confiança não está presente (Dasgupta, 2000).

Em oitavo lugar, ao mesmo tempo que a confiança é uma noção relacional, o ato de confiar está centrado em um sujeito. É esse que estima, a partir de evidência inconclusiva, as probabilidades sobre como os outros irão se comportar em uma ocasião futura. Entretanto, a confiança não pode ser manipulada pela vontade (Gambetta, 2000). Posso querer confiar em

alguém, ou ainda que outros confiem em mim ou em outro, porém isso não irá acontecer só porque assim desejo. Isso implica aceitar que a decisão de confiar não é uma decisão em toda extensão do termo.

Nesse ponto já é possível estabelecer uma definição sintética de confiança: trata-se de uma propensão da parte de um agente a crer que aquele com quem ele se relaciona, o qual não pode monitorar completamente e sobre quem dispõe de um conjunto de evidências que não oferecem convicção sobre seu comportamento futuro, não agirá em prejuízo daquele, de tal maneira que é possível aceitar uma condição de vulnerabilidade e cooperar com o primeiro.

Vale apontar que essa definição, apoiada nos oito pontos anteriormente desenvolvidos, difere em algum grau do peculiar uso que Giddens (1991) faz do termo. No aparato conceitual desse autor, a confiança nos outros é uma necessidade psicológica humana e assegura aquilo que ele denomina “segurança ontológica”¹¹. Assim, a confiança não existe para com indivíduos e não está relacionada com a escolha individual de cursos de ação. É sim algo abstrato, uma crença, ou, ainda, uma forma de fé que sustenta a realidade humana. Em condições de espaço-tempo distanciados, ou seja, na modernidade, a confiança torna-se ainda mais central para a existência humana, uma vez que as seguranças providas pelo parentesco, pelo local, pela religião e pela tradição perdem força. Nesse contexto, são os “sistemas abstratos desencaxados”¹² que conferem as bases necessárias para a atividade humana. No entanto, apesar de não adotar nesse trabalho a concepção de confiança desse autor, utilizarei sua idéia de “confiança em sistemas”, a qual desenvolverei mais adiante.

Tendo tratado do que é a confiança, cabe ainda estabelecer o contrário da confiança, isto é, a desconfiança. No que tange às pessoas, a desconfiança revela-se como um descrédito em relação às reivindicações de integridade sustentadas, mesmo que implicitamente, por

¹¹ A “segurança ontológica” é a crença na continuidade da auto-identidade e dos ambientes social e material em que os agentes vivem. Trata-se de uma realidade íntima e emocional, não de uma resposta racional a questionamentos existenciais. É uma necessidade humana, pois sem ela os agentes podem ser tomados por um sentimento de pânico existencial.

¹² Mais à frente farei referências a eles, precisando o significado desses conceitos.

essas. Em relação aos sistemas, a desconfiança conforma um persistente ceticismo e uma atitude negativa para com a perícia, seus representantes e com os sistemas que encontram nela as suas bases¹³.

Algumas especificidades do fenômeno confiança

Tendo apontado os aspectos fundamentais do fenômeno social da confiança, é possível ainda tecer algumas observações acessórias a seu respeito.

A ligação entre confiança e liberdade pode ser reafirmada. Dasgupta (2000) nota que a confiança só existe uma vez que é apresentado algum grau de incongruência entre ação individual e valores ou normas estabelecidos. Não existiria confiança se todos os agentes se comportassem de acordo com as prescrições dos códigos sociais¹⁴.

Refiro-me o tempo todo à confiança que existe nas chamadas sociedades modernas. Giddens (1991) chama atenção para o fato de que, em condições de modernidade, a confiança não é dada. Faltam as garantias providas pela tradição, pelos sistemas de parentesco, pelo pertencimento à comunidade local e pelo compartilhamento da mesma cosmologia para dissipar a incerteza. Logo, nas sociedades modernas a confiança estabelece-se como um projeto. Como não é dada, ela deverá ser trabalhada. As relações sociais modernas exigem o investimento em um processo por meio do qual os agentes paulatinamente se revelam um ao outro, criando condições para que a confiança erija-se.

¹³ Giddens, (1991) que, como vimos, aproxima a noção de confiança da de crença e de fé, acredita que a concepção de desconfiança não é suficientemente forte para figurar como antítese de confiança. Para expressar a antítese dessa realidade emocional que a confiança representa, conforme o referido autor, *angst* (pavor existencial) seria um termo um tanto melhor.

¹⁴ Decorre daí que uma sociologia que trata da problemática da confiança deve ser necessariamente uma sociologia que confere algum grau de liberdade aos atores sociais. Em um mundo de comportamentos rigidamente determinados, escolhas não são possíveis e a incerteza permanece afastada, de tal forma que falar em confiança torna-se inadequado. Ao contrário, se os atores podem, apesar dos constrangimentos que pesam sobre eles, escolher de alguma maneira o curso de ação a ser seguido, o conceito de confiança torna-se fundamental para a compreensão das interações.

A confiança é notadamente algo frágil. Ela surge não das evidências que os agentes coletam na realidade que os cerca. Ao contrário, a confiança nasce da falta de evidências contrárias a essa atitude (Gambetta, 2000). Os indivíduos confiam porque não desconfiam suficientemente. Examinando o comportamento de outro agente, é fácil encontrar evidências de uma conduta que não inspira confiança. O oposto, obter provas da confiabilidade de um agente, é virtualmente impossível. Good (2000) oferece um indício nessa direção ao apontar que perdemos a confiança em alguém em quem confiamos no momento exato em que essa pessoa contraria nossas expectativas e faz algo ruim para nós e que, no entanto, não passamos a confiar em alguém em quem não confiamos quando essa pessoa nos faz uma benesse. Isso porque o fato de ela ter feito algo de bom não implica que ela não seja capaz de fazer algo ruim no futuro. Logo, a confiança estabelece-se quando não há motivos para crer que aquele com quem se relaciona comportar-se-á de forma diferente da imaginada.

Incerteza e confiança estão intimamente relacionados, isso já foi colocado neste trabalho. Não foi especificado, contudo, que a humanidade, através dos tempos, utilizou-se de um expediente para lidar com o problema da incerteza, qual seja: quando a possibilidade de ser ludibriado ou explorado é colocado para os agentes, eles tendem a formar compromissos entre si – fato esse atestado por inúmeros experimentos¹⁵. Modifica-se o conjunto de alternativas disponíveis através de coerção, de contratos, de compromissos e de promessas, de maneira que, ao se tornar os comportamentos não-cooperativos mais custosos, incentiva-se que as condutas permaneçam mais próximas do desejado (Gambetta, 2000). Vale apontar que esse expediente, embora eleve os níveis de comportamento cooperativo, não produz necessariamente mais confiança.

É certo que os compromissos firmados não podem prever todos os percalços e eventualidades que cercam uma relação social onde algum grau de incerteza se faz presente.

¹⁵ Por exemplo, Ostrom, 2003; Cook & Cooper, 2003 e Yamagishi, 2003.

A confiança pode surgir como solução para a cooperação quando ocorre algo que não foi previsto quando da formação dos compromissos (Dasgupta, 2000).

A solução da formação de compromissos tem suas limitações. Em primeiro lugar, ela encontra níveis de mutualidade, de legitimidade e de sucesso tão variados quanto as formas particulares que esses compromissos assumem (Gambetta, 2000). E, em segundo lugar, como aponta Ostrom (2003), ela apresenta uma limitação intrínseca: ao mesmo tempo que é reduzido o risco de ser ludibriado por agentes que fazem parte do grupo no qual o compromisso é reconhecido, agentes que se situam para além desses limites podem ser percebidos como não-confiáveis. Os ganhos que poderiam ser auferidos ficam restritos a um conjunto delimitado de agentes. Yamagishi (2003) repete a mesma idéia com um linguajar próprio dos economistas: “a formação de compromissos reduz os custos de transação, por um lado, mas impõe custos de oportunidade, por outro”¹⁶.

Da confiança, pode ser dito que é um recurso escasso. Ela não está presente em todos os contextos de ação humana; por conseguinte, com ela não se deve contar. Entretanto, não pode ser equiparada a outros tipos de recursos, uma vez que a maioria destes se desgasta quando utilizado. É o caso do solo, da eletricidade, dos alimentos, da força de trabalho, entre muitos outros. Reconhece-se entre os estudiosos do tema que a confiança é um recurso especial nesse particular. Quando ela se apresenta tende a auto-reforçar-se, pois facilita o surgimento de atitudes colaborativas, e essas são percebidas por outros agentes como sinal de que os outros são confiáveis. Assim, podem se formar círculos virtuosos de confiança (Putnam, 1997).

No entanto, o contrário pode ocorrer também. A desconfiança, quando estabelecida, pode promover tendências não-cooperativas iniciais que emitam sinais de que o comportamento cooperativo pode não ser o mais racional em situações de dilema. Uma vez

¹⁶ Yamagishi, T. Cross-Societal Experimentation on Trust. In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and Reciprocity**. Russel Sage: New York, p. 359.

que tais sinais são percebidos pelos agentes, a desconfiança é alimentada em espiral, gerando uma realidade consistente com o clima inicial de desconfiança.

Uma última especificidade do recurso confiança deve ser apontada, qual seja, há uma vinculação entre a confiança que os indivíduos depositam uns nos outros e nas agências punitivas. Se não há confiança na agência responsável por punir indivíduos que apresentam comportamento desviante, a capacidade de confiar em outros indivíduos é comprometida. Essa relação confere à confiança uma fragilidade adicional, uma vez que pode produzir um efeito em cadeia, derrubando os níveis de confiança em um contexto social específico.

Confiança e cooperação

Neste ponto, é útil estabelecer a diferença entre confiança e cooperação na literatura sociológica. Essa diferenciação é muitas vezes desprezada pelos estudiosos da confiança. Contudo, creio que seu apontamento abre caminho para a clarificação conceitual e confere à noção de confiança uma maior operacionalidade.

Williams (2000) assim define cooperação: “dois agentes cooperam quando se engajam em uma ação conjunta¹⁷ na qual o sucesso depende da ação de cada um deles, e a ação necessária de pelo menos um deles não está sobre o controle imediato do outro deles”¹⁸. Para Gambetta (2000), o conceito de cooperação está estreitamente vinculado à idéia de acordos sobre regras entre agentes – sejam esses indivíduos, firmas ou governos – durante uma interação. Portanto, a ação conjunta em uma situação onde há algum grau de liberdade e o acordo sobre regras são os traços fundamentais da cooperação.

Vê-se que a definição não é igual a de confiança. No entanto, muitos estudos confundem esses dois conceitos. Tomam a cooperação em situações de dilema como um

¹⁷ “*Joint venture*”, no original.

¹⁸ WILLIAMS, B. Formal structures and social reality. Disponível em: <http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/williams3-13.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006), p. 7

índice de confiança, como se o fato dos agentes se engajarem em uma ação conjunta fosse um sinal inequívoco de confiança um no outro. Entretanto, deduzir confiança da existência da cooperação é claramente um erro. Um indivíduo pode tornar-se cúmplice de um crime por estar sob sérias ameaças, por exemplo. Nesse caso, sua cooperação deve ser atribuída à coerção a que está submetido.

Na confusão entre as noções de confiança e de cooperação reside um dos grandes obstáculos para o desenvolvimento dos estudos sobre o primeiro fenômeno. Ao invés de tratar a cooperação como uma forma redefinida de confiança, a relação entre os dois conceitos, longe de ser simples, constitui um desafio aos estudiosos do tema.

Aparentemente, a confiança está presente em algumas relações de cooperação, e em outras não. Em geral, as pessoas cooperam para uma ação conjunta somente na medida em que têm algum tipo de segurança de que a outra parte não vai tomar um caminho diverso do que elas esperam (Williams, 2000). Contudo, essa segurança pode estar baseada em alguns elementos além da confiança. Linhas acima, referi-me à coerção. Mas além dela, vários tipos de incentivos advindos do contexto social podem criar essa segurança. Na verdade, a confiança surge justamente quando as evidências que podem criar segurança para aquele que está a decidir se empreende ou não uma ação conjunta - ou seja, se coopera ou não - são inconclusivas. Nesses casos, a crença de que o outro não vai “dar para trás”, isto é, a confiança, pode ser decisiva para a cooperação.

Uma questão que decorre dessa é a das relações de causa e efeito entre confiança e cooperação. O que vem antes? Essa é também uma questão complexa. Como apontei acima, é possível admitir que a cooperação tenha início sem confiança. No entanto, quando altos níveis de cooperação estão estabelecidos, mais indivíduos aprenderão a confiar nos outros. Nesse caso, a confiança é um subproduto de uma cooperação alcançada de outras formas. Mas, simultaneamente, a confiança criada nesse processo pode alimentar mais ainda atitudes

cooperativas, elevando seus níveis estabelecidos. Dessa forma, cooperação e confiança são variáveis que podem reforçar-se mutuamente - sendo o contrário igualmente verdadeiro, a falta de um pode afetar o outro negativamente (Ostrom, 2003). Por outro lado, é possível admitir relações de cooperação que tenham seu princípio e alicerce na crença da probidade do comportamento de outrem, isto é, na confiança.

De maneira que se pode concluir que a confiança pode ser, por vezes, um subproduto das relações cooperativas, e noutras vezes ainda, um fator que desencadeia a cooperação.

Tipos de confiança

Com o intuito de estabelecer maior precisão conceitual e de contribuir para a compreensão da problemática da confiança, vários autores têm procurado estabelecer outras diferenciações relacionadas ao tema. Destarte, surgem vários tipos de confiança na produção bibliográfica.

Yamagishi (2003), em provocativo artigo comparando experimentos laboratoriais sobre confiança com indivíduos japoneses, de um lado, e estadunidenses, de outro, estabelece dois tipos de confiança: “*assurance*”, significando por essa expressão um sistema social de monitoração e de sanção que provê incentivos para que os indivíduos comportem-se de maneira “confiável”; e “confiança” (propriamente dita), que existe quando um agente leva em consideração o interesse de seu parceiro de interação, por qualquer motivo que seja (amizade, amor, etc.). O primeiro seria típico da sociedade japonesa, enquanto o segundo existiria nos EUA.

Hardin (2003) diferencia “confiança mútua”, “confiança de uma via” e “relações consistentes”¹⁹. A “confiança mútua” relaciona-se, geralmente, com interações de longo

¹⁹ *thick relationships*, no original.

prazo, em que um dos agentes faz algo por seu parceiro hoje e este age reciprocamente no futuro. Na “confiança de uma via”, há um agente que assume o risco de cooperar sem ter indícios de que seu parceiro agirá reciprocamente, e este decide por honrar a confiança nele depositada ou não sem correr nenhum risco (por isso a confiança é “de uma via”). O último dos tipos criados pelo autor, o das “relações consistentes”, corresponde, na verdade, à maioria das situações da vida real. Nessas, efeitos contextuais tais como informação prévia, reputação, recompensas, sanções e “efeitos de terceiras-partes” estão o tempo todo presentes.

Luhmann (2000) estabelece precisa diferenciação entre “*confidence*” e “*trust*”²⁰. Como vimos, segundo o autor, o termo risco, designando que resultados não esperados podem ser consequência das decisões dos indivíduos, é uma criação moderna. A confiança (“*trust*”) é justamente a forma através da qual os homens lidam com o problema do risco. Se o indivíduo faz escolhas, considera alternativas, está em situação de “*trust*”. Se, inversamente, não considera, pois acredita estar diante de uma situação em que os resultados são contingentes, o indivíduo está em situação de “*confidence*”. Confiança do tipo “*trust*” pressupõe, portanto, consciência do risco e da escolha. “*Confidence*” remete a contingências e perigos, simplesmente.

A relação entre “*confidence*” e “*trust*” é altamente complexa, de forma que não explorarei a fundo a questão. Vale dizer, entretanto, que não se trata de um jogo de “soma zero”, isto é, mais “*trust*” não é igual a menos “*confidence*”. Os sistemas podem exigir doses crescentes de um e de outro. O caso do dinheiro ilustra-o bem. Em geral, a aceitação do dinheiro não passa pela consideração de alternativas (situação de “*confidence*”). Todavia, a decisão de como investi-lo exige “*trust*” (considerar alternativas em uma situação de risco). Na visão de Luhmann, esses dois fenômenos, embora intimamente relacionados, são distintos um do outro. Isso pode ser verificado pelo que ocorre na falta de cada um deles. Se um

²⁰ Como a tradução dos dois termos para o português seria “confiança”, mantive os termos originais nesse trecho. Vale esclarecer que, nesse trabalho, quando me referi à palavra “confiança”, em português, sua melhor tradução para o inglês seria “*trust*”.

sistema sofre de falta de “*confidence*”, geram-se sentimentos de insatisfação, de alienação e até de anomia. De outro modo, se falta “*trust*”, mudam as formas pelas quais as pessoas decidem a respeito de assuntos importantes e as possibilidades de atividades são reduzidas.

Giddens (1991) discorda dos pormenores das distinções de Luhmann. Para ele, as distinções risco/perigo e confiança/crença não se sustentam, e a confiança não está necessariamente relacionada com a consciência e com a ação individual, uma vez que pode-se estar correndo risco mesmo sem que se aja ou que se saiba. Todavia, o que quero apontar aqui não são as divergências em suas minúcias. Interessa-me que, apesar das diferenças conceituais com outros autores, Giddens estabelece uma distinção fértil para fins desse estudo e da discussão sobre confiança de uma maneira geral. Para o autor, a confiança confere as bases não só das relações entre agentes propriamente ditas. Em condições de modernidade, confia-se também em sistemas abstratos. Ao mesmo tempo em que se formam “compromissos com rosto” na relação com outros seres humanos, formam-se “compromissos sem rosto”, firmados com as “fichas simbólicas” e com os “sistemas perito” (variedades de sistemas abstratos apontados pelo autor).

As fichas simbólicas são definidas pelo autor como “meios de intercâmbio que podem ser ‘circulados’ sem ter em vista as características específicas dos indivíduos ou dos grupos que lidam com eles em qualquer conjuntura particular”²¹. O dinheiro é a ficha simbólica por excelência. Constitui um meio de conectar crédito e dívida em circunstâncias em que a troca imediata de bens ou de serviços seria impossível. Em relação aos objetivos deste trabalho, deve-se indicar como, já na definição, Giddens enfatiza que a confiança nas fichas simbólicas não está relacionada com o indivíduo que as porta. É no dinheiro, essa realidade abstrata, em que se confia, não naquele que paga.

²¹ GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. Unesp: São Paulo, 1991, p. 30.

O outro dos sistemas abstratos tratados por Giddens, os sistemas perito, são definidos como “sistemas de excelência técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social em que vivemos”²². Esses sistemas não são somente chamados a dirimir problemas técnicos de quando em quando. Ao contrário, em condições de modernidade, estão presentes a todo o momento na vida do indivíduo.

A título de exemplo, tomemos alguns momentos de um dia comum na vida de um indivíduo moderno. Este consegue se deitar e dormir em casa porque ali se sente seguro. Não considera a possibilidade daquele gigante de concreto armado desabar; assim, consegue relaxar até dormir. Acordando, ouve as notícias no rádio, sem ter conhecimento de como o aparelho capta ondas eletromagnéticas e as transforma em som. Simplesmente acredita, quando liga o aparelho, que ele funcionará da maneira que espera. Toma seus remédios, ignorando sua composição e como ela afetará o seu organismo criando o resultado esperado. O que faz é os engolir. Desce no elevador sem atinar para o sofisticado mecanismo que o propulsiona. Pega seu carro e o dirige até o aeroporto, mesmo sem conhecer o suficiente para entender como o combustível produz a explosão que gera o movimento acelerado do agregado metálico de quase uma tonelada. Não se pergunta, pisa no acelerador. Na entrada do aeroporto, a porta se abre assim que ele se aproxima. Como isso ocorre é um mistério para o nosso “indivíduo prototípico”. Ademais, ele mesmo não pára para refletir sobre o assunto. Atravessa o portão apressado em direção ao guichê, onde a atendente confirma a reserva que ele fez por meio de seu computador pessoal no dia anterior. É bem verdade que ele não entende de sistemas de informação, nem de sua transmissão *wireless* ou por fibra ótica. O que lhe importa é que efetuou uma reserva e que a atendente a reconhece. Alguns minutos depois – acusa seu relógio movido a quartzo, algo que ele nunca viu – já está dentro do avião. Aqui,

²² GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. Unesp: São Paulo, 1991, p. 35.

o indivíduo fraqueja em sua confiança. Como 66% das pessoas²³, ele tem medo de avião e pensa consigo: “não faz sentido, como esta jamanta pode voar?”.

Perscrutando em lente macroscópica algumas poucas horas da vida desse indivíduo que, embora imaginário, poderia ser qualquer um de nós, pode-se ter a dimensão de como a vida moderna está, toda ela, inscrita em sistemas-perito²⁴. Os problemas os quais enfrento nesta pesquisa relacionam-se intimamente com a temática dos sistemas-perito e da confiança dos usuários no funcionamento adequado desses sistemas.

Como busquei mostrar acima, quando me vali do exemplo do uso de aviões por viajantes, nem todos os sistemas incitam nas pessoas a mesma confiabilidade. No mundo moderno, ela desenvolve-se com alguma facilidade, pois a confiança em um tipo específico de sistema-perito pode alicerçar a confiança em outro tipo. No entanto, essa confiança não deixa de ter de ser construída de alguma forma e variadas resistências do público podem ocorrer. É o caso do uso da Internet. Acredito, ainda, que a veiculação da informação a respeito de crimes realizados através desse meio torna-se um complicador adicional para que os indivíduos venham a confiar nesse tipo específico de sistemas perito.

Dessa forma, a distinção operada por Giddens entre confiança em pessoas, de um lado, e confiança em sistemas abstratos – notadamente, sistemas perito –, de outro, constitui ferramenta importante para este estudo, uma vez que, creio, enfrento um problema que se relaciona com essas duas formas diversas de compromisso (“com rosto” e “sem rosto”, no linguajar do sociólogo britânico).

²³ OGLOBO ON LINE Pesquisa revela que 66% dos passageiros consideram arriscado voar. <http://oglobo.globo.com/pais/mat/2006/12/16/287089499.asp>. (acesso em 20/02/2007)

²⁴ O autor chega mesmo a afirmar que ninguém, em condições de modernidade, pode sair completamente dos sistemas abstratos. No limite, aponta, todos os indivíduos do planeta podem sofrer as conseqüências de um evento catastrófico como uma guerra nuclear, por exemplo.

Apreciação crítica de alguns *a priori* aceitos por muitos estudiosos da confiança

Tendo definido a confiança e apontado tipificações e distinções operadas por alguns estudiosos, cabe agora indicar pressupostos presentes em muitos estudos sobre a temática da confiança, para que deles possa me afastar quando assim julgar oportuno.

Como Ostrom (2003) aponta – e, de certa maneira, Cook & Cooper, 2003 –, há dois elementos fundamentais para a explicação sociológica do fenômeno da confiança. De um lado, há o modelo de indivíduo utilizado. A maneira pela qual a teoria pressupõe suas formas de compreender o mundo que o cerca e de agir sobre ele em muito condiciona a forma como ele poderá encarar o referido fenômeno. O mesmo ocorre com o contexto social. A concepção de contexto ou de situação na qual esses atores estão inscritos participará das possibilidades explicativas que a teoria pode oferecer sobre a confiança. Esses elementos, ou melhor, níveis analíticos, entrecruzam-se, obviamente. O contexto participa da definição das motivações, e estas estão relacionadas com a construção da situação na qual se age²⁵. Por fim, cabe acrescentar, também é fundamental para a explicação saber o tipo de metodologia utilizada para chegar a proposições sobre o fenômeno da confiança.

Alguns autores (Williams, 2000; Hardin, 2003) têm se referido à existência de uma teoria *standard* da confiança. Esta pode ser aproximada de uma teoria da escolha racional, uma vez que seu principal pressuposto relaciona-se com a idéia de racionalidade individual. Na teoria *standard*, os indivíduos têm conhecimento sobre a estrutura de recompensas exogenamente fixada em determinada situação (Ostrom, 2003). Possuem também a totalidade das informações relevantes e estáveis hierarquias de preferências (Williams, 2000), que se tornam orientadores de sua ação. Isso porque os indivíduos, segundo essa teoria, têm

²⁵ Pode-se dizer que o problema da articulação entre “ator” e “contexto” nos estudos de confiança remete, de forma geral, à persistente dualidade entre “ação” e “estrutura” da qual a teoria sociológica vem tentando escapar há algumas décadas (Alexander, 1987). Sustentei aqui que os estudos sobre confiança e cooperação necessitam atentar mais abertamente para essa dificuldade, de forma que os modelos ganhem em poder explicativo.

motivações egoísticas, isto é, não consideram outra realidade a não ser o seu auto-interesse (Cook & Cooper, 2003). Dado o auto-interesse, determinadas preferências que devem ser satisfeitas, informações relevantes a serem consideradas e a estrutura de recompensas das situações, os indivíduos são capazes de calcular racionalmente, dentre todas as possibilidades, qual a melhor saída para uma situação de dilema. Movem-se pelo ótimo, sugere a teoria *standard*.

Hardin (2003) aponta, para além da idéia de racionalidade, como a confiança, nas versões da teoria *standard*, está fundada em dois elementos. Em primeiro lugar, nos incentivos de um indivíduo para ser responsivo em uma situação de dilema. São esses que produzirão a cooperação, uma vez que o indivíduo só cooperará se os incentivos vierem de encontro aos seus interesses. E, em segundo lugar, no conhecimento daquele que confia nas razões (incentivos) que aquele no qual a confiança é depositada tem para portar-se de maneira confiável. Só assim a confiança poderá se estabelecer, visto que o ato de confiar se mostrará de interesse dos agentes. Estes terão a mínima segurança sobre como o outro irá se portar. Assim, a confiança torna-se uma questão cognitiva, isto é, de conhecimento (sobre como o outro vai se portar em determinada situação).

Em relação ao contexto ou à situação em que a relação de confiança ocorre, é de se notar que os elementos que a compõe, segundo a teoria *standard* da confiança, são tão somente dois indivíduos, sujeitos e objetos do ato de confiar, e algo sobre o qual se confia (Hardin, 2003). Esse pressuposto explica porque a teoria *standard*, ao tratar do fenômeno da confiança, tem feito do “dilema do prisioneiro”²⁶ a situação paradigmática para a análise da cooperação e da confiança, fato apontado por Cook & Cooper (2003).

²⁶ O dilema do prisioneiro clássico funciona da seguinte forma: dois suspeitos, A e B, são presos pela polícia. A polícia tem provas insuficientes para condená-los, mas, separando os prisioneiros, oferece a ambos o mesmo acordo: se um dos prisioneiros testemunhar para a procuradoria contra o outro e o outro permanecer em silêncio, o dedo-duro sai livre enquanto o cúmplice silencioso cumpre 10 anos de sentença. Se ambos ficarem em silêncio, a polícia só pode condená-los a 6 meses de cadeia cada um. Se ambos traírem o comparsa, cada um leva 2 anos de cadeia (em abstrato, não importa os valores das penas, mas o cálculo das vantagens de uma decisão cujas

Um elemento que caracteriza os estudos de confiança, além da existência da teoria *standard*, mas muitas vezes se combinando com ela, é a utilização de experimentos (“jogos”) como metodologia de pesquisa. Essa maneira de realizar pesquisa desenvolveu-se na década de 60, principalmente a partir do trabalho de alguns psicólogos sociais (Cook & Cooper, 2003). Desde então grande parte dos estudos relacionados com as temáticas da cooperação e da confiança têm feito uso desse expediente. Uma justificativa para a adoção desses métodos é que estudos de campo poderiam muitas vezes se tornar caros e ineficientes e não permitiriam, da mesma maneira que os estudos experimentais, testar hipóteses de pesquisa (Walker & Ostrom, 2003).

Em conjunto, esses pressupostos metodológicos e analíticos têm criado obstáculos para a explicação das evidências empíricas relacionadas com os fenômenos da confiança e da cooperação. Verifica-se um descolamento entre teoria e comportamento efetivo de tal monta que muitos autores têm desacreditado da autoridade explicativa desses modelos de análise (Gambetta, 2000; Ostrom, 2003; Ostrom & Walker, 2003). Demonstram como os níveis de cooperação, no mundo real, são superiores aos previstos pela teoria. Mesmo estudos laboratoriais têm oferecido evidências de que os indivíduos cooperam em taxa considerável mesmo quando os jogos têm uma rodada só (Hardin, 2003)²⁷. Como afirmam Walker & Ostrom, baseado em um conjunto de estudos sobre confiança e cooperação, indivíduos não são tão desconfiados, aproveitadores (“*free-riders*”) e não-confiáveis, como seria de se supor

conseqüências estão atreladas às decisões de outros agentes, onde confiança e traição fazem parte da estratégia em jogo). Cada prisioneiro faz sua decisão sem saber que decisão o outro vai tomar e nenhum tem certeza da decisão do outro. A questão que o dilema propõe é: o que vai acontecer? Como o prisioneiro vai reagir? O fato é que pode haver dois vencedores no jogo, sendo esta última solução é a melhor para ambos, quando analisada em conjunto. Entretanto, os jogadores confrontam-se com alguns problemas: confiam no cúmplice e permanecem negando o crime, mesmo correndo o risco de serem colocados numa situação ainda pior, ou confessam e esperam ser libertados, apesar de que, se ele fizer o mesmo, ambos ficarão numa situação pior do que se permanecessem calados?

Adaptado de WIKIPEDIA Dilema do Prisioneiro. http://pt.wikipedia.org/wiki/Dilema_do_prisioneiro (acesso em 21/02/2007).

²⁷ Para esse caso, por exemplo, a teoria *standard* preveria um nível de cooperação zero, uma vez que, em um jogo de uma só rodada, onde a punição é impossível, seria mais vantajoso que o agente não arcasse com os custos da cooperação. No entanto, não é isso que se dá, mesmo em situações de laboratório. De acordo com Hardin (2003), a cooperação do primeiro em jogos de uma só rodada constitui um mistério ainda a ser desvendado pela teoria.

pela forma como são retratados em muitos estudos. Esse conflito aberto entre teoria e dados empíricos implica, necessariamente, a revisão dos pressupostos de análise.

Assim, os modelos (de indivíduo e de contexto social) e as metodologias retratados acima e utilizados por muitos estudos de confiança devem ser apreciados criticamente, uma vez que se mostram em desacordo com a realidade social. Cabe, por ora, fazer algumas reservas à sua utilização, apontando perspectivas alternativas.

A crítica da teoria da escolha racional, em suas versões mais ortodoxas, encontra na obra do sociólogo Elster (1994) uma importante fonte. Para o autor, há que se admitir a falibilidade da racionalidade humana. As escolhas se fundamentam em preferências, que, por sua vez, são causadas pelo desejo. Este, por definição, não é um elemento racional, de maneira que a base última da escolha racional é irracional. Além disso, as oportunidades não são dados objetivos e estanques nos quais a racionalidade encontra bases para trabalhar. Os indivíduos mantêm crenças sobre a existência de determinadas oportunidades, não as percebendo em sua totalidade.

A escolha racional realiza-se com base em uma massa de informações. Good (2000), opondo-se à teoria *standard* e à idéia de racionalidade perfeita, afirma que a computação de informação tem seus custos, de maneira que os atores não são livres para manejar a informação e dela extrair resultados ótimos. Como aponta Elster, as próprias evidências que apóiam a escolha devem ser recolhidas em quantidade ótima. Os dois últimos, assim como Gambetta (2000), tratam ainda dos efeitos de *wishful thinking* como limitadores da racionalidade. Apresentam evidências de que os indivíduos podem buscar informações que confirmem sua visão anterior da realidade, de forma a não ter de se desfazer de suas concepções, o que limita sua capacidade de avaliar racionalmente o curso de ação ótimo em uma dada situação.

Ainda tratando da falibilidade da racionalidade, é preciso afirmar a ignorância dos indivíduos a respeito do cálculo. Essa é uma habilidade que não é inata ao ser humano, e sim apreendida. Além disso, há limites cognitivos para essa habilidade (Williams, 2000). O cálculo pode ser atrapalhado também pela indeterminação, por parte dos indivíduos, de seus desejos – sendo incapazes de se decidirem sobre as opções que lhe são apresentadas – e de suas crenças – não conseguindo inferir resultados a partir das evidências coletadas. E, por fim, para afirmar que os atores chegam a uma solução ótima, é preciso crer na existência desta. Segundo Good (2000), não é que para cada problema humano exista uma solução ótima correspondente: sustenta que o conjunto de soluções disponíveis aos indivíduos não é fechado, mas aberto e sem fim. Para Elster, os indivíduos não otimizam, contentam-se com soluções satisfatórias.

Luhmann (2000), como vimos, propositadamente diferencia o ato de confiar do cálculo racional estrito. Confiar, assim, não se coloca como sinônimo de otimizar. Tratam-se de operações mentais distintas, uma vez que a confiança caracteriza-se pela exposição a risco de danos maiores que o benefício buscado, o que não ocorre com o cálculo, que visa estabelecer com segurança a melhor relação custo/benefício possível. Ainda, a confiança existe justamente em situações de incerteza, em que as evidências são inconclusivas e, portanto, refratárias ao cálculo absolutamente preciso. Reduzir a confiança a um cálculo racional esvazia o conceito de suas propriedades sociológicas.

Deve-se, por ora, apontar um mérito dos experimentos realizados sob os pressupostos da teoria *standard*. A teoria dos jogos, em suas variadas versões, demonstra como a cooperação pode não surgir mesmo quando benéfica para todos os envolvidos. O resultado agregado de várias racionalidades, atuando em circunstâncias interdependentes (assim como as do “dilema do prisioneiro”), pode levar, racionalmente, à não-cooperação. Simultaneamente, a teoria mostra como é equivocada a idéia de que quando a cooperação

falta é porque não há motivos racionais para ela. As pessoas podem preferir a cooperação, mas dadas determinadas circunstâncias a não-cooperação pode surgir como resultado da agregação de vontades individuais (Gambetta, 2000).

A motivação dos atores, como compreendida pela teoria *standard*, é sempre do mesmo tipo. O egoísmo é sempre a tônica do comportamento individual. Elster combate essa aceção. Apegoa que indivíduos podem fazer algo que não os satisfazem, e tal comportamento não se deve exclusivamente à vontade de escapar de sanções, uma vez que, mesmo quando a monitoração está presente, o comportamento não-hedonista pode surgir. Isso se deve, conforme o autor, às normas sociais, tratadas pelo mesmo como um mecanismo de ação humana tão importante quanto a escolha racional. A incorporação das normas nos estudos de confiança é defendida também por Ostrom (2003). Na mesma linha de Elster, sustenta que os indivíduos não agem somente através de ação racional. Argumenta que as normas sociais, apreendidas no curso da socialização, têm eficácia, de maneira que há obrigações socialmente estabelecidas para os ocupantes das posições em um sistema social e que elas devem ser consideradas pelos estudiosos da confiança e da cooperação. Para Walker & Ostrom, a consideração das normas ou do auto-interesse exclusivamente como base para a ação constitui elemento capital na definição da perspectiva sob a qual o problema da confiança é encarado e, dessa forma, condiciona o tipo de explicação que pode ser oferecido por determinado estudo.

Sinteticamente, pode-se dizer então que, na vida real, os indivíduos são imperfeitamente informados sobre suas preferências, sobre as preferências dos outros e sobre a probabilidade de ocorrência dos variados cursos de ação e de suas conseqüências. Não coletam evidências nos níveis adequados para realizar uma escolha racional em toda a extensão do termo e sofrem os limites cognitivos do ato de eleição do comportamento a ser adotado. Ostrom defende que um modelo de indivíduo com racionalidade limitada e que se

apóie em normas é consistente com os resultados das pesquisas de biólogos e de psicólogos. Segundo a autora, indivíduos tendem a: aprender na interação com outros sobre a frequência de uso das normas sociais; aprender a reconhecer indivíduos como confiáveis ou não-confiáveis; cooperar com aqueles que, baseados em experiências anteriores, informações ou indícios, podem ser considerados confiáveis; resistir às tentações de curto prazo e construir uma reputação de confiabilidade; raciocinar com uma medida de tempo que vai além do presente imediato.

Na esteira de Ostrom (2003), é possível afirmar que há vários tipos de comportamentos racionais possíveis. Para Walker & Ostrom (2003), o projeto de construir uma grande teoria do comportamento humano, como se esse obedecesse aos mesmos mecanismos nas circunstâncias mais diversas, tem de ser abandonado. Ao invés de se buscar aprimorar um modelo único de racionalidade, e tomá-lo como norma ou referência para todos os comportamentos, é preciso admitir que os seres humanos variam enormemente na sua capacidade de atuar de acordo com normas particulares, na maneira pela qual cuidam das próprias reputações e na propensão a retribuir cooperativamente, entre outros aspectos.

Muitos autores têm admitido a existência de vários tipos de personalidades no que tange à capacidade de confiar ou cooperar e de se mostrar confiável ou cooperativo. O desenvolvimento de escalas de personalidade não é tema sociológico, é verdade. Mas o diálogo com a psicologia neste particular (como também em outros) pode ser tomado como estratégia eficaz para a solução da dificuldade teórica em sociologia de tomar um modelo único de comportamento como norma para todos os indivíduos. Luhmann (2000), por exemplo, refere-se a esses tipos de individualidades. Assim, há indivíduos que tendem a confiar e outros que tendem a desconfiar; indivíduos que toleram o risco ou que o evitam²⁸. Yamagishi (2003), embora com tipologia diversa, adota o mesmo tipo de estratégia.

²⁸ “Risk-seeking”, “risk-avoiding”, “trusting or distrusting individuality” (Luhmann, 2000, p. 100).

A metodologia utilizada em muitos estudos de confiança também é passível de críticas. De início, as respostas a questionários não podem ser tomadas como índices de comportamento. O que registram, na verdade, são intenções de comportamento ou uma estimativa de comportamento em uma situação hipotética (Cook & Cooper, 2003). Além disso, sofrem da mesma grave limitação que todo o rol de métodos experimentais (“jogos” realizados em “laboratórios” de pesquisa social), qual seja, desligam os atores do contexto em que agem (Hardin, 2003; Ostrom & Walker, 2003; Good, 2000). Na vida real, toda interação está inscrita em um conjunto maior de interações, ao qual permanece relacionada. Algum nível de informação e de monitoração são elementos praticamente inescapáveis na vida cotidiana – aquela que, em princípio, se quer compreender. Muitos estudos, inclusive, realizam-se em uma só rodada de interação e não prevêem informação ou interação anterior dos indivíduos em questão. Evidentemente, tais procedimentos devem ser encarados com reservas na produção de teoria sobre a vida social.

Não quero dizer com isso que estudos orientados por metodologias desse tipo devam ser abolidos. É certo que existem estudos baseados em trabalho experimental que contribuem decisivamente para o avanço da teoria social. O provocativo trabalho de Yamagishi é um exemplo formidável das potencialidades próprias a essa metodologia. O que afirmo, em acordo com Cook & Cooper (2003), é que esses estudos precisam adotar estratégias que permitam a inclusão mais completa dos efeitos contextuais nas análises sobre os temas confiança e cooperação.

Sub-reptícia à idéia desenvolvida acima está a afirmação de que confiança e cooperação parecem ser fortemente afetadas pelos contextos sociais. Busco, destarte, sublinhar que “confiança e comportamento confiável não são atributos imutáveis e universais

dos indivíduos, mas sim um resultado de múltiplos atributos contextuais e individuais”²⁹. É possível, então, fazer restrições também à forma pela qual a teoria *standard* concebe aqueles.

Mencionei acima como o “dilema do prisioneiro” é tratado como a situação social por excelência por estudos de cooperação e de confiança. Nesse arranjo, fique claro, não há autoridades, somente um número restrito de indivíduos, imediatamente envolvidos na situação de dilema. Estes, como aponte, encontram-se abstraídos de qualquer consideração ao contexto social e, portanto, livres para considerar apenas seu auto-interesse na definição de estratégias de ação. Segundo Cook & Cooper, as pesquisas em psicologia e em economia, áreas envolvidas no exame interdisciplinar do problema da confiança, são mais fortemente marcadas por essa operação de abstração. No entanto, não se deve pensar que se trata de uma exclusividade dessas disciplinas e que a sociologia pode ser inteiramente inocentada desse equívoco.

Além da abstração do contexto social, no “dilema do prisioneiro” a temporalidade exclui relações do tipo “confiança mútua”, tratada por Hardin (2003) e mencionada acima. O “dilema do prisioneiro” não se compõe de situações em que o que é feito hoje tem retorno tempos depois. Nessa situação, tomada como o caso modelar das situações que envolvem cooperação e confiança, as escolhas são feitas sempre de forma interdependente ou mesmo simultânea (Ostrom, 2003), o que está em desacordo com muitas situações encontradas na realidade empírica.

Apontados alguns aspectos passíveis de críticas na forma pela qual a variável “contexto social” é tratada em alguns estudos sobre confiança e cooperação, é preciso apontar possibilidades analíticas advindas da adoção de perspectivas alternativas àquelas. De início, cabe a reafirmação, o primeiro aspecto contextual a ser considerado são as condições de modernidade. Acima tratei de como a confiança está imbricada com o surgimento e a

²⁹ OSTROM, E. & WALKER, J. Introduction In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**. Russel Sage: New York, 2003, p. 5.

reprodução das instituições modernas. Não será necessário desenvolver novamente esse ponto. Contudo, é necessário manter claro que me refiro à confiança em um contexto de modernidade.

Prosseguindo, é necessário apontar o caráter situacional da confiança. O mesmo indivíduo pode exibir propensões a confiar e a cooperar em certa medida quando diante de uma situação de um tipo e, quando posto em circunstâncias diversas, comportar-se de maneira completamente diferente. Ostrom afirma que a situação de mercado leva os indivíduos a se aproximarem dos modelos de racionalidade completa. A competição existente nessa situação implica a redução considerável das alternativas abertas aos agentes, de forma que lhes resta buscar elevar seus ganhos.

Movendo-se para um nível sociológico ainda mais profundo que o da situacionalidade, Ostrom (2003) chama atenção para a existência daquilo que denomina “variáveis estruturais” para a cooperação e a confiança. Dentre esses aspectos, podem ser citados: tamanho do grupo, heterogeneidade dos interesses, grau de comunicação, diferenças culturais entre os atores, recursos, informação, benefícios e punições envolvidas, histórico de interações, pressão do tempo e efeitos de “terceiras partes”, entre outros. Essas variáveis estão diferentemente dispostas nas diversas configurações sociais, facilitando ou dificultando a confiança ou a cooperação³⁰.

Certamente não é o mesmo colocar-se diante do dilema de cooperar em uma pequena comunidade ou em um grupo vasto. Em uma situação que envolve poucas pessoas, há maior possibilidade de monitoração e de aplicação de sanção, por exemplo. Ao mesmo tempo, a existência de terceiras partes reconfigura a relação, na medida em que cria a possibilidade de efeitos de reputação, aumenta o número de fontes de informação e, dadas determinadas

³⁰ Já mencionei acima que os estudos relacionados com a temática da confiança trabalham muitas vezes com a normatividade em seu horizonte. Dessa maneira, buscam precisar se essas variáveis afetam positiva ou negativamente a capacidade dos agentes de confiar ou de cooperar. Neste trabalho essa não é minha preocupação imediata, de maneira que me ocuparei somente de forma superficial da eficácia das “variáveis estruturais”.

identidades e redes de alianças, provê incentivos ou obstáculos para a cooperação, entre outros. A possibilidade de cooperar, por outro lado, é muito maior em um grupo com interesses similares do que em um onde a heterogeneidade é a marca. É mais fácil convencer todos a cavarem um poço em uma situação de escassez de água do que fazer com que concorrentes em um mercado altamente competitivo engajem-se em uma *joint venture* – muito embora essa possibilidade não esteja excluída. O fato dos interesses realizarem-se em longo ou curto prazo também afeta a cooperação e a confiança. Ao que parece, a repetição da cooperação cria as bases da sua reprodução. Ao se firmarem hábitos e reputações, a confiança pode surgir, mesmo que de início ela não estivesse presente. O valor da coisa ou do recurso que se coloca no centro do dilema também afeta a cooperação.

Em relação à comunicação, os estudos são unânimes na afirmação de que ela afeta positivamente a cooperação e a confiança³¹. Embora fique sempre em aberto a possibilidade de um ator usar de uma ambigüidade estratégica (Goffmann, 1975; Good, 2000) para incutir falsas impressões naquele com quem interage, a comunicação, de uma forma geral, facilita a cooperação e a confiança. Segundo Ostrom, isso ocorre por alguns motivos: abre-se o canal para a transferência de informação daqueles que conseguem imaginar uma estratégia eficiente para aqueles que não conseguem fazê-lo; torna-se possível trocar promessas; com mais indícios é possível formar expectativas de forma mais precisa (ou, ao menos, ser tomado pela impressão de que isso ocorre); valores normativos podem ser reforçados; a formação de uma identidade grupal é facilitada.

Diferentes contextos criam seus próprios sistemas de recompensas e de sanções, alimentando tendências dos atores a confiar, a cooperar e a se mostrar confiável. Uma demonstração desse postulado é o trabalho de Yamagishi (2003). Nele, argumenta-se que a sociedade japonesa provê incentivos de determinado tipo e que estes promovem uma forma de

³¹ Vale apontar que muitos estudos, especialmente aqueles que tornam “jogos” o paradigma de situação social, ignoram completamente a possibilidade de comunicação entre atores em situação de dilema (Ostrom, 2003).

confiança própria àquele contexto³². Isolando essas variáveis em experimentos de laboratório, Yamagishi demonstra como é equivocada a idéia de que os japoneses são “coletivistas” por sua natureza ou identidade nacional. O que ocorre é que determinados incentivos, estabelecidos contextualmente, predispõem os indivíduos a portar-se de maneira mutuamente cooperativa, criando a impressão de alto grau de confiança.

De modo mais geral, pode-se dizer que normas sociais são apreendidas culturalmente, e que se constituem como elementos importantes para a definição de relações cooperativas e de confiança tanto quanto a racionalidade individual. Entretanto, os indivíduos não aderem na mesma medida às normas. Em conjunto com a idéia de que há vários tipos de racionalidade individual, tal fato explica aquilo que é atestado por algumas pesquisas empíricas: o grau de confiança e de confiabilidade varia substancialmente entre os diversos grupos e culturas, bem como no interior dos mesmos.

A referência ao contexto social em estudos de confiança e de cooperação é obrigatória, pois, em primeiro lugar, ao participar da constituição do agente social ele molda suas disposições em determinadas direções³³. Em segundo lugar, uma vez moldadas, essas disposições básicas não são soberanas na definição da ação. Determinados incentivos e sanções podem levar à cooperação, mesmo entre indivíduos tomados por motivações egoísticas e não dispostos a confiarem uns nos outros. Tratei anteriormente de como a formação de compromissos é a resposta mais comum à incerteza nas relações sociais. Necessário completar que esse expediente, ao imputar sanções para determinados comportamentos, os torna menos atraentes para os agentes, logo, ele pode produzir cooperação mesmo na ausência de confiança. Gambetta (2000) aponta que quando a manipulação dos constrangimentos tem êxito em assegurar a cooperação, pode-se, com a

³² Denominado pela autora como *assurance*.

³³ Bourdieu (2000), por exemplo, entende que o agente social, inscrito em determinadas estruturas objetivas, é atravessado por uma subjetividade socializada (“habitus”), de maneira que deve ser tomado como um coletivo individualizado ou um indivíduo coletivizado.

reprodução do comportamento cooperativo, atingir níveis crescentes de confiança. Forçoso lembrar, no entanto, ainda na esteira de Gambetta (2000), que determinados constrangimentos, mesmo que sejam capazes, hipoteticamente, de promover a cooperação, podem ser custosos, desagradáveis demais ou mesmo indisponíveis para a implementação. E também que, em determinada medida, a coerção pode, no lugar de gerar cooperação e, como subproduto, a confiança, gerar ódio e ressentimento. Para evitar esse efeito perverso, é necessário mais conhecimento a respeito da manipulação de constrangimentos.

Por fim, em relação aos contextos, se há diferença na forma como eles criam bases para o comportamento confiável, é possível, portanto, uma vez que a confiança está, como defendi anteriormente, relacionada ao risco, também afirmar que aqueles apresentam graus diversos de risco. Giddens (1991) desfaz a vinculação entre risco e ação individual, como vimos. Dessa forma, pode-se falar de “ambientes arriscados”. O risco percebido como “aceitável” varia de acordo com o contexto no qual se age. Assim, indica a existência de “ambientes de riscos institucionalizados”. Adentrá-los significa uma aceitação de um determinado conjunto de riscos. Esses não se relacionam com a operação imperfeita dos sistemas abstratos. São consagrados pelas normas próprias a esses contextos³⁴. Giddens aponta os esportes radicais e os mercados de capitais como exemplos de ambientes arriscados.

Confiança, indícios e interpretação

Ao definir confiança, relacionamo-la a situações de incerteza, isto é, ela existe em circunstâncias nas quais as evidências disponíveis ao agente mostram-se inconclusivas. Implícita está a afirmação de a atitude de confiança não ocorre perante a ausência completa de informação. Admito aqui que, em última análise, em uma relação social não existe um grau

³⁴ Isso explica porque quando um indivíduo vai a um banco contratar investimentos de determinados tipos ele é avisado pelo atendente que se trata de um “investimento de risco”, demonstrando que o risco está intrinsecamente relacionado com aquele contexto.

zero de informação sobre o outro. Sustento que nenhum agente constitui relação com um outro inominado, completamente estranho e desconhecido.

Segundo Goffmann (1975), é da condição humana, através de vários meios, transmitir expressões e recolher impressões no curso das interações. Assim, há sempre algum tipo de indício suscetível à percepção e à interpretação dos agentes. Elas são transmitidas por vários meios acessíveis a outros agentes e referem-se à “região de fachada” (Goffmann, 1975). Para o autor, é irrelevante o fato de serem verbais ou não, transmitidas intencionalmente ou não. O importante é que, no caso de um agente individual, a aparência permite que sejam inferidas, com grau maior ou menor de precisão, a idade, o sexo, o segmento social, entre outros. Além desses, tom de voz, linguagem corporal e expressões faciais são elementos importantes para a apreciação em uma situação de escassez de evidências.

Em relação ao problema da confiança (ou da desconfiança), esses tipos de evidências, mesmo que precárias, são elementos importantes no estabelecimento de uma linha de ação. Essas informações não produzem um cálculo preciso, mas provêm elementos para uma decisão satisfatória. O ato de confiar, lembro, está mergulhado na incerteza, mas ainda assim diferencia-se de uma tomada de decisão aleatória. Esse aspecto do problema é de particular interesse neste trabalho, uma vez que uma questão da qual me ocuparei é a dos indícios que deflagram nos usuários a percepção de uma utilização potencialmente arriscada da Internet.

Confiança e reputação

Nas situações de dilema, grande parte das informações que se tem ou que se busca para dar bases a uma decisão está relacionada a agentes, passíveis de se tornarem parceiros em uma ação cooperativa. Assim, o problema da reputação está intimamente relacionado ao problema da confiança e da cooperação, uma vez que constitui fonte de informação para

outros agentes. Dasgupta (2000) define reputação como uma “imputação por parte do público de uma distribuição probabilística dos vários tipos de pessoas que a pessoa em questão pode ser em princípio. Reputação raramente é algo do tipo tudo ou nada.”³⁵ Logo, refere-se à informação, em um sentido qualitativo, percebida por outros agentes.

Em um sistema econômico, a reputação não é um problema de segunda ordem. Quanto mais ações cooperativas estiverem em curso em um determinado sistema de relações sociais, mais incentivos existem para que um indivíduo construa para si uma boa reputação (Gambetta, 2000; Ostrom, 2003). E os agentes, em grau diferenciado, têm consciência do fato e buscam intencionalmente estabelecer boa reputação. O registro das idéias de Benjamin Franklin em “A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo” (Weber, 2003)³⁶ demonstra-no. Os agentes buscam o tempo todo regular a impressão que os outros têm dele. Esforçam-se para constituir uma representação, um efeito imagético, de sua personalidade (Goffmann, 1975) que crêem ser vantajoso na interação com outros. Todavia, mesmo que estejam dispostos a sacrificar seus desejos mais imediatos com o fito de criar uma boa imagem para si, a influência dos agentes sobre sua própria reputação é limitada.

³⁵ DASGUPTA, P. Trust as a commodity. Disponível em: <http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/dasgupta49-72.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006), p. 62.

³⁶ Assim escreve Franklin: “Lembre-se do ditado: o *bom pagador é dono da bolsa alheia*. Aquele que é conhecido por pagar exata e pontualmente na data prometida, pode, a qualquer momento e em qualquer ocasião, levantar todo o dinheiro de que seus amigos possam dispor. Isso, por vezes, é de grande utilidade. Além da industriiosidade e da frugalidade, nada contribui mais para a subida de um jovem na vida do que a pontualidade e a justiça em todos os seus negócios; por isso, nunca mantenha dinheiro emprestado uma hora sequer além do tempo prometido, para que o desapontamento não feche para sempre a bolsa de seus amigos”. Em outra passagem, escreve: “As menores ações que possam afetar o crédito de um homem devem ser levadas em conta. O som do teu martelo às cinco da manhã ou às oito da noite, ouvido por um credor, tornar-te-á favorável por mais seis meses; mas se te vir à mesa de bilhar, ou ouvir tua voz na taverna quando deverias estar no trabalho, cobrará o dinheiro dele no dia seguinte, de uma vez, antes do tempo.” E ainda: “Isto mostra, entre outras coisas, que estás consciente do que tens; fará com que pareças um homem tão honesto quanto cuidadoso, e isso aumentará seu crédito”. Citado em WEBER, M. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. Martin Claret: São Paulo, 2003, pp. 46-7.

Confiança e amizade

Uma das fontes mais comuns de informação e, por isso mesmo, base de muitas relações de confiança, são as relações de amizade. Hart (2000) sugere que a noção de “confiança” é historicamente associada à noção de “amigo”. Para Giddens (1991), por sua vez, nas condições de modernidade as relações de amizade, assim como as de intimidade sexual, tornam-se âmbitos do desenvolvimento da confiança. Como menciono antes, na modernidade a confiança é um projeto, algo a ser trabalhado. De maneira que, para que se estabeleça uma relação de amizade, são necessárias abertura e cordialidade, e daí decorre um processo mútuo de auto-revelação. Surge, então, espaço para que a confiança se revele. Existe, nesse caso, como um subproduto da relação de amizade (Gambetta, 2000). Esses sentimentos, assim como a confiança, não podem ser induzidos pela vontade. Só acreditando-se em sua realidade é que a confiança pode emergir.

No entanto, embora sejam fatores na promoção da confiança, é preciso estar atento para que esta não seja confundida em contextos teóricos com sentimentos de amizade, de familiaridade ou de compartilhamento de valores. Sem dúvida que esses fenômenos guardam relações entre si; todavia, tratam-se de realidades distintas.

* * *

Tendo me ocupado nestes dois primeiros capítulos da produção teórica em sociologia a respeito do risco e da confiança é possível levar adiante a reflexão. Nas páginas seguintes tratarei especificamente da Internet. Apesar de percorrer alguns temas acessórios, o leitor observará que orientarei a reflexão para que encontre algumas das questões aqui suscitadas.

Capítulo III – O contexto social Internet

Este trabalho visa a compreender a percepção de risco e a propensão a confiar existente entre usuários da Internet e da rede mundial de computadores. Nos dois primeiros capítulos, discorri sobre o risco e a confiança como categorias da explicação sociológica. Nesse momento, centrarei a argumentação em aspectos mais diretamente relacionados à Internet. Dessa maneira, tratarei da natureza da Internet e da rede mundial de computadores, apresentarei dados a respeito do uso desse sistema de comunicação no Brasil e no mundo, afirmarei o caráter social da Internet, indicarei algumas formas de risco relacionadas a esse contexto de ação, exporei alguns dados sobre a criminalidade e a segurança na Internet brasileira e, por fim, tecerei comentários que relacionam essa rede e a capacidade humana de confiar.

Internet e rede mundial de computadores

A Internet é uma vasta malha comunicativa de uso público que interliga computadores e redes de computadores. Conexões físicas de vários tipos são utilizadas para estabelecer elos entre os vários terminais e redes: cabos de cobre, cabos de fibra ótica, microondas, entre outros. As informações podem transitar por esses meios, uma vez que obedecem a determinados padrões técnicos (Protocolos de Internet). Assim, ocorre o “chaveamento de dados”, isto é, os dados provenientes de um terminal de computador são separados em “pacotes”, transmitidos através do meio físico disponível e remontados em um terminal que recebe a informação e é capaz de reproduzi-la.

Os princípios sobre os quais opera a Internet só podem ser explicados tendo-se em conta o contexto histórico de sua criação e desenvolvimento. Durante a Guerra Fria, um

projeto ligado a uma agência do governo americano (ARPA - Advanced Research Projects Agency) lançou o embrião do que hoje conhecemos como Internet. A ARPANet apresentou desenvolvimentos tecnológicos extraordinários que permitiram a operação de acordo com uma estrutura de rede descentralizada. A ausência de um “servidor” posicionado no centro da rede permitia que informações não fossem perdidas ou que a rede deixasse de funcionar, no caso de um ataque inimigo.

Entretanto, não foram só os militares que se beneficiaram da rede. A padronização dos protocolos de comunicação criou a compatibilidade técnica necessária para que um número maior de redes públicas de computadores, não necessariamente ligadas a atividades militares, conectassem-se àquela. O complexo processo de ligação entre BBS, Usenet, Telenet, BITNET, entre outras, permitia a formação algo novo: uma “rede de redes”. Libertada do ambiente militar pelo governo norte-americano, a Internet, utilizando uma avançada base física de telecomunicações, permitiu que um número cada vez maior de usuários, ligados a atividades cada vez mais diversas e espalhados por vastas extensões territoriais, trocassem informações.

Todavia, a Internet não teria as feições que apresenta hoje se não fosse o desenvolvimento da rede mundial de computadores (ou *world wide web*). A rede mundial de computadores pode ser definida como uma vasta coleção de documentos acessíveis através da malha física de conexões que chamamos de Internet. Esses documentos têm a forma de hipertexto, isto é, existem conexões internas entre eles (*links*) que permitem ao usuário mover-se de uma parte a outra, dentro do mesmo documento, ou ainda, de um documento para outro. Essas conexões promovem um maior dinamismo no manejo das informações, em oposição ao caráter estático do texto tradicional. Seus conteúdos são de natureza multimídia (textos, sons, figuras, vídeos) e permanecem hospedados em servidores de informação. O acesso a essa rede só é possível mediante o uso de um navegador (*browser*), ou seja, um

programa que permite que o usuário acesse as informações disponíveis nos servidores e venha a visualizá-las na tela de seu computador.

A rede mundial de computadores data da década de 1990. Sua criação é usualmente atribuída a um indivíduo, Timothy J. Berners-Lee. Contudo, conforme aponta Castells (2003), a “www” constitui-se como a continuação de uma “longa tradição de idéias e projetos técnicos que, meio século antes, buscara a possibilidade de associar fontes de informação através de computação interativa”³⁷. Firmados seus padrões básicos (HTTP, HTML e URI/URL), assegurada a gratuidade da utilização por seus inventores, criados os programas navegadores que permitem seu uso, estabelecida a arquitetura técnica aberta – de modo que os usuários com algum conhecimento técnico podem se tornar criadores ou aperfeiçoadores do sistema – a rede mundial de computadores pôde prosperar como o serviço mais utilizado por meio da Internet³⁸.

Como se vê, a Internet e a rede mundial de computadores são realidades distintas. Uma é um aparato físico de comunicação e a outra é um vasto sistema informacional acessível por meio da primeira. Entretanto, para o grande público elas aparecem praticamente juntas, em meados da década de 1990, e tornam-se sinônimos para a população leiga³⁹. Para fins desta pesquisa, contudo, a referida confusão entre os termos não se constitui como um problema, uma vez que há riscos percebidos pelos usuários que dependem somente da Internet – vale dizer, uma minoria – e outros tantos que são associados ao uso da rede mundial de computadores. A maior parte deles, inclusive, pertence a essa segunda categoria. Referir-me-ei no mais das vezes à Internet, tomando-a como uma ordem de realidade que é reconhecida pelos agentes e da qual a rede mundial de computadores é dependente.

³⁷ CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet** Jorge Zahar: São Paulo, 2003, pg. 17.

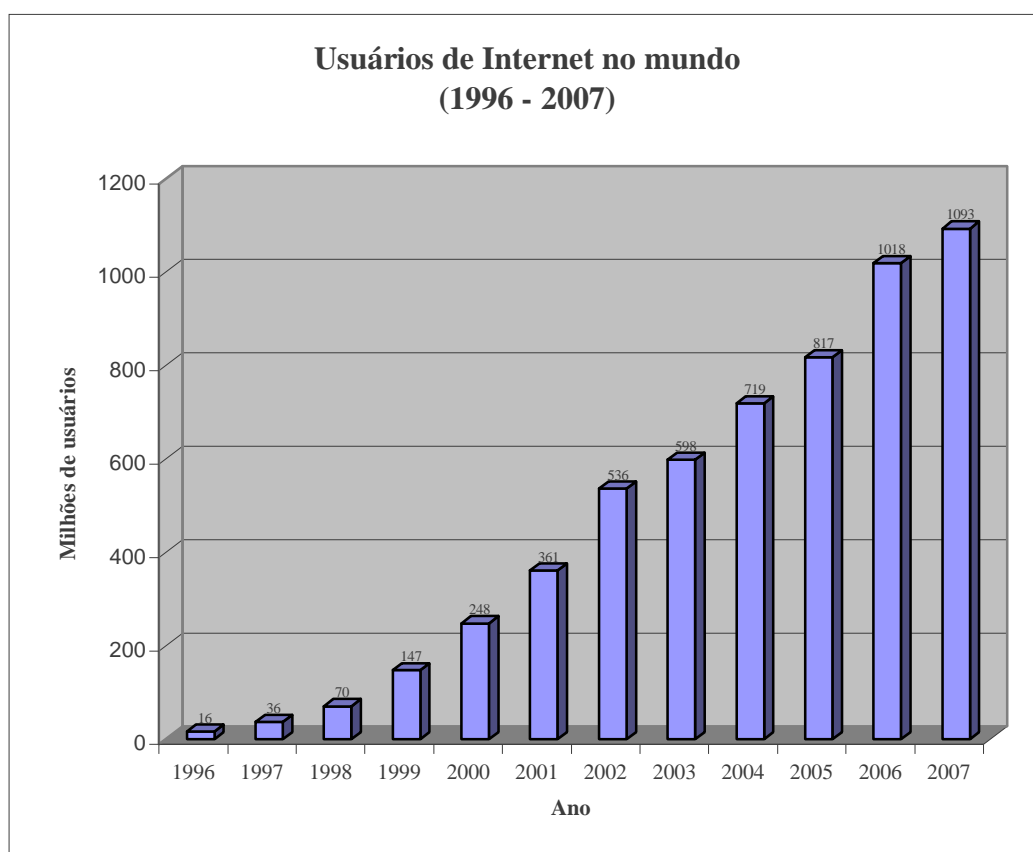
³⁸ Segundo estimativa do site <http://www.worldwidewebsize.com>, no mês de maio de 2007, a rede mundial de computadores compreendia aproximadamente 14,2 bilhões de páginas.

³⁹ A incompreensão das diferenças entre uma e outra é fato que pude atestar em pesquisa de campo. A confusão é comum e não é privilégio dos entrevistados. Mesmo no Congresso Nacional, tramitam projetos que visam a disciplinar o uso de meios informáticos e que colocam a rede mundial de computadores e a Internet como realidades idênticas.

Tendo tratado do que se trata basicamente a Internet, dedicarei as duas seções seguintes para especificar algumas particularidades de seu uso no Brasil e no mundo. Reunirei dados a respeito do crescimento do uso dessa rede, além de fornecer os aspectos determinantes no uso do referido sistema de comunicação.

Dados a respeito da Internet no mundo

Desde que a Internet se tornou pública, em 1995, o seu uso tem alcançado crescimento vertiginoso ao redor do globo terrestre. Vejamos então esse gráfico:



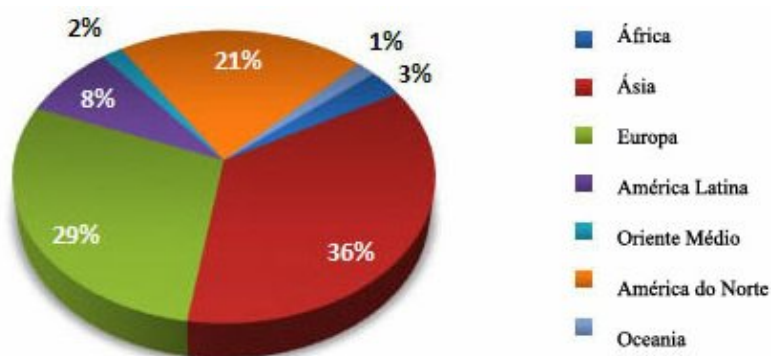
Fonte: www.internetworldstats.com⁴⁰

⁴⁰ Acesso em 28/04/2007.

No ano de 1996, havia dezesseis milhões de usuários no mundo. Em 2007, há no planeta cerca de um bilhão e noventa e três milhões de pessoas com acesso à Internet. O crescimento é superior a 6700%. É bem verdade que a população mundial cresceu no período. Contudo, esse crescimento não ultrapassa a casa de 16%. Desse modo, se no primeiro ano contabilizado os usuários da “Grande Rede” representavam 0,4% da população mundial, hoje, 16% de todos os seres humanos tem algum modo de acesso à Internet⁴¹.

O acesso é desigualmente repartido entre os indivíduos. A primeira grande divisão no uso de Internet é geográfica. Regionalmente, tem-se o acesso assim dividido:

Usuários de Internet no mundo por continente (2007)⁴²



Os EUA, com 211 milhões, e a China, com 137 milhões, somados, concentram praticamente um terço dos usuários existentes no mundo. Entretanto, em relação à população desses dois países, verifica-se uma taxa de penetração absolutamente diversa. Enquanto em cada dez cidadãos estadunidenses, sete têm acesso à Internet, na China essa proporção não

⁴¹ O dado de que mais de um bilhão de pessoas no mundo têm acesso à Internet pode ser visto com assombro. Porém, é possível interpretá-lo de maneira oposta: dizer que 16% da população mundial tem acesso a Internet é dizer também que 84% dos seres humanos não têm acesso a essa rede. O problema da “exclusão digital” não será assunto aqui. Todavia, os mecanismos sociais de constituição da desigualdade do acesso e suas conseqüências no mundo contemporâneo são assuntos para os quais a dedicação analítica é necessária. Para uma investigação do problema no Brasil, consulte SORJ (2005).

⁴² Fonte: www.internetworldstats.com, acesso em 28/04/07.

passa de um para cada dez. Vê-se que não é só a geografia que determina a capacidade de acesso.

Dados do World Internet Project⁴³ (2004) apontam que, ao redor do globo, o uso de Internet associa-se com características de renda, educação, idade e gênero. Os segmentos com maior renda encontram mais possibilidades de acesso. Indivíduos com maior grau de instrução utilizam mais a Internet. Os estratos jovens conectam-se mais que os estratos mais velhos. Há ainda uma leve predominância de homens em relação às mulheres que utilizam a Internet.

O mesmo projeto descobriu que o perfil do usuário de Internet mudou. Com a explosão do uso de Internet no mundo, o estereótipo que liga a utilização do referido sistema comunicacional a figuras socialmente inaptas, pouco atraentes e fascinadas com assuntos tecnológicos⁴⁴ torna-se anacrônico. Conforme os dados obtidos, em todos os países pesquisados, usuários de Internet passavam mais tempo socializando com amigos, mais tempo realizando exercícios físicos, mais tempo lendo livros e menos tempo assistindo a televisão do que aqueles que não faziam uso do sistema. Como veremos com os dados sobre incidentes de segurança, dispostos mais a frente neste capítulo, não foi só isso que mudou.

Dados brasileiros de utilização de Internet

No Brasil, em março de 2007 havia cerca de trinta e dois milhões de usuários de Internet. Nem sempre foi assim. Desde 1997, o número de usuários multiplicou-se quase trinta vezes. O número de hoje coloca o país como o oitavo do mundo em números absolutos de usuários. Entretanto, dado o seu grande contingente populacional, em termos relativos, o

⁴³ O World Internet Project (WIP) é um consórcio de pesquisadores que, em escala mundial e de forma colaborativa, busca analisar o impacto social, político e econômico da Internet e de outras novas tecnologias. Para maiores informações, www.worldinternetproject.net

⁴⁴ Dimensões reunidas nos adjetivos “*nerd*” e “*geek*”, na língua inglesa.

Brasil ocupa somente a nonagésima nona posição entre os países com maior taxa de penetração do uso de Internet⁴⁵. Em solo nacional, apenas 17,2% dos indivíduos tem acesso a esse sistema⁴⁶. Para efeito de comparação, o país onde a Internet tem a maior taxa de penetração no mundo é a Islândia. Nesse país 86,3% da população utilizam a “Grande Rede”⁴⁷.

De acordo com o suplemento “Acesso à Internet e posse de telefone móvel” da última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), divulgada pelo IBGE (2007⁴⁸), o Brasil não escapa à regra de ter nos dados de acesso à Internet reflexos de características como renda, instrução, idade e gênero. A renda per capita média entre os usuários é de R\$ 1.000,00, enquanto que entre os não-usuários ela é de R\$ 333,00. Em relação ao quesito idade, os grupos etários mais jovens concentram um número maior de usuários. Enquanto o percentual de acesso dos indivíduos com idades entre 15 e 17 anos é de 33,9%, somente 7,3% dos indivíduos com mais de 50 anos acessam a Internet. Quanto à instrução, os usuários estudam em média 10,7 anos, praticamente o dobro dos 5,6 anos médios de estudo verificados entre os não-usuários. Por fim, assim como nos países pesquisados pelo WIP, há uma leve

⁴⁵ Na lista de maiores taxas de usuários de Internet por habitante, do primeiro ao nonagésimo nono, temos: Islândia, Suécia, Nova Zelândia, Portugal, Holanda, Austrália, EUA, Ilhas Malvinas, Dinamarca, Hong Kong, Luxemburgo, Suíça, Canadá, Noruega, Japão, Coreia do Sul, Cingapura, Ilhas Feroé, Groenlândia, Bermuda, Taiwan, Finlândia, Reino Unido, Liechtenstein, Alemanha, Barbados, Áustria, Guernsey, Eslovênia, Mônaco, Estônia, Itália, Israel, França, Irlanda, República Tcheca, Bélgica, Malásia, Eslováquia, Guam, San Marino, Letônia, Espanha, Chile, Ilhas Norfolk, Macau, Antígua & Barbuda, Jamaica, Dominica, Lituânia, Bielorrússia, Emirados Árabes Unidos, Aruba, Argentina, Chipre, Brunei, Grécia, Malta, Croácia, Martinica, Santa Lúcia, Nova Caledônia, Bahamas, Hungria, Jései, Polônia, Bulgária, Reunion, Catar, Ilhas Virgens Americanas, Niue, Kuwait, São Cristóvão e Neves, Porto Rico, Seicheles, Gibraltar, Romênia, Ilhas Maurício, Antilhas, Santa Helena, Turquia, Bahrein, Polinésia Francesa, Costa Rica, Uruguai, Ilhas Cayman, Ilhas Cook, Macedônia, México, Granada, Guadalupe, Guiana, Ilhas Virgens Britânicas, Montenegro, Vietnã, Bósnia-Herzegovina e Brasil.

⁴⁶ Há uma discrepância entre esse número e os 21% aferidos pelo IBGE. Adoto o dado utilizado pelo Internet World Stats aqui, não por acreditá-lo mais fidedigno, mas somente para que a comparabilidade internacional realizada pelo banco de dados possa ser mantida.

⁴⁷ Por outro lado, a baixa taxa de penetração da Internet no Brasil implica espaço para o crescimento da sua utilização. Há já no mundo países onde a taxa de penetração parece ter atingido um limite. Segundo dados do CIP (2006), esse é o caso do Canadá, uma vez que a parcela da população que tem vontade de se conectar a essa rede já tem condições de acesso a ela. Segundo dados do IBGE, no Brasil só 20,9% da população expressam desinteresse no que tange ao acesso à Internet. Outros motivos, como o pouco acesso a microcomputadores e a falta de conhecimentos sobre a operação dos sistemas, parecem trazer a taxa de utilização da rede aos níveis verificados.

⁴⁸ Dados coletados em 2005.

predominância no acesso em termos de gênero. No Brasil, segundo o IBGE, os homens têm, em média, 10% mais acesso à “Grande Rede” do que as mulheres.

Internet e relações sociais

A Internet é definida como uma rede. Pois bem, a noção de rede, tanto em dicionários lingüísticos quanto sociológicos⁴⁹, remete aos vínculos verificados entre pessoas e coisas. Especifico aqui dois sentidos em que a rede mundial de computadores participa na vinculação de agentes sociais.

Em primeiro lugar, de acordo com a clássica definição weberiana (2002), a relação social existe na medida em que há reciprocidade de sentido nas ações dos indivíduos, ou seja, os agentes visam um ao outro em suas ações⁵⁰. A Internet permite que indivíduos estabeleçam comunicação através de correio eletrônico (*e-mail*), programas de conversação instantânea, fóruns de discussão, salas de bate-papo, páginas (*sites*) de relacionamentos, entre outros. Se tomarmos as ações que os indivíduos desempenham quando em ambientes de Internet isoladamente, sem se ter em conta outros agentes, essas ações perdem completamente a razão de existir. Logo, por esses meios, agentes referem-se uns aos outros, ou seja, estabelecem relações sociais.

Em segundo lugar, há ainda um outro sentido em que a Internet vincula os agentes sociais. Muitas vezes, não é que os indivíduos simplesmente travam contato através da rede mundial de computadores. A Internet participa da composição de largos quadros de interdependência entre indivíduos (Elias, 1980). Os laços afetivos e a divisão social do trabalho unem, em uma estrutura reticular, agentes que necessitam de recursos, de diversas naturezas, que são controlados por outrem. Destarte, a Internet vincula não só amigos ou

⁴⁹ Boudon et alli (1990) e Ferreira (1986).

⁵⁰ Não é incomum a confusão entre sentido e significado ou valores, na obra de Weber. Aqui, faço-me caudatário daqueles que entendem que por “sentido” Weber designa somente “direção” (de uma ação).

familiares distantes, como também engenheiros responsáveis por projetos de microcomponentes, trabalhadores fabris, *webdesigners*, técnicos em telecomunicação, especialistas em logística, programadores, produtores de minério, usuários, publicitários, entre uma infinidade de outros agentes. Torna-se possível, então, compreender que, mesmo quando diante de um sistema, aparentemente abstrato, em que o contato humano parece ausente, o indivíduo encontra-se inscrito em um nível social de realidade. Dutton & Shepherd (2003) sustentam que todas as tecnologias, incluídas aqui a Internet e a rede mundial de computadores, são inerentemente sociais, visto que são projetadas, produzidas, usadas e governadas por pessoas.

As relações sociais na Internet e aspectos ideológicos do debate

Portanto, em síntese, assumo neste estudo que a Internet participa na criação e na sustentação de vínculos entre os indivíduos. A afirmação pode soar banal, no entanto, faz-se necessária quando se tem em conta a maneira pela qual os debates sobre a Internet tem se colocado.

Castells (2003) aponta que grande parte dos críticos à introdução crescente do referido sistema tecnológico em nossa sociedade apóia-se no argumento de que o uso da “Grande Rede” levaria ao isolamento social. Aqueles que utilizam a Internet distanciar-se-iam dos ambientes “reais” de interação. O efeito agregado dessa tendência individual levaria a vida social a um colapso. Essa posição, que reputa ideológica, Castells combate reunindo uma farta coleção de dados que apontam, inclusive, o efeito positivo que a Internet produz para a socialização.

O autor busca recolocar o debate de acordo com preceitos sociológicos mais adequados. Para ele, não é nem verdade que a Internet é causa de maior isolamento social ou,

alternativamente, que ela, ao desvincular sociabilidade e território, permite um reavivamento de tendências comunitárias, agora em escala mundial.

A Internet, segundo o autor, ganha popularidade porque se coaduna com as novas formas de solidariedade que caracterizam o mundo contemporâneo. A individualização é um fato atestado por um grande número de sociólogos. Contudo, o mundo contemporâneo, em que a Internet alcança velocíssima difusão, não se compõe como um agregado de indivíduos isolados. O que ocorre é a transformação dos padrões de interação social. A Internet, conforme Castells (2003), nada mais é do que um desenvolvimento tecnológico que dá suporte material a esse novo padrão de sociabilidade⁵¹. Não é que seja causa de isolamento, somente encontra terreno fértil para sua expansão nas novas formas de organização das relações sociais estabelecidas, ao mesmo tempo que as alimenta.

Além disso, o fato da relação social utilizar-se de meio informático não indica que ela deva ser encarada como menos autêntica ou real do que uma interação face-a-face. Essa afirmação tem lugar uma vez que os mecanismos sociais do pensamento e da linguagem mobilizados para tratar da Internet muitas vezes criam a impressão de que essas interações pertencem a “mundos” diferentes. Em nível discursivo, é comum a utilização da expressão “mundo virtual” para referir-se ao que se passa na Internet. O antônimo dessa expressão, utilizado para designar o que se passa “fora” dessa rede, é, mesmo com algum grau de incômodo do enunciador, a locução “mundo real”. Na linguagem cotidiana, mundos “virtual” e “real” tornam-se realidades distintas, separadas. Essa forma de representar a realidade parece bastante disseminada não só no senso comum, como na mídia e até mesmo nos estudos sobre Internet. Além das categorias “mundo/realidade virtual”, não é incomum, sobretudo na língua inglesa, mas também em português, para fazer referência a fenômenos relacionados à

⁵¹ Denominado pelo autor “individualismo em rede”.

Internet, a utilização do prefixo “*cyber*”⁵². Através desse artifício, o enunciador cria a impressão de que aquele que enuncia o discurso trata de um fato absolutamente novo, reproduzindo a ideologia que separa “Internet” e “realidade”. Assim, fenômenos como “*cyberspace*”, “*cybercrime*”, “*cybertrust*”, só para restringir-me aos mais usuais, tomam existência.

A referida cisão ideológica da realidade encontra muitas vezes um desenvolvimento particular absolutamente problemático. Como indica Castells (2003), os críticos da Internet propagam também a idéia de que a sociabilidade na rede mundial de computadores estimula os indivíduos a elaborarem relatos fantasiosos sobre si e a viverem sob identidades falsas. O encontro dessa formulação com a cisão entre mundos apontada acima ultrapassa a formulação do “mundo virtual” e do “mundo real” como níveis de realidades distintos. Se a Internet é o terreno da fantasia, esses mundos passam a exibir validades desiguais, uma vez que o “mundo virtual”, quando equiparado à fantasia e à mentira, torna-se inautêntico, e, por oposição, o chamado “mundo real”, este sim verdadeiro, é tratado como a única fonte de realidade⁵³.

Neste estudo, não trato a Internet como um “mundo” destacado de outros. Procurarei, da mesma forma que Castells, abordar a Internet como “uma extensão da vida como ela é, em todas as suas dimensões e sob todas as modalidades”⁵⁴. Essa atitude, todavia, não implica desconhecer as propriedades desse contexto de ação humana. Proponho, tão somente, que a mediação do referido sistema comunicacional autoriza-me a falar na criação de um contexto de ação humana dotado de especificidades.

Obviamente, essa operação trata-se, em última análise, de uma abstração, pois um contexto social não tem fronteiras claramente delimitadas. Contudo, essa abstração torna-se

⁵² “Ciber”, em português.

⁵³ É oportuno aqui chamar atenção para o fato de que, neste trabalho, evito propositalmente o uso das expressões “ciberespaço” ou “mundo/realidade virtual”. O intento subjacente a essa opção é não reproduzir a referida cisão ideológica da realidade. Relações sociais por meio da Internet ou em situação de co-presença, assumo, têm o mesmo grau de validade, de um ponto de vista sociológico.

⁵⁴ Castells, M. **A Galáxia da Internet** Jorge Zahar: São Paulo, 2003, pg. 100.

uma estratégia analítica recomendável uma vez que se percebe que a Internet cria determinadas vicissitudes para as relações sociais. Em acordo com aquilo que foi dito no capítulo precedente, os contextos sociais moldam as disposições dos agentes, gerando matrizes de percepção para os indivíduos. De modo que é válido dizer, dados os interesses desta pesquisa, que os contextos sociais participam na percepção de riscos dos indivíduos. Veremos à frente que a Internet possui riscos próprios, fato que corrobora a estratégia de tomá-la como um contexto de ação. Além disso, a Internet, de acordo com a interação entre suas capacidades tecnológicas e seus usos socialmente estabelecidos, provê determinados incentivos e sanções para que os agentes confiem e demonstrem-se confiáveis. Voltarei a essas questões.

Internet e ameaças próprias

Trato neste estudo das relações entre uso de Internet, percepção de risco e confiança. Nesta seção tratarei das ameaças relacionadas ao contexto de ação Internet. O usuário de Internet reconhece: no trânsito pelo sistema comunicacional, surgem uma série de entes que podem infligir danos ao usuário. Alguns são de natureza não-humana e imaterial e próprios ao contexto social Internet. “Vírus”, “*spywares*”, “cavalos de tróia” são entes causadores de danos que só trafegam por meio do referido sistema comunicacional. Outros agentes ameaçadores são agentes humanos, mas têm sua existência atrelada à Internet. É o caso dos “*hackers*”. Há, ainda, o caso dos agentes humanos que mantêm uma relação meramente instrumental com a Internet, impondo no seu uso danos a outros usuários do sistema. Assim procedem “fraudadores”, “ladrões”, “seqüestradores”, “pedófilos”, entre outros.

Vê-se, a Internet é um contexto social a qual estão associadas muitas ameaças riscos, de naturezas diversas, capazes de infligir danos reais e severos aos usuários do sistema. Muitas vezes, a Internet é celebrada por propiciar uma liberdade sem precedentes. Informações que permaneceriam inacessíveis vêm à tela em velocidades fantásticas. Pessoas distantes tornam-se contatáveis com uma facilidade espantosa. Operações complexas e trabalhosas ganham um ar de praticidade nunca antes imaginado.

A celebração da liberdade propiciada pela Internet tem seus fundamentos. Porém, ela tem também seu lado sombrio, como procurei demonstrar com a enunciação das ameaças que lhe são próprias. Mais a frente, desenvolverei a idéia de que algum grau de risco parece indissociável da Internet. Por ora, faço somente uma sugestão.

Sabe-se, a ação de utilizar a Internet é designada com o verbo “navegar”⁵⁵. No primeiro capítulo, tratei como o risco é um problema histórico e deve ser compreendido em consonância com o advento da modernidade. Pois bem, segundo Luhmann (1993) e Kenny (2004), o primeiro contexto de ação humana em que a idéia de risco encontrou aplicação organizada foi justamente a navegação marítima. Reconhecia-se não só o perigo inerente a essa atividade (tormentas, rochas, falta de vento, entre outros), mas que era a uma decisão dos próprios agentes que deveria ser atribuído um eventual dano; ou seja, utilizando a linguagem empregada no primeiro capítulo, na navegação marítima percebia-se o risco como risco.

Mais estudos poderiam contribuir para o enfrentamento da questão, mas não parece fortuita a coincidência: a utilização do verbo “navegar” para designar a utilização da Internet pode indicar o reconhecimento social das possibilidades libertadoras a ela associadas à Internet (“conhecer terras distantes”) e, ao mesmo tempo, dos riscos que aquela apresenta para quem se põe a utilizá-la.

⁵⁵ Esse uso não se restringe ao português. “Navegar”, nos diversos idiomas, certamente se trata uma das categorias mais utilizadas para fazer referência ao uso de Internet. No inglês, a língua mais utilizada na Internet, além de “*to navigate*”, são também de uso comum os verbos “*to browse*” e “*to surf*”, sendo que neste, o mais informal de todos, a metáfora marítima também está presente.

Outra questão: no capítulo precedente, tratei da natureza dos riscos. Argumentei que os riscos não são entidades objetivas que ameaçam os agentes sociais. Ao contrário, apesar de constituírem-se como realidades capazes de criar danos aos indivíduos, eles devem ser percebidos e interpretados pelos agentes. Como afirmei anteriormente, a identificação e avaliação rotineira dos riscos encontram-se sempre na imediata dependência de processos culturalmente estabelecidos de construção social dos riscos. Os riscos associados à Internet também não aparecem aos agentes como realidades dadas e, em si, perigosas. Obedecem igualmente a determinadas dinâmicas que me permite tratá-los como construtos sociais.

O cuidadosamente documentado trabalho de Chagas (2004) sobre a construção social da figura do “*hacker*” alicerça a afirmação acima. A autora analisa o papel que a mídia desempenhou no processo de ressemantização do “*hacker*”.

Em sua origem, ensina Chagas, o termo era usado para referir-se a pessoas de alto poder criativo e com grande capacidade para a programação computacional. “*Hackers*” eram pessoas que exerciam sua criatividade de forma lúdica, mas ainda assim muito produtiva. Desenvolveram *softwares* livres, de maneira que compartilhavam os frutos de seu trabalho com outros usuários. Muitas vezes eram remanescentes do movimento *hippie*. Via de regra, eram politicamente engajados e, conscientes das transformações estruturais do capitalismo e do papel estratégico da informação no novo regime de acumulação, expressavam rebeldia contra as grandes corporações ligadas ao monopólio das tecnologias da informação. Protagonistas do ativismo político digital e da “*cibercultura*”, militavam pela democratização dos meios eletrônicos, sendo, inclusive, figuras importantes para que o uso dos meios informáticos deixasse de ser privilégio de militares, cientistas e de grandes capitalistas.

De acordo com Chagas (2004), a mídia é agente imprescindível no processo de transformação do sentido original da expressão, referido acima. Tendo em vista que a mídia reúne veículos que dispõem de autoridade, sancionada por seus consumidores, segundo a

autora, ela se torna um ator que cria as realidades que anuncia. Organizando as mensagens de forma repetitiva e persuasiva, alcança êxito em um ato de violência simbólica que acaba por estigmatizar a figura dos “*hackers*” e por associá-la ao que é designado por Chagas como “cultura do medo”.

Esse resultado é obtido através da associação textual entre o personagem “*hacker*” e qualidades tais como “terrorista”, “pirata”, “vândalo”, “bandido”, “invasor”, “baderneiro”, “criminoso”, “pichador”. O valor positivo dado por sua associação com valores como a democracia dá lugar a uma aparência ameaçadora. Conforme indica a autora, o “*hacker*” passa a ser tratado como um agente causador de pânico e de prejuízo, que age em quadrilhas e que habita as trevas do mundo digital. Como figura maléfica, torna-se o inimigo a ser discriminado, estigmatizado e severamente combatido⁵⁶.

O que Chagas demonstra através do caso dos “*hackers*”, portanto, é um processo de construção social de um risco próprio a contextos informáticos. Poucos seriam aqueles que buscariam se defender de um agente que milita pela democratização, mas muitos procurarão evitar os riscos potenciais representados pela figura de um “terrorista”, “bandido” e “baderneiro”. Logo, é através de dinâmicas culturalmente estabelecidas que se confere existência reconhecida a um agente ameaçador que deve ser continuamente identificado e evitado.

O estudo de Chagas torna-se inspirador para a minha compreensão do risco próprio à Internet. Este não se constitui como uma realidade objetiva. Sustento aqui, assim como na primeira parte do trabalho, que os riscos, para serem percebidos pelos indivíduos, devem ser

⁵⁶ O referido estudo é passível de crítica no que tange a eficácia que confere ao discurso dos agentes midiáticos. Seria preciso demonstrar o nexo de causalidade entre a informação propagada por esses agentes e a transformação da representação social do “*hacker*”, o que estudo não faz. É possível objetar que as pesquisas sobre mídia apontam limites dentro dos quais esses agentes têm de estruturar seus discursos, se os querem ver legitimados. Entretanto, não é essa discussão que pretendo fomentar quando faço menção a esse trabalho. O que chamo atenção é para os processos de construção social de entes ameaçadores, do modo como ocorre com o “*hacker*”.

mentalmente representados, e a formação das representações está intrinsecamente ligada a processos de construção social da realidade.

Criminalidade e Internet

Antes de apresentar idéias sobre a confiança e a Internet, é preciso tratar de outro problema. No capítulo precedente, estabeleci uma definição de confiança alicerçada na situação de incerteza. Também naquelas páginas mencionei outra forma de lidar com a incerteza, qual seja, a formação de compromissos. Este processo foi definido como o de adoção de medidas, válidas para um universo restrito de agentes, que visam determinar as condutas humanas. Em outras palavras, os compromissos firmados modificam as alternativas disponíveis aos indivíduos, de maneira a tornar os comportamentos mais previsíveis e as condutas cooperativas mais interessantes. Nesta seção, tratarei a lei como um compromisso, no sentido aqui definido. Longa tradição nas ciências sociais associa as leis à redução da incerteza social. Os trabalhos clássicos de Hobbes (1983) e de Weber (2002), por exemplo, cada um à sua maneira, podem assim serem lidos.

Pois bem. O desenvolvimento dos sistemas de trocas de dados por Internet não apenas abriu novas oportunidades de comunicação entre os homens. Formas inéditas de conduta predatória se disseminaram. Os operadores do Direito definem uma série de condutas realizadas por meio da rede que são passíveis de sanção penal (Viana, 2002; Corrêa, 2000). Desse modo, através da Internet, pode-se caluniar, injuriar, difamar, ameaçar uma pessoa. Pode-se também violar sua correspondência eletrônica ou divulgar um segredo seu. O furto, o estelionato e outras formas de atentado ao patrimônio podem surgir. A propriedade imaterial pode ser aviltada. Direitos autorais podem ser desrespeitados e *softwares* copiados

ilegalmente. O escárnio religioso também pode vir a ocorrer. Mensagens de cunho racista podem ser publicadas na rede. Material relacionado a práticas de pedofilia pode ser difundido. Crimes eleitorais podem ser perpetrados. Comunicações informáticas podem ser interceptadas. Dados registrados em sistemas de informação podem ser alterados. Quadrilhas podem ser formadas. Várias modalidades de falsidade ideológica podem tomar corpo. A apologia e a incitação ao crime podem vir a ser praticadas. Os direitos do consumidor podem ser feridos de inúmeras maneiras. Formas desleais de concorrência podem ser utilizadas. Traficantes de drogas podem anunciar seus produtos em meios informáticos e operar vendas ali. O mesmo pode ser feito por traficantes de armas. A prostituição pode ser favorecida. E assim por diante.

Todos esses delitos estão contemplados na legislação brasileira. Não obstante, os meios informáticos e eletrônicos têm criado enormes desafios aos operadores do Direito, pois surgem condutas de definição problemática à luz da lei. Cardoso (no prelo) aponta, por exemplo, que o comércio virtual cresce na informalidade, de maneira que não se orienta por uma diretriz que impeça o déficit tributário. Pergunta-se também a autora, se o uso irregular do correio eletrônico de uma empresa por empregados é passível de demissão por justa causa. A legislação ainda não oferece resposta categórica. Castro (2001), por sua vez, expõe as dificuldades de penalizar aquele que se dedica a atacar o computador alheio através da criação de “vírus”, uma vez que essa é uma realidade não prevista nos códigos.

Dessa forma, um dilema se faz presente nos textos jurídicos. Não me aprofundarei nele. Registro somente que, por um lado, há autores – cientes que, no ordenamento social contemporâneo, tipificado sociologicamente como racional-legal por Weber (2002), a conduta criminosa só pode ser definida mediante uma norma que a cerceie – a reclamar por disciplina jurídica à questão (por exemplo, Cardoso, “no prelo”; Delgado, 2003). E que, por outro lado, há os que defendam que a legislação existente é suficiente para incriminar condutas

indesejáveis por meio da rede (por exemplo, Oliveira Júnior, 2001; Oliveira, 2002). A controvérsia parece longe de seu fim⁵⁷.

Aqueles que crêem que a matéria é carente em legislação têm se movimentado. Em levantamento nas bases de dados do Congresso Nacional⁵⁸, verifiquei, em maio de 2007, a existência de dez projetos de lei em tramitação no Senado Federal e quarenta e quatro na Câmara dos Deputados relacionados à tipificação criminal e ao estabelecimento de obrigações a usuários e provedores de Internet. Tratam de matérias como tipificação generalizada de condutas criminosas na rede, coibição de “*spams*”⁵⁹, crimes eleitorais, tipificação do crime de pedofilia por meio da rede, constituição de cadastro de usuários pelos provedores de acesso, proibição de veiculação de material pornográfico, identificação de usuários de salas de bate-papo, proibição de veiculação de informações sobre a construção de bombas caseiras, entre outras.

Recentemente, gerou grande repercussão o projeto de lei apresentado pelo senador Eduardo Azeredo (PSDB/MG). Este propunha que usuários de *e-mails*, *blogs*, salas de bate-papo e de outros serviços de Internet tivessem de ser identificados através de RG e CPF para

⁵⁷ Um apontamento necessário é que, de qualquer modo, acredito que as operações resultantes de ambas as posições, quais sejam, a criação de legislação ou a adaptação da legislação existente para incriminar condutas tomadas como indesejáveis na Internet, oferecem material para a investigação de cientistas sociais. Moore (1978) refere-se aos “processos de regularização” como uma dinâmica própria do comportamento humano, através da qual se busca avançar sobre a indeterminação – situação básica da vida social – e construir ordens sociais e simbólicas duráveis. A criação de normas que regulamentem as novas dimensões da vida humana criadas com o advento da Internet torna-se assim um processo aberto à investigação dos cientistas sociais. O mesmo pode ser dito da aplicação da legislação existente para coibir determinadas condutas associadas à Internet. Gluckman (1967), por sua vez, indica o caráter problemático da lógica da jurisprudência: as regras existem sempre em abstrato e as situações julgadas são sempre particulares e determinadas, e a ligação entre o geral e o particular é uma operação não-automática e carregada de tensões. No caso da utilização de jurisprudência existente para disciplinar as condutas na Internet, dada a novidade da matéria, acredito, essas tensões se exacerbam. Logo, há aspectos que associam Internet e legislação a serem explorados por estudiosos das ciências sociais.

⁵⁸ As bases de dados estão disponíveis em <http://www6.senado.gov.br/sicon/PreparaPesquisa.action> e <http://www2.camara.gov.br/proposicoes> (Acessos em 13/05/07).

⁵⁹ “*Spam* é uma mensagem eletrônica não-solicitada enviada em massa. Na sua forma mais popular, um *spam* consiste numa mensagem de correio eletrônico com fins publicitários. O termo *spam*, no entanto, pode ser aplicado a mensagens enviadas por outros meios e noutras situações até modestas. Geralmente os *spams* têm caráter apelativo e, na grande maioria das vezes, são incômodos e inconvenientes.” Retirado de <http://pt.wikipedia.org/wiki/Spam> Acesso em 16/05/07.

obterem acesso a esses⁶⁰. O projeto, após ser duramente criticado por vários segmentos sociais, foi modificado e aguarda votação na Comissão de Constituição e Justiça do Senado⁶¹.

Além das iniciativas legislativas mencionadas, o Poder Público tem se movimentado na criação e no aparelhamento de poder de polícia para a Internet. As cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e o Distrito Federal já contam com delegacias especializadas no enfrentamento de crimes perpetrados por meio informático. A sociedade civil também se movimenta. ONGs como a “Safernet” e o “Movimento Internet Segura” buscam novos desenvolvimentos para a questão da segurança na Internet no Brasil.

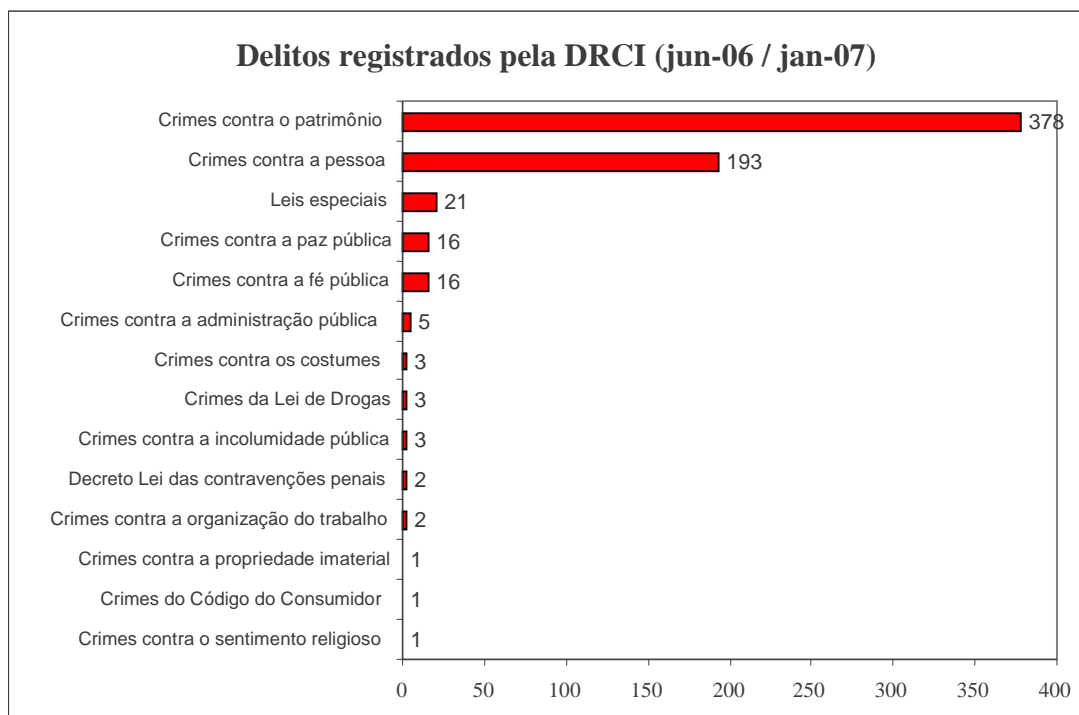
Não há levantamento estatístico nacional sobre os crimes realizado por meio dessa rede. Entretanto, é possível oferecer alguns dados, não sobre os crimes que podem ser praticados por meio da Internet, como fizemos acima, mas sobre aqueles que efetivamente ocorrem. Com esse intuito, utilizamos aqui o levantamento dos delitos registrados pela Delegacia de Repressão a Crimes de Informática (DRCI) da Polícia Civil do Rio de Janeiro. O período computado compreende o mês de junho de 2006 até o fim do mês de janeiro do ano de 2007⁶².

Agrupados por categorias, temos:

⁶⁰ <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u20908.shtml> . Acesso em 07/11/06.

⁶¹ http://www.senado.gov.br/web/senador/eduardoazeredo/not_20070503_PROPOSTA.asp . Acesso em 15/05/07.

⁶² Desde já agradeço a gentileza da Delegada Titular da DRCI, Dra. Sânia Burlandi Cardoso, em me atender e possibilitar o acesso a esse e a outros materiais.



Vê-se, os crimes contra o patrimônio e contra a pessoa compõem a maior parte dos delitos registrados. O crime de estelionato por meio da Internet responde, sozinho, por 42% dos delitos registrados. O furto mediante fraude soma outros 15%⁶³. Essas duas tipificações criminais colocam os crimes contra o patrimônio no mais destacado posto do gráfico. A calúnia, a difamação e a injúria ocupam 25% dos registros e, somados a crimes como ameaça e divulgação de segredo – que, por sua vez, são 5% dos delitos investigados –, elevam os crimes contra a pessoa ao segundo posto no levantamento.

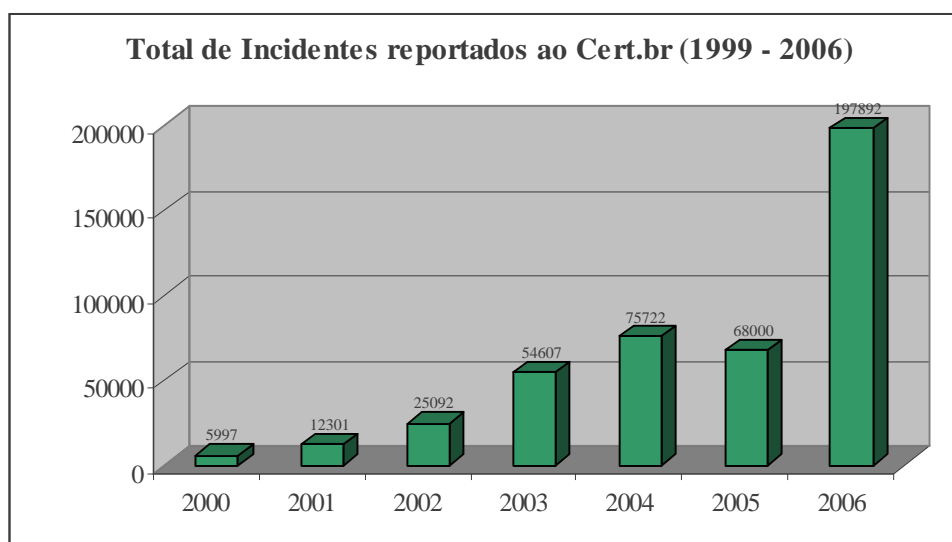
⁶³ Lau & Sanchez (2006) ensinam que as fraudes em ambiente de Internet podem ser realizadas de diferentes maneiras. Em relação ao alvo, existem três possibilidades. Pode-se atacar o servidor, interceptar dados durante sua transmissão ou usar técnicas para roubar informações do usuário final. Segundo os autores, há alguns anos, os perigos estavam na invasão de sistemas mantidos por grandes empresas, mas nos últimos tempos tem se verificado uma mudança para os ataques ao usuário final, percebido como menos atento à problemática da segurança e, por isso, mais vulnerável.

Os autores prosseguem apontando também as três formas detectadas até hoje de se realizar a fraude. O “*scam*” ocorre através do recebimento de um *e-mail*, em geral utilizando-se da logomarca de alguma instituição conhecida do grande público. Essa mensagem contém um arquivo (ou “cavalo de tróia”) que, se instalado, passa a coletar informações do usuário, posteriormente utilizadas por fraudadores. O “*phishing*” é também realizado através de uma mensagem de correio eletrônico. Nesta porém, não há um arquivo, mas um link para um *site* falso de alguma instituição. Nele, o usuário é convidado a digitar dados e senhas que são armazenadas em um servidor e depois utilizadas em fraudes. Por fim, há o “*pharming*” que se caracteriza por fragilizar a capacidade que o *software* de navegação de Internet (“*browser*”) tem de reconhecer as páginas pelas quais navega. Assim, o usuário pode estar em uma página falsa, mesmo que o navegador registre o endereço da página verdadeira de determinada instituição. Os dados ali digitados serão utilizados em transações não-autorizadas.

Todos os outros delitos têm um nível de ocorrência relatada muito inferior aos acima mencionados. Extorsão; ato obsceno; apologia ao crime ou a criminoso; tráfico de drogas; falsidade ideológica; adulteração de dados em sistemas de informações; crimes do Código do Consumidor; preconceito ou discriminação de raça, cor, etnia ou nacionalidade; pedofilia; contravenções de todo o tipo, e todos os outros delitos que não pertencem à categoria de crimes contra o patrimônio e contra a pessoa dividem os 13% não ocupados por essas últimas categorias.

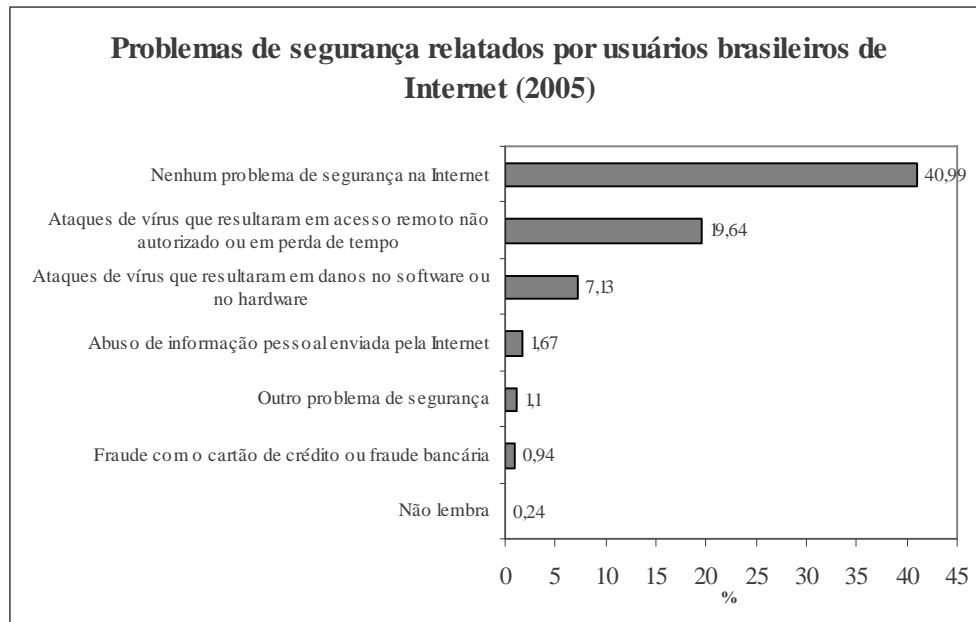
Outros dados sobre ameaças relacionadas à Internet

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), órgão criado pelo governo em 1995 para coordenar e integrar as iniciativas relacionadas a essa rede no país, mantém por meio do seu braço Cert.br (Centro de Estudos Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil) um conjunto de estatísticas sobre problemas relatados por usuários da Internet brasileira. Em números totais de incidentes, ano a ano, a disposição é a seguinte:



O crescimento dos incidentes de segurança relatados ao Cert.br entre os anos de 2000 e 2006 atinge o incrível patamar de 3200%. A objeção possível de que a Internet sofreu também um grande crescimento no Brasil é acertada. No entanto, no período, o crescimento do número de usuários⁶⁴ é quase dez vezes menor que o número de incidentes reportados. De modo que esses dados parecem autorizar a tese daqueles que afirmam que a Internet brasileira vem se tornando, ao longo dos últimos anos, um contexto que oferece menor segurança ao seu usuário⁶⁵.

A “Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação no Brasil”, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2005), com amostra projetada para representar o uso que os brasileiros fazem da Internet, relata a ocorrência de vários problemas de segurança entre essa população. O gráfico abaixo indica as modalidades de problemas mais frequentes.



⁶⁴ De acordo com as fontes já utilizadas neste trabalho, o Internet World Stats.

⁶⁵ Se os dados da Delegacia de Repressão a Crimes de Informática no Rio de Janeiro apontavam uma concentração dos delitos nos crimes contra o patrimônio, os dados do Cert.br permitem vislumbrar o crescimento das fraudes financeiras na Internet brasileira. Enquanto no ano de 2000, foram notificadas 18 tentativas de fraudes financeiras (efetivadas ou não), no ano de 2006 foram 41.776 notificações desse tipo. Assim, o aumento das notificações de fraudes (efetivadas ou não) atinge a marca de 231.900% no período. Se os incidentes relatados cresceram dez vezes mais que o número de usuários, a fraude cresceu setecentas vezes mais que o número de usuários.

A maioria dos brasileiros usuários de Internet, portanto, não relataram qualquer problema de segurança no uso dessa rede. Esse fato não significa que a segurança não seja uma questão que os ocupe. Para fins deste trabalho, é importante o apontamento: a pesquisa refere-se a problemas que realmente se efetivaram com os usuários, não àqueles que os usuários imaginam que podem vir a acontecer.

Há ainda um percentual razoável de usuários que tiveram problemas com os chamados “vírus” de computador. No restante, vê-se também que, apesar do descomunal crescimento de tentativas de fraudes (efetivadas ou não) apontado pelos dados do Cert.br, esse ainda é um problema que atinge um contingente restrito de usuários. Apenas um em cada cem entrevistados da pesquisa supracitada relatou ter sofrido fraude nos últimos meses. Da mesma forma que apontei acima, aqui também se faz necessária a reserva: o fato de não ter atingido uma fatia pequena dos usuários não implica que uma grande parte deles não se preocupe com essas questões.

Internet e o problema da confiança

Indiquei nas seções anteriores como a Internet é associada a uma série de riscos. Essa afirmação, por si só, remete à problemática da confiança. Como vimos no primeiro capítulo deste trabalho, a forma que a humanidade encontrou para lidar com o problema dos riscos foi o desenvolvimento da capacidade de confiar.

Deste modo, uma vez que a Internet é repleta de “vírus”, “*hackers*”, “ladrões” “fraudadores”, “quadrilhas”, “pedófilos”, entre outros tantos agentes de risco, faz-se necessário compreender como os usuários percebem, representam e que estratégias adotam para evitá-los. A maior parte do último capítulo deste trabalho é dedicado à investigação

desses problemas, tomados a partir dos dados empíricos recolhidos em pesquisa de campo e registrados no capítulo seguinte a este. Apontarei então, como a confiança torna-se elemento chave para a compreensão das relações sociais estabelecidas por meio da Internet, pois é a sua mobilização que permite a permanência em um ambiente que, como demonstrei, é tão repleto de riscos. Em nível teórico, pode-se estabelecer a razão desse fenômeno. Assim o farei.

Nas seções anteriores, por caminhos vários, argumentei que através da Internet ocorrem relações sociais. Já naquele momento, indiquei que essas relações estão marcadas por especificidades. Neste ponto, é preciso indicar aquela que mais tem conseqüências para o problema que me disponho a investigar: a relação social estabelecida por meio da Internet ocorre desvinculada de um lugar físico, onde os agentes permanecem face-a-face. A malha comunicativa permanece entre os agentes, possibilitando sua interação, mesmo que estejam fisicamente muito distantes no momento que travam contato.

Logo, a Internet pode ser considerada como o que Giddens (1991) denominou de “mecanismo de desencaixe”. Cabe na definição de formas de sociabilidade que “deslocam” a interação de um local e reestruturam-na em extensões indefinidas de espaço-tempo. A Internet, é sabido, permite a conversação entre amigos distantes, a realização de uma transação bancária sem que seja necessária a ida ao banco, a reserva de um quarto em um hotel em outra cidade, entre muitas outras formas de relação social “desencaixadas”, para usar o vocabulário do autor.

No capítulo precedente, tratando da problemática da confiança, a defini em estreita associação com a capacidade de monitoração entre os agentes. Afirmei que a confiança é necessária em situações em que o comportamento daquele com o qual um agente se relaciona não pode ser verificado em toda a sua extensão. A Internet propicia relações sociais em situações de ausência, ou seja, naquelas em que não há co-presença no tempo e/ou espaço. Ao fazê-lo, ela altera substancialmente a capacidade de monitoração dos agentes sociais. Uma

série de rotinas que poderiam ser aferidas através dos sentidos quando a interação se dá face a face passam a ser de difícil monitoração. Regiões do comportamento de outrem acessíveis aos agentes em situação de co-presença, quando transportadas para a Internet, são tomadas pelas nuvens da incerteza, de maneira que a aceitação de alguma vulnerabilidade, de algum grau de risco, parece ser a única forma de se manter a relação.

É bem verdade que a Internet, paralelamente, dá acesso a algumas novas fontes de informação. Dutton & Shepherd (2003), chegam mesmo a afirmar que esse fato impossibilita a afirmação do impacto que a Internet tem para a problemática da confiança. No entanto, como demonstrarei mais a frente, com o auxílio de dados empíricos, parece razoável assumir que, em ambientes de Internet, dadas as tecnologias disponíveis para a maioria dos usuários em 2007, os agentes reconhecem um estreitamento das fontes possíveis de informação sobre o comportamento daquele com quem se relacionam. De forma que, é lícito afirmar, na Internet e na rede mundial de computadores a confiança torna-se um recurso fundamental para que as relações sociais possam se estabelecer.

Sustento aqui, assim como na primeira seção deste trabalho, que em nenhuma situação social os agentes lidam com uma ausência absoluta de informações sobre aquele com quem se relaciona. Também, através da Internet, é sempre possível perceber e interpretar determinados indícios a respeito do comportamento de outrem. Contudo, muitos indícios que poderiam criar impressões sobre os outros não estão presentes nesse tipo de relação social. Na maioria das comunicações por Internet, tom de voz, linguagem corporal e expressões faciais – elementos importantes para a apreciação em situações de interação face a face – não se encontram disponíveis para avaliação.

Nas relações sociais estabelecidas por meio da Internet, sempre haverá informações sobre aquele com quem se relaciona, mesmo que se trate apenas do conteúdo e da forma de um texto escrito pela pessoa com a qual a comunicação está sendo estabelecida. No entanto,

não se pode dizer que elas sejam da mesma quantidade e tipo dos indícios percebidos e avaliados em interações face-a-face. Ostrom (2003) aponta como a Internet cria dificuldades ainda maiores nesse particular. Em interações com outros indivíduos por esse meio, faltam informações que estariam disponíveis em uma interação face-a-face. Em um *e-mail* ou em uma sala de bate papo, por exemplo, pode-se atentar para a forma como um indivíduo organiza seu discurso. Contudo, como mencionei, o tom de voz ou as expressões faciais do indivíduo estarão além da percepção. Justamente por promoverem de forma mais aguda a escassez de informações, segundo Ostrom (2003), as mensagens de computador mostraram-se, em experimentos, menos efetivas para criação de cooperação que a comunicação face-a-face. A maior incerteza gerada por conta desse fato exige a reafirmação da necessidade da confiança como parte integrante das relações sociais desenvolvidas por meio do referido sistema comunicacional.

Há ainda um outro sentido em que a confiança se faz necessária para as relações sociais por Internet. Se de um lado, para que as relações sociais se efetivem por meio da Internet é necessária a confiança em pessoas, convém assinalar que esta não seria possível caso não existisse uma outra forma de confiança que lhe empresta alicerce: a confiança em sistemas. Assim, só ocorrem relações sociais por meio da Internet na medida em que exista uma fé sobre o funcionamento adequado da comunicação que se efetua através do sistema. É essa fé que permite que um usuário, ignorante sobre como as informações que envia por *e-mail* são dispostas em um protocolo SMTP em seu envio, codificadas em “pacotes de dados” por meio do protocolo TCP/IP, transmitidas entre servidores através de protocolo ATM (ou Frame Relay), tornadas disponíveis ao seu destinatário mediante o protocolo POP (ou IMAP) e submetidas à *checksum* por diversos roteadores nesse meio tempo, clique no botão “enviar”

e julgue que a mensagem que redigiu efetivamente alcançará o destinatário desejado⁶⁶. Caso os usuários não acreditassem que o sistema de comunicação é eficaz, nem o mais alto grau de confiança nos agentes para os quais a ação é orientada seria suficiente para a efetivação da relação social. Trato neste trabalho, portanto, a confiança na Internet como um caso particular da confiança em sistemas-perito, a qual me referi no capítulo primeiro.

Desse modo, como procurei demonstrar, a confiança é variável fundamental para o uso de Internet e o estabelecimento de relações sociais de qualquer tipo por meio desse sistema. Na Internet, em suma, a confiança exibe um duplo caráter: existe em relação àqueles indivíduos com quem se estabelece relação e também em relação ao sistema técnico de transmissão de informações. Por isso mesmo ela não pode ser desconsiderada como variável nos estudos que, de qualquer prisma, investiguem o uso do sistema.

O “Oxford Internet Survey”

O crescente uso da Internet tem criado interesse para acadêmicos relacionados às mais distintas áreas de conhecimento. Problemáticas das mais diversas são investigadas. Interessame aqui, especificamente, as que dizem respeito à confiança e ao risco. Nesse sentido, um estudo conduzido pelo Oxford Internet Institute é de especial interesse. No verão de 2003, o mencionado instituto realizou um levantamento que buscava capturar justamente a questão da confiança relacionada à Internet. O estudo baseou-se em técnicas de amostragem, visando a representar em seus dados e resultados, as atitudes da população da Grã-Bretanha. Já mencionei como a pesquisa aqui apresentada tem pretensão diversa e estrutura-se como um

⁶⁶ As siglas referem-se, respectivamente, a Simple Mail Transfer Protocol (SMTP), Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP), Asynchronous Transfer Mode (ATM), Post Office Protocol (POP) e Internet Message Access Protocol (IMAP).

estudo qualitativo. Entretanto, a disparidade metodológica não é obstáculo para que alguns dos achados dessa pesquisa apóiem a argumentação aqui desenvolvida.

Em primeiro lugar e fundamental para o presente trabalho, Dutton & Shepherd (2003) apontam que não há motivos para que se entenda a confiança associada à Internet como algo completamente singular, diferente da confiança que se estabelece em relações face a face⁶⁷. Neste estudo, em acordo com o preceito estabelecido anteriormente de que a Internet nada mais é que um prolongamento da vida real, procederei da mesma forma. Embora apontando algumas especificidades, essencialmente tratarei a confiança mobilizada em relações sociais por meio da Internet como uma manifestação do fenômeno geral confiança. As trilhas percorridas no primeiro capítulo, por conseguinte, permanecem como orientadoras da reflexão.

A única ressalva necessária nesse aspecto é o já referido caráter duplo das relações de confiança tratadas neste estudo. Assim, farei alusão à “confiança” e à “confiança em sistemas”. Nesse ponto, permaneço em consonância com os estudiosos do problema da confiança. Como apontei no capítulo precedente, é comum nas pesquisas a referência a alguns “tipos” de confiança⁶⁸. Dessa tradição permanecerei caudatário.

Dutton & Shepherd (2003) encontraram grande variação individual no que tange as atitudes de confiança para com a Internet⁶⁹. O cruzamento das propensões a confiar nos sistemas e nas pessoas com as quais se relaciona através deles com as variáveis gênero, *status*

⁶⁷ Os autores referem-se em seus escritos não a “*trust*”, mas a “*cybertrust*”. Uma vez que sustentam expressamente a paridade da confiança nas relações face-a-face e naquelas mediadas por sistemas de comunicação informático, o uso do termo, aparentemente, deve ser atribuído a uma questão de estilo.

⁶⁸ Até mesmo Dutton & Shepherd (2003) utilizam essa estratégia analítica. Diferenciam entre as dimensões “*net-confidence*” e “*net-risks*” dentro da categoria maior “*cybertrust*”. Vale o registro de que, para fins desta pesquisa, não me aproveitarei dessa distinção, permanecendo com aquela já mencionada.

⁶⁹ Apontam, inclusive, que essa variação, de acordo com seus dados, não pode ser atribuída simplesmente a indivíduos mais ou menos propensos a confiar. Não se trata de um nível geral de confiança, intrínseco àqueles sujeitos, que encontra na Internet um objeto ao qual se aplicar. As propensões de um dado indivíduo a confiar em instituições, pessoas e sistemas não se nivelam, de maneira que o caráter relacional da confiança parece estar presente. Segundo os autores, há particularidades nas atitudes de confiança dos mesmos indivíduos para com os diversos objetos (instituições, pessoas e sistemas) que desautorizam a referência simplista a indivíduos que confiam e indivíduos que desconfiam de uma maneira generalizada.

sócio-econômico e idade não apresentam significativa correlação. A educação parece afetar positivamente a confiança dos usuários. Por sua vez, experiências ruins⁷⁰ tem reflexo sobre a confiança, fazendo-a erodir. Além disso, encontraram grande associação entre a maior familiaridade e menor percepção dos riscos por parte dos entrevistados. Segundo os autores, o maior contato com o sistema tende a fomentar a confiança dos usuários.

Entretanto, indicam Dutton & Shepherd, cabe aí um paradoxo. Indivíduos que utilizam mais a Internet ganham confiança naquele contexto e, por isso, utilizam mais o sistema. Ao permanecer mais tempo conectados, expõem-se mais fortemente a experiências ruins, e assim, podem ver deteriorada sua confiança. Essas tendências contraditórias, conforme os pesquisadores britânicos, podem conformar o futuro da Internet.

Outro ponto interessante para o presente trabalho é que, segundo dados do levantamento do Oxford Internet Institute, não existe uma correlação necessária e positiva entre informações sobre o funcionamento do sistema e confiança. Não é incomum encontrar peritos no sistema que dele desconfiem. A maior informação pode, inclusive, criar maior ceticismo sobre o funcionamento apropriado do sistema⁷¹.

Logo, retorno ao problema de que tratei no capítulo primeiro. O conhecimento sobre o qual os sistemas técnicos são erigidos é incapaz de gerar certezas absolutas. Dada a impossibilidade sociológica de que, em condições de modernidade, informações preencham o buraco negro dos riscos, pode-se compreender porque a confiança, como figura associada ao risco, nunca é absoluta. Já no segundo capítulo havia apontado essa impossibilidade quando estabeleci que a confiança, como fenômeno sociológico, é distinta da chamada “confiança cega”. E o “Oxford Internet Survey” confirma empiricamente essa percepção teórica. Dutton

⁷⁰ Mensagens indevidas (“spams”), vírus, mensagens de desconhecidos solicitando dinheiro ou favores (“cartas nigerianas”), compras mal sucedidas, mensagens obscenas, cobranças indevidas, mensagens abusivas e fraudes foram citadas pelos respondentes.

⁷¹ Lembro aqui a frase de Ricardo Orsi, diretor de empresa na área de Tecnologia da Informação, registrada na introdução deste trabalho: “o único computador seguro é aquele desligado, dentro de uma caixa de metal, no fundo do mar”. CARTACAPITAL Os golpistas da Internet; n. 365, ano XII; São Paulo, ed. confiança: 2005.

& Shepherd (2003) apontam como nunca os usuários pesquisados demonstravam completa confiança nas pessoas com as quais podiam se relacionar *on-line*. Assinalam também como, em alguma medida, todos os respondentes ao questionário associaram o uso da Internet a determinados riscos. Percebem sempre alguma possibilidade de terem informações pessoais acessadas por pessoas não autorizadas, de terem sua privacidade invadida de alguma outra forma, de avaliarem inadequadamente a qualidade de um produto, entre outras formas de risco.

Dessa forma, os pontos levantados pelos pesquisadores britânicos que selecionei acima orientam algumas das proposições e investigações realizadas neste trabalho. Na seção seguinte enumerarei, de maneira breve, não só esses pontos, mas todos os tópicos que fundamentam o caminho argumentativo trilhado até aqui.

Do argumento desenvolvido

Neste ponto, antes de nos deslocarmos para o capítulo em que apresentarei os dados empíricos e os submeterei a escrutínio sociológico, é oportuna a realização de um breve sumário das principais questões a que dediquei exposição até aqui. Recomendo sua leitura, sobretudo, aos leitores que dispõem de menor tempo para a elucidação dos pormenores teóricos envolvidos neste trabalho e àqueles menos afeitos às discussões próprias da disciplina sociológica.

O objetivo deste trabalho é compreender, a partir das ferramentas intelectuais providas pela sociologia, a percepção que os usuários de Internet têm a respeito de riscos próprios à utilização desse sistema e a propensão à confiança que eles exibem em face a essas ameaças. Desse modo, até aqui, tratei de aspectos relacionados às três variáveis que dão título a este volume: risco, confiança e Internet.

No primeiro capítulo, estabeleci as bases de compreensão da categoria risco como aqui empregada. Apontei como o problema do risco relaciona-se com o tipo específico de organização social existente na modernidade. Evidenciei que o risco só é possível em um universo em que a capacidade humana de intervir no desenvolvimento dos fatos é reconhecida. Além disso, demonstrei que, sob determinada perspectiva teórica, a existência do risco permanece vinculada à possibilidade de relacionar a ocorrência de um determinado dano a uma decisão que o antecedeu. Nesse sentido, o risco relaciona decisões humanas com o que lhe sucede. Sinteticamente, portanto, o futuro, tendo em vista o problema do risco, não é só tomado como incerto, no sentido de não-transparente aos agentes sociais, mas também é aberto à intervenção humana, de modo que eventuais perdas que venham a se efetivar podem ser atribuídas às decisões dos indivíduos. A existência do risco implica também uma complexidade que impede a avaliação racional, em toda a extensão do termo.

Indiquei também que cientistas sociais têm verificado que, embora o risco seja uma realidade reconhecida há alguns séculos nas modernas sociedades ocidentais, nas últimas décadas o problema tem tomado novas dimensões. É que os “efeitos colaterais” do sucesso na geração de riqueza foram a produção em larga escala de alguns riscos para os seres humanos. Esses riscos vão aos poucos sendo percebidos pelos agentes sociais e acabam tomando as arenas públicas de discussão. Como o seu fundamento é o conhecimento técnico-científico e esse, por definição, permanece sempre aberto à revisão – ou em outras palavras, é válido somente até o ponto em que seja superado – os riscos não podem ser completamente afastados, tendo em vista que a ciência não pode oferecer segurança plena. Por conta desse mecanismo, a consciência da existência dos riscos, enquanto riscos, torna-se crescentemente difundida.

Para os interesses aqui desenvolvidos, é relevante que esse processo encontre outro, próprio das sociedades contemporâneas, qual seja, a individualização. A característica maior

desse processo é a exigência de autodeterminação a que os indivíduos permanecem expostos. Esmaecem as identidades coletivas e os modelos de biografias, de forma que o que resta aos indivíduos é permanecerem obrigados a constantemente escolher sobre cada vez mais aspectos de suas vidas.

Essas liberdades compulsórias ganham espaço justamente em um universo onde a incerteza se integrou à experiência, na forma dos riscos. Em suma, cabe aos indivíduos decidir, e essas decisões inscrevem-se em um universo em que a decisão clara e plenamente justificável à luz de argumentos racionais perde espaço para a ambivalência fundamental própria dos riscos. Probabilidades podem ser estimadas, mas a incerteza não pode ser afastada. Torna-se parte integrante das rotinas dos indivíduos identificar, interpretar, avaliar e agir em relação aos riscos.

Diferentemente de outras vertentes ocupadas do problema dos riscos, assumi neste trabalho que o risco não é um dado objetivo que pode ser desvelado pelo emprego das ferramentas corretas. Discordo da posição de que o risco independe do sujeito que com ele se defronta e do entorno social em que este se inscreve. Em oposição, afirmo o caráter socialmente construído do risco. Sustentei que é através da cultura que os indivíduos conhecem o mundo. A compreensão que têm da realidade permanece sempre em estreita dependência dos imperativos culturais. Assim, culturas específicas oferecem aos indivíduos normas próprias para a identificação, interpretação e avaliação dos riscos. Através da realidade cultural criam-se incentivos para que determinadas ameaças sejam percebidas e outras ignoradas, e torna-se prescrita a cautela adequada às situações identificadas como arriscadas.

No segundo capítulo anotei que a confiança constitui-se justamente como a forma que a humanidade desenvolveu para lidar com os problemas modernos de risco. Por isso, é vista na teoria sociológica como uma capacidade promovida pela organização social moderna. É

ela que permite aos indivíduos não se paralisarem em situações de incerteza nas quais as possibilidades de perdas não podem ser rejeitadas. Embora a atitude de confiança não seja aleatória e se apóie em determinados indícios recolhidos pelos agentes sociais, a confiança relaciona-se com a incerteza, de modo que a distingue de qualquer forma de cálculo racional. Ela se estabelece justamente quando não existem informações que subsidiem o cálculo.

Defini a confiança como “uma propensão da parte de um agente a crer que aquele com quem ele se relaciona, ao qual não pode monitorar completamente e sobre quem dispõe de um conjunto de evidências que não oferecem convicção sobre seu comportamento futuro, não agirá em prejuízo daquele, de tal maneira que é possível aceitar uma condição de vulnerabilidade e cooperar com o segundo”. Um outro tipo de confiança a que fiz menção foi a “confiança em sistemas”. Essa, diversamente da confiança em pessoas, estabelece-se como uma fé sobre o funcionamento adequado de um sistema técnico (sistema-perito), mesmo quando se é ignorante a respeito dos mecanismos e dos processos envolvidos. Os diferentes sistemas técnicos incitam diferentes atitudes de confiabilidade nos indivíduos leigos.

Citei que, além da confiança, a humanidade também lida com a incerteza através da formação de compromissos, penalizando os comportamentos desviantes e tornando-os mais custosos. Esses compromissos têm a limitação de valerem apenas entre o grupo que os firmaram, excluindo aqueles que estão para além dele. A confiança, por sua vez, argumentei, é algo frágil, pronto a desmoronar quando uma evidência desestabiliza o juízo. Além disso, aleguei que a confiança é um recurso que tende a se retroalimentar. Confiança tende a gerar confiança e desconfiança tende a gerar desconfiança.

Registrei que a confiança moderna não é dada, é preciso ser conquistada. Assim, afina-se com as relações de amizade modernas, caracterizadas por um processo de mútua revelação entre os agentes. Em minha exposição, aproximei também a confiança às reputações estabelecidas socialmente.

Ultrapassando o problema da confiança e do risco, no terceiro capítulo, evidenciei a natureza da Internet e demonstrei o vertiginoso crescimento de seu uso ao longo de pouco mais de uma década de utilização aberta ao público. Fiz menção a desigualdades no acesso à “Grande Rede” de acordo com características geográficas, etárias, educacionais, orçamentárias e de gênero dos indivíduos.

Tratei a Internet como elemento de vinculação entre agentes sociais, tanto no sentido das relações sociais que podem ser desenvolvidas por meio desse instrumento de comunicação como também por conta das várias posições sociais – tais como especialistas em tecnologia da informação, produtores de componentes, usuários, empresas, entre outros tantos agentes – que se mantêm em situação de mútua dependência através da “Grande Rede”.

A afirmação do caráter social da Internet, apesar de banal, é importante no rechaço que estabeleci a uma forma muito comum de se referir à “Grande Rede”. No discurso comum, aponte, a Internet é tratada como um “mundo virtual”, repleto de fantasias e de mentiras, em oposição ao “mundo real”. Embora reconheça a possibilidade de desempenho de novas identidades através da “Grande Rede”, esforcei-me para afastar o entendimento de que o que se passa nesse “mundo virtual” é menos verdadeiro do que se passa no “mundo real”.

Estabeleci que a Internet é um contexto de ação humana dotado de especificidades. Uma dessas especificidades são os riscos de várias naturezas a que permanece associada. Através do exemplo do “*hacker*”, permaneci fiel à argumentação de que esses riscos, embora reais e capazes de gerar danos, são socialmente construídos, no sentido de serem necessariamente atrelados a significados culturalmente estabelecidos.

Indiquei movimentações sociais tanto do Poder Público como da sociedade civil para o tratamento da questão dos riscos associados à Internet. Reuni um conjunto de dados sobre crimes praticados por meio informático e incidentes de segurança relatados por usuários com

o fito de apontar o reconhecimento social das ameaças relacionadas ao uso da “Grande Rede”⁷².

Em seguida, tratei da especificidade das relações sociais travadas por meio da Internet, chamando atenção para o fato de que a comunicação desvinculada de um lugar de interação muda as condições de monitoração do comportamento de outrem, impondo a incerteza, e, dessa forma, trazendo à baila a necessidade da confiança. Estabeleci também a imprescindibilidade de confiança nos sistemas como pré-condição à efetivação de relações sociais mantidas por aquele meio.

Por fim, aproveitei-me de pesquisa realizada na Grã-Bretanha para, em primeiro lugar, determinar a existência reconhecida de algum grau de risco relacionado ao uso de Internet; em segundo lugar, consolidar, em nível teórico, a necessidade da confiança no uso da Internet; e, por fim, afirmar a confiança relacionada ao uso da Internet como um caso particular do problema mais geral da confiança, validando a reflexão empreendida no início do trabalho sobre o tema.

* * *

Identificados e desembaraçados os fios condutores da reflexão até este ponto, cabe agora passar à exposição dos resultados da pesquisa empírica sobre a percepção de risco e a propensão à confiança entre os usuários de Internet que realizei como parte deste trabalho.

⁷² Utilizei dados da Delegacia de Repressão aos Crimes de Informática, da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro, de levantamentos do Cert.br (Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil) e da “Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação no Brasil”, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br).

Capítulo IV – Apresentação dos resultados

Da página inicial até aqui, realizei argumentação que visava a desenvolver e a elucidar aspectos relacionados aos três elementos que compõem o título deste trabalho: risco, confiança e Internet. No capítulo precedente, estabeleci relações entre esses elementos. Contudo, o fiz somente em nível teórico.

Este breve capítulo será dedicado à apresentação dos principais resultados de pesquisa de campo, através da qual buscamos subsídios empíricos para a discussão que pretendo empreender. Neste capítulo, trato do processo de pesquisa, abordo aspectos metodológicos para, em seguida, apresentar os resultados encontrados. Realizado esse itinerário, será possível passar ao capítulo final, no qual os dados empíricos e o arcabouço teórico encontram-se na forma de análise.

Sobre a pesquisa

O aporte empírico utilizado para responder às questões levantadas ainda na Introdução deste trabalho foi a realização de entrevistas individuais com usuários de Internet. Essa escolha metodológica deve ser esclarecida.

Observando-se as práticas na “Grande Rede”, pode-se perceber a sua forma básica de utilização: indivíduo frente à tela de seu terminal, transmitindo e recebendo dados de outras fontes. No capítulo segundo deste trabalho, insisti que se trata de uma atividade social. Fundamentei a argumentação em dois pilares. Em primeiro lugar, constituem-se relações sociais por esse meio, uma vez que o usuário orienta-se para outros agentes. Em segundo lugar, defendi, mesmo quando diante de sistemas aparentemente abstratos o usuário encontra-

se inscrito em sociabilidade, tendo em vista que sua atividade está conectada à de tantos outros indivíduos, configurando situação de interdependência.

Neste ponto do trabalho, é possível ir além. Ao estabelecer questões que se norteiam pela problemática do risco, entendido como um fenômeno social, e que se aplicam ao uso da Internet, procurei compreender como o usuário desse meio de comunicação, ao se relacionar com outros usuários ou mesmo com sistemas – que só aparentemente são alheios aos assuntos humanos, mas que são, na verdade, desde seu âmago, realidades socialmente constituídas –, lida com as ameaças presentes no contexto de ação Internet.

Aponte que essas ameaças, embora reais, não são entidades objetivas a serem desveladas pelo usuário no exercício de sua prática. Em aberta oposição a essa noção, sustentei neste trabalho que as ameaças relacionadas à Internet permanecem no domínio do arbitrário, dependentes de processos de construção social que lhe permitam se tornarem ameaças reconhecidas. É somente através dos mecanismos simbólicos e culturais que essas ameaças podem se exercer enquanto tais, pois é preciso que existam no imaginário dos agentes sociais para que se tornem eficazes.

Em virtude desses processos sociais, constituem-se diferenciações entre as possibilidades de conexão no que tange às ameaças por elas oferecidas. Nesse sentido, representações socialmente estabelecidas a respeito da Internet organizam as percepções de risco dos usuários individuais. Essas percepções são eficazes e, por isso, cerceiam o uso do sistema, estimulando determinadas conectividades e desestimulando outras, ou seja, participando na definição das relações sociais possíveis. De maneira que os riscos relacionados à Internet se colocam como objeto de investigação sociológica.

Aponte no primeiro capítulo deste trabalho como a percepção de risco e o ato de confiar estão centrados no indivíduo. É ele quem deve monitorar o curso de sua ação de maneira a cotidianamente identificar as ameaças e decidir sobre sua ação, mesmo quando a

incerteza não pode ser afastada. Entretanto, isso não deve significar que se tratem de atos que se esgotam no âmbito da individualidade, isto é, que se realizam de forma autônoma aos contextos nos quais estão inseridos. Afirmar em páginas passadas que o risco e a confiança são fenômenos sociais. É preciso agora ir além. É também o próprio indivíduo realidade socialmente constituída. Em outras palavras, aquele que ativamente identifica ameaças e decide a respeito do curso da ação – mesmo quando não reúne subsídios que lhe permitam escolher racionalmente, que percebe o risco e que confia – não o faz sem a mediação de sistemas de representação da realidade estabelecidos no próprio curso das interações sociais.

Desse modo, esta pesquisa encontra fundamentos empíricos em entrevistas com usuários individuais. Acredito que esse procedimento não desfaz seu caráter sociológico, pois a ontologia pela qual me oriento não retrata indivíduo e sociedade como realidades estanques. Ao contrário, trato-as como instâncias de um movimento contínuo, a partir do qual se co-constituem, sem que haja início e fim, causa e consequência.

As formulações discursivas individuais, portanto, não são consideradas no que têm de singular. Tampouco se referenciam a uma *psique* encastelada. Em relação às temáticas abordadas nas entrevistas, há que se atentar para o caráter estritamente relacional de todos os itens tratados. Quando não se revela explicitamente, o exame mais atento mostrará que a situação de inscrição social está ali suposta e considerada. Em relação ao que busco, é preciso afirmar que o objetivo dessas entrevistas é a compreensão dos significados que subjazem às retóricas dos agentes. Nesse sentido, o que está enfatizado nas páginas subseqüentes é a regularidade dos discursos. Uma vez que formulações complexas como as que relatarei são repetidas por variados depoentes, afasta-se a possibilidade de elas serem emanadas das consciências individuais, somente. O caráter fortemente estruturado dos discursos aponta seu fundamento sociológico.

Antes de partir em direção aos resultados obtidos em pesquisa de campo, um apontamento se faz necessário. O conjunto dos usuários entrevistado não é tomado neste trabalho como uma amostra, de maneira que não há pretensões de representar determinada população em seus resultados. De outro modo, por suas características, este estudo alinha-se à longa tradição nas Ciências Sociais de estudos qualitativos, que têm na compreensão dos significados seu mote.

Essa observação é indispensável, pois na apresentação dos resultados que se segue utilizo-me de expressões tais como “preponderância” ou “maioria”, entre outras, às quais um leitor desavisado poderia conferir conotações estatísticas. É inteiramente diversa a intenção. O que se quer chamar atenção não é para a representatividade do discurso em uma população, mas sim para sua condição não aleatória, ou melhor, para o seu caráter regular. A diferença é tênue, mas existe. Desse modo, buscamos representar as formulações no que exibiram de estruturadas. É somente nesse sentido que uma resposta é preponderante sobre outras. Salienta-se, com essas figuras de linguagem, o fato de as respostas surgirem na fala dos entrevistados com textura similar, mobilizando categorias idênticas ou semelhantes, desfilando em determinadas linhas mestras de articulação e de significação.

Por fim, cabem ainda algumas palavras sobre a realização das entrevistas. Elas foram em número de trinta. Somaram quarenta horas de conversação, o que significa que, em média, tomaram uma hora e vinte minutos cada. Afora a condição de usuário de Internet, não havia outra condição a ser preenchida para a aptidão à entrevista⁷³. A maioria deles descreveu seu nível de familiaridade com os sistemas como mediano. Em média, têm 32,3 anos de idade e

⁷³ A quase-aleatoriedade na escolha dos entrevistados, que decorre das condições pouco exigentes por mim impostas, deve ser compreendida à luz do objetivo que explicitarei linhas acima: busco similaridades de significados e linhas mestras de articulação nos discursos, a fim de mostrar sua estruturação sociológica. Desse modo, orientei-me pela técnica de “saturação de significados” (Becker, 2002), segundo a qual repetidas entrevistas sobre a mesma temática, desde que realizadas em um contexto social determinado, tendem a apontar padrões definidos de repostas. Esses, por sua vez, ocorrem devido à estruturação social das subjetividades, apontando um fundamento sociológico.

14,3 anos de estudo. Todas elas ocorreram no mês de maio de 2007, na cidade do Rio de Janeiro.

Passemos, então, à apresentação sintética dos resultados. Seguem divididos em vinte e sete seções, revelando aspectos relacionados aos principais temas abordados nas entrevistas⁷⁴.

- **Necessidade da Internet:** a maior parte dos entrevistados referiu-se à Internet como uma ferramenta “indispensável” no mundo contemporâneo, embora admitisse que não é assim para todos os segmentos sociais. A razão para essa indispensabilidade é o acesso veloz e facilitado a grande estoque de informação e de conhecimento e a capacidade de se comunicar de forma ágil e barata. A associação entre Internet e acesso prático à informação coaduna-se muitas vezes nos depoimentos a um discurso da competitividade no mercado laboral, segundo o qual aquele que faz uso desse sistema de comunicação torna-se mais apto a enfrentar a concorrência pelos melhores postos de trabalho. De modo que, dada a pressão exercida pela disputa travada naquele mercado, o uso de Internet foi tratado muitas vezes como algo necessário à vida contemporânea.
- **Vício:** muitos entrevistados mobilizaram categorias mais fortes que a necessidade. Na percepção da maior parte dos entrevistados aos quais a questão foi dirigida, o uso de Internet pode provocar vício em algumas pessoas. O vício configurar-se-ia pela perda do controle no acesso, e tem como consequência o menor contato com outras pessoas, a menor frequência a espaços públicos e o menor contato com a natureza, podendo, inclusive, acarretar danos a saúde do indivíduo. Como não foi identificada nas entrevistas uma característica pessoal que predisponha determinadas pessoas ao vício, é possível

⁷⁴ O leitor com maior curiosidade sobre os dados coletados em minha pesquisa pode acessar uma versão mais longa deste capítulo, ligeiramente mais detalhada e entrecortada por citações de entrevistados no endereço http://rapidshare.com/files/56847822/Capitulo_IV_-_versao_alongada.doc.html (clique no botão “free” e, na tela seguinte, opte por “download via cogent”).

inferir que os depoentes imaginam que qualquer um possa tornar-se viciado no uso da “Grande Rede”.

- **Redes de contatos:** no tocante aos vínculos que os entrevistados afirmaram manter por meio da “Grande Rede”, verifiquei que, embora o sistema viabilize o contato com a totalidade dos usuários do sistema⁷⁵, os usuários entrevistados, via de regra, mantêm relação através desse sistema de comunicação com um núcleo determinado de pessoas. A maior parte expressa relacionar-se somente com pessoas com as quais já estabeleceram alguma forma de interação face-a-face, mais especificamente com amigos, familiares e contatos de trabalho. Entre os poucos que afirmaram estabelecer rotineiramente novos contatos por meio de Internet, alguns declaram se tratar de “uma loucura” e outros mencionaram a necessidade de seguir um protocolo⁷⁶ para estabelecer contato com “desconhecidos” e com “pessoas que nunca vi”, para utilizar as expressões regularmente mobilizadas nas entrevistas por grande número de respondentes.

- **Informações recebidas:** as categorias “conhecido” e “desconhecido” determinam as mensagens, arquivos e *links*⁷⁷ que os usuários entrevistados permitem ser acionados em sua máquina. Nos depoimentos, as mensagens, arquivos e *links* enviados por “desconhecidos” devem ser ignorados ou excluídos. Seu receio maior é que essas

⁷⁵ Em números de 2007, mais de 1,1 bilhão de pessoas.

⁷⁶ O modo de conduta, altamente institucionalizado do que se pode depreender das entrevistas, segue determinados passos. As interações, segundo os entrevistados, devem passar gradualmente de meios em que só é possível a troca textual (como as salas de bate-papo) para programas de troca de mensagens instantâneas e individualizadas que permitem a transmissão de imagens através de câmeras de vídeo ou *web cams* (o aplicativo mais utilizado é o MSN) e para sistemas que permitem a visualização de fotografias (o sistema mais utilizado é o Orkut), para, só então, poder se estabelecer fora da Internet. Contudo, o encontro físico não ocorre em seguida. É preciso ainda um contato telefônico anterior. Esse contato dá-se, via de regra, através de telefone celular, de modo a evitar revelar informações sobre a residência. Realizado esse protocolo, o encontro pode ocorrer. Mas deve realizar-se em local público e repleto de pessoas, para só depois ganhar outros espaços.

⁷⁷ Aquilo que é chamado de *link*, ou *hyperlink*, é um sinal que constitui um ponto de ligação entre páginas ou documentos em redes de computador. Através dessa ligação, é possível ter acesso direto ao conteúdo referenciado. Os *links* são elementos fundamentais no funcionamento da rede mundial de computadores.

mensagens carreguem vírus de computador para sua máquina⁷⁸. Mesmo os usuários equipados com aparatos de segurança antivírus não parecem abandonar a seleção que realizam através da dualidade “conhecido”/“desconhecido”. Alguns entrevistados imaginam-se capazes de reconhecer comunicações que são tentativas de expor seus equipamentos a vírus, embora não tenham sido capazes de identificar os elementos que os permitem realizar o julgamento.

- **Vírus:** esse elemento que transita por meios informáticos, como vimos anteriormente, é elemento fundamental na definição das conectividades das quais se deve resguardar⁷⁹. A maioria dos entrevistados mostrou-se incapaz de determinar a natureza exata desse ente. Sobre sua origem, poucos foram os que mostraram acreditar que o vírus informático é criado por casualidade; a maioria absoluta dos entrevistados afirmou que o vírus informático é criado por pessoas. Alguns mencionaram pessoas “desocupadas” e/ou de “má-fé” ou empresas do ramo de informática⁸⁰ como os responsáveis pela criação de vírus informático. Mas a maior parte dos que acreditam que os vírus são criados por pessoas e que se disponibilizaram a identificar o agente criador tratou-os como produção de “hackers”⁸¹. Dois tipos de motivações foram apontadas para a criação de vírus: o prazer que sentem em destruir o equipamento alheio e em criar dificuldades para outros e o intuito de possibilitar o acesso não-autorizado aos sistemas de outros usuários e de roubar dados, principalmente senhas de serviços bancários ou numeração de cartão de crédito. Assim, a imagem do indivíduo perverso reveza-se, por vezes, com a do ladrão profissional especializado. Além de comunicações, arquivos e *links* enviados por “desconhecidos” e

⁷⁸ Mais à frente, tratarei das percepções dos usuários acerca desse ente denominado vírus.

⁷⁹ A complexidade do ente, somada a seu caráter estratégico na definição das relações sociais possíveis através da Internet, faz com que o fenômeno mereça estudos ainda mais aprofundados do que aquele que empreendi. Cabe, por hora, estabelecer algumas características básicas do fenômeno.

⁸⁰ Que visariam a vender mais pacotes de proteção ou então desestabilizariam o funcionamento de produtos de empresas concorrentes por meio desse expediente.

⁸¹ Mais à frente, tratarei desse agente.

por “pessoas que nunca vi”, seriam também fontes de vírus páginas de conteúdo erótico ou pornográfico⁸². Por fim, alguns expressaram a percepção de que a visualização de uma mensagem ou o acionamento de um arquivo sem depositá-lo na memória do computador – isto é, para utilizar a linguagem informática, abri-lo sem salvá-lo – não expõe o usuário à ameaça. Desse modo, os usuários que assim se pronunciaram estabeleceram a existência de fronteiras, discriminando entre o interior do computador e o meio externo. Em relação aos equipamentos antivírus, alguns mostraram acreditar em sua total eficácia, mas a maior parte expressou o entendimento de que são capazes de, no máximo, produzir uma segurança suficiente, mas nunca completa. Por esse motivo, a maioria dos entrevistados manifestou que mesmo equipados com as mais modernas ferramentas de proteção é preciso sempre manter algum grau de vigilância sobre o tráfico de informações que conduz.

- **Troca de arquivos:** somente alguns respondentes revelaram estar entre seus hábitos fazer uso de sistemas de trocas de arquivo⁸³. Entre esses, alguns ressaltaram o caráter problemático e a necessidade de uma atitude de fé para realizar trocas com “desconhecidos”, enquanto outros fizeram menção a determinados cuidados que devem ser observados para realizar uma troca de informações minimamente segura. Um outro dado é que os usuários erigem fronteiras claras entre itens a serem disponibilizados nas

⁸² Por sua vez, sites de agências de notícias, de grandes empresas ou de instituições governamentais estão, na percepção dos entrevistados, livres, ou praticamente livres, de vírus.

⁸³ Sistemas de troca de arquivos são sistemas baseados em tecnologia P2P ou *Peer-to-Peer*. Com essa tecnologia, formam-se redes de computadores com estrutura diversa da arquitetura cliente/servidor, na qual alguns computadores existem para alimentar outros. Kazaa e E-mule são dois famosos exemplos de redes P2P. Sistemas desse tipo permitem que arquivos sejam trocados entre computadores pessoais ligados a uma determinada rede específica. Como são abertas à participação e sua popularidade está alicerçada na oferta de arquivos, e esta, por sua vez, está diretamente associada à quantidade de usuários conectados, apenas excepcionalmente as trocas realizam-se com indivíduos “conhecidos”, para utilizar a categoria mobilizada pelos entrevistados. Em geral, os usuários trocam arquivos com indivíduos com os quais não tiveram nenhum tipo de contato anterior. A única identificação que o sistema provê é um apelido (*nick*) auto-atribuído, geralmente composto por menos de uma dezena de caracteres. Nenhuma informação a mais. Justamente por realizar-se em condições de troca com “desconhecido”, a questão atraiu interesse.

redes e outros estritamente “pessoais” (arquivos frutos de trabalho próprio e fotos pessoais foram citados como exemplos) que devem ser protegidos. Por fim, é válido dizer que essas trocas são muitas vezes hipóteses, uma vez que a maior parte dos entrevistados que utilizam esses sistemas, afirmaram – seja por conta da organização de seus arquivos ou por não querer perder velocidade no trânsito de dados – não permitir que seus arquivos sejam usufruídos por outros usuários da rede. A grande maioria recebe arquivos e pouco – ou nada – oferece à rede.

- **Informações recebidas:** com o fito de evitar *spams*, vários usuários relataram evitar fornecer seu endereço de *e-mail* para cadastros e sistemas que permitem sua visualização por outros usuários. Mais importante, as entrevistas revelaram um incômodo generalizado com o fornecimento de informações pessoais para cadastros. Parece haver grande incerteza sobre o uso que será feito daquela informação, uma vez transmitida a pessoas “desconhecidas”. Muitos afirmaram fornecer sempre o mínimo de informações que o serviço permite, preenchendo somente os campos obrigatórios dos cadastros. Além dessa prática, outros tantos revelaram, inclusive, fornecer falsas informações nessas ocasiões, de modo a obter o acesso ao serviço desejado sem ter que se expor às vulnerabilidades que imaginam estarem relacionadas ao fornecimento de informação pessoal. Embora identifiquem em seus discursos determinados serviços como “sérios”, admitem a possibilidade de que seus bancos de dados possam ter seus sistemas de segurança transpostos por pessoas não-autorizadas e que poderiam fazer uso da informação ali depositada⁸⁴. Já em *sites* de relacionamentos, os entrevistados afirmaram quase unanimemente manter registrado para a visualização de outros usuários informações relacionadas a preferências pessoais, evitando outras como telefone e endereço

⁸⁴ Aqueles que articularam esse tipo de discurso referiram-se sempre à categoria “*hacker*” como sendo o agente capaz de realizar esse procedimento. Mais à frente, tratarei especificamente dessa categoria.

residencial. Essa estratégia é justificada com a idéia de que se deve evitar “exposição desnecessária” na Internet e também determinados golpes, como o “falso seqüestro”⁸⁵.

- **Compras:** para a realização de compras por meio da Internet, a maior parte dos entrevistados revelou cogitar fazê-lo somente dentro do rol das empresas “mais conhecidas”. Boa parte deles afirmou ter consultado alguém próximo, como um amigo ou um familiar, antes de travar relações mercantis desse tipo. O receio maior na compra por Internet, segundo o que se pode depreender das entrevistas, é a não-efetivação da entrega da mercadoria quando o seu pagamento já foi realizado. Dentre os que não realizam compras por esse meio, três motivos foram mencionados: o testemunho de malogros por parte de pessoas próximas nesse tipo de operação; a necessidade de se manter relação tátil com o produto antes de adquiri-lo; e a necessidade de manter contato físico com o vendedor, de maneira a ter lugar a que recorrer em caso de algum contratempo.

- **Transações bancárias:** entre os que utilizam o serviço por meio da Internet e os que não utilizam, há uma mesma forma de ameaça que reconhecem. Existe forte crença em ambos os grupos de entrevistados na possibilidade de a operação realizada ser monitorada por um terceiro agente, que não o usuário e o banco. Esse agente poderia interceptar as informações fornecidas durante a operação e, de posse delas, subtrair o dinheiro depositado na instituição bancária em nome do usuário. Esse receio foi citado em grande número de entrevistas. Boa parte dos que assim o fizeram, mencionaram o “*hacker*” como o agente que realiza esse procedimento. Acreditando nessa hipótese, alguns revelaram não

⁸⁵ Nessa forma de estelionato, muito praticada nas metrópoles brasileiras neste momento, um indivíduo estabelece ligação telefônica com outro e afirma ter capturado algum familiar seu. Exige o pagamento de determinada quantia para liberar o cativo. Entretanto, no “falso seqüestro”, aquele que realiza a ligação não tem ninguém em seu poder e aproveita-se do pânico que toma a vítima do golpe para obter vantagem econômica.

utilizar esses serviços. Outros mencionaram alguns cuidados que devem ser tomados para a realização de transações bancárias na Internet⁸⁶.

- **Senhas:** a maior parte dos usuários revelou utilizar senhas com combinações de caracteres que produzem algum sentido e não trocá-las com assiduidade. Como algo de caráter “pessoal”, os usuários entrevistados revelaram entender que suas senhas não devem ser fornecidas a ninguém, exceção feita a um círculo muito restrito de pessoas, descritas como “confiáveis” – os exemplos foram na maioria das vezes de parentes. Os efeitos que podem derivar da obtenção de senhas por outrem, segundo os usuários, são poucos. O acesso não-autorizado a conteúdos – operações tratadas como “invasão de privacidade”, no dizer dos entrevistados – e a possibilidade da criação de situações embaraçosas a partir do exercício falso de sua identidade foram citados pelos respondentes. Vale notar que, ao assim se expressarem, os entrevistados não se referiam às senhas de serviços bancários.

- **Hacker:** basicamente, o “*hacker*” foi tomado na maioria dos discursos como um usuário dotado de mais conhecimento que outros e que, com más intenções, utiliza esse conhecimento para criar prejuízo para outros usuários, obtendo ou não vantagem com esse procedimento. Assim, essa figura surgiu nas entrevistas relacionada a duas atividades. A primeira é a criação de vírus informático, motivado pela obtenção de vantagem econômica ou pelo prazer pela destruição do equipamento alheio. A segunda atividade que um número grande de usuários entrevistados associa ao “*hacker*” é a identificação de falhas nos sistemas de segurança e o acesso não-autorizado a determinadas informações (“invasão”). Nesse caso, a motivação também pode ser a obtenção de vantagem

⁸⁶ Foram citados os seguintes cuidados: verificar a aparência da página da instituição, de forma a evitar fornecer dados em “páginas clonadas”; conferir se o sistema ganha a sinalização de segurança do navegador (imagem de cadeado que surge no canto da tela), e somente utilizar o seu próprio terminal para efetivar transações.

econômica ou o regozijo; entretanto, enquanto na atividade de criação de vírus os entrevistados enfatizaram mais fortemente o prazer como motivação, no que tange à capacidade de invasão de sistemas a motivação do ganho econômico esteve mais presente nos discursos.

- **Experiências ruins:** em se tratando de danos que já sofreram por conta do uso de Internet, os entrevistados citaram principalmente a perda de arquivos e de equipamentos pela ação de vírus informático. Alguns poucos citaram compras mal-sucedidas. Surpreendentemente, a maior parte dos entrevistados afirmou não ter conhecimento de nenhuma experiência ruim associada à Internet com pessoas de seu círculo de relações. Já por meio da mídia, os entrevistados revelaram ter tido contato com casos de assassinatos, de fraudes bancárias, de seqüestros, de tráfico de drogas, de pedofilia, de agendamento de brigas por parte de torcidas organizadas de futebol, de invasões de bancos de dados e de estupro. Excepcional foi a manifestação de que experiências ruins com pessoas de seu círculo de relação ou transmitidas pela mídia transformaram o uso que fazem da “Grande Rede”. A maior parte julga-se já suficientemente cuidadoso no uso do sistema.

- **Retórica de explicação das experiências ruins:** os entrevistados foram indagados sobre a forma mais apropriada para o caso de algo ruim que venha a acontecer no uso de sistemas de Internet. Duas opções foram oferecidas. Na primeira, as experiências ruins são relacionadas à causalidade ou aos desígnios de entidades metafísicas. Na segunda opção, as conseqüências não esperadas das ações são atribuídas às decisões dos próprios agentes. Alguns insistiram em uma resposta híbrida. Nenhum estruturou seu discurso mantendo estreita relação entre infortúnios no uso de Internet e a atuação de realidades metafísicas. Mais importante, a absoluta maioria dos entrevistados respondeu através de retóricas que

atribuíam ao próprio agente a consequência não-esperada. Além disso, foi perguntado se na “Grande Rede” existem mais situações em que um resultado não-esperado deve ser atribuído às ações dos indivíduos do que em circunstâncias da vida cotidiana. A grande maioria dos entrevistados retratou a Internet como um ambiente peculiar no que tange a essa questão, pois entendem que por esse meio ocorre um número maior de situações em que é o próprio usuário que deve ser responsabilizado por algum resultado não-esperado⁸⁷.

- **Sobre o uso dos sistemas:** os entrevistados afirmaram não pensar sobre a arquitetura dos sistemas quando em meio à sua utilização. Não houve exceção ou desvio nas repostas. Mesmo os profissionais voltados para área de atuação de construção de sistemas informáticos assim se expressaram.

- **Aprendizado:** sobre as fontes de aprendizado dos cuidados que estabelecem no uso da “Grande Rede”, os entrevistados expressaram preponderantemente na direção de amigos e familiares. A mídia foi pouco citada. Os especialistas muitas vezes apareciam no discurso dos entrevistados como figuras híbridas. Tratava-se de especialistas que eram também amigos, conhecidos ou colegas de trabalho mais versados na questão. Raros foram aqueles que citaram formas sistemáticas de aprendizado ministradas por profissionais especializados com os quais não tinham contato prévio como fonte de ensinamento dos cuidados necessários para o uso da Internet. Outros mencionaram ainda o autodidatismo como forma principal de aprendizado a respeito da questão.

⁸⁷ Reforça a observação de que a Internet é percebida como um contexto mais avesso à existência de causalidade ou menos determinado por entidades metafísicas o fato de não haver entrevistado quem tenha optado por essa formulação discursiva. Como afirmei, a maioria respondeu que na utilização desse sistema de comunicação existem, proporcionalmente, menos eventos em que as consequências não esperadas devem ser atribuídas ao decisor, quando na comparação com outros contextos.

- **Especialistas:** ainda que tenha havido exceções, os entrevistados identificaram preponderantemente o “técnico de informática” como o profissional responsável pelo tratamento da questão. Outro dado é que os respondentes que trataram de falar sobre o “técnico” que costumeiramente os atende sublinharam o fato de terem chegado a ele através de alguém de sua rede de relações, que o indicou e recomendou os seus serviços.

- **Catástrofes:** embora tenham se referido a ameaças individuais, os usuários expressaram a crença na possibilidade de ameaças que se estendem de forma coletiva. Foram mencionadas as possibilidades de danos aos sistemas bancários, causando perda de dinheiro para os afetados; de alteração de bancos de dados estatais, estabelecendo o caos nos serviços públicos; de “epidemias” de vírus informático, provocando problemas em grande quantidade de equipamentos; de propagação veloz de falsas notícias, criando boatos e falsas percepções da realidade em grandes contingentes; de divulgação de valores e de doutrinas julgados condenáveis (“terrorismo” e “neonazismo” foram exemplos bastante citados). Convém, todavia, reafirmar que nem de longe essas possibilidades ganharam consideração tão desenvolvida como as que ouvimos em relação a ameaças que se colocam ao usuário individual. Ao contrário, foram tratadas com muito menos ênfase e atenção do que estas.

- **Temporalidade das ameaças:** alguns poucos entrevistados expressaram a percepção de que as ameaças relacionadas ao uso de Internet colocam-se em determinado momento da utilização (notadamente, os momentos de trânsito de dados para o interior da máquina e também aqueles reservados ao fornecimento de dados pessoais). Contudo, preponderantemente os usuários entrevistados expressaram a percepção de que o fato de estar conectado à “Grande Rede” os coloca em situação de vulnerabilidade, uma vez que

as ameaças permanecem presentes o tempo todo. Alguns enfatizaram que as formas de utilização podem fazer variar o grau de ameaça e que o indivíduos têm capacidade de, a partir de seus procedimentos, exercerem controle sobre o grau de perigo ao qual se expõem.

- **Reconhecimento público das ameaças:** não houve preponderância clara no tocante a essa questão, e três padrões de respostas foram encontrados. Enquanto alguns entrevistados expressaram a percepção de que os usuários estão a par das ameaças relacionadas à Internet, outros afirmaram que os níveis de discernimento variam enormemente na população; um número ainda apontou a existência de altos níveis de desinformação e de ingenuidade entre os usuários da “Grande Rede”.

- **Segurança e limitação:** apesar do reconhecimento de ameaças relacionadas ao uso da Internet, a maior parte dos entrevistados revelou que se sente segura quando se serve do sistema. Alguns expressaram a percepção de que é a cautela no uso do sistema que permite essa sensação. Sobre a limitação que as ameaças impõem ao uso, não houve preponderância nas repostas, mas poucos afirmaram realizar uma utilização do sistema muito aquém das possibilidades oferecidas por conta das ameaças que nele percebem.

- **Ética:** abordando a forma recomendável de utilização da “Grande Rede”, foram mencionadas pelos usuários muitas medidas de cautela com o fim de evitar ameaças. Poucos trataram de prescrições de comportamento que vão além de restrições. Foi preciso insistir no assunto para se obterem dados a respeito (o que por si já é significativo). Os discursos seguiram três caminhos diversos sobre a questão: alguns afirmaram que a “educação”, a “ética”, a “gentileza” praticadas por meio desse sistema de comunicação

devem ser as mesmas que são aplicadas nas interações face-a-face (chamada, nesse caso, de “vida real”); outros enunciaram alguns cuidados pontuais, todos visando à proteção da privacidade de outrem; e um terceiro grupo expressou a percepção de que a Internet é um universo desregrado, onde não existe – ou não se espera – qualquer tipo de atitude ética, de modo que o que resta é a auto-proteção.

- **Mentira:** unanimemente, os usuários entrevistados afirmaram que por meio da Internet a mentira é mais praticada do que em outros contextos. Alguns explicaram que o sistema provê facilidades para aquele que quer induzir a uma falsa percepção, ou, de modo contrário, fizeram menção à dificuldade de se buscar confirmação para o que se declara por meio da “Grande Rede”. Outros ressaltaram que as mentiras ali praticadas têm, muitas vezes, potencial pouco ofensivo.

- **Salas de bate-papo:** nos sistemas chamados *chats* ou salas de bate-papo – em que a interação baseia-se entre pessoas, via de regra, sem contato prévio, através de mensagens textuais⁸⁸ – a prática da mentira é intensa ou mesmo generalizada, segundo os entrevistados. Enquanto alguns ressaltaram que a prática tem muitas vezes por fim manipular dados de aparência física e obter melhor avaliação daquele com quem se relaciona, outros mencionaram que esses sistemas são os preferidos da ação de pedófilos, de modo que se encontram povoados por esse tipo de agente⁸⁹.

- **Anonimato:** embora alguns sistemas possibilitem a utilização de fotos ou mesmo de voz com a tecnologia disponível em 2007, o texto escrito e o nome a ele associado são as

⁸⁸ Para um estudo de caso sobre a sociabilidade nesses espaços, consulte Dornelles (2004).

⁸⁹ Além desses dados, é preciso registrar que, assim como já foi verificado em outros tópicos, também aqui os respondentes mobilizaram frequentemente as expressões “desconhecidos” e “pessoas que nunca vi” para se referirem a indivíduos com que não mantiveram contato prévio.

principais informações transmitidas nas comunicações, constituindo, via de regra, a “fachada pessoal” (Goffmann, 1975) das relações sociais por meio da Internet. No uso da “Grande Rede”, como não existem sistemas que vinculem os nomes utilizados na Internet a outras formas instituídas de identificação⁹⁰, o estabelecimento de identidades novas e flexíveis é possível, instaurando uma nova fonte de incerteza que é reconhecida pelos usuários entrevistados. Para eles, o anonimato possibilitado pela Internet constitui um problema⁹¹. A impossibilidade de identificação imediata ao mesmo tempo em que produz liberdade, apontaram muitos entrevistados, produz também a possibilidade de escapar dos meios cotidianos de vigilância. Assim, de acordo com o discurso de muitos respondentes, impulsos predatórios são potencializados quando em face da possibilidade de utilização desse expediente. Segundo os entrevistados, o uso anônimo pode criar desde “situações embaraçosas” até propiciar o incentivo à criminalidade, uma vez que a possibilidade de sanção, moral ou legal, diminui.

- **Monitoração:** sobre a possibilidade de interceptação de suas comunicações na “Grande Rede” e sobre a monitoração pelos poderes constituídos dos conteúdos acessados e dos dados transmitidos, os usuários entrevistados preponderantemente demonstraram não se preocuparem com essas possibilidades, ou mesmo sentirem qualquer forma de monitoração.
- **Autoridades:** a grande maioria dos entrevistados externou a percepção de que a atuação das forças policiais e de outras divisões do Poder Público é menos intensa ou

⁹⁰ É esse o intuito do polêmico projeto legislativo proposto pelo Senador Eduardo Azeredo (PSDB/MG), que mencionei no capítulo anterior e que é, como veremos, o desejo de alguns dos entrevistados.

⁹¹ A impossibilidade de realizar a operação de identificação de outro usuário é, na verdade, um problema para o usuário comum. É sabido que existem procedimentos técnicos que permitem a identificação do usuário a partir do Endereço IP. Através desse conjunto de números, é possível encontrar o local de um determinado equipamento em uma rede de computadores.

efetiva nas questões que tangem à Internet em relação à que ocorre em outros contextos sociais. Não foram poucos, inclusive, os que afirmaram uma completa ausência de figuras públicas de autoridade na Internet, de maneira que esse sistema permanece, em suas percepções, além de qualquer forma de controle. Entre os que esboçaram explicação para a diferença de atuação que observam, o discurso centrou-se, via de regra, na identificação da existência de um descompasso entre, de um lado, a velocidade dos desenvolvimentos tecnológicos e a flexibilidade de ação exigida por conta desse fato e, de outro, a pouca capacidade do Poder Público e de sua organização burocrática de responder àqueles. Curioso notar que, embora identifiquem insuficiência na atuação dos órgãos estatais brasileiros nas questões relacionadas à “Grande Rede”, os entrevistados preponderantemente afirmaram que os níveis de segurança na utilização desse sistema são similares em qualquer localidade que o usuário se encontre para acessá-la. Segundo as declarações dos entrevistados, uma vez que a Internet conecta diversos pontos no globo, os agentes das ameaças podem atuar transnacionalmente, e o resultado desse estado de coisas é a homogeneização global do nível de segurança da Internet.

- **Propostas de melhora do sistema:** quando perguntados sobre formas de mitigar os aspectos ameaçadores que associaram à Internet, três padrões de resposta se colocaram nas entrevistas. Um primeiro grupo de respondentes não conseguiu articular nenhum tipo de proposta e acabou por abster-se da questão. Outros mencionaram a necessidade de educação, em um sentido cívico, dos usuários de Internet. Para esses, os sistemas técnicos sempre terão falhas, de modo que as possibilidades de melhora passam por usuários capazes de renunciar aos impulsos predatórios. Um terceiro grupo centrou seus discursos nas possibilidades de intervenção do Estado. Várias modalidades de intervenção foram aventadas. Alguns mencionaram a necessidade de existência de autoridades próprias ao

enfrentamento da questão, demonstrando desconhecer os desenvolvimentos institucionais ocorridos nos últimos anos, mencionados no terceiro capítulo desta dissertação. Outros mostraram reconhecer as autoridades existentes, mas acreditam que seus serviços devem ser mais divulgados ao grande público e/ou que elas necessitam estar mais bem aparelhadas para fazer face às suas atribuições. Houve também um número razoável de entrevistados que expressaram a necessidade de investimentos na criação de legislação apropriada a essas ameaças. Muitos mencionaram a possibilidade de elaboração de cadastros públicos de usuários, de maneira a tornar possível a identificação e a punição de indivíduos que cometam crimes através da “Grande Rede”. Atreladas as identidades na Internet a identidades publicamente reconhecidas, as ameaças poderiam diminuir. Entretanto, é curioso notar o percurso verificado por grande parte dos usuários que centraram sua argumentação em intervenções do Estado, sejam elas repressivas ou legislativas. Se, de início, o respondente expõe medidas que poderiam, em tese, minorar os perigos relacionados à Internet, no meio de seu discurso ele apercebe-se de que essas medidas não seriam muito eficazes e desiste de qualquer melhoria. Assim, dentro da variedade de formas de atuação estatal consideradas, há similaridade nos discursos. Estabelecem, cada um à sua maneira, a percepção da incapacidade de ações do Estado mitigarem as ameaças relacionadas à Internet e, mais ainda, a incapacidade de se estabelecer solução, ao menos em curto prazo, para a questão.

Passemos, então, à discussão dos resultados apresentados neste capítulo.

Capítulo V – Discussão dos resultados

No caminho percorrido até aqui neste trabalho, reuni a contribuição de alguns autores que, a partir das ferramentas das ciências sociais, abriram caminhos para a investigação do risco e da confiança como fenômenos sociais (cap. I e II); tratei de aspectos relacionados à sociabilidade na Internet tendo em vista, sobretudo, os problemas de risco e confiança (cap. III), e apresentei dados recolhidos em entrevistas com usuários de Internet centradas nas temáticas do risco e da confiança (cap. IV). Estabelecidos os subsídios da discussão, o objetivo deste capítulo é justamente sintetizar todas as etapas percorridas em uma nova: a análise empiricamente fundamentada da percepção de risco e da propensão a confiar de usuários do sistema Internet.

Nota sobre os discursos

No capítulo precedente, fiz menção ao caráter sociológico que acreditava poder ser extraído de entrevistas com usuários individuais do sistema Internet. Neste ponto, registro o sucesso que entendo ter sido obtido através dessa estratégia. Embora tenha encontrado variadas concepções a respeito daquilo que foi matéria de conversação, essas não apontaram para uma aleatoriedade nos discursos. Ao contrário, para a maioria das questões as divergências de alguns respondentes tiveram caráter absolutamente residual, servindo mais como exceção que confirma a regra do que qualquer outra coisa. De modo que o que verifiquei ao longo do processo de realização de entrevistas foi um altíssimo grau de similitude nas respostas. O caráter estruturado que essas exibiram pôde ser confirmado pela mobilização constante das mesmas teias de significados, o que indica a condição compartilhada das representações sobre a realidade auscultada. Deste momento em diante,

manusearei esses discursos levando sempre em conta o que exibiram de estruturados e relacionando-os ao corpo de problemas estabelecidos em seções anteriores.

As ameaças reconhecidas

Nas entrevistas realizadas para este trabalho, vários tipos de ameaças relacionadas ao uso – ou não uso – da Internet foram colocadas. Todas elas encontram-se de algum modo mencionadas no capítulo anterior, quando tratei das entrevistas. Todavia, sua enunciação permaneceu ali atrelada aos tópicos através dos quais os dados puderam ser organizados. Princípio, então, a atividade analítica com a reunião sistemática dos perigos ou das ameaças citados pelos entrevistados. Pode ser que nem todos os entrevistados tenham se referido a cada uma delas, mas todas elas foram proferidas pela grande maioria deles, de maneiras e em momentos similares.

Vale observar que a ordenação estabelecida logo abaixo não obedece a qualquer hierarquia de probabilidade de ocorrência, de gravidade ou de intensidade. A pretensão é somente delimitar as suas formas básicas no discurso dos entrevistados. Desse modo, estes indicaram dez tipos básicos de ameaças. Enumerarei-as:

1. Possibilidade de ter seu equipamento atingido por vírus de computador. O agente dessa ameaça é, na origem, para a maioria dos entrevistados, o “*hacker*”. Porém, em geral, não é através deste que os vírus chegam. Na percepção dos entrevistados, são os “desconhecidos” e “pessoas que eu nunca vi” os agentes que transmitem a ameaça de vírus para os usuários. Essa ameaça deflagra-se no momento em que o usuário “abre” *links* ou arquivos enviados

pelos agentes transmissores. No caso de vírus transmitidos por arquivos, a ameaça torna-se real quando o usuário “baixa” – isto é, torna interno ao seu equipamento – um arquivo “contaminado”. As conseqüências podem ser de quatro tipos: danificação ou mesmo perda de arquivos ali gravados; danificação ou mesmo destruição de partes do equipamento; queda no desempenho de seu equipamento; estabelecimento de canal para que algum usuário (“*hacker*”) obtenha acesso, mesmo sem autorização, às informações depositadas naquele terminal.

2. Possibilidade de ter dados que fornece através da “Grande Rede” utilizados para algum fim percebido como ilegítimo. Os agentes dessa ameaça são aqueles para os quais se fornece informações. As conseqüências podem ser de vários tipos, desde o recebimento de *spams*, de correspondência do tipo “mala direta”; à configuração de “invasão de privacidade”; ou ainda, outras indeterminadas.
3. Possibilidade de obtenção não-autorizada de informações pessoais dos usuários. Os agentes dessa ameaça são os “*hackers*”. Elas se deflagram quando estes “invadem” sistemas que concentram dados de vários usuários. As conseqüências aqui, além da “invasão de privacidade”, podem incluir danos físicos, ao bem-estar, ou ao patrimônio do usuário, pois as informações obtidas podem ser usadas no planejamento de assaltos, de “falsos seqüestros”, de seqüestros (propriamente ditos), entre outros. Um subtipo especial desse tipo de

ameaça é a invasão de sistemas bancários por esses agentes, permitindo a movimentação não-autorizada de aportes financeiros.

4. Possibilidade de acesso não-autorizado a serviços controlados pelo usuário. Os agentes dessa ameaça são pessoas que obtêm as senhas que controlam os serviços em questão. São de dois tipos: “*hackers*” são capazes de obtê-las através de meios técnicos (“vírus”) à distância; outras pessoas o fazem através da livre revelação por parte do usuário, da tomada de contato com alguma forma de registro da senha, ou mesmo por adivinhação. As conseqüências aqui são também diversas, variando conforme o agente que a perpetra. Em caso do agente não ser o “*hacker*”, os entrevistados mencionaram a “invasão de privacidade”; a realização de pilhérias; ou, ainda, a ocorrência de danos nem sempre reparáveis à estima que outros indivíduos têm pelo usuário, no caso de um falso exercício da identidade do usuário através de seus serviços. Quando é o “*hacker*” o agente da ameaça, a conseqüência pode também ser a zombaria, mas principalmente o acesso não-autorizado a serviços bancários por meio da “Grande Rede”, permitindo a subtração de aplicações das contas de usuários de sistemas bancários pela Internet.

5. Possibilidade de realizar uma compra sem que se obtenha o produto pelo qual se pagou. O agente dessa ameaça é ou a empresa com a qual a transação foi efetuada ou então algum intermediário responsável pela

entrega do produto. A consequência é o dispêndio de dinheiro sem a contrapartida do exercício da propriedade sobre a mercadoria.

6. Possibilidade de estabelecer uma relação de vício com a Internet. Essa ameaça deflagra-se com a perda de controle de tempo e de circunstâncias definidas de conexão com a “Grande Rede”. Seu agente é o próprio usuário, ou melhor, suas pulsões, que ultrapassam as medidas razoáveis. Uma vez que não há características que predisponham ao vício, qualquer indivíduo pode ser atingido por essa possibilidade. A consequência do vício no uso da Internet é o isolamento, manifestado na perda de contato físico com pessoas, espaços públicos e natureza. Danos à saúde também podem ocorrer por conta da utilização exagerada.
7. Possibilidade de ser enganado de alguma maneira por outros usuários. Essa ameaça pode deflagrar-se porque, na percepção dos entrevistados, o sistema facilita a prática da mentira. Seu agente é indeterminado: pode ser qualquer tipo de usuário do sistema. As consequências que podem advir daí são várias e difíceis de determinar a partir dos dados recolhidos. A possibilidade de se investir em relacionamento humano a partir de uma imagem que seja falsa pode ser citada aqui.
8. Possibilidade de dano físico. Essa ameaça pode deflagrar-se através de encontro físico consentido entre usuários do sistema ou então a partir

da obtenção, autorizada ou não, de informações sobre o usuário por meio da “Grande Rede”. Seus agentes podem ser “assassinos”, “ladrões”, “seqüestradores” “estupradores”, “pedófilos”, “torcedores de futebol”, etc. A consequência é a própria definição dessa categoria de possibilidades.

9. Possibilidade de, ao não utilizar a “Grande Rede”, permanecer desinformado, desatualizado ou menos capaz de estabelecer comunicação. O agente dessa ameaça é o próprio indivíduo. As consequências relacionadas a essa possibilidade são a menor capacidade de competir no mercado de trabalho e a reprovação ou crítica das pessoas com quem se convive.

10. Possibilidade de danos coletivos. Quatro subtipos foram mencionados: a possibilidade de pane em sistemas bancários – o agente é indeterminado (falha técnica) ou “*hacker*”, e as consequências podem incluir perda de aplicações de correntistas e caos econômico –; a possibilidade de invasão de sistemas públicos de informação – os agentes são “*hackers*” e as consequências são o caos público, a “invasão de privacidade” e outros derivados da obtenção não-autorizada de informações –; a possibilidade de propagação em massa de determinado tipo de vírus – os seus agentes são os “*hackers*”, criadores dos vírus, e todos aqueles incluídos nas cadeias de transmissão, e as consequências potenciais são danos aos conteúdos armazenados em computadores e, em efeito agregado, a criação de

várias modalidades de caos social, pela avaria de sistemas que dependem da informática, –; a possibilidade de propagação de conteúdo indesejável – seus agentes são todos aqueles que participam da transmissão desses conteúdos e suas conseqüências são o caos social (em caso de se tratar de uma notícia falsa) ou a articulação de grupos que se deseja extirpar do convívio (foram citados “terroristas” e “neonazistas”).

Ameaças como riscos

Até aqui só mencionei o risco em contextos teóricos. Quando indicando possibilidades de danos advindos do uso de Internet, utilizei a palavra ameaça. Se assim o fiz, é porque para tratar determinadas ameaças como riscos é preciso enquadrá-las nas definições estabelecidas pelos estudiosos desse fenômeno social.

Como demonstrei no primeiro capítulo deste trabalho, a definição que Beck faz dos riscos (1992, 1995, 1999) tem como ponto principal a existência de possibilidade de danos e a incapacidade de eliminá-las por completo⁹². Passo, então, a testar essa definição nos tipos básicos de ameaças relacionadas ao uso de Internet que registrei no início deste capítulo.

Na percepção dos entrevistados, os vírus podem danificar arquivos, prejudicar o desempenho do equipamento, avariá-lo, ou permitir o acesso não-autorizado de “hackers”. Aparatos de segurança, como programas de antivírus, não foram preponderantemente apontados como instrumentos capazes de afastar por completo essa ameaça. Assim, a

⁹² Muitas vezes esses riscos podem estar relacionados a “efeitos colaterais” da produção tecnológica, atingirem um grande grupo de indivíduos e serem discutidos na esfera pública. Entretanto, estes últimos aspectos parecem ocupar na obra de Beck somente o lugar de marcos de uma nova temporalidade. A definição de risco do autor não permanece a eles atrelada. O que sua obra parece querer revelar – ao menos é assim que a emprego neste estudo – é o descortinar de um novo tempo, em que os modelos estabilizados perdem força e o risco como forma de experiência ganha aspecto de normalidade.

possibilidade de vírus pode ser encarada como um risco, tendo como referência a definição de Beck e as entrevistas realizadas⁹³.

Nas entrevistas, os respondentes estabeleceram que o fornecimento de dados através da “Grande Rede” pode acarretar conseqüências danosas, como o envio de correspondência eletrônica ou física indesejada ou outras formas de “invasão de privacidade” que permaneceram indeterminadas. Essa possibilidade não pode ser afastada, pois, como afirmou a maior parte dos entrevistados, não se sabe qual será o uso dado a essa informação. De modo que essa ameaça preenche os aspectos fundamentais da definição de risco de Beck.

A possibilidade de obtenção não-autorizada de informação dos usuários, através de “invasões” de sistemas ou de bancos de dados, também lhes acena com prejuízos. Estes são reconhecidos e associados à Internet. Dada a crença quase generalizada de que os sistemas guardam sempre algum grau de vulnerabilidade, essa possibilidade não pode ser afastada, de modo que pode ser tratada como risco, tendo como referência a concepção beckiana⁹⁴.

Quanto à possibilidade de acesso a serviços de Internet dos usuários, nas entrevistas revelou-se a percepção de que danos podem daí derivar. O controle das senhas permite ao usuário menor incerteza. Todavia, essas podem ser obtidas por meio de “vírus”, segundo alguns entrevistados. Assim, a incerteza só pode ser afastada em parte, mas não completamente. A figura do risco, tomado na acepção de Beck, mais uma vez se faz válida na referência a essa ameaça.

Em relação à possibilidade de realizar uma compra por meio da Internet e de não receber o produto, o dano é óbvio. Contudo, os entrevistados não determinaram em seu discurso se essa possibilidade pode ser afastada. Deixarei, portanto, o seu enquadramento como risco (na definição de Beck) em suspenso.

⁹³ Os vírus, vale notar, foram apontados como criações humanas, de pessoas dotadas de conhecimento e de “má-fé”, sobretudo “*hackers*”. De modo que também se relaciona intimamente com a infusão de conhecimento técnico-científico nos sistemas sociais.

⁹⁴ Note-se que, além das possibilidades de danos e da incapacidade de afastamento da incerteza, também se faz presente aqui a descrença no provimento de segurança por parte do conhecimento que sustenta os sistemas.

Nas entrevistas, a possibilidade de se tornar viciado no uso da “Grande Rede” foi aventada como criadora de vários prejuízos para os indivíduos. Como não identificaram a característica que configura propensão a essa forma de vício, inferi que ela pode atingir a todos. Logo, a incapacidade de afastar a incerteza também aparece aqui. Somada à possibilidade de dano, pode-se argumentar que essa ameaça é também um risco, se a referência for a conceituação de Beck.

A sétima ameaça que identifiquei, qual seja, a possibilidade de ser enganado por outros usuários, também implica danos a estes. Em suas percepções, como o sistema facilita a prática da mentira, essa ameaça não pode ser suprimida. Autorizo-me, assim, a tratá-la como um risco, sempre aludindo à conceituação de Beck.

A ocorrência de dano físico subsidiada por informações obtidas por meio da Internet ou deflagrada a partir de um encontro físico é uma possibilidade apontada por alguns usuários. Muitos entrevistados expressaram-se como se desconsiderassem essa possibilidade. Trata-la como um risco, na concepção de Beck, é, entretanto, adequado, na medida que reúne possibilidade de dano e algum grau de incerteza, mesmo que seja praticamente nula nos discursos⁹⁵.

A simples reprovação dos que o cercam ou a menor capacidade de competir no mercado de trabalho surgem como possibilidades de danos para os que não utilizam a Internet, na percepção dos entrevistados. Essa ameaça, contudo, parece possível de ser eliminada uma vez que se utilize a “Grande Rede”. De modo que pode trazer danos, mas não se refere a uma incerteza fundamental e não deve ser tratada como um risco, ao menos não no sentido empregado por Beck.

⁹⁵ Meu intuito aqui não é avaliar a probabilidade de ocorrência de determinada ameaça. Nem registrar como os usuários percebem essas probabilidades. Se fosse o caso de qualificar essa ameaça, talvez fosse adequado considerá-la como uma ameaça “fraca”. Entretanto, o propósito aqui é somente apontar se as ameaças identificadas podem ser tratadas como risco, do ponto de vista sociológico.

Por fim, todas as ameaças que envolvem coletividades, em seus quatro subtipos – panes em sistemas financeiros, “invasão” de bancos de dados públicos, propagação em massa de vírus informático e difusão de informação indesejada –, impõem possibilidades de danos que não podem ser eliminadas. Logo, o tratamento dessas ameaças como risco, mantendo como referência a conceituação de Beck, parece adequado.

Deixemos essa avaliação individualizada das ameaças como riscos para tratar de uma aproximação mais geral da noção de risco. Colaboram nessa direção as declarações dos entrevistados, registradas no capítulo precedente, de que a Internet oferece ameaças a todo o momento. Mesmo que elas possam variar de acordo com as circunstâncias de utilização, como afirmaram alguns respondentes, se algum grau de ameaça parece intrínseco à “Grande Rede” significa que não se podem eliminar completamente as possibilidades de danos àqueles que a utilizam. Assim, encontramos mais uma vez a definição de risco apresentada por Beck.

Portanto, solapado na verificação de possibilidades de danos advindos da Internet e na incapacidade de se afastar completamente a incerteza no que se refere à maioria das ameaças, permito-me afirmar, tendo como referência o corpo de dados recolhidos para este trabalho, que o uso de Internet se ajusta à concepção que Beck faz dos riscos⁹⁶.

Já sob a perspectiva de Luhmann (1993), vimos no o primeiro capítulo deste trabalho, o risco deve ser tratado como uma semântica social própria da modernidade, através da qual os infortúnios são tratados. Existe risco, na visão do autor, quando é possível estabelecer uma

⁹⁶ Posso ainda testar a aproximação entre Internet e risco por meio de outro aspecto considerado pelo referido autor na sua apreciação do fenômeno, qual seja, a discussão dos riscos nas arenas públicas. Essa dimensão não faz parte da definição de riscos em Beck, é verdade, mas constitui parte de sua argumentação a respeito dos riscos. E ela revela uma nova aproximação. Nesta pesquisa, os usuários entrevistados não apontaram decisivamente numa ou noutra direção quando perguntados sobre o reconhecimento das ameaças próprias à Internet por parte daqueles que dela fazem uso. Todavia, o levantamento que mencionei no segundo capítulo a respeito da produção legislativa sobre a Internet fornece subsídios para apontar a discussão pública das ameaças relacionadas ao uso do sistema. Naquela ocasião não desenvolvi a questão dos “processos de regularização” relacionados à “Grande Rede”, como não o farei agora, por entender que essa matéria deva ser apreciada em trabalho à parte. Contudo, os dados ali mencionados são suficientes para demonstrar como o ímpeto legislativo, somado ao desenvolvimento institucional do Poder Público e às iniciativas da sociedade civil para o tratamento da questão, são suficientes para apontar como a questão das ameaças relacionadas à Internet tomou os fóruns públicos de discussão, ao menos no Brasil. De modo que outro aspecto referido por Beck na discussão sociológica dos riscos também surge nesta investigação sobre as ameaças relacionadas à “Grande Rede”.

decisão sem a qual determinada perda seria evitada. A capacidade humana de influir nos acontecimentos futuros permanece sublinhada nessa definição. Cabe, por ora, determinar se as ameaças apontadas permanecem em conformidade com essa forma específica de compreender os riscos.

Nas entrevistas realizadas como parte desta pesquisa, tratei da questão. Fi-lo de forma mais geral, tendo em vista que o quadro sintético de ameaças foi composto *a posteriori*. Entretanto, mesmo com caráter mais geral, o dado é revelador.

Como registrei no capítulo anterior, os respondentes preponderantemente demonstraram acreditar ser a retórica que explica eventuais danos através da alusão a uma decisão anterior a mais apropriada para se referir a infortúnios na Internet. Logo, tendo como referência a compreensão luhmannista do fenômeno, posso afirmar: nas entrevistas que realizei a Internet aparece associada ao risco.

Estabeleci prova ainda mais definitiva da associação entre risco e Internet, pelo menos no que tange à definição de Luhmann sobre o fenômeno. Não é só que a Internet seja explicada por meio da retórica que remete a riscos, ao invés de ser interpretada como resultado de ação do destino ou de entidades metafísicas (fortuna). Poderia haver quem argumentasse que essa interpretação é natural, uma vez que a modernidade impõe a retórica do risco sobre os infortúnios que abriga. Partindo da aceção de que as retóricas de risco e de fortuna são desigualmente distribuídas entre os domínios de atividade, busquei estabelecer a propriedade da Internet em relação a outros contextos sociais no que tange aos riscos. Descobri, tendo como referência a compreensão luhmannista do fenômeno e as entrevistas que realizei, não apenas que a Internet está associada a riscos, mas também que ela é um contexto de ação especialmente associado a riscos quando em comparação com outros.

Assim, seja na perspectiva de Beck como na de Luhmann, a aproximação entre a temática do risco e o uso da Internet parece encontrar subsídios empíricos que a fundamentam.

Individualização dos riscos

Na seção precedente, aproximei aquilo que vinha tratando por ameaças à noção de risco, como desenvolvida na sociologia contemporânea. Apoiei-me no caráter estruturado dos discursos de usuários de Internet para realizar esse trajeto argumentativo. Contudo, ao mesmo tempo em que sugeri a existência de uma associação entre Internet e risco, demonstrei também que essa associação nada tem de fortuita. Ela não ocorre por um estado excepcional de coisas que será transformado com o transcorrer do tempo ou pela intervenção humana. Muito pelo contrário, o que os dados aqui expostos sugerem é que a associação do uso de Internet a determinados riscos exhibe um aspecto de normalidade. A incerteza e as possibilidades de danos, no discurso dos entrevistados, ganharam aparência natural e óbvia, de modo que permanecem integrados à experiência que os agentes sociais têm desse sistema de comunicação.

Em ponto mais recuado deste trabalho, tratei de como a contemporaneidade mantém em seu âmago a produção – e seu reconhecimento – de riscos. Argumentei que esses riscos não se colocam somente em escala global e coletiva. Diversamente, projetam-se também nas biografias individuais. Para determinar o caráter individual ou coletivo das ameaças que propus serem riscos associados à Internet, voltarei às formas básicas identificadas. Além disso, registrarei as estratégias adotadas para lidar com cada uma delas, para consideração posterior.

Na análise do quadro sintético de ameaças é possível vislumbrar que a forma básica do risco na Internet seja individual. A possibilidade de catástrofes, atingindo de uma só vez grandes contingentes, foi identificada – em quatro formas básicas – nas entrevistas, mas, como registrei no capítulo de apresentação dos resultados de pesquisa, não parece constituir hipótese de que os usuários se ocupem rotineiramente. Muitas vezes surgiram nos discursos com aparência de suposição e foram pouco desenvolvidas, denotando marcar com menos força as percepções individuais. De outro modo, foram muitas as variedades de riscos abertas para os usuários individuais. A consideração àquelas surgiu com muito mais intensidade e freqüência nos discursos dos entrevistados.

Em relação aos vírus, eles apresentam-se aos usuários individuais. Como, na percepção dos entrevistados, eles se deflagram a partir da manipulação de mensagens, arquivos ou *links* que, apesar de recebidos, têm que ser acionados, e do acesso voluntário a determinados *sites*, é de se supor que caiba aos próprios usuários conceber estratégias para evitar o risco de serem atingidos por vírus informático. A estratégia apontada preponderantemente para lidar com o fato foi evitar a comunicação através da Internet com “desconhecidos”, ou com aquilo que os entrevistados chamaram de “pessoas que eu nunca vi”.

Em relação ao uso de seus dados, fornecidos pelo próprio usuário, é preciso cuidado na escolha das informações a serem reveladas e dos parceiros a quem eles serão expostos. Foi verificado nas entrevistas um incômodo generalizado em fornecer dados através da Internet. Muitos confirmaram inclusive fornecer dados falsos, uma vez que permanece incerto o que será feito deles.

Quando o acesso a dados é do tipo não-autorizado, reconhece-se que o usuário pouco tem a fazer. Ao menos foi isso que se depreendeu das entrevistas. Nenhum usuário mencionou

alguma estratégia de proteção para guardar dados pessoais que estivessem depositados em bancos de dados sobre os quais não se tem controle.

Para não terem seus serviços de Internet (caixa de *e-mail*, contas em serviços de comunicação e de relacionamento, contas bancárias) acessados por outros, a percepção expressa nas entrevistas é de que cabe ao usuário tomar determinados cuidados. A estratégia básica para se proteger dessa ameaça e não revelar suas senhas de acesso ou evitar a exposição de seu equipamento a vírus⁹⁷.

Em relação às compras que realizam, os usuários majoritariamente expressaram a percepção de que é preciso se certificar, com amigos principalmente, sobre os bons serviços prestados por determinada empresa que realize vendas através da “Grande Rede”, sob pena de sofrer prejuízo⁹⁸.

A possibilidade de vício no uso da Internet também impõe danos ao próprio usuário individual, de modo que é preciso que os indivíduos monitorem-se para não permanecerem conectados além do recomendável.

Sobre a possibilidade de serem enganados por meio da “Grande Rede”, os usuários também precisam compor estratégias de proteção, pois qualquer dano advindo da crença equivocada em um outro agente ser-lhe-á a ele imputado. A estratégia mais adotada, percebida como eficiente nesse particular, é o estabelecimento de restrições ou a completa evitação de comunicações com “desconhecidos”, ou com aquilo que os entrevistados chamaram de “pessoas que eu nunca vi”.

⁹⁷ Os vírus, nesse caso, permitiriam o acesso de “*hackers*”, sobretudo, aos serviços bancários daqueles que realizam movimentação financeira através da Internet, subtraindo-lhes valores.

⁹⁸ Vale assinalar que o tópico das compras relaciona-se com dois problemas que merecem estudos mais aprofundados. Em primeiro lugar, os entrevistados mencionaram estabelecer diferenciação entre os parceiros de transação. É preciso esclarecer o problema da formação das reputações e sua percepção por parte dos usuários. Além disso, as declarações dos usuários apontam para formas, por assim dizer, emprestadas de confiança. Para tratar da mediação de informação pelas redes de relações pessoais – fenômeno social com largas repercussões para vários aspectos da Internet, como a efetuação de compras e transações bancárias por esse meio, por exemplo – o conceito de “capital social”, como desenvolvido por Portes (1998) oferece trilhas que podem ser perseguidas.

Para evitar o dano físico, os usuários entrevistados relataram, mais uma vez, a necessidade de se evitar o estabelecimento de relações sociais por meio da Internet com “desconhecidos” – ou categoria correlata. Trataram também de outra estratégia relacionada à publicização de informações por meios informáticos. Para os respondentes, deve ser evitada uma “exposição desnecessária” por meio da “Grande Rede”.

Por fim, com o fito de não angariar para si os malefícios advindos da não-utilização da Internet, o usuário deve procurar reunir meios técnicos e equipar-se dos conhecimentos necessários para estabelecer conexão com esse sistema. Mantendo uso da ferramenta, os usuários compõem estratégias para lidar com os danos que percebem estar relacionados com a abstenção da sua utilização.

O que é do meu interesse argumentar neste ponto é que, dada a existência reconhecida de riscos associados à utilização da Internet, e que a forma básica de utilização desse sistema é através da conexão individual, os riscos permanecem integrados às rotinas dos indivíduos. Eles devem identificar fontes de risco, avaliar as possibilidades de sua ocorrência e conceber estratégias para evitar danos. Como os riscos colocam-se a eles individualmente, os usuários desse sistema têm permanentemente de decidir que estratégias deverão assumir para evitar possibilidades de danos que, como vimos, não podem ser de todo eliminadas. Explica-se porque muitos entrevistados declararam se sentirem seguros quanto à utilização que fazem do sistema, porque permanecem dentro do quadro de um uso prudente. Assim, na medida em que exercem ativamente escolhas a respeito da realidade que percebem, os usuários podem se sentir suficientemente seguros.

As conseqüências danosas e as estratégias para evitá-las centram-se nos indivíduos, mas disso não deve decorrer que os usuários constituam-se como entidades isoladas e atomizadas na relação com os riscos. São, sim, unidades de decisão sobre os riscos; contudo, aprendem regras para a identificação e para a evitação destes com outros agentes sociais.

Apontei no capítulo anterior como os entrevistados mencionaram amigos e familiares como fontes de aprendizado sobre as maneiras de lidar com os riscos que habitam a Internet. De modo que o fluxo de informações a esse respeito permanece inscrito nas redes de sociabilidade constituídas⁹⁹.

Um último comentário sobre a integração dos riscos associados à Internet às rotinas individuais se faz necessário. Se a “Grande Rede” é repleta de ameaças, por que as estratégias de evitação dos riscos não passam por furtar-se de utilizá-la? A primeira resposta é um tanto óbvia, e foi enunciada por grande parte dos entrevistados: a utilização desse sistema permite o acesso a um estoque volumoso e variado de informações e o estabelecimento de comunicação rápida com outros indivíduos. Na esteira de Luhmann (1993), já afirmei que a existência do risco permanece ligada a uma vantagem pela qual se aceita uma vulnerabilidade. Entretanto, esse preceito não parece encerrar a questão. Os dados recolhidos para esta pesquisa sugerem que não se trata de uma troca, por assim dizer, livre. Os usuários entrevistados expressaram a percepção de que aquele que não utiliza o sistema pode permanecer desatualizado e menos capaz de estabelecer conexões comunicativas e, dessa forma, perder decisivamente poder de competição no mercado de trabalho. Configura-se, assim, uma pressão para a aceitação das possibilidades de danos próprias à “Grande Rede”. Dito de outro modo, os riscos advindos das relações laborais constroem o indivíduo no sentido da aceitação dos riscos associados à Internet.

⁹⁹ Proponho como hipótese para posteriores trabalhos que a designação de familiares e de amigos como fonte de aprendizado sobre formas de evitar os riscos próprios à Internet pode estar associada, entre outros fatores, a certa “invisibilidade social” das ocupações que lidam com essas questões. Nas entrevistas, verifiquei um esparsa conhecimento por parte dos respondentes sobre os profissionais que lidam com a Internet. De modo que o “técnico de informática” constitui o único “ponto de acesso” aos sistemas-perito apontado pelos entrevistados.

Assumindo o pressuposto de que a divisão técnica do trabalho deve ser reconhecida socialmente através de sistemas simbólicos de representação (Boltanski, 1987; Freidson, 1998), as entrevistas pareceram revelar um desconhecimento praticamente generalizado da divisão do trabalho informático. Esse pequeno reconhecimento é, de alguma forma, surpreendente. A bibliografia sociológica a respeito das profissões revela que o poder das profissões está relacionado à dependência que outros segmentos têm do conhecimento e a competências que ela detém (Starr, 1991). Ora, se o uso da Internet é “indispensável”, como afirmaram os entrevistados, talvez fosse o caso de se esperar um reconhecimento profissional mais marcado. Mas, como vimos, não é ao conhecimento especializado que a maioria revelou apelar em caso de dúvidas a respeito da matéria. Em geral, certas normas são aprendidas com pessoas próximas e, daí em diante, cabe ao agente social decidir rotineiramente sobre as estratégias apropriadas para evitar todos os riscos de que a utilização da Internet se cerca.

Regras de cautela

Tratei na seção anterior de como os riscos se integram às rotinas dos indivíduos em seu uso da Internet. Mencionei, em consonância com o que foi estabelecido no primeiro capítulo, que a percepção dos riscos, embora centrada no indivíduo, não é uma atividade que se esgote no âmbito da individualidade. Vimos como existem regras, culturalmente fundamentadas, que participam da formação das percepções de risco de usuários de Internet. Antes de passar a elas, contudo, faz-se oportuno explicitar a compreensão das regras sociais em que me apóio neste estudo.

Coloco-me, nesse particular, na esteira de Giddens (1989), que define regras sociais como “técnicas ou procedimentos generalizáveis aplicados no desempenho/reprodução de práticas sociais”¹⁰⁰. Nessa concepção, o conhecimento de uma regra não determina as condutas, especificando comportamentos para cada situação experimentada. Diversamente, as regras sociais provêem subsídios para a reação nas diversas circunstâncias da vida social. Essa reação, vale dizer, não é um automatismo. Como essas regras são de caráter abstrato, a interpretação das situações concretas torna-se parte necessária da ação humana.

Interpretar a realidade é exercer a capacidade humana de agir reflexivamente, de monitorar o curso da ação. Todavia, na teoria de Giddens, a reflexividade não é uma forma de autoconsciência, e a monitoração, por sua vez, não se assemelha a um controle consciente do que se passa. Alternativamente, o que os agentes mobilizam no curso das interações é um conhecimento de natureza prática. Esse conhecimento não é completamente inconsciente, visto que pode ser acessado pelos indivíduos em seu cotidiano. Entretanto, ele não é

¹⁰⁰ GIDDENS, A. **A constituição da sociedade** São Paulo: Martins Fontes, 1989, p. 17.

consciente em toda a extensão do termo, uma vez que os indivíduos não conseguem organizá-lo discursivamente.

No curso das entrevistas, em alguns momentos deparei-me com esse tipo de conhecimento prático. Muitas vezes os respondentes afirmaram serem capazes de perceber em determinadas mensagens, arquivos ou *links* a intenção de transmissão de vírus informático, mas não conseguiram formular o que os permite percebê-lo. O mesmo se passou com alguns, ao mencionarem atitude de suspeição a respeito de determinadas páginas na Internet, ou então quando se consideraram capazes de perceber uma mentira perpetrada por outro usuário. Simplesmente não conseguiam estabelecer exatamente o que deflagra essas percepções. Em outros casos, o desenvolvimento da argumentação a respeito das justificativas de determinados procedimentos mostrou-se tímida, denotando também o caráter prático dos estoques de conhecimento¹⁰¹.

A concepção de regras sociais acima explicitada permite-me superar uma possível antinomia entre decisão e regras – ou, em outras palavras, “ação” e “estrutura” – na percepção de riscos e de estabelecimento de atitudes de confiança na utilização da Internet. As regras sociais, ao mesmo tempo em que restringem o escopo de decisões possíveis, não exibem somente uma face coercitiva. São também facilitadoras da ação e participam da constituição da decisão. Em síntese com o que foi colocado anteriormente, portanto: cabe ao indivíduo decidir sobre os riscos da Internet, é isso que dele se espera quando utiliza o sistema, mas ele não deixa de estar inscrito em sociabilidade no curso dessas decisões.

Passo, então, a esboçar compreensão desses procedimentos de ação para, em seguida, definir seu fundamento cultural. Para tanto, voltemos nossa atenção para o quadro sintético dos tipos básicos de riscos que estabeleci no início deste capítulo.

¹⁰¹ Essas aparentes incapacidades abrem espaço para estudos que se utilizem de outras metodologias, que não as entrevistas, para a elucidação desses processos. Um enfoque etnometodológico, que acompanhasse a utilização da Internet *in loco*, pode constituir alternativa de pesquisa para ampliar a compreensão das práticas de usuários desse sistema no que tange aos problemas do risco e da confiança.

Os usuários entrevistados assinalaram uma percepção de que os vírus se deflagram quando o indivíduo aciona um arquivo, mensagem ou *link* vindo do exterior de sua máquina. O momento em que o vírus atinge a máquina é justamente aquele em que o que é exterior torna-se interior a ela. Confirma esse dado a diferença que alguns entrevistados estabeleceram: no caso de arquivos, quando ele é só “visualizado” e não “baixado”, ou seja, mantido na condição de externalidade em relação à máquina, não existe a possibilidade de dano. A vulnerabilidade coloca-se justamente na abertura de canais entre o interior e o exterior¹⁰².

Algo similar se dá com o uso indevido de dados pessoais. Quando ele é realizado por aquele a quem os dados foram cedidos pelo usuário, o que decorre é o envio de *spams*, de correspondências do tipo “mala direta” ou ainda de outras formas de “invasão de privacidade”. Colocado em outros termos, o que ocorre é a passagem de algo advindo do exterior para o interior (de uma caixa de correio eletrônico ou físico, para ficar nas possibilidades mais concretamente referidas), entendendo-se que essa passagem é indevida e que as fronteiras entre esses domínios não deveriam ser trespassadas. Mais uma vez, a vulnerabilidade se dá no estabelecimento de canais que permitem que o interior seja atingido pelo exterior.

¹⁰² Outro aspecto notável em relação ao vírus informático são as relações que ele traça entre “natureza” e “cultura”. Sabe-se, é próprio do ser humano utilizar elementos da natureza para simbolizar (Sahlins, 1979). Assim, a nomeação desse ente que institui uma auto-replicação e uma propagação em velocidades intensas de vírus, em analogia com formas biológicas, é compreensível. Contudo, é possível que uma outra operação colabore para essa nomeação. Como vimos, os usuários entrevistados revelaram desconhecer a natureza e o funcionamento dos vírus informáticos. Lévi-Strauss (1976) afirma que é próprio do ser humano também aproximar todo ente desconhecido da natureza, tomada em um aspecto de selvageria. Pode ser esse o caso do vírus informático. A operação etnocêntrica pode participar na nomeação desse ente.

Nesse sentido, é do “outro” que essa ameaça emana. Não é à toa que o “*hacker*”, criador dos vírus, segundo a maior parte dos entrevistados, é tomado como alguém que têm determinados impulsos destrutivos não-domesticados. Esse permanece como um “selvagem” da Internet.

Desenvolvendo essa linha de raciocínio, sugiro que a percepção dos usuários entrevistados de que os vírus informáticos encontram-se alocados em *sites* dedicados à exibição do ato sexual (pornografia) pode também se relacionar com as questões da natureza, tomada em um aspecto de selvageria. Se o ato sexual é uma porção de animalidade que deve ocupar regiões de bastidores da vida social (Elias, 1993), sua associação com os vírus informáticos não parece fortuita. Os vírus ganham a aparência de impureza não só técnica, mas também moral.

Quando o risco toma a forma de obtenção não-autorizada de informações pessoais de alguém, ele depende também de uma percepção de divisões estabelecidas entre um interior e um exterior. Esse tipo de risco deflagra-se quando um “*hacker*” “invade” um sistema ou um banco de dados. A “invasão” aqui nada mais é que a capacidade de tomar acesso ao que está no interior, a partir do exterior, e levar consigo alguma informação ou valor¹⁰³. É justamente a consciência de que as fronteiras que estabelecem a divisão entre interior e exterior não são tão sólidas quanto se esperaria que angustia e amedronta os usuários. A percepção dessa vulnerabilidade traz consigo a sensação de risco.

No que tange à possibilidade de acesso não-autorizado a serviços controlados pelo usuário, a observação é similar. Deve-se estabelecer procedimentos que impeçam a abertura de um canal entre os serviços em questão e outro indivíduo. Na medida em que aqueles serviços são próprios de alguém, eles pertencem ao reino da intimidade. Esse interior deve ser protegido daquilo que vem do exterior. Aqui, o controle das senhas é estratégico. É por este permitir a abertura de um interior que deve ser protegido que a maioria dos usuários entrevistados expressou que senha é algo que não deve ser revelado.

Não parece fortuita, portanto, a tendência que os usuários entrevistados expressaram de empregar uma combinação de caracteres que tenha um significado pessoal especial como senha de seus serviços. É óbvio que esse procedimento facilita a memorização. Porém, a explicação utilitária não esgota o assunto. É possível sugerir que a chave que permite a abertura daquilo que é íntimo seja também pertencente ao domínio da intimidade.

Os riscos coletivos associados à Internet que foram mencionados nas entrevistas feitas para este trabalho também apresentam, em sua maioria, estrutura similar. A propagação em massa de vírus informático segue seu modelo individual, com a passagem do vírus do exterior das máquinas para o seu interior. A invasão de sistemas de informação públicos ou privados,

¹⁰³ Enquanto pratica uma “invasão”, o “*hacker*” pode estar fisicamente apartado daquilo que invade. Por exemplo, quando invade um sistema de informação bancária a partir de sua casa e subtrai quantias de dinheiro.

evento causador de formas de caos, também se dá como a “invasão” de um agente externo que se mostra capaz de trespassar as barreiras que guardam o interior.

Portanto, nada menos que a metade dos dez tipos básicos de riscos relacionados ao uso da Internet que delimitarei aparece fortemente marcada pela metaforização de passagens entre domínios internos e externos. É possível relacionar essa compreensão da realidade com propriedades das modernas sociedades ocidentais.

Sabe-se, o mundo moderno repousa sobre algumas dicotomias. Algumas delas são de especial interesse aqui, pois mantêm afinidade com aquela que se refere à dualidade interno/externo.

Elias (1980) comenta a forma consagrada pela modernidade de imaginar os entes. Segundo o autor, os mecanismos sociais do pensamento e da linguagem consagram a separação que Descartes expressou: de um lado, um sujeito, de outro, o objeto, no meio deles, um abismo. A auto-imagem do ser humano moderno é de uma realidade separada por uma barreira invisível daquilo que o cerca. O “eu” é tudo aquilo que permanece no interior dessa fronteira. O mundo, tudo o que está fora dela.

Busby (1997), em análise sobre a corporalidade em outros contextos sociais, indica formas de representação do “eu” que se compõem sem mobilizar distinções entre interior e exterior como ordens de realidade radicalmente separadas. Na comunidade Mukkuvar, na Índia, por exemplo, verificou uma compreensão do corpo que reconhece fronteiras permeáveis através das quais fluem substâncias que conectam as pessoas. Entre alguns povos melanésios, indica a antropóloga, aquilo que entenderíamos como objetos que cercam as pessoas podem ser tomados, muitas vezes, como parte delas, de forma que as pessoas são também realidades que estão além do limite de sua pele. Através desses exemplos, a autora demonstra como a forma de imaginar a realidade que separa “eu” e “mundo” em “interno” e “externo”, à qual referi-me anteriormente, é uma construção cultural específica.

Vianna (1976) associa a sociogênese da cosmologia individualista não ao pensamento cartesiano, mas a determinadas condições objetivas de existência próprias às modernas sociedades ocidentais. Para o autor, o movimento de mercantilização dos fatores produtivos que estão na base da produção capitalista exige a criação da figura do “livre-contratante”. O indivíduo tem de ser decantado do cidadão, e como resultado constitui-se um mundo dual, fraturado entre dimensões “públicas” e “privadas”. O privado diz respeito ao que é próprio ao indivíduo. Tem fronteiras delimitadas do que é público e pertence à sociedade política.

A modernidade traz em seu bojo categorias de compreensão do mundo. Há muitas páginas atrás havia me referido às retóricas de explicação de infortúnios. Agora, refiro-me às noções a respeito da constituição dos entes. Se a percepção de fronteiras que separam o “sujeito” e o “objeto”, o “eu” e o “mundo”, o “privado” e o “público” constitui uma experiência arraigada do modo de vida moderno, não é de se estranhar que a Internet seja também assim dividida. É justamente isso que verifiquei, pois a ordenação dos espaços segundo essas categorias aparece nos discursos sobre as ameaças próprias à Internet. Aquilo que demonstrei estabelecer metáforas de necessidade de separação entre o “interno” e o “externo” articula-se a dimensões consagradas pela cosmologia ocidental.

Na ordem simbólica que identifiquei, o “interno” equipara-se ao que pertence ao domínio privado, pessoal, íntimo, próprio ao indivíduo, ao sujeito. Deve ser separado do “exterior”, do mundo público, repleto de ameaças. Vimos como os computadores, arquivos, dados, contas e serviços pessoais devem ser mantidos separados da possibilidade de contato com ameaças que vem do seu exterior, notadamente vírus e “hackers”¹⁰⁴.

¹⁰⁴ Observei no transcurso desta pesquisa aspectos relacionados à representação social do “hacker” que podem ser de interesse para pesquisas anteriores. Para Chagas (2004), o “hacker” é o personagem mais controverso da Internet. A autora sustenta essa afirmação contrastando imagens. De um lado, existe a representação que liga o hacker a movimentos de democratização das tecnologias digitais. De outro, coloca-se a imagem do “pirata virtual”, capaz de obter acesso não-autorizado a informações e sistemas.

Tomando como referência as entrevistas realizadas para esta pesquisa, controvérsia não é um termo exato para tratar do “hacker”. É fato que a maior parte dos respondentes citou o “hacker” em suas entrevistas; no entanto, o retrato que fizeram desse personagem apontou sempre em direções similares. Todas as vezes em que foi mencionado, ele foi referido como agente de determinadas ameaças. Inclusive, quatro dos dez tipos básicos de

Esboça-se, portanto, uma matriz classificatória para o “mundo virtual” que é bastante similar àquela que governa o “mundo real”, demonstrando que essas realidades, ao menos no nível simbólico, nada têm de separadas. O paradigma que a sustenta é a existência de ordens separadas de realidade. As regras através das quais os agentes sociais se orientam operam justamente no sentido de reproduzir a separação fundamental entre as fronteiras entre domínios¹⁰⁵. Desse modo, o preceito de Douglas, segundo o qual a cultura fornece as categorias através das quais os riscos são percebidos, parece confirmado¹⁰⁶.

É sugestivo que muitas vezes, durante as entrevistas, os usuários, para se referirem a ameaças que se deflagram através do uso da Internet, tenham declarado que “é igual a estar na rua”. A equiparação da “Grande Rede” à rua aponta para o trânsito de entes (dados, nesse caso), mas também para um aspecto ameaçador que a “rua” exhibe no universo de significados brasileiro, ao menos de acordo com Da Matta (1979)¹⁰⁷.

A utilização da Internet é descrito como ato de conexão, ou seja, de constituição de um canal que liga ordens de realidade distintas. Os entrevistados afirmaram que esse ato permite a tomada de contato com grande estoque de informação e o estabelecimento de comunicação

ameaças relacionadas à Internet estão de alguma maneira relacionadas aos “*hackers*”. Dessa maneira, nas entrevistas realizadas, a figura do “*hacker*” nada tinha de controversa. As representações afinavam-se em seu sentido. E, em todas as vezes em que foi citado, o sentido atribuído era unicamente o segundo daqueles apontados por Chagas: o “*hacker*” como “pirata virtual” surgiu no discurso da maioria dos entrevistados para esta pesquisa. Se, em seu estudo, essa representação era própria da mídia, os dados coletados nesta pesquisa apontam para a disseminação dessa forma específica de representar o “*hacker*”. Como representado pelos entrevistados, o *hacker* é o encontro entre conhecimento técnico, insegurança inerente aos sistemas e determinadas paixões destrutivas ou interesses escusos.

¹⁰⁵ Castells (2003) anota que a Internet é fortemente marcada por uma ideologia da liberdade. À luz dos dados coletados para esta pesquisa, sugiro aqui que a “Grande Rede” também parece associada à uma ideologia de privacidade.

¹⁰⁶ É de se explicitar que, ao estabelecer o caráter prático e o fundamento cultural das percepções de risco, aparto-me completamente daqueles que tomam o problema do risco como cálculos de custos e de benefícios realizados por agentes orientados por uma racionalidade absoluta.

¹⁰⁷ A comparação entre Internet e “rua” implica também um afastamento, nas percepções dos entrevistados, da ideologia – mencionada no segundo capítulo deste trabalho – que separa o “mundo virtual” do “mundo real”. É bem verdade que os entrevistados utilizaram essas expressões em algumas situações de entrevista, mas se o uso da Internet guarda semelhanças com “estar na rua” sugere-se que esses contextos não são percebidos como absolutamente apartados.

Já no que tange ao outro aspecto dos debates relacionados à Internet, que explicitarei no terceiro capítulo com o auxílio de Castells (2004), ele se faz bastante presente. Como vimos no capítulo de “Apresentação dos resultados”, a Internet é percebida pelos entrevistados como contexto em que a prática da mentira é assaz disseminada.

ágil. Mas não é só isso que pode passar por esses canais. Ao mesmo tempo declararam que a Internet oferece ameaças ininterruptamente (assim como a “rua”). É justamente o ato de conexão, estabelecendo canais entre a “casa” e a “rua”, que impõe aflições.

A conexão liga universos que se quer ver separados. Ou melhor, que determinados impulsos, de fundo cultural, buscam segregar. Pois identifiquei outros que promovem a conexão. Tanto a facilidade de comunicação ou o acesso à informação que os usuários percebem, como as pressões advindas do mercado de trabalho, estimulam os indivíduos a fazerem uso do sistema.

Aparentemente, no choque entre impulsos contraditórios, aquele que promove a conexão sai-se vencedor. Fosse de outro modo, a Internet não alcançaria graus tão formidáveis de adesão. Entretanto, como vimos nos dados recolhidos para este trabalho, as possibilidades de danos advindas de seu uso são reconhecidas, e a técnica não é tomada como capaz de erigir barreiras intransponíveis para aquilo que seria adequado separar. Os computadores podem ser sempre “infectados” e os bancos de dados, “invadidos”. De modo que o risco toma a aparência de algo constitutivo desse contexto de ação.

Nesse sentido, não parece fortuito que a passagem entre as várias formas de domínios “internos” e “externos” implique a idéia de abertura (das fronteiras entre domínios). De acordo com os dados coletados e com a reflexão que empreendi é a “abertura” que impõe vulnerabilidades¹⁰⁸. Essa forma de expressão do problema cria proximidade com a confiança própria às sociedades modernas. Vimos no segundo capítulo deste trabalho como a confiança, em condições de modernidade, exerce-se através de alguma forma de abertura pessoal, pois essa permite um processo de mútua auto-revelação. Entretanto, aponte também que a

¹⁰⁸ A abertura marca duas outras formas básicas de risco que não foram a partir das tensões entre domínios internos e externos. Como retratadas pelos entrevistados a possibilidade de ser enganado através do sistema por outro usuário ou então a possibilidade de ocorrência de alguma forma de dano físico só se deflagra quando alguma medida de abertura (“dar trela” e “se expor”, respectivamente, foram formas verbais usadas por alguns entrevistados para expressar como esses tipos de ameaça podem deflagrar-se). De modo que a maior parte dos riscos relaciona-se com alguma medida de abertura.

propensão a confiar relaciona-se a variáveis contextuais que estimulam ou desestimulam a essa propensão. Tratarei, portanto, de algumas variáveis contextuais relacionadas ao uso de Internet e da problemática da confiança como percebidas pelos usuários.

Internet e variáveis contextuais

No transcurso das entrevistas, pude identificar algumas percepções a respeito do contexto social Internet. Tomadas em conjunto, elas revelam propriedades desse contexto que são relevantes para o problema da confiança.

Em primeiro lugar, houve claro apontamento da percepção da Internet como um contexto em que um maior número de informações falsas circulam. A prática da mentira, em alguns subsistemas (salas de bate-papo), é tratada como generalizada. Em outros, é comum. Além disso, a mentira, na percepção dos entrevistados, é facilitada pelo próprio sistema, que não permite “ver quem está do outro lado” ou o contato “olho-no-olho”, como foi tantas vezes repetido nas entrevistas que realizei. Assim, as informações recolhidas não podem ser tomadas como indício seguro para as decisões sem maior exame. Exame esse que é, conforme os respondentes, dificultado pela própria arquitetura do sistema.

O anonimato é uma forma especial da dificuldade de obtenção de informação. Uma vez que o estabelecimento de identidades flexíveis é reconhecido pelos respondentes como possível na “Grande Rede”, cria-se uma nova forma de incerteza. Para alguns entrevistados, essa possibilidade, inclusive, potencializa impulsos predatórios por parte de outros usuários dos sistemas.

Quando tratando sobre a forma de comportamento que os respondentes julgavam adequada para o uso da Internet, muito registrou-se sobre restrições a determinadas conexões e pouco aferiu-se a respeito de prescrições positivas de comportamento no uso da “Grande

Rede”. Essa forma de exposição autoriza-me a afirmar que, aparentemente, a Internet não parece ser tomada, na percepção dos entrevistados, como um contexto fortemente marcado por prescrições éticas. Houve inclusive, como vimos, quem negasse a sua existência.

Em relação às agências que exercem controle da vida coletiva, vimos, os entrevistados expressaram a percepção de que elas estão menos presentes no contexto social Internet do que em outros. O Poder Público e, especialmente, as forças policiais, parecem ter, na percepção dos entrevistados, atuação menos efetiva na “Grande Rede”. Alguns expressaram, até mesmo, uma antinomia entre esses agentes e a Internet. Enquanto o Estado foi associado muitas vezes à “lentidão”, própria da “burocracia”, a Internet permaneceu associada à “velocidade”. De modo que uma atuação mais efetiva do Poder Público na “Grande Rede” não parece ser um horizonte próximo para a maior parte dos entrevistados.

Nesse sentido é sintomático que aqueles que fizeram menção a iniciativas estatais como meio de melhora do sistema no que tange a sua segurança tenham acabado desistindo de sua argumentação e tomado-se da percepção de que qualquer iniciativa estatal para transformar o quadro atual não encontraria grande eficácia. Somente aqueles que apostaram em iniciativas educacionais, muitas vezes centradas nas famílias, mostraram clara convicção de que essas iniciativas tornariam o uso da “Grande Rede” melhor do que é hoje.

Confiança em sistemas

Antes de passarmos às questões de confiança em agentes sociais, é de se notar que a distinção entre esse tipo de confiança e a “confiança em sistemas” que estabeleci ainda no segundo capítulo desse trabalho, provou-se profícua. Essas variáveis parecem bem diferentes tanto em seus fundamentos quanto na forma como se constituíram na expressão dos entrevistados.

Da confiança em agentes tratarei na próxima seção, mas sobre a confiança em sistemas é preciso registrar que pude percebê-la em sua forma clássica nas declarações dos entrevistados. Embora esses tenham feito referência muitas vezes a uma fragilidade quase intrínseca aos sistemas de Internet, os entrevistados revelaram depositar crença no funcionamento adequado dos sistemas mesmo quando completamente ignorantes sobre suas estruturas. Mesmo aqueles que declararam-se capazes de compreendê-los, afirmaram não analisar possibilidades de funcionamento durante as operações. Mostraram desenvolver suas atividades sem que tenham de refletir sobre cada passo, isto é, mostraram atuar na Internet de forma prática.

Internet e confiança em agentes

Ao longo deste capítulo, tenho apontando a variedade de focos de incerteza percebidos pelos usuários entrevistados. Essas incertezas, indiquei, não só impõem dúvidas ou hesitação. Trazem também consigo possibilidades de danos que não podem ser afastadas.

Os aparatos tecnológicos poderiam gerar sensação de segurança aos usuários. Vimos que não é assim que se passa. Os sistemas de Internet foram referidos pelos entrevistados como passíveis de serem vencidos por determinados agentes – humanos e não-humanos. Alguns respondentes, inclusive, declaram que sua arquitetura potencializa comportamentos predatórios. Determinados preceitos éticos poderiam estabelecer previsibilidade e ordem às ações na “Grande Rede”. Não é desse modo, contudo, que os usuários entrevistados mostraram perceber. Não fizeram referência especial a normas éticas ou então declararam que elas, na verdade, não existem. O Estado também poderia ser um elemento que figurasse nos discursos como um agente redutor da incerteza. Já mencionei que a percepção é diversa.

Quando perguntados, os entrevistados mostraram acreditar em uma total ausência do Poder Público no que tange às questões relacionadas à Internet ou então na ineficácia de suas ações.

De modo que os dados recolhidos nesta pesquisa sugerem que a utilização dos sistemas de Internet implicam não só a existência de riscos, mas também a propensão a confiar em agentes diversos. Em um contexto em que os riscos emergem de várias fontes, como parece ser a Internet, a confiança surge como elemento primordial para a continuação do uso. Já mencionei neste trabalho que o uso da “Grande Rede” não consta com a aparência de uma opção, em toda a extensão do termo, na percepção dos usuários entrevistados, pois esses identificam pressões dos círculos de sociabilidade e, principalmente, da competição no mercado de trabalho para que passem a utilizar essa “rede de redes”. Logo, os dados e a reflexão aqui registrados sugerem que a confiança torna-se uma capacidade humana estimulada pela introdução crescente do sistema de comunicação Internet¹⁰⁹.

Foram várias as situações em que os usuários pareceram se encontrar diante do dilema de que consiste a confiança: deve o agente crer que aquele com quem ele se relaciona, o qual não pode monitorar completamente e de quem a incerteza emana, não agirá em prejuízo dele e, assim, aceitar uma condição de vulnerabilidade?

Para apontar as formas básicas através das quais os agentes resolvem esses dilemas, voltemos às estratégias enunciadas. Em relação a toda forma de comunicação, troca de arquivos ou *links*, foi preponderante a percepção de que elas devam ser realizadas somente com pessoas com que já se estabeleceu contato face a face anterior. Em relação ao fornecimento de dados, os entrevistados mostraram evitar fazê-lo sempre que possível, chegando certas vezes a fornecer informações falsas, tal a incerteza que reconhecem sobre o que será feito com seus dados uma vez em poder de outrem. No que tange aos serviços que

¹⁰⁹ Vale aqui o registro de um trecho de depoimento, para ilustrar essa sugestão. Apontando nessa direção, um entrevistado assim declarou: “Ninguém mais tem tempo. Mas hoje as coisas acontecem mais rápido. Tudo caminha no sentido de que você tem que confiar. Tem que se jogar. Quem não se joga fica para trás. É claro que isso implica aceitar alguns riscos, mas fazer o quê?”

controlam, os usuários expressaram a necessidade de proteger suas senhas do conhecimento de outros. Quando muito, declararam revelá-las somente a pessoas de sua família nuclear. Para que não se efetive a possibilidade de ser enganado por outro usuário, os entrevistados manifestaram não manter contato com pessoas com que nunca tiveram contato face a face anterior. Evitar uma “exposição desnecessária” de informações pessoais e não estabelecer contato face a face com as pessoas com que só mantiveram contato através da Internet é a forma pela qual os usuários podem se proteger de danos físicos.

Vê-se que, para as ameaças em que é possível identificar o agente e estabelecer algum tipo de estratégia que evite a vulnerabilidade – que, como argumentei, se expressa na abertura de barreiras entre o “interno” e o “externo”, o privado e o público – essas estratégias surgem¹¹⁰. As vulnerabilidades são rejeitadas em boa parte das situações de incerteza. Em relação ao “desconhecido” ou à “pessoa que eu nunca vi”, para usar as expressões próprias dos usuários, a percepção é de ameaças e a propensão é de não aceitar qualquer vulnerabilidade.

De outro modo, as pessoas com que já se estabeleceu contato face a face anterior parecem livres dessa desconfiança. Para elas fornecem-se informações; com elas trocam-se mensagens, arquivos e *links*; combinam-se encontros; trocam-se confidências, entre outras atividades¹¹¹. A aceitação de uma condição de vulnerabilidade permanece presa, na maioria das vezes, segundo os dados que me servem de base, à rede de contatos estabelecida por

¹¹⁰ A exceção aqui é a utilização de redes de trocas de arquivo (P2P). Vimos como os entrevistados que relataram delas fazerem uso identificam vulnerabilidade (ou passaram a identificá-la após a entrevista) advinda do uso dessas redes. Mesmo percebendo uma possibilidade de dano que não pode ser afastada os respondentes, preponderantemente, demonstraram estabelecer as conexões. Precisar a razão dessa excepcionalidade depende do levantamento de novos dados sobre a questão.

Contudo, a forma de utilização específica das redes de tipo P2P que verifiquei existir permite um outro apontamento. Castells (2003) comenta que a cultura da Internet é a cultura de seus criadores, e que estes fizeram da “Grande Rede” um contexto que se constitui através de economias do dom. Porém, os discursos dos entrevistados para esta pesquisa indicam que o circuito de obrigações de dar, de receber e de retribuir não é percorrido. De modo que, se a Internet se estruturou nesses moldes, essa observação pode ser um indício de que a cultura dos criadores da Internet já não seja tão hegemônica na constituição desse contexto de ação.

¹¹¹ Isso permanece verdadeiro mesmo para aqueles entrevistados que declaram possuir mecanismos de proteção instalados em sua máquina. As distinções simbólicas que operam não deixam de ser mobilizadas mesmo que o usuário se acredite livre de ameaças por conta desses mecanismos. Impõe-se mesmo quando não seriam absolutamente necessárias do ponto de vista utilitário.

meios outros que não a “Grande Rede”. De modo que os dados aqui recolhidos sugerem que o potencial libertador da Internet para a sociabilidade não parece se realizar.

Granovetter (1992) indica como as redes sociais produzem constrangimentos que protegem o agente social de comportamentos oportunistas, solapando as bases da confiança. Mesmo quando as possibilidades de dano não podem ser completamente afastadas acredita-se que elas não serão efetivadas por aquele em quem se confia. Isso ocorre, sugeri, dado o “enraizamento” social das condutas. Uma vez que se trata de pessoas com as quais outras formas de relacionamento são possíveis, que não por Internet, constituem-se possibilidades de acesso a informação sobre comportamentos passados ou possibilidades de recompensa e de sanção, que permanecem vedadas para pessoas que não são possíveis de “localizar” nas redes sociais em caso de algum dano.

Verifiquei, portanto, poucas formas diádicas de confiança. Na maioria das vezes, a confiança permanece atrelada à variedade de fontes de informação sobre o comportamento passado e à possibilidade de proporcionar recompensas e punições. Para utilizar uma expressão de Hardin (2003), as formas densas de confiança permanecem hegemônicas no que tange à Internet. Efeitos de “terceiras partes” tornam-se fundamentais para lidar com o risco constitutivo desse contexto social. Ao menos é o que segurem os dados e a reflexão aqui registrados.

A categoria “desconhecido”, utilizada para se referir a pessoas com que nenhum contato face a face foi estabelecido anteriormente e designativa daquele em quem não se deve confiar, remete justamente à falta de informação a respeito dos comportamentos. Traz consigo a marca da incerteza, da não-domesticação. O “desconhecido” é também o “estranho”, oposto ao “conhecido” e ao “familiar”. “Estranho” foi também a categoria mobilizada para se referir a agentes ameaçadores. No discurso dos entrevistados, esses tornavam-se “coisas estranhas”. Sartre (1977) localiza o inferno no outro. Na Internet, o inferno parece estar no “estranho”.

Outra categoria mobilizada para se referir a pessoas com que é preciso estabelecer grande medida de cautela foi, no dizer do entrevistado individual, “pessoa que eu nunca vi”. Chamei atenção para o fato porque essa categoria não se esgota no desconhecimento. Vai além, e trata o sentido da visão como forma primordial de contato entre as pessoas. Essa primazia da visão na monitoração é um valor caro às modernas sociedades ocidentais, como dois eminentes estudiosos das formas modernas de existência informam.

Elias (1993), em sua explicação sobre a sociogênese das formas de controle próprias das sociedades em civilização¹¹², refere-se aos processos sociais que tornam o olhar a forma adequada de monitoração. Não me interessa aqui refazer sua argumentação, mas registrar que a monitoração através do sentido da visão é própria à sociabilidade moderna. Em direção similar caminha Foucault (1996), quando indica transformações nas formas jurídico-políticas, que impõem o exame contínuo das práticas individuais através do olhar (“panoptismo social”) como o meio por excelência da vigilância moderna.

Mais uma vez encontrei fundamento social estruturando as percepções individuais. O uso de categorias que remetem ao olhar como “pessoas que eu nunca vi” – para tratar de pessoas das quais se deve desconfiar – e a falta de contato “olho-no-olho” – para se referir a uma precariedade das relações sociais estabelecidas por meio da Internet – parece exprimir não apenas uma dificuldade em recolher impressões por esse meio. As informações não são dados neutros para serem recolhidos. Alternativamente, dependem de formas socialmente estabelecidas de representação da realidade que avaliem seu próprio valor¹¹³. A necessidade de monitoração pelo olhar impõe uma outra fonte de incerteza, uma vez que as tecnologias existentes não satisfazem ao privilégio socialmente estabelecido para o recolhimento de

¹¹² No sentido que o autor emprega o termo.

¹¹³ É indicativo dessa arbitrariedade socialmente constituída o fato de que quando entrevistados trataram do tema das compras através da Internet não se referiram tanto à dificuldade de visualizar o produto, mas sim à necessidade de tocá-lo e sopesá-lo, isto é, de senti-lo através de meio tátil.

impressões a partir das quais os agentes se orientam minimamente, o que obstaculiza a formação da confiança.

É verdade que nem os fatores expressos por essas duas categorias inviabilizam o estabelecimento de confiança entre pessoas sem contato anterior. Mas, dados os riscos reconhecidos por ambas as partes, colocam-se empecilhos. Demonstrei como o recebimento de informações pode ser percebido como fonte de vulnerabilidade. De outro modo, tratei sobre como fornecer informações pode ser visto da mesma forma. Do choque entre essas tendências contraditórias parecem nascer formas ritualizadas de abertura e de mútua revelação, em que o controle da incerteza (Friedberg, 1995) é variável importante.

É essa a solução dada por usuários que reconhecem riscos na conexão de domínios que as regras sociais ensinam a separar. Segundo os relatos dos entrevistados, a forma pela qual “desconhecidos” podem vir a aceitar as vulnerabilidades oferecidas reciprocamente é a passagem gradual para formas de comunicação que revelem mais e mais aspectos pessoais: de textos para imagens congeladas, imagens em tempo real, voz, antes do contato face-a-face, o qual deve se dar primeiramente em local público para depois atingir outros domínios. De modo que a passagem entre os compromissos “sem rosto” para os compromissos “com rosto”, para utilizar as expressões de Giddens, parece marcada por grande tensão¹¹⁴. Aquele que não obedecer ao ritual da cautela pode vir a ouvir de si ou de outro: “estás cometendo uma loucura”. A identificação e a avaliação dos riscos e a busca de novas formas de certificações comparecem em todas as fases do processo.

Não se pode dizer que essa atitude não faz sentido em um contexto em que o risco parece não poder ser afastado definitivamente e as instâncias que poderiam afastar mais fortemente a incerteza, como o Estado, alguma forma sólida de ética, ou os peritos no sistema não parecem capazes de fazê-lo.

¹¹⁴ A qual, argumentei neste mesmo capítulo, tem fundamentos culturais fortemente estabelecidos.

Conclusão

Não deixarão de existir aqueles a quem os resultados desta pesquisa deixarão um sabor de frustração. O advento da Internet e as impressionantes taxas de adesão ao sistema verificados desde seu surgimento para o grande público, há pouco mais de uma década, são muitas vezes mobilizados no anúncio de um novo tipo de sociedade que estaria a se descortinar, trazendo consigo o antídoto para a desunião da humanidade. A Internet ganha ares religiosos¹¹⁵. Nessa nova ordem global a celebração da troca, um valor de tal modo especial que une pensadores tão distantes como o liberal Smith (1983) e o anti-liberal Mauss (1974), é o elemento que permanece como tela sobre a qual a imagem é estampada.

O que decorre dessas páginas, no entanto, é uma imagem diferente. Não resta dúvida de que o advento da Internet é incrivelmente transformador para vários aspectos da vida humana na contemporaneidade e que esses aspectos têm sido identificados pelos investigadores da questão. Todavia, não se pode deixar de observar que a Internet está necessariamente inscrita em uma realidade social que ela pode transformar, mas que também participa nos seus desenvolvimentos e utilizações possíveis.

Ao longo deste trabalho, demonstrei como, na contemporaneidade, o risco constitui um elemento básico da experiência que os agentes sociais têm de sua realidade. Apontei como a “Grande Rede” é um contexto em que os riscos se fazem presentes em variadas formas, que esses se alicerçam nas categorias culturalmente estabelecidas de compreensão da realidade e que não são eliminados nem pela técnica, nem por regras morais ou pelas autoridades constituídas. Sugeri também que a confiança, capacidade mobilizada pelos seres humanos

¹¹⁵ Empregando aqui o sentido etimológico do vocábulo: religião como re-ligação.

para lidar com o risco, além de ser um recurso frágil e escasso, não encontra solo fértil em um contexto social em que o risco toma a aparência de elemento constitutivo.

Considerações finais

Este trabalho tinha como objetivo estabelecer compreensão a respeito da percepção de risco no contexto social Internet e da propensão à confiança por parte de seus usuários quando em meio à utilização do sistema.

Passei longe de oferecer um quadro completo do problema, é verdade. O intuito, estabelecido nas primeiras páginas, era a criação de um corpo de problemas válidos sociologicamente e de um esboço explicativo para eles. Acredito ter firmado algumas bases e estabelecido algumas trilhas a serem seguidas para sua explicação.

Desse modo, as entrevistas realizadas para esta pesquisa e sua análise posterior revelaram alguns pontos relevantes. Voltemos a eles, agora de forma sintética.

- Observei que o uso da Internet é entendido como indispensável, em grande parte por razão da competitividade no mercado de trabalho;
- Verifiquei um reconhecimento generalizado de ameaças que se deflagram a partir do uso da Internet;
- Demonstrei como a compreensão dessas ameaças como riscos é adequada;
- Identifiquei dez formas básicas de risco relacionadas ao uso da Internet (seção “As ameaças reconhecidas”);
- Observei que “*hackers*” e vírus (informático), rebentos da tecnologia, são agentes de risco fortemente reconhecidos;
- Constatei que a forma básica de risco associada à Internet é a que se coloca individualmente. Catástrofes que envolvam coletividades marcam com menos força a percepção dos entrevistados;

- Identifiquei uma imbricação entre uso de Internet e risco. Na “Grande Rede”, conforme os entrevistados, os riscos se colocam ininterruptamente;
- Verifiquei que a técnica não é percebida como elemento capaz de eliminar por completo os riscos que são próprios ao uso da Internet;
- Apurei que a “Grande Rede” é percebida pelos entrevistados como um contexto social em que: a) a mentira é mais praticada do que em outros contextos; b) o Estado e seus órgãos não têm atuação efetiva ou são incapazes de atuar; c) nenhuma forma especial de ética opera;
- Constatei que apesar dessas impossibilidades de eliminação dos riscos associados à “Grande Rede” os usuários entrevistados expressam sentirem-se seguros quando utilizam esse sistema;
- Verifiquei que o risco é tomado como parte integrante da Internet. Dada essa percepção da existência de riscos como algo normal no uso desse sistema e a pressão advinda de esferas como o mercado de trabalho compelindo para sua utilização, cabe aos seus usuários permanentemente identificar, interpretar e avaliar os riscos;
- Afastei a compreensão do cálculo racional como a forma básica de resposta individual perante os riscos, ao menos em suas formas mais ortodoxas. De outro modo, apontei aspectos “práticos” e fundamentações culturais para a identificação e a avaliação dos riscos investigados;
- Tratando das fundamentações culturais dos riscos associados ao uso da Internet, demonstrei como a tensão socialmente constituída a respeito da abertura de fronteiras de domínios simbólicos como “privacidade” e “intimidade” encontra-se na raiz de boa parte dos riscos percebidos pelos entrevistados na utilização desse sistema;

- Identifiquei uma tensão entre a necessidade de requerer informações sobre agentes sociais com os quais se estabelece relação e a necessidade de se evitar fornecer informações sobre si;
- Verifiquei uma forte desconfiança de pessoas com as quais nenhuma forma de contato face-a-face foi estabelecida anteriormente (tensão da passagem dos compromissos “sem rosto” para os compromissos “com rosto”);
- Observei uma quase-superposição entre redes sociais mantidas por meio da “Grande Rede” e aquelas estabelecidas de outras maneiras;
- Constatei a importância da monitoração através do sentido da visão para o estabelecimento de relações sociais através da “Grande Rede”;
- Propus a noção de “rituais de abertura” para compreender a passagem dos compromissos “sem rosto” para os compromissos “com rosto”.

Tendo alcançado esses resultados, sugeri as dificuldades com as quais as promessas libertadoras da Internet têm de lidar. Além disso, afirmei a necessidade de se trilhar a compreensão do fenômeno social Internet como uma inovação socialmente inscrita em realidades sociais, históricas e culturalmente determinadas.

Repassados seus principais resultados, e antes de dar este trabalho por finalizado, é preciso fazer menção a determinadas possibilidades de reserva que podem ser colocadas a este estudo, deixando alguns pontos esclarecidos.

Em primeiro lugar, podem existir aqueles que entendam que o universo empírico pesquisado é demasiadamente restrito para sustentar a discussão aqui desenvolvida. A esses, faz-se necessário chamar atenção para o caráter estruturado dos discursos verificados nas entrevistas, de modo a emprestar fundamentos à discussão ensejada. Todavia, ao mesmo tempo, é preciso também especificar que maior investigação é essencial para a melhor

compreensão dos fenômenos de risco e de confiança relacionados à utilização da Internet. Novas ferramentas metodológicas, sejam de cunho quantitativo, sejam de cunho qualitativo, podem contribuir decisivamente para o prosseguimento da investigação. De todo modo, os resultados aqui registrados, antes de constituírem provas definitivas que encerram as discussões a respeito da temática, sugerem trilhas explicativas e novos questionamentos a respeito dos fenômenos investigados.

É possível, também, que alguns leitores deste trabalho sintam falta de uma discussão que aproxime os problemas aqui tratados de discussões a respeito das propriedades da organização social brasileira. A esses revelo que o pequeno investimento nessa direção não está relacionado ao desinteresse por esse corpo de questões. Ao contrário, se assim o fiz foi mais por convicções metodológicas do que por qualquer outro motivo. Mais especificamente, qualquer tentativa de tratar sobre propriedades brasileiras a partir de um corpo de dados como o que utilizei neste estudo provar-se-ia necessariamente débil. Ademais, acredito que algum grau de comparação faz-se necessário para que se possa tratar, a partir do ponto de vista das Ciências Sociais, das propriedades de determinados contextos. Uma pesquisa que tomasse o tipo de problema aqui tratado em uma perspectiva comparada poderia revelar aspectos que permaneceram ocultos nessa investigação.

Por fim, há que se desfazer uma possibilidade de leitura equivocada deste trabalho. Em momento algum pretendi fazer desta investigação uma peça para a propaganda da utilização da Internet como algo desaconselhável, uma vez que permeada por determinados riscos. Por um lado, não o faria porque o sucesso de adesões sem precedentes na história humana a um sistema de comunicação, alcançado pela Internet, me desautorizaria de pronto. Inclusive, os próprios entrevistados nesta pesquisa revelaram sentirem-se, de uma maneira geral, seguros quando em utilização desse sistema. Por outro lado, aquele que folheou estas páginas certamente percebeu que a “Grande Rede” constitui fonte primordial para esta

pesquisa. De modo que a intenção deste estudo é completamente diversa da denúncia dos riscos relacionados à Internet.

O que quis demonstrar com este trabalho não foi que a Internet é repleta de perigos para os agentes sociais e que, por isso, deve ser evitada. Diversamente, não me ocupei aqui da intensidade ou da probabilidade de ocorrência das ameaças próprias à “Grande Rede”. Não me interessou se os riscos se colocam de tal maneira que devam ser evitados. Desenvolvi tão somente a idéia de que novas liberdades impõem novas vulnerabilidades. Logo, este trabalho deve ser lido como uma investigação a respeito da integração dos riscos – tomados como um fenômeno social – à experiência de um contexto social crescentemente relevante na vida contemporânea e das formas suscitadas pelos agentes para lidar com esse estado de coisas. Espero ter obtido êxito.

Referências bibliográficas

- ALEXANDER, J. O novo movimento teórico. In: **Revista Brasileira de Ciências Sociais n. 4, vol. 2**, pp. 5-28, junho, 1987.
- BECK, U. **Risk society**. London: Sage, 1992.
- _____. A reinvenção da política: rumo a uma teoria da modernização reflexiva In: **GIDDENS, A.; BECK, U.; LASCH, S. Modernização reflexiva**; São Paulo: Unesp, 1995.
- _____. **O que é globalização?** São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- BECK, U. & BECK-GERNSHEIM, E. **La individualización**; Barcelona: Paidós, 2002.
- BECK, U. & WILLMS, J. **Liberdade ou capitalismo**; São Paulo: Unesp, 2003.
- BECKER, H. **Les ficelles du métier**; Paris: Découverte, 2002.
- BESTARD, J. Prologo In: Douglas, M. **La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales**; Buenos Aires: Paidós, 1996.
- BOLTANSKI, L. **The making of a class: cadres in french society**; Cambridge: Cambridge University, 1987.
- BOUDON, R. et alli **Dicionário de Sociologia**; Lisboa: Dom Quixote, 1990.
- BOURDIEU, P. **Las estructuras sociales de la economía**. Barcelona: Anagrama, 2000.
- BOTTERILL, L. & MAZUR, N. Risk and risk perception; Disponível em: <http://www.rirdc.gov.au/reports/HCC/04-043.pdf> (2004, acesso em 07/01/2007).

- BUSBY, C. "Permeable and partible persons: A comparative analysis of gender and body in South India and Melanesia" **Journal of the Royal Anthropological Institute** 3: 261-278, 1997.
- CÂMARA DOS DEPUTADOS FEDERAIS Projetos de lei e outras proposições; Disponível em: <http://www2.camara.gov.br/proposicoes> . Acesso em 13/05/2007.
- CARDOSO, S. B. **Direito Eletrônico** (no prelo).
- CARTACAPITAL Os golpistas da Internet; **n. 365, ano XII**; São Paulo: ed. Confiança, 2005.
- CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet**; São Paulo: Jorge Zahar, 2003.
- CASTRO, C. R. A. **A Impunidade na Internet**; Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2327> (2001, acesso em 02/05/2007).
- CHAGAS, G. **O inimigo virtual: a construção social do hacker na mídia impressa**. Dissertação, PUC/SP, COS, 2004.
- C.I.P. A comparative analysis of Internet users and non-users in Canada and the world; Disponível em: <http://www.worldinternetproject.net/publishedarchive/Canada%20Online%20Final%20English%20Version%2010302005.pdf> (2005, acesso em 13/04/2007).
- COOK, K. & COOPER, R. Experimental studies of cooperation, trust and social exchange. In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**. New York: Russel Sage, 2003.
- CORRÊA, G. T. **Aspectos Jurídicos da Internet**; São Paulo: Saraiva, 2000.
- DA MATTA, R. **Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979.

DASGUPTA, P. Trust as a commodity; Disponível em:

<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/dasgupta49-72.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006).

DELGADO, J. A. O Direito Informático; Disponível em:

<http://www.uv.es/~ripj/11inf.htm> (2003, acesso em 02/05/2007).

DORNELLES, J. “Antropologia e Internet: quando a cidade é o ‘campo’ e o computador é a ‘rede’” **Horizontes Antropológicos**, vol. 10, n. 21, pp. 241-271, jan/jun 2004.

DOUGLAS, M. **Pureza e perigo**; São Paulo: Perspectiva, 1976.

DOUGLAS, M. **La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales**; Buenos Aires: Paidós, 1996.

DURKHEIM, E. **As formas elementares da vida religiosa**; São Paulo: Abril Cultural, 1973.

DUTTON, W. & SHEPHERD, A. Trust in the Internet: the social dynamics of an experience technology; Disponível em:

http://www.oii.ox.ac.uk/resources/publications/OIIRR3_200310.pdf (2003, acesso em 12/01/2007).

ELIAS, N. **Introdução a Sociologia**; Lisboa: Edições 70, 1980.

_____. **O Processo Civilizador, vol. 1**; Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

ELSTER, J. **Peças e engrenagens das Ciências Sociais**; Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

EVANS-PRITCHARD, E. E. **Bruxaria, oráculos e magia entre os Azande**; Rio de Janeiro: Zahar: 1978.

FOUCAULT, M. **A verdade e as formas jurídicas**; Rio de Janeiro: Nau, 1996.

FREIDSON, E. **Renascimento do profissionalismo: teoria, profecia e política**; São Paulo: Edusp, 1998.

FRIEDBERG, E. Organização In: BOUDON, R. (org) **Tratado de sociologia**; Rio de Janeiro: Zahar, 1995.

GAMBETTA, D. Can we trust trust?; Disponível em:
<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/gambetta213-237.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006).

GIDDENS, A. **A constituição da sociedade**; São Paulo: Martins Fontes, 1989.

_____. **As conseqüências da modernidade**; São Paulo: Unesp, 1991.

_____. A vida em uma sociedade pós-tradicional In: **GIDDENS, A.; BECK, U.; LASCH, S. Modernização reflexiva**; São Paulo: Unesp, 1995.

_____. Risco, confiança, reflexividade In: **GIDDENS, A.; BECK, U.; LASCH, S. Modernização reflexiva**; São Paulo: Unesp, 1995.

GLUCKMAN, M. The judicial process among Barotse In: BOHANNAN, P. **Law and Warfare**; Garden City: Natural History Press: 1967.

GOFFMANN, E. **Representação do “eu” na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1975.

GOOD, D. Individuals, interpersonal relations and trust; Disponível em:
<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/good31-48.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006).

GRANOVETTER, M. “Economic action and social structure: the problem of embeddedness” In: GRANOVETTER, M. & SWEDBERG, R. (orgs.) **The sociology of economic life**; Boulder: Westview Press, 1992.

HARDIN, R. Gaming trust. In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**; New York: Russel Sage, 2003.

HART, K. Kinship, contract and trust; Disponível em:

<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/hart176-193.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006).

HOBBS, T. O Leviatã In: **Pensadores, vol.14**; Abril Cultural: São Paulo, 1983.

IBGE/PNAD Acesso à Internet e posse de telefone celular para uso pessoal – 2005;

Disponível em:

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acesoainternet/comentarios.pdf> (2007, acesso em 28/04/2007).

INTERNET WORLD STATS; Disponível em www.internetworldstats.com Acesso em 18/04/2007.

JACKSON, J; ALLUM, N.; GASKELL, G. Perception of risk in cyberspace; Disponível em:

<http://www.lse.ac.uk/collections/mannheim/Perceptions%20of%20risk%20in%20cyberspace.pdf> (2004, acesso em 06/01/2007).

KENNY, S. Risk and contemporary life; Disponível em:

<http://www.deakin.edu.au/arts/Uploads/Risk%20and%20Contemporary%20Life.pdf> (2004, acesso em 07/01/2007).

LAU, M. & SANCHEZ, P. L. P. Técnicas utilizadas para efetivação e contenção das fraudes sobre Internet Banking no Brasil e no mundo; Disponível em:

<http://www.datasecur.com.br/artigo.pdf> (2006, acesso em 01/11/2006).

LÉVI-STRAUSS, C. “Raça e Historia” In: **Antropologia Estrutural Dois**; Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1976.

LÉVY, P. “A revolução contemporânea em matéria de comunicação”, In: **Informação e Democracia**; Rio de Janeiro: UERJ, 2000.

LOCKE, R. Construindo confiança; In: **Econômica**, vol. 3, n. 2, pp. 253-281, dezembro, 2001.

LUHMANN, N. Familiarity, confidence and trust; Disponível em:

<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/luhmann94-107.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006).

LUHMANN, N. **Risk: a sociological theory**; New Brunswick: Aldine Transaction, 1993.

MAUSS, M. “Ensaio sobre a dádiva”; In: **Sociologia e Antropologia**, São Paulo: EPU/EDUSP, 1974.

MOORE, S. F. **Law as Process: an anthropological approach**; London: Routledge & Kegan Paul, 1978.

OGLOBO ON LINE Pesquisa revela que 66% dos passageiros consideram arriscado voar.
<http://oglobo.globo.com/pais/mat/2006/12/16/287089499.asp>. (acesso em 20/02/2007).

OLIVEIRA, M. L. Seis propostas para o Ciberespaço In: ROCHA FILHO, V. (org.) **O Direito e a Internet**; Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

OLIVEIRA JÚNIOR, J. B. C. A Internet e os “novos” crimes virtuais; Disponível em:
<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2097> (2001, acesso em 02/05/07).

OSTROM, E. Toward a behavioral theory In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**; New York: Russel Sage, 2003.

OSTROM, E. & WALKER, J. Introduction In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**; New York: Russel Sage, 2003.

PUTNAM, R. **Comunidade e democracia**. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

SAHLINS, M. **Cultura e Razão Prática**; Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

SARTRE, J. P. **Entre quatro paredes**; São Paulo: Abril Cultural, 1977.

SENADO FEDERAL Sistema de Informações do Congresso Nacional; Disponível em:
<http://www6.senado.gov.br/sicon/PreparaPesquisa.action> . Acesso em 13/05/07.

SMITH, A. **Riqueza das nações**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

SORJ, Bernardo & GUEDES, L. E. Exclusão Digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos CEBRAP**, São Paulo, v. 72, p. 101-117, 2005

STARR, P. **La transformación social de la medicina en los Estados Unidos**. Ciudad de Mexico: Fondo de Cultura Econômica, 1991.

VIANNA, L. J. W. **Liberalismo e sindicato no Brasil**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

VIANNA, T. L. Dos crimes pela Internet In: REINALDO FILHO, D. (coord.) **Direito da Informática: temas polêmicos**; Bauru: EDIPRO, 2002.

WALKER, J. & OSTROM, E. Conclusion. In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**. New York: Russel Sage, 2003.

WEBER, M. Os três tipos de dominação legítima In: COHN, G. (org.) **Weber, Coleção Grandes Cientistas Sociais nº13**; São Paulo: Ed. Ática, 1991.

_____ . **Economia e Sociedade**; Brasília: UnB, 2002.

_____ . **A ética protestante e o espírito do capitalismo**; São Paulo: Martin Claret, 2003.

WILLIAMS, B. Formal structures and social reality. Disponível em:
<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/williams3-13.pdf> (versão atualizada, 2000, acesso em 15/11/2006).

YAMAGISHI, T. Cross-Societal experimentation on trust. In: OSTROM, E. & WALKER, J. (orgs.) **Trust and reciprocity**. New York: Russel Sage, 2003.

WIKIPEDIA Dilema do Prisioneiro; Disponível em:

http://pt.wikipedia.org/wiki/Dilema_do_prisioneiro . Acesso em 21/02/2007.

_____ Spam; Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Spam> . Acesso em 16/05/2007.

W.I.P. Highlights of the World Internet Project; Disponível em:

www.digitalcenter.org/downloads/World_Internet_Project_Media.ppt (2004, acesso em 12/03/07).