

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Luciana Gonçalves Silva Souza

ACESSO À INTERNET EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA REGIÃO  
METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE:  
caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital

Belo Horizonte

2017

Luciana Gonçalves Silva Souza

ACESSO À INTERNET EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA REGIÃO  
METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE:  
caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Lúgia Maria Moreira Dumont

Belo Horizonte

2017

S729a	<p>Souza, Luciana Gonçalves Silva.</p> <p>Acesso à Internet em bibliotecas públicas da região metropolitana de Belo Horizonte [manuscrito] : caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital / Luciana Gonçalves Silva Souza. – 2017. 226 f., enc. : il. (algumas color.)</p> <p>Orientadora: Lígia Maria Moreira Dumont. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Referências: f. 197-219. Apêndices: f. 220-226.</p> <p>1. Ciência da informação – Teses. 2. Bibliotecas públicas – Minas Gerais – Teses. 3. Inclusão digital – Teses. 4. Usuários de bibliotecas – Acesso à Internet – Teses. 5. Políticas públicas – Minas Gerais – Teses. I. Título. II. Dumont, Lígia Maria Moreira. III. IV. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.</p> <p style="text-align: right;">CDU: 027.4(815.1)</p>
-------	---



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

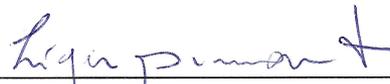
"ACESSO À INTERNET EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE: CAMINHOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA INCLUSÃO DIGITAL"

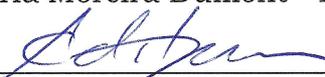
Luciana Gonçalves Silva Souza

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**mestre em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Informação, Cultura e Sociedade**".

Dissertação aprovada em: 18 de dezembro de 2017.

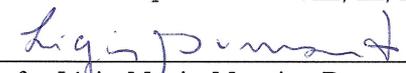
Por:

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont - ECI/UFMG (Orientadora)

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Alberto Calil Elias Junior - UNIRIO

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota - ECI/UFMG

Versão final aprovada em 22/01/2018

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Lígia Maria Moreira Dumont  
Orientadora

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Alcenir Soares dos Reis  
Coordenadora



UFMG

**Universidade Federal de Minas Gerais**  
**Escola de Ciência da Informação**  
**Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **LUCIANA GONÇALVES SILVA SOUZA**, matrícula:  
2016662306

Às 14:00 horas do dia 18 de dezembro de 2017, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 24/11/2017, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Acesso à internet em bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte: caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont - Orientadora	APROVADA
Prof. Dr. Alberto Calil Elias Junior	APROVADA
Profa. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota	APROVADA

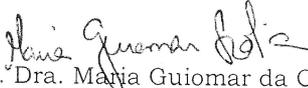
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

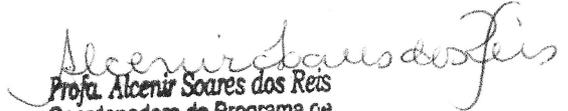
Belo Horizonte, 18 de dezembro de 2017.

  
Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont  
(ECI/UFMG)

  
Prof. Dr. Alberto Calil Elias Junior  
(UNIRIO)

  
Profa. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota  
(ECI/UFMG)

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.

  
Profa. Alcenir Soares dos Reis  
Coordenadora do Programa de  
Pós-Graduação em Ciência  
da Informação da UFMG

*À minha família, razão do meu existir.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida, pela força e pelas oportunidades que tem me concedido;

Aos meus pais Do Rosário e Célio pelo exemplo de dedicação, persistência e humildade, pelo apoio incondicional, pela luta diária que me conduziu até aqui, por compreenderem minha ausência e torcerem tanto por mim;

À minha irmã, Juliana, por sempre estar ao meu lado, me ouvindo e aconselhando, compreendendo as dificuldades e me ajudando em tudo o que precisei;

Ao Júlio pelo carinho, apoio e compreensão, presença constante e auxílio em todos os momentos, me proporcionando calma e sensatez;

À Elisimara, por me acompanhar durante esta jornada, acrescentando segurança às incertezas;

Às amigas Izabel, Juliana, Andreza e Kátia, por toda a ajuda durante esta etapa, conselhos, além de amparo nas ocasiões de aflição, contribuindo com suas experiências que foram essenciais para o desenvolvimento desta pesquisa;

À Mari, pela amizade que se estendeu à revisão tão cuidadosa e gentil do texto;

À Flávia Abreu, Gracirlei e Sylvania pela força de sempre, pelos momentos de estudos que já viraram conquistas, os atuais e os que virão; e a Marina Nogueira, pela paciência e sábios conselhos que muito ajudaram durante a pesquisa;

Aos colegas da turma da Pós de 2016, pela aprendizagem e amizade nesses últimos anos;

Aos diretores da Biblioteca Universitária, Wellington e Anália, pela compreensão, apoio e oportunidades que me garantiram durante a realização do curso;

A todos os colegas da Biblioteca Universitária, especialmente à Fátima, pela ajuda nas definições da pesquisa e aos colegas do DITTI, Jacqueline, João, Jussara e Rafaela, pelo amparo e ajuda durante as minhas ausências para a realização do curso;

À professora Lígia por acreditar no meu trabalho, e pelas orientações e auxílio;

Aos professores Alberto Calil, Marília Paiva e Maria Guiomar que trouxeram valiosas contribuições ao desenvolvimento e conclusão da pesquisa;

Aos professores da ECI, pelos ensinamentos;

À Amanda, Nely e Carolina, pelo auxílio e solução das dúvidas que surgiram durante o curso;

Aos colegas Celme, Claudinei, Cristiane, Juliana, Gisélia e Renata pela acolhida e confiança depositadas;

A todos que de forma direta ou indireta contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa.

## RESUMO

Parte da importância da biblioteca pública como formadora de sujeitos capacitados para o uso de informações disponíveis no ambiente digital. Aborda a ampliação do exercício da cidadania para os meios eletrônicos, caracterizada como cidadania digital, e os empecilhos ocasionados por essa modalidade de acesso às atividades devido aos altos índices de exclusão digital da população brasileira. A internet se caracteriza como um importante meio de ampliação de acesso às informações e ao exercício cidadão, mas exige habilidades para uma navegação que possa suprir as necessidades informacionais do usuário. Nesse sentido, iniciativas de promoção da inclusão digital são necessárias para ampliação do exercício da cidadania digital. A biblioteca pública é instituição que possui condições de proporcionar essa inclusão aos meios eletrônicos, capacitando usuários para busca e uso de informações de forma independente. Diante disso, objetivou-se identificar, na disponibilização de computadores com acesso à internet pelas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, a presença de atividades relacionadas à inclusão digital que desenvolvam habilidades para busca e uso de informações em meio digital e contribuam para o exercício da cidadania nesse ambiente. Partindo do pressuposto que as ações direcionadas para o desenvolvimento da cidadania devem se ancorar em políticas públicas estabelecidas pelo Estado, foi realizada uma pesquisa documental das ações relacionadas à inclusão digital elaboradas no âmbito federal, no Estado de Minas Gerais e municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais. Depois da identificação e análise dessas políticas, realizou-se uma entrevista semiestruturada com gestores de bibliotecas públicas municipais da Região. O objetivo era identificar o entendimento dos gestores sobre tais diretrizes e analisar as possíveis ações decorrentes, verificadas no serviço disponibilizado pelas bibliotecas. Os resultados apontam que as bibliotecas pesquisadas oferecem iniciativas relacionadas à inclusão digital, contudo, compreendem aspectos relacionados à inclusão técnica, proporcionando o acesso à internet e algumas possibilidades de desenvolvimento de destreza no manuseio das máquinas. Não alcançam, no entanto, a dimensão cognitiva, de desenvolvimento de habilidades informacionais que compreende a autonomia e o posicionamento crítico para o uso independente das TIC.

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas – inclusão digital. Cidadania digital. Políticas públicas – inclusão digital.

## ABSTRACT

The research starts from the importance of the public library as a trainer of subjects qualified for the use of information available in the digital environment. It addresses the broadening of the exercise of citizenship by electronic media, characterized as digital citizenship, and the obstacles caused by this modality of access to activities due to the high rates of digital exclusion of the Brazilian population. The Internet is characterized as an important means of increasing access to information and citizen exercise, but requires skills for a browsing that can meet the informational needs of the user. In this sense, initiatives to promote digital inclusion are necessary to broaden the exercise of digital citizenship. The public library is an institution that is able to provide this inclusion to electronic media, enabling users to search and use information independently. The purpose of this study was to identify the presence of activities related to digital inclusion that develop abilities to search for and use information in digital media and contribute to the availability of computers with access to the internet by the municipal public libraries of the Metropolitan Region of Belo Horizonte the exercise of citizenship in this environment. Based on the assumption that actions aimed at the development of citizenship should be anchored in public policies established by the State, a documentary research was carried out on the actions related to digital inclusion elaborated in the federal scope, in the State of Minas Gerais and municipalities of the Metropolitan Region of Belo Horizonte, Minas Gerais. After the identification and analysis of these policies, a semi-structured interview was conducted with managers of municipal public libraries in the region. The objective was to identify the managers' understanding of these guidelines and to analyze the possible actions, as verified in the service provided by the libraries. The results show that the municipal public libraries of the Metropolitan Region of Belo Horizonte offer initiatives related to digital inclusion, however, they include aspects related to technical inclusion, providing access to the internet and some possibilities for developing skills in the handling of computers. They do not, however, reach the cognitive dimension of the development of informational skills that includes the autonomy and critical positioning for the independent use of ICT.

**Keywords:** Public libraries - digital inclusion. Digital citizenship. Public policies - digital inclusion.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Ciclo de políticas públicas	51
Figura 2	Aspectos relacionados à alfabetização midiática e informacional	85
Figura 3	Mapa da Região Metropolitana de Belo Horizonte	92
Figura 4	Municípios limítrofes ao município de Belo Horizonte	95
Figura 5	Linha do tempo das políticas públicas de inclusão digital identificadas	145

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte que oferecem computadores para acesso à internet	105
Gráfico 2	Quantidade de equipamentos disponíveis para conexão à internet nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte	106
Gráfico 3	Período, em anos, que o serviço é oferecido nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte	107
Gráfico 4	Idade dos equipamentos das bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte	108
Gráfico 5	Estabilidade da internet disponível nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte	108
Gráfico 6	Realização de manutenções e consertos periódicos nos computadores das bibliotecas públicas da RMBH	109
Gráfico 7	Presença de filtros na navegação na internet nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte	110
Gráfico 8	Relação das políticas públicas de inclusão digital com as bibliotecas	164

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Perfis de competência do bibliotecário mediador de leitura em bibliotecas públicas	77
Quadro 2	Competência informacional e midiática	82
Quadro 3	Matriz de análise de projetos de inclusão digital	98
Quadro 4	Instituições que responderam ao questionário	103
Quadro 5	Bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte que oferecem computadores para acesso à internet	104
Quadro 6	Composição do <i>kit</i> telecentro do Programa Telecentros Comunitários	120
Quadro 7	Linhas temáticas do Programa Redes Digitais de Cidadania	135
Quadro 8	Sistematização das políticas públicas de inclusão digital identificadas	147
Quadro 9	Temática das políticas públicas	151
Quadro 10	Políticas públicas de inclusão digital do Governo Federal por subáreas de intervenção	152
Quadro 11	Políticas públicas de inclusão digital do Estado de Minas Gerais e do município de Belo Horizonte por subáreas de intervenção	155
Quadro 12	Órgãos responsáveis pelas políticas públicas de inclusão digital identificadas	157
Quadro 13	Órgãos responsáveis pelas políticas públicas de inclusão digital do estado de Minas Gerais e do município de Belo Horizonte identificadas	160
Quadro 14	Público destinatário das políticas públicas de inclusão digital identificadas	162
Quadro 15	Relação das políticas públicas de inclusão digital com a biblioteca	165
Quadro 16	Perfil dos gestores entrevistados sobre o serviço de acesso à internet nas bibliotecas públicas municipais	173
Quadro 17	Aspectos analisados na entrevista semiestruturada com gestores de bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte	174

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Informações sobre o Programa Banda Larga nas Escolas Públicas	126
Tabela 2	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal das cidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte pesquisadas	171
Tabela 3	Índice Gini dos municípios Região Metropolitana de Belo Horizonte pesquisados	172

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AASL	<i>American Association of School Librarians</i>
AECT	<i>Education Communications and Technology</i>
ALA	<i>American Library Association</i>
ALMG	Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais
AMI	Alfabetização Midiática e Informacional
Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
ATN	Associação Telecentro de Informação e Negócios
CAAE	Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDI	Comitê de Democratização da Informática
CGPCB	Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil
CI	Ciência da Informação
CIM	Competência Informacional e Midiática
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COEP	Conselho de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais
COFINS	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
CQTI	Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação
CRB-6	Conselho Regional de Biblioteconomia da 6ª Região
CRCs	Centros de Recondicionamento de Computadores
CTBC	Companhia de Telecomunicações do Brasil Central
CVT	Centros Vocacionais Tecnológicos
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
DITTI	Divisão de Tratamento e Tecnologia da Informação
Embrapa	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
FAPs	Fundações de Apoio à Pesquisa
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários
FUNDOMIC	Fundo de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais
GESAC	Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão

Ibase	Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ID	Inclusão Digital
IDENE	Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IFES	Institutos Federais de Ensino Superior
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPI	Imposto sobre Produtos Industrializados
IPTU	Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana
IPVA	Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores
LAI	Lei de Acesso à Informação
MCTIC	Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
MDIC	Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços
MEC	Ministério da Educação
MIL	<i>Mídia and Information Literacy</i>
MinC	Ministério da Cultura
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PBH	Prefeitura de Belo Horizonte
PGMU	Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público
PASEP	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PIS	Programa de Integração Social
PNAID	Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital
PNBL	Programa Nacional de Banda Larga
PNLL	Plano Nacional do Livro e da Leitura
PROUCA	Programa Um Computador por Aluno

PST	Postos de Serviços Telefônicos
RBBD	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação
RECOMPE	Regime Especial para Aquisição de Computadores para Uso Educacional
RMBH	Região Metropolitana de Belo Horizonte
SECTES	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
SEDECTES	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
SEDVAN	Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas
SEI-MCTIC	Sistema Eletrônico de Informações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
SIC	Serviços de Informação para a Comunidade
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SUBSL	Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário de Minas Gerais
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
Telesp	Telecomunicações de São Paulo
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TIN	Programa Telecentros de Informação e Negócios
TIPI	Tabela de Incidência do IPI
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organizações das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNESP	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	18
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	21
<b>2.1 Objetivos</b> .....	29
<i>2.1.1 Objetivo geral</i> .....	29
<i>2.1.2 Objetivos específicos</i> .....	29
<b>3 POSSIBILIDADES DE INCLUSÃO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO</b> .....	30
<b>3.1 Cidadania digital</b> .....	30
<b>3.2 Exclusão e inclusão sociais</b> .....	37
<b>3.3 Exclusão e inclusão digitais</b> .....	43
<b>3.4 Políticas públicas e bibliotecas</b> .....	49
<b>4 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E OS SERVIÇOS RELACIONADOS À DEMOCRATIZAÇÃO DA INTERNET</b> .....	58
<b>4.1 Serviços de informação à comunidade</b> .....	66
<b>4.2 Competência em informação e sua aplicação no contexto digital</b> .....	69
<b>4.3 Alfabetização midiática e informacional</b> .....	80
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	87
<b>5.1 Detalhamento dos procedimentos de pesquisa</b> .....	89
<i>5.1.1 Questionário</i> .....	89
<i>5.1.2 Pesquisa documental</i> .....	96
<i>5.1.3 Entrevista semiestruturada</i> .....	99
<b>6 RESULTADOS</b> .....	101
<b>6.1 O acesso à internet para a comunidade nas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte – Questionário aplicado</b> .....	101
<i>6.1.1 Considerações sobre o questionário</i> .....	110
<b>6.2 Políticas públicas de inclusão digital</b> .....	111
<i>6.2.1 Políticas públicas de inclusão digital federais</i> .....	112
<i>6.2.1.1 Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional – ProInfo Integrado</i> .....	113
<i>6.2.1.2 Programa Telecentros de Informação e Negócios (TIN)</i> .....	114
<i>6.2.1.3 Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC)</i> .....	116
<i>6.2.1.4 Projeto Casa Brasil</i> .....	117

6.2.1.5 Programa Telecentro da Pesca Maré .....	118
6.2.1.6 Programa Telecentros Comunitários .....	119
6.2.1.7 Projeto Computadores para Inclusão .....	121
6.2.1.8 Programa Inclusão Digital.....	122
6.2.1.9 Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos .....	123
6.2.1.10 Programa Mais Cultura .....	123
6.2.1.11 Programa Banda Larga nas Escolas .....	125
6.2.1.12 Projeto Territórios Digitais.....	126
6.2.1.13 Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR.....	127
6.2.1.14 Programa Nacional de Banda Larga (PNBL).....	128
6.2.1.15 Programa Um Computador por Aluno (PROUCA) .....	130
6.2.1.16 Programa Cidades Digitais – Minha Cidade Inteligente.....	131
6.2.1.17 Programa Inclusão Digital da Juventude Rural .....	133
6.2.1.18 Programa Redes Digitais de Cidadania.....	134
6.2.1.19 Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID).....	136
<b>6.2.2 Políticas públicas de inclusão digital do Estado de Minas Gerais .....</b>	<b>136</b>
6.2.2.1 Programa Cidadão.NET.....	137
6.2.2.2 Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais .....	138
6.2.2.3 Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC .....	139
6.2.2.4 Programa Minas Inova.....	140
<b>6.2.3 Políticas públicas de inclusão digital dos municípios pesquisados .....</b>	<b>141</b>
6.2.3.1 Programa BH Digital .....	142
6.2.3.2 Hotspots.....	143
6.2.3.3 Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI) .....	143
6.2.3.4 Programa Adote um Telecentro .....	144
<b>6.2.4 Linha do tempo das políticas públicas de inclusão digital identificadas.....</b>	<b>144</b>
<b>6.2.5 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital conforme Lemos e Costa (2007) .....</b>	<b>146</b>
<b>6.2.6 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital por subárea de atuação ....</b>	<b>150</b>
<b>6.2.7 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital por órgão responsável .....</b>	<b>156</b>
<b>6.2.8 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital por público destinatário ...</b>	<b>161</b>
<b>6.2.9 Relação das políticas públicas de inclusão digital com a biblioteca.....</b>	<b>163</b>

6.2.9.1 Políticas públicas de inclusão digital que citam a biblioteca em suas definições .....	166
6.2.9.2 Políticas públicas de inclusão digital que poderiam ser apropriadas pelas bibliotecas.....	167
6.2.9.3 Políticas públicas de inclusão digital que não se destinam às bibliotecas .....	169
<b>6.3 O acesso à internet nas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte – Análise das entrevistas semiestruturadas .....</b>	<b>170</b>
<b>6.3.1 Perfil dos municípios pesquisados .....</b>	<b>171</b>
<b>6.3.2 As não respostas .....</b>	<b>172</b>
<b>6.3.3 Perfil dos entrevistados .....</b>	<b>173</b>
<b>6.3.4 Aspectos analisados .....</b>	<b>174</b>
6.3.4.1 Implantação do serviço de internet nas bibliotecas pesquisadas .....	174
6.3.4.1.1 Data de implantação dos computadores nas bibliotecas pesquisadas.....	175
6.3.4.1.2 Iniciativa para implantação dos computadores nas bibliotecas pesquisadas.....	175
6.3.4.1.3 Amparo de políticas públicas para a constituição dos serviços de internet nas bibliotecas pesquisadas.....	176
6.3.4.2 Existência de ações e impacto das políticas públicas nas bibliotecas públicas municipais pesquisadas .....	176
6.3.4.2.1 Existência de políticas públicas municipais de inclusão digital.....	177
6.3.4.2.2 Existência de política de acesso à informação digital nas bibliotecas pesquisadas.	178
6.3.4.2.3 Conhecimento dos gestores sobre os Manifestos da IFLA/UNESCO .....	178
6.3.4.3 Perfil dos usuários do serviço de acesso à internet das bibliotecas pesquisadas.....	179
6.3.4.4 Uso conjunto de informações disponíveis em fontes impressas e em formato digital nas bibliotecas pesquisadas .....	180
6.3.4.5 Uso dos computadores para informações utilitárias e destinadas ao desenvolvimento cidadão nas bibliotecas pesquisadas.....	181
6.3.4.6 Importância dos computadores com acesso à internet para as bibliotecas e para a comunidade atendida.....	184
6.3.4.7 Orientação para uso da internet e desenvolvimento de competências em informação – Habilidades para busca e uso de informações em meio digital .....	186
<b>6.3.4 Considerações e impressões sobre a entrevista .....</b>	<b>188</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>192</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>197</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>220</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A constante busca por informação marca o homem moderno. Essa busca possibilitou novas formas de trabalho, desenvolvimento de produtos, competições entre empresas e indivíduos. Aquele que não está disposto a adquirir informações, aperfeiçoar seus conhecimentos, possui grande dificuldade de se inserir no círculo social e econômico atual. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) contribuíram para o avanço da divulgação das informações em seus diversos formatos.

Neste cenário a internet se configura como instrumento de promoção de trocas e colaboração, possibilitando a disponibilização de inúmeros conteúdos e facilidades anteriormente inexploradas. O aproveitamento dos recursos disponíveis garante ao usuário uma forma nova e independente de aprendizado. Contudo, essa independência muitas vezes aliada à dificuldade de navegação e discernimento quanto aos conteúdos armazenados na imensa massa informacional pode dificultar as experiências de uso das informações eletrônicas e reduzir as possibilidades ali dispostas.

À medida que os serviços relacionados à prática cidadã passam a ser oferecidos apenas pela internet ou têm seu acesso facilitado por esse meio, mesmo com poucas oportunidades de acesso à rede em países em desenvolvimento, como o Brasil, governos e empresas percebem a necessidade de desenvolver iniciativas para a promoção do acesso ao equipamento e de inclusão digital da população. No início dos anos 2000 foram idealizados os telecentros<sup>1</sup> e diversas políticas públicas de amparo a esses serviços.

Contudo, mesmo com as vantagens oferecidas para a democratização do acesso à internet, ainda há uma quantidade expressiva de pessoas que não estão incluídas digitalmente. Nesse sentido, a biblioteca se posiciona como um espaço de democratização do acesso não só às informações impressas, mas também às eletrônicas, passando a dispor de computadores que fornecem o acesso à internet de maneira gratuita em seus espaços.

---

<sup>1</sup> Instituição que fornece acesso à internet, caracterizada, segundo o *Livro Verde da Sociedade da Informação*, como “instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes” (TAKAHASHI, 2000, p. 43).

Nos últimos anos houve uma alteração maior nesse cenário devido à possibilidade de uso da internet em telefones celulares e outros dispositivos, o que integrou ampla parcela da população que não dispõe de recursos para aquisição de computadores e equipamentos informáticos adicionais. No entanto, essa nova forma de acesso, fortemente ligada ao entretenimento e desenvolvimento de relações sociais, pode não caracterizar o acesso e uso de informações úteis e essenciais ao exercício cidadão e à solução de necessidades informacionais. O percentual de brasileiros que utilizam a internet em seus aparelhos portáteis aumenta a cada dia, mas a qualidade das informações acessadas e o uso que é feito delas não é comumente analisado. Pode-se, mais uma vez, considerar inadequadamente que oportunizar o acesso ao equipamento garanta a realização das necessidades informacionais e a formação do indivíduo para identificação e uso do recurso (CARVALHO; AMÉRICO, 2014; DUARTE, 2007).

Nessa linha de raciocínio, acredita-se erroneamente que, com a popularização dos *smartphones* e outros dispositivos móveis, não é mais necessário oferecer acesso à internet para os usuários, manter telecentros ou iniciativas de inclusão digital. O que é focado nas observações, muitas vezes de profissionais da informação, é que as bibliotecas podem manter os serviços relacionados ao acervo impresso e as atividades já consolidadas como importantes. Neste sentido, Voelcker (2013, p. 45), em pesquisa desenvolvida em bibliotecas públicas brasileiras, identificou o desconhecimento, por parte dos profissionais, das possibilidades de uso das tecnologias de informação nas atividades das bibliotecas públicas, quando ressalta que: “boa parte das lideranças da área de biblioteconomia ainda ignora as possíveis aplicações de tecnologia nas missões das bibliotecas públicas”.

Os computadores presentes nas instituições para acesso à internet são muitas vezes retirados dos espaços ou permanecem sem nenhuma manutenção até a interrupção do funcionamento. É consenso que as bibliotecas devem ter seus serviços informatizados, mas o oferecimento de recursos de informação em formato eletrônico ainda não é percebido como essencial, a não ser que o usuário esteja com (e possua) um computador portátil e conecte-se à rede sem fio disponível ou acesse as informações em seu *smartphone*, reduzindo a experiência de leitura e navegação às poucas polegadas de tela de que dispõe. Ao se garantir a autonomia do usuário, há o distanciamento das ações de busca e uso das informações eletrônicas dos serviços bibliotecários. Com a intenção de se isentar de monitorar o acesso, que nem sempre é feito a páginas de informações, muitas vezes direcionado às redes sociais ou até mesmo a conteúdos

inapropriados, é comum as bibliotecas optarem por retirar os equipamentos de suas dependências.

Organismos internacionais como a Organizações das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) buscam ressaltar a importância de oferecer o acesso às informações eletrônicas nas bibliotecas e de o bibliotecário se posicionar como orientador das experiências de uso das informações digitais, realizando treinamento para a escolha de fontes, confiabilidade, técnicas de busca, recuperação e uso da informação. Conforme Olinto (2010), as bibliotecas públicas já têm assumido a função de democratização do acesso às TIC, de maneira mais ativa em países desenvolvidos, mas também em países em desenvolvimento. No Brasil, as instituições possuem carências básicas, relacionadas a recursos financeiros, humanos e infraestrutura, além de dificuldades de reconhecimento de seu papel social e distorção de seus objetivos, que impedem sua adequação para atendimento a essa função. Ainda conforme a autora, as bibliotecas públicas brasileiras permanecem distantes das comunidades, sendo vistas como suporte ao desenvolvimento escolar. No entanto, a instituição deve garantir o acesso à internet e instrução para o uso das TIC, oferecido por bibliotecários capacitados.

Compreendendo esse cenário, a presente pesquisa identificou bibliotecas públicas municipais que oferecem o acesso à internet aos seus usuários, verificando o suporte oferecido para o uso das TIC que levaram a possíveis ações de amparo à inclusão digital da comunidade atendida.

O trabalho é composto pelos seguintes tópicos: o capítulo de Introdução, que contextualiza a pesquisa; o Capítulo 2 justifica o tema e define o problema e os objetivos do estudo; o Capítulo 3, que apresenta a fundamentação teórica da pesquisa, a qual perpassa os temas cidadania, inclusão social, inclusão digital, políticas públicas sociais; o Capítulo 4, que discorre sobre as bibliotecas públicas e os serviços relacionados à democratização da internet: serviços de informação à comunidade, desenvolvimento da competência em informação e da alfabetização midiática e informacional; o Capítulo 5, que apresenta os procedimentos metodológicos e instrumentos utilizados para a coleta de dados; o Capítulo 6, que discute os resultados obtidos com a pesquisa e a análise dos dados; e o Capítulo 7, que traz as considerações finais sobre o trabalho desenvolvido.

## 2 JUSTIFICATIVA

A humanidade passou por várias transformações mediadas pelo uso de técnicas e ferramentas inicialmente destinadas à manutenção de sua sobrevivência e que foram desenvolvidas paulatinamente para suprir outras necessidades. Lévy (2010, p. 22) explica a relação indissociável entre “cultura (a dinâmica das representações), sociedade (as pessoas, seus laços, suas trocas, suas relações de força) e técnica (artefatos eficazes)”, entendendo que são entidades que se alteram continuamente, sendo as tecnologias produtos de uma sociedade e de uma cultura.

Assim, as técnicas constituem relações de força entre os indivíduos, que são afetados por elas, e possibilitam implicações imprevisíveis em contextos sociais. Por isso, Lévy (2010, p. 24) afirma que não é possível atribuir um único sentido ao termo, sem incorrer em equívocos, principalmente quando se trata do meio digital: “A ambivalência ou a multiplicidade das significações e dos projetos que envolvem as técnicas são particularmente evidentes no caso do digital”.

Dessa forma, as tecnologias de informação e comunicação se constituem, hoje, como técnicas de trabalho e comunicação digitais que transformaram a relação da sociedade com a informação registrada. O espaço de organização desta nova realidade é chamado sociedade da informação, termo introduzido por Daniel Bell na obra *O advento da sociedade pós-industrial* em 1973 (BELL, 1977), que caracteriza a nova sociedade por meio da transposição da base social dos serviços para a informação e a alteração da fonte de valor do trabalho para o conhecimento.

A internet é um dos principais agentes dessa transformação. Castells (2003) descreve, já no início da década de 2000, a importância atribuída a ela, definição que é reafirmada diante do crescimento exponencial da última década:

A Internet é o tecido de nossas vidas. Se a tecnologia da informação é hoje o que a eletricidade foi na Era Industrial, em nossa época a Internet poderia ser equiparada tanto a uma rede elétrica quanto ao motor elétrico, em razão de sua capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana (CASTELLS, 2003, p. 7).

Por se caracterizar como um recurso em contínuo desenvolvimento, a internet passa a ser a base do principal recurso que apoia a sociedade da informação, a rede. A partir da organização da sociedade em rede, alteram-se as formas de comunicação, trabalho, lazer. Castells (2003) explica que a organização em rede é prática já comum à humanidade, mas sua configuração atual, ligada às possibilidades informacionais amparadas pela internet, garante flexibilidade e adaptabilidade para a sobrevivência em espaços de constante alteração. Daí a incidência cada vez maior de redes na sociedade atual e sua força no desempenho de funções e desenvolvimento de inovações.

Marteletto (2010, p. 32) observa que a internet, denominada “rede das redes”, se caracteriza por dois aspectos principais: “Primeiro, é um grande acervo de dados e de informações aberto a múltiplas escritas, consultas, leituras, usos e apropriações. Segundo, é uma arena ampliada geograficamente e socialmente para interação, comunicação e sociabilidade”. Dessa forma, é um espaço complexo de realização de diversas atividades, compreendendo, assim, planos de redes atuais, que a autora descreve: “[...] a rede tecnológica (mecanismos e ferramentas de informática); a rede semântica (relações, elos, estratégias, etc.); a rede humana (interações entre pessoas) as quais influenciam os procedimentos intelectuais e as relações sociais”.

Nesta perspectiva, apesar de uma tendência crescente de democratização do acesso à internet às classes populares no Brasil, o número de usuários que utilizam a rede ainda é limitado, somando 68% da população, como demonstra a pesquisa TIC Domicílios 2016, desenvolvida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br, departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, órgão que, em parceria com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulga indicadores relacionados à inclusão de tecnologias de informação e comunicação no Brasil. A instituição hospeda o Centro de Estudos da UNESCO sobre a sociedade da informação no Brasil, auxiliando no monitoramento do aspecto na América Latina (CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, 2016; NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR, [2017]).

A exclusão digital e, também nesta direção, a exclusão social continuam fazendo parte do cenário brasileiro e sua verdadeira transformação dar-se-á com a “capacitação direcionada para o bom uso da internet, com orientação para o desenvolvimento de processos cognitivos, ligados, sobretudo, à ética e a cultura”, conforme Lessa e Gomes (2016, p. 7).

Espaços públicos que ofereçam condições de integração à internet são opções para os indivíduos que não possuem condições de acesso ou procuram orientação para a realização de atividades na rede. Para a comunidade, a biblioteca pública deve ser uma instituição de referência para a realização dessas atividades e as bibliotecas devem reconhecer a relevância desse papel social.

O presente trabalho parte da importância da biblioteca pública como formadora de sujeitos capacitados ao uso das informações disponíveis e das habilidades que podem ser desenvolvidas em ambientes digitais a partir do uso das tecnologias de informação e comunicação.

É amparado pelo campo da Ciência da Informação (CI), pois a relação de disponibilização e uso de informações em seus variados contextos há décadas se tornou objeto de estudo da área. Conforme González de Gómez (1999-2000), desde os anos de 1980 as políticas sociais e o direito à informação passam a ser preocupações da CI. Neste sentido, já reconhecida como uma ciência social, a Ciência da Informação volta-se à definição do valor educacional e democrático da informação.

Stonier (1983), em discussão levantada por Kumar (1997), compreende esse valor de agente transformador da informação e afirma que “A sociedade da informação promoveria também a democracia, uma vez que difunde informação por toda a sociedade, o que tornaria as pessoas mais alertas e cultas. A informação é a ‘nova moeda do poder’”. (STONIER, 1983 *apud* KUMAR, 1997, p. 53).

A partir dessa reflexão, depreende-se que a informação por si só não garante a alteração social do indivíduo. Mas, sim, conforme Cabral (2007, p. 45), a “informação só pode ser considerada como instrumento de mudança e transformação social se for colocada à disposição dos cidadãos através de serviços públicos fornecidos pelo Estado, visto se tratar de um direito de cidadania”. Assim, a presença de tecnologias de informação e comunicação em bibliotecas públicas se torna essencial no contexto atual, pois cada vez mais o exercício da cidadania exige a participação dos indivíduos em atividades disponíveis apenas na rede.

Dessa forma, a Ciência da Informação e, como parte integrante da área, a Biblioteconomia entendem que, neste âmbito de desigualdade social, é necessário pensar estratégias para possibilitar condições de acesso igualitário à informação. Como forma de alterar esse cenário, algumas bibliotecas oferecem aos seus usuários, ao lado do acervo impresso de livros, periódicos e outros materiais informacionais, também equipamentos que garantam o acesso às informações eletrônicas e auxiliem no desenvolvimento de habilidades para busca e uso desses dados.

Na realização da pesquisa bibliográfica para esta dissertação, foram identificados vários estudos que abordam a questão das políticas públicas de inclusão digital, mas percebeu-se pouca frequência dos que voltem esse tema às bibliotecas, como pode ser verificado a partir do trabalho realizado por Silva (2015), que compreendeu a análise das teses e dissertações defendidas nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Brasil no período de 2001 a 2009, além da análise dos currículos Lattes dos pesquisadores e realização de entrevistas semiestruturadas, visando identificar os documentos publicados na área relacionados à inclusão digital e entender a opinião dos entrevistados com relação a vários aspectos ligados ao tema.

Em suas reflexões, a autora apresenta a visão de teóricos a respeito de projetos de inclusão digital que foram desenvolvidos em integração à instituição biblioteca. Ao citar Barreto, Paradella e Assis (2008), esclarece que, muitas vezes, as ações são executadas sem planejamento a longo prazo, não se concretizando em serviços da instituição. É oferecido o acesso ao equipamento, mas não são desenvolvidas práticas de inclusão digital, o que por vezes se dá devido à descontinuidade das políticas implementadas. Contudo, Silva (2015, p. 96) salienta a contribuição que as bibliotecas podem oferecer com relação à inclusão digital:

Ao se considerar toda a possibilidade de atuação de uma biblioteca não resta dúvida que qualquer ação de ID [inclusão digital] seria bem-sucedida ao ser inserida em seu planejamento de prestação de serviços ao usuário, visando alcançar todos os estágios que fazem parte de sua capacitação informacional e tendo o bibliotecário como principal agente mediador desse processo.

Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 225) analisam, em uma pesquisa qualitativa, as atividades relacionadas à inclusão digital desenvolvidas em bibliotecas públicas e telecentros do estado do Rio Grande do Sul. Ressaltam a função das bibliotecas de promoção da democracia e cidadania, que se estende à promoção do acesso à informação também por meio

das tecnologias digitais. Afirmam: “A necessária atuação da biblioteca pública na construção de uma sociedade mais inclusiva e igualitária traz como consequência a incorporação de uma função adicional: a de garantir o acesso à informação também em meio digital, sobretudo na Internet”. Esclarecem que esse acesso precisa alcançar o denominado por Hargittai (2002) de segundo nível de inclusão digital, que corresponde ao uso das informações para satisfação das necessidades do indivíduo, por meio de sua aplicação em seu cotidiano. As autoras reafirmam a importância da prática da inclusão digital para os espaços pesquisados, mas explicam que a habilidade de segundo nível não é desenvolvida nas instituições, tanto em bibliotecas públicas, quanto em telecentros. Verificam que existe grande carência de acesso à informação entre as comunidades atendidas, sugerindo uma aproximação entre bibliotecas e telecentros para fomento da leitura e escrita e para a construção de atividades que levem ao amplo desenvolvimento da inclusão digital.

A dissertação de Pimentel (2006) levanta as dificuldades relacionadas à inclusão do acesso às tecnologias de informação nas bibliotecas do Distrito Federal. Explica que os telecentros instalados nas instituições são aliados ao fornecer ao usuário a informação necessária e não disponível no acervo físico. Compreende, em seu texto, a inclusão digital a partir de políticas públicas voltadas ao tema e à biblioteca como instrumentos que garantem a superação da desigualdade informacional e social. Em sua análise identificou vários projetos na área de inclusão digital e práticas de leitura, considerando, assim, que as dificuldades de acesso aos programas estão ligadas à ausência de habilidades para captação dos recursos, relacionadas à burocracia, exigência de documentações, elaboração de projetos técnicos. Percebeu, em suas conclusões, que a inexistência de indicadores dificulta a análise do impacto das políticas públicas de inclusão digital aplicadas pela biblioteca na comunidade. Contudo, assegura que:

o ambiente das Bibliotecas Públicas, mediante o uso de seus diversos serviços, constitui-se como o caminho ideal para proporcionar aos usuários acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, promover a cidadania e combater a exclusão, seja ela social ou digital, ao contribuir na formação de indivíduos culturalmente íntegros e cômicos de sua responsabilidade social e política (PIMENTEL, 2006, p. 192).

Diante disso, considera-se importante manter, no espaço da biblioteca, a infraestrutura e serviços que permitam ações de inclusão digital, como afirma a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), em seu Manifesto sobre Internet (2014):

As bibliotecas e os serviços de informação devem ser fontes essenciais de Internet, seus recursos e serviços. Atuam como pontos de acesso que proporcionam comodidade, orientação e apoio, enquanto ajudam a superar as barreiras criadas pelas desigualdades de recursos, tecnologia e habilidades (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2014, tradução nossa).

O documento, publicado em 2002 e atualizado em 2014, pautado no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), de 1948 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2009), ressalta que a biblioteca deve preservar a garantia da liberdade de expressão e de opinião, sem que haja censura ideológica, política, religiosa ou qualquer tipo de assédio também para ações na internet. Além disso, faz-se necessário eliminar todos os empecilhos para o fluxo da informação no meio virtual, garantindo acesso aberto em ambiente adequado e com instrução qualificada para os que necessitem (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2014).

Entre as responsabilidades da biblioteca e dos serviços de informação enquanto provedores do acesso à internet estão o apoio aos usuários, que utilizarão a rede com privacidade e confidencialidade, a disponibilização do acesso à internet a todos os membros da comunidade, sem distinção de raça, sexo, idade, cultura, e a promoção da criatividade intelectual, cultural e econômica (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2014).

Desse modo, foram elaboradas pela IFLA, em continuidade ao Manifesto sobre Internet, as Diretrizes para o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a Internet (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006), que fornece subsídios às bibliotecas e aos bibliotecários para a construção de uma política de acesso à rede que atenda ao que é proposto no Manifesto e auxilie os profissionais a explorarem as vantagens da internet e a enfrentarem as dificuldades impostas pela infinidade de informações disponíveis.

No entanto, a constituição desses espaços em bibliotecas públicas, que se caracterizam como entidades mantidas pelo poder público, necessita, normalmente, de políticas públicas que focalizem essa questão. A aquisição e manutenção dos equipamentos, a contratação dos serviços provedores de internet e a capacitação dos mediadores, muitas vezes, constituem

despesas com as quais a biblioteca, no caso brasileiro, não consegue arcar, com seus recursos fixos já escassos.

Outras possíveis barreiras para a constituição e manutenção desses espaços são as políticas públicas inconstantes e deficientes e os entraves na sua implementação. A distância entre a formulação e institucionalização da política e sua real efetivação pode ser reduzida com o conhecimento das ações vigentes e a iniciativa das bibliotecas de se anteciparem, enquadrando-se nos requisitos para a concessão dos benefícios. À vista disso, o presente estudo objetiva investigar as políticas públicas de inclusão digital voltadas às bibliotecas públicas brasileiras, mais especificamente da Região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais. Será analisado o alcance dessas políticas nas instituições, tendo em vista identificar como se dá a oferta do acesso à internet para a comunidade.

Um estudo abrangente desenvolvido em 2013 pela Fundação Pensamento Digital por solicitação da Fundação Bill e Melinda Gates (VOELCKER, 2013, p. 4) teve o objetivo de “identificar necessidades e oportunidades para o uso de tecnologia da informação e comunicação (TIC) nas bibliotecas públicas brasileiras, com especial interesse em ampliar a relevância das bibliotecas em suas comunidades”. As estratégias utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa foram definidas pela Fundação Bill e Melinda Gates, com o auxílio do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP).

Foram investigadas bibliotecas públicas em 11 cidades brasileiras, compreendendo quatro regiões do país (nordeste, norte, sudeste e sul), com objetivo de revelar a importância da biblioteca pública para a comunidade e como as TIC podem apoiar e enriquecer essa importância. Entre os critérios analisados estavam a avaliação das atividades oferecidas pelas bibliotecas aos seus usuários e a identificação da receptividade e da frequência pela comunidade.

Sobre as atividades relacionadas às TIC, foi identificado o uso do *wi-fi* pelo público jovem nas instituições, além do uso da internet nos computadores disponibilizados pelas bibliotecas. Foi constatado que “O uso de internet a partir de computadores oferecidos pelas bibliotecas é bastante procurado, porém estes usuários formam um grupo distinto e não costumam usufruir dos demais serviços oferecidos pela biblioteca” (VOELCKER, 2013, p. 29). De acordo com os resultados da pesquisa, os espaços são chamados telecentros, normalmente estão isolados

das demais atividades da biblioteca e os funcionários que lá atuam não possuem vínculo com a instituição. Do mesmo modo, a biblioteca não oferece nenhuma ação relacionada aos espaços, que poderia constituir-se em oficinas de autoria e criação a partir das TIC, nem há capacitação dos funcionários para lidarem com as tecnologias, concluindo que “Boa parte das lideranças da área de biblioteconomia ainda ignora as possíveis aplicações de tecnologia nas missões das bibliotecas públicas” (VOELCKER, 2013, p. 45).

Uma importante leitura realizada pelos pesquisadores para o cenário acima descrito é que “a desconexão entre as ações da biblioteca e o uso dos computadores instalados dentro dela é entendida como resultado da soma de políticas públicas distintas” (VOELCKER, 2013, p. 43). Grande parte das bibliotecas públicas está institucionalmente vinculada à área da cultura, de forma que políticas culturais possibilitam o desenvolvimento de suas atividades. No entanto, as políticas relacionadas à inclusão digital são, normalmente, vinculadas à ciência e tecnologia, tanto no âmbito federal, pelo atual Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, quanto estadual e municipal, pelas Secretarias de Ciência e Tecnologia ou departamentos administrativos, ainda segundo Voelcker.

Diante disso, a presente pesquisa teve por objetivo verificar a disponibilização de computadores com acesso à internet nas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, a fim de compreender as possíveis ações de inclusão digital proporcionadas pelas instituições aos usuários. Para tal, foram investigadas as políticas públicas que possibilitam a relação entre as bibliotecas e a inclusão digital, tendo em vista auxiliar as instituições a fortalecer seus argumentos para a implantação e manutenção dos espaços de acesso à internet em suas dependências, pois entende-se que políticas públicas consolidadas possibilitam o cumprimento dos objetivos dos serviços em bibliotecas públicas. Investigou-se as políticas públicas de inclusão digital do âmbito federal, do Estado de Minas Gerais e dos municípios que abrigam as bibliotecas pesquisadas, pois são as instâncias as quais as instituições estão vinculadas, sendo projetos que podem impactá-las e gerar ações relacionadas à inclusão. Além disso, foi aplicada uma entrevista semiestruturada com os gestores de bibliotecas públicas selecionadas, visando identificar, pela sua visão, a importância desses serviços, o seu amparo em políticas públicas e o oferecimento do acesso à internet em sua prática diária.

Assim, a investigação aponta o seguinte problema: a disponibilização de computadores com acesso à internet nas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte favorece a inclusão digital dos usuários, de modo a contribuir para o desenvolvimento de habilidades para busca e uso de informações em meio digital e para o exercício da cidadania?

## **2.1 Objetivos**

São apresentados, a seguir, os objetivos geral e específicos da presente pesquisa.

### ***2.1.1 Objetivo geral***

Identificar, na disponibilização de computadores com acesso à internet pelas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, a presença de atividades relacionadas à inclusão digital que desenvolvam habilidades para busca e uso de informações em meio digital e contribuam para o exercício da cidadania nesse ambiente.

### ***2.1.2 Objetivos específicos***

- Identificar as políticas públicas de inclusão digital elaboradas nas esferas federal, no Estado de Minas Gerais e em municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte visando compreender as possíveis ações de inclusão digital que podem ser desenvolvidas por órgãos estatais, como as bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte;
- Analisar o serviço de disponibilização de computadores com acesso à internet oferecido pelas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte;
- Perceber e analisar o entendimento dos gestores das bibliotecas públicas municipais pesquisadas a respeito do papel das bibliotecas relativo à inclusão digital, por meio da disponibilização de computadores com acesso à internet

### **3 POSSIBILIDADES DE INCLUSÃO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

A revolução da informação traz consigo alterações nos cenários econômicos, técnicos, sociais e culturais, que se intensificaram nas últimas décadas. Com a expansão das TIC e emergência da internet, mesmo havendo um consenso de que os equipamentos necessários para a inclusão na rede são, até o momento, inacessíveis a uma parcela da população e que grande parte dos indivíduos não possui habilidade para o uso dos recursos disponíveis, apesar de ter acesso a eles, é clara a dependência de todos às TIC. Mais do que isso, com o desenvolvimento dos processos mediados pelas tecnologias da informação, percebe-se que essas ferramentas estão cada vez mais ligadas às possibilidades de acesso ao poder, à riqueza e às oportunidades, como relata Falavigna (2011).

Neste sentido, a exploração de um cenário que busca incluir digitalmente o cidadão deve ser precedida pela construção do conceito de cidadania e pelos aspectos ligados à inclusão social, por seu caráter abrangente e que garante condições de permanência do indivíduo na condição de incluído.

#### **3.1 Cidadania digital**

O conceito de cidadania perpassa diversos aspectos que precisam ser analisados para uma correta compreensão do termo, como defende Carvalho (2008). Seu exercício pleno deve combinar liberdade, participação e igualdade para todos, que gozariam da totalidade dos direitos civis, políticos e sociais. Nessa gama, estariam envolvidos os direitos fundamentais à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei, à participação no governo da sociedade, à educação, ao trabalho e à saúde.

Marshall aprofundou os estudos sobre a cidadania, utilizando como parâmetros os aspectos civis, políticos e sociais. Traça sua argumentação sobre a prática cidadã a partir da igualdade social. Explica que:

A cidadania é um status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o status são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao status. Não há nenhum princípio universal que determine o que estes direitos e obrigações serão, mas as sociedades nas quais a cidadania é uma instituição em desenvolvimento criam uma imagem de uma cidadania ideal em relação à

qual o sucesso pode ser medido e em relação à qual a aspiração pode ser dirigida (MARSHALL, 1967, p. 76).

Contudo, em sua relação com a classe social, definida pelo autor como um mecanismo de desigualdade dentro da comunidade, é possível verificar o conflito entre os dois sistemas, que convivem juntos e parecem ser compensatórios dentro da lógica capitalista. Mas a cidadania é um princípio alimentado pela igualdade, e os direitos sociais assinalam a expectativa de redução das desigualdades sociais (MARSHALL, 1967).

Carvalho (2008), reafirmando escritos de Marshall, atribui o desenvolvimento cidadão à expansão da educação popular. Para o autor, esta é a base da garantia dos outros direitos, pois indivíduos educados têm consciência de seus direitos e possuem condições de se organizarem para lutar por eles.

Benevides, em seu artigo sobre cidadania e democracia, explica os conceitos de cidadania utilizados em diferentes contextos e por públicos diversos. Esclarece que, na teoria constitucional moderna,

[...] cidadão é o indivíduo que tem um vínculo jurídico com o Estado. É o portador de direitos e deveres fixados por uma determinada estrutura legal (Constituição, leis) que lhe confere, ainda, a nacionalidade. Cidadão são, em tese, livres e iguais perante a lei, porém súditos do Estado. Nos regimes democráticos, entende-se que os cidadãos participaram ou aceitaram o pacto fundante da nação ou de uma nova ordem jurídica (BENEVIDES, 1994, p. 7).

Nesse sentido, o autor verifica os graus de direitos que se caracterizam mais como concessões, deixando de ser prestações a cidadãos legítimos, em igualdade de condições, para serem atribuídos a alguns. Esta seria a cidadania passiva, que exclui, característica de nações com elevado grau de desigualdade social, como o Brasil. Acrescenta: “A cidadania permaneceu parcial, desequilibrada, excludente. Direitos ainda entendidos como privilégios – só para alguns, e sob determinadas condições” (BENEVIDES, 1994, p. 7).

Vistos como possíveis redutores dessas desigualdades, com a evolução das TIC e sua inserção na sociedade atual, surgem espaços públicos de participação cidadã em ambientes digitais. Assim, como afirmam Sebastião, Pacheco e Santos (2012, p. 33), “[...] o conceito de

cidadania acompanha os desafios decorrentes do progresso das tecnologias digitais que reconfiguram o padrão das relações sociais”.

A partir da cidadania é desenvolvida a vertente cidadania digital, compreendida como a aplicação dos direitos sociais no ambiente eletrônico. Carvalho e Américo (2014, p. 77) explicam que o conceito está “intimamente relacionado à ampliação dos direitos já conquistados nos campos social, político, econômico e cultural também para as redes digitais, principalmente para aquelas que utilizam as tecnologias da informação e comunicação”.

Teixeira e Reis (2013, p. 209-210) entendem cidadania digital “como a utilização dos recursos digitais para a promoção do acesso à informação e como elemento facilitador para o exercício dos direitos e deveres de cada indivíduo perante o Estado”. Explicam que a circulação das informações em tempo real amplia a importância da cidadania digital e possibilita sua apropriação, gerando mudanças e transformações nos sujeitos. A evolução dos meios digitais vai progressivamente absorvendo mais indivíduos, que se transformam em agentes multiplicadores das informações.

As TIC propiciaram alterações na forma de atuação dos governos e das relações que estes estabelecem com a sociedade. Ao processo de transposição dos serviços e atividades públicas para o meio digital atribui-se, atualmente, a denominação governo eletrônico, que Santos e Cardoso (2008, p. 11) explicitam:

[...] o Governo Eletrônico, ou E-Government, se situa no âmbito do papel do Estado como o resultado de uma mudança estrutural nas relações entre governo, cidadãos e empresas, que decorre da introdução de novas tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública, e envolve todos os tipos de uso de novas tecnologias para a provisão de serviços públicos online, adaptados para satisfazer as necessidades individuais dos usuários. E envolve, além do uso da Internet, o desenvolvimento de redes multitarefas e a estruturação de sistemas para comunicação interna na Administração e centros integrados de serviços, ampliando as capacidades de atendimento e solução de problemas.

Os autores ressaltam aspectos relacionados ao papel do Estado de prover o desenvolvimento tecnológico, sem suscitar empecilhos ao desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação pelos meios sociais, mas cuidando para que o avanço se dê com o objetivo de garantir maior acesso dos cidadãos, aproximando-os do Estado a partir das ferramentas digitais. Ainda conforme Santos e Cardoso (2008), no Brasil, a implantação do governo

eletrônico seguiu a estratégia desenvolvida em outros países, destinada inicialmente a reformas e à modernização da máquina pública com alterações na infraestrutura, em aspectos operacionais. A partir da instituição do Programa Sociedade da Informação, em 1999, é que o Estado associa a ampliação das tecnologias de informação à melhoria na competitividade de empresas brasileiras no cenário internacional e à inclusão social dos indivíduos.

Oliveira (2010) apresenta discussão sobre a participação popular nos atos governamentais por vias eletrônicas, estabelecendo práticas relacionadas à democracia eletrônica. Assim, elucida que o governo eletrônico se constitui como instrumento essencial para a concretização desta. A democracia eletrônica integra a participação cidadã nas decisões políticas, possível a partir de consultas públicas, votações, canais de comunicação, construindo processos mais sólidos, transparentes e eficientes quanto à tomada de decisão governamental. Neste espaço, o indivíduo pode adotar uma postura ativa na elaboração de políticas públicas e controle das ações do Estado.

Logo, esse posicionamento do cidadão frente às atividades desenvolvidas pelos governos, exigindo a prestação de contas e o retorno social de suas ações, é prática ligada à *accountability*, conforme aponta Bandeira (2005). A autora apresenta a visão desse termo relacionada ao papel do governante de publicizar suas ações, realizando prestações de contas, como também ao papel do cidadão de cobrar essa prestação por parte dos governantes e dos órgãos de controle e fiscalização existentes.

Rocha (2013, p. 82) compreende *accountability* como “um processo de avaliação e responsabilização permanente dos governantes em razão do poder que lhes é delegado pela sociedade”. Desse modo, esclarece que a democracia se estabelece e se consolida a partir da *accountability*, pois essa prática permite ao cidadão o controle do poder que é atribuído aos seus representantes pelo voto, exigindo explicações para as ações executadas em âmbito público. Apresentando conceitos de O’Donnell (1998), o autor aponta que se pode identificar o papel do cidadão a partir da perspectiva da *accountability* vertical, quando, por meio do voto direto em eleições e plebiscitos, há a manutenção ou retirada de governantes do poder, constituindo mecanismos de premiação ou punição dos representantes, e também por meio da pressão política, realizada por associações, movimentos cidadãos, ações da mídia, entre outras formas. Já a *accountability* horizontal diz respeito à fiscalização recíproca entre poderes,

exercida por órgãos que regulam os atos governamentais, com capacidade de investigar e punir.

Conforme Raupp e Pinho (2011), as tecnologias de informação e comunicação podem fortalecer práticas de *accountability* vertical por parte dos governantes, que possuem páginas eletrônicas para disponibilizar conteúdos referentes a ações desenvolvidas e prestações de contas, favorecendo a relação com o cidadão por meio da transparência de seus atos. O governo eletrônico ampliou as possibilidades de acesso às informações e a disponibilização dos serviços do Estado. Contudo, as vantagens dar-se-ão com a disponibilização de portais que permitam ao cidadão acessar os serviços oferecidos, as notícias, os dados relativos à gestão pública, e estabelecer relações com os governantes, por meio de canais para comunicação.

Nesse sentido, a *accountability* democrática perpassa a transparência nas ações governamentais, e quando mediada pelas tecnologias da informação e comunicação se desdobra em dois conceitos: transparência ativa ou passiva. Ferreiro Yazigi (1999), ao compreender a transparência como a disponibilização ao cidadão de informações sobre o desempenho das funções públicas, explica que a transparência ativa está ligada à disposição periódica e sistemática dessas informações. Trata-se de uma obrigação do Estado oferecer informações que garantam a avaliação de suas atividades pela sociedade. Já a transparência passiva, para o autor, se relaciona com o compromisso do Estado de fornecer informações públicas demandadas pelos cidadãos, salvo em casos que justifiquem a confidencialidade dos dados, assegurados legalmente.

Para regulação do acesso às informações públicas, conforme assegura a Constituição Federal Brasileira, foi instituída a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Prega o princípio do acesso e divulgação das informações governamentais por meio da gestão transparente dos recursos e sua proteção, tendo em vista a disponibilidade, autenticidade e integridade, considerando, outrossim, as informações sigilosas e pessoais (BRASIL, 2011a). Compreende, em seu texto, o direito de se obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e
- VII - informação relativa:
  - a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;
  - b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores (BRASIL, 2011a).

A LAI esclarece que os meios definidos para acesso às informações que não são divulgadas de forma ativa são a criação dos Serviços de Informação ao Cidadão, responsáveis pelo atendimento e orientação ao público, recebendo documentos e requerimentos para disponibilização do acesso aos dados governamentais; e a realização de audiências e consultas públicas, que possibilitam a participação popular e divulgação das informações (BRASIL, 2011a).

Dessa forma, os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) representam canais de transparência passiva por fornecerem dados solicitados pelo cidadão. O texto da referida Lei expõe procedimentos para o atendimento às solicitações realizadas, indicando prazos, instruções para respostas positivas e negativas pelos órgãos aos cidadãos, formas de encaminhamento dos pedidos, procedimentos relacionados a recursos (BRASIL, 2011a).

Também visando à ampliação da cidadania digital por meio do acesso às informações públicas está a iniciativa de implantação da Plataforma de Cidadania Digital do Governo Federal, estabelecida pelo Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que “Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional” (BRASIL, 2016a; BRASIL, 2016b).

Segundo dados do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, o “Portal de Serviços do Governo Federal (servicos.gov.br) se tornará o canal único e integrado para a

disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos”. São apontados como benefícios da implantação do portal a praticidade, a eliminação de deslocamentos e esperas para os cidadãos e a redução de custos para o governo (BRASIL, 2017c). Conforme dados do governo, a plataforma será composta de:

- I - o Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br), sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações e o acesso a serviços públicos;
- II - o mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado;
- III - a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, com as seguintes características:
  - a) identificação do serviço público e de suas principais etapas;
  - b) solicitação eletrônica dos serviços;
  - c) agendamento eletrônico, quando couber;
  - d) acompanhamento das solicitações por etapas; e
  - e) peticionamento eletrônico de qualquer natureza;
- IV - a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; e
- V - o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, com, no mínimo, as seguintes informações para cada serviço, órgão ou entidade da administração pública federal:
  - a) volume de solicitações;
  - b) tempo médio de atendimento;
  - c) grau de satisfação dos usuários; e
  - d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço (BRASIL, 2016a).

O Decreto nº 8.936 estabelece prazos para a execução dos serviços da plataforma, divididos em tarefas a serem cumpridas, relativas ao plano de integração dos serviços à plataforma, ao acesso digital, ao cadastramento das informações dos serviços no Portal e à adoção de ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços. São orientações descritas em etapas a contar da publicação do decreto até a finalização em 540 dias (BRASIL, 2016a).

Assim, essas iniciativas visaram à maior organização das informações produzidas na esfera pública e facilitaram sua disponibilização, favorecendo o exercício do direito dos cidadãos de acesso às informações governamentais.

### 3.2 Exclusão e inclusão sociais

Tendo em vista a amplitude do exercício da cidadania, a exclusão social está ligada à ausência de oportunidades para o exercício cidadão. Constitui condição em que não se é possível usufruir de direitos universais assegurados em leis nacionais e internacionais, como os figurados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, que recomenda aos Estados que garantam aos indivíduos a prevalência de valores humanos essenciais, como a dignidade e o crescimento interior do ser humano (CASTEL, 2004; MARTINS, 2003).

Silveira (2008) aponta que o termo exclusão é aplicado no contexto social com o objetivo de assinalar segmentos privados de determinados direitos coletivos e individuais. É condição identificada na formulação de políticas públicas. Compreende:

Desse modo, as definições sobre exclusão giram em torno dos processos que passam a identificar a pobreza, a miséria, as carências sociais, os preconceitos e os impedimentos à expansão da cidadania. Ao afirmar que a pobreza significa uma exclusão, de um lado, é possível notar o tom de denúncia, pois algo está impedindo a inclusão de certos segmentos sociais. De outro, a denúncia segue a dualidade das ideias de opressor e oprimido, exploradores e explorados, mas de certo modo, atenua a nomeação dos sujeitos ao contrapor a ideia de exclusão a de inclusão (SILVEIRA, 2008, p. 52-53).

Valente (2005) discute a noção da exclusão explicitando que todo indivíduo está sujeito a ser excluído quando se consideram os diversos aspectos da vida humana. O executivo bem-sucedido pode ser excluído por não pertencer a uma comunidade universitária, enquanto acadêmicos são vistos como excluídos do ambiente empresarial caso não se interessem por atividades de mercado. Também cita os que são excluídos das necessidades básicas, como moradia, alimentação, educação. Exemplos como esses exprimem a afirmação do autor: “a inclusão de qualquer natureza tem um limite inferior, porém não tem um limite superior — mesmo tendo muito, ainda nos consideramos excluídos!” (VALENTE, 2005, p. 18). Assim, explica que a exclusão pode acontecer como uma opção individual, alternativa que decorre da escolha e que pode ser revertida sem grandes preocupações, ou como uma condição já imposta pelo meio, que precisa ser alicerçada em movimentos de flexibilização e alteração das normas sociais concebidas, o que exige a transposição de grandes barreiras.

Neste sentido, Eizirik (2005, p. 46) contribui com a afirmação:

Excluir faz parte dos códigos de existência. Historicamente, os processos de exclusão acompanham a vida social, institucional, pessoal e até mesmo íntima. Muitas e diferenciadas são as formas de exclusão, sejam como apartheid social, racial, religioso, de gênero, de estado mental, civil ou econômico, para citar algumas.

Guerra explica que a exclusão é resultado de processos de desinserção social, que se afirmam com a quebra de solidariedade e ameaça de marginalização, privação de relações familiares e sociais e perda da capacidade financeira, relacionada à ausência de emprego ou rendimentos insuficientes. Em sua análise aponta que os excluídos “serão, em última instância, os que não têm direito a um rendimento, a um trabalho, a uma actividade económica, à educação, à formação, à saúde, à habitação e à igualdade de oportunidades” (GUERRA, 2012, p. 92).

Robert Castel, sociólogo francês que se dedicou à análise das transformações sociais vivenciadas pela sociedade após a ampliação do capitalismo, apresenta uma aplicação geral do termo exclusão, que se emprega para os casos de vulnerabilidade social:

Na maior parte dos casos “a exclusão” nomeia, atualmente, situações que traduzem uma degradação relacionada a um posicionamento anterior. Assim é a situação vulnerável de quem vive de um trabalho precário, ou que ocupa uma moradia de onde pode ser expulso se não cumprir com seus compromissos. Frequentemente mesmo aquele que está em situação de risco, poderia parecer perfeitamente integrado graças a um trabalho estável e a uma boa qualificação profissional, mas uma dispensa do trabalho fez com que perdesse essas proteções (CASTEL, 2004, p. 23).

Assim, para o autor, existem zonas diferentes da vida social à medida que as relações de trabalho se tornam mais ou menos asseguradas ou a inscrição em redes de sociabilidade mais ou menos sólidas. “Os excluídos povoam a zona mais periférica, caracterizada pela perda do trabalho e pelo isolamento social [... e] *hoje é impossível traçar fronteiras nítidas entre essas zonas*” (CASTEL, 2004, p. 23, grifos originais). Dessa forma, o indivíduo integrado pode ser acometido de vulnerabilidade a qualquer momento, passando a integrar a situação de exclusão. Com isso, o autor conclui que os fatores que ocasionam a exclusão advêm do centro e não da periferia social, e podem se tratar da decisão de uma empresa empregadora de flexibilizar seu quadro de trabalho ou de investir seu capital financeiro em outros locais.

Exclusão, para Sawaia (2001, p. 8), é “processo sócio-histórico, que se configura pelos recalcamientos em todas as esferas da vida social, mas é vivido como necessidade do eu, como

sentimentos, significados e ações”. Nessa perspectiva, o autor apresenta o condicionamento social a que se está exposto e que conduz à condição de exclusão:

A sociedade exclui para incluir e esta transmutação é condição da ordem social desigual, o que implica o caráter ilusório da inclusão. Todos estamos inseridos de algum modo, nem sempre decente e digno, no circuito reprodutivo das atividades econômicas, sendo a grande maioria da humanidade inserida através da insuficiência e das privações, que se desdobram para fora do econômico (SAWAIA, 2001, p. 8).

Desse modo, discute a noção dialética vislumbrada a partir da exclusão/inclusão, compreendendo que essa é uma análise baseada na desigualdade:

Esta concepção introduz a ética e a subjetividade na análise sociológica da desigualdade, ampliando as interpretações legalistas e minimalistas de inclusão como as baseadas na justiça social e restritas à crise do Estado e do sistema de empregabilidade. Dessa forma, exclusão passa a ser entendida como descompromisso político com o sofrimento do outro (SAWAIA, 2001, p. 8).

Sawaia analisa a manutenção dessa dialética social, assimilando sua necessidade para a continuidade da ordem social predominante, pois, apesar de ser constantemente colocada para os excluídos como uma condição de culpabilidade individual, está, na verdade, vinculada a mecanismos psicológicos de coação, que mantêm o pobre sempre excluído e fazem com que se sintam responsáveis por essa condição (SAWAIA, 2001).

Sposati discute a banalização do conceito exclusão/inclusão social, empregado como substituto às definições de “pobre, carente, necessitado, oprimido”, enquanto visto a partir das lutas de classes da sociedade salarial como sinônimo de dominação, exploração. Explica que a análise dos termos deve ser realizada a partir de uma perspectiva ética-política, considerando a possibilidade de alteração das identidades e dinâmicas sociais. Afirma:

Ninguém é plenamente excluído ou permanentemente incluído. Não se trata de uma condição de permanência mas da identificação da potência do movimento de indignação e inconformismo. A exclusão social é a apartação de uma inclusão pela presença da discriminação e do estigma. Em consequência, seu exame envolve o significado que tem para o sujeito, ou para os sujeitos, que a vivenciam (SPOSATI, 2006, p. 5).

Já Souza e Bonilla (2009, p. 136), ao discutirem essa dualidade exclusão/inclusão, apresentam a contradição vivenciada pela sociedade, ao manter o discurso de inclusão. Apontam que

nesse processo a dinâmica da exclusão se apresenta como a “mais violenta possível, pois não deixa alternativa ao excluído”, que normalmente é considerado como coleções de indivíduos que não se enquadram em seus espaços sociais, sendo acometidos por dificuldades como pobreza, ausência de emprego, saúde, educação, condições precárias de moradia.

Em vista disso, Sawaia compreende a complexidade do conceito de exclusão e seu papel na sociedade:

Em síntese, a exclusão é um processo complexo e multifacetado, uma configuração de dimensões materiais, políticas, relacionais e subjetivas. É processo sutil e dialético, pois só existe em relação à inclusão como parte constitutiva dela. Não é uma coisa ou um estado, é processo que envolve o homem por inteiro e suas relações com os outros. Não tem uma única forma e não é uma falha do sistema, devendo ser combatida como algo que perturba a ordem social, ao contrário, ela é produto do funcionamento do sistema (SAWAIA, 2001, p. 9).

Martins (2003, p. 27) não apoia o uso do termo exclusão, pois, assim como Castel (2004), considera-o como um conceito que não possui completude em seu significado, sendo “‘inconceitual’, impróprio, e distorce o próprio problema que pretende explicar”. Entende sua aplicação atual com o sentido de privação das condições sociais como emprego, consumo, bem-estar, liberdade, esperança, direitos. Identifica, pois, a palavra exclusão como sinônimo de pobreza, verificando, ao longo do tempo, as alterações dessa condição, que fazem com que a sociedade sinta necessidade de alterar o termo utilizado, ao despertar a consciência para aspectos sociais antes não percebidos e explorados.

Explica que a exclusão se desenvolve a partir do capitalismo. Ao longo dos anos de sua predominância foram elaboradas várias fases de exclusão, com diferentes atores sociais, e afirma que a sua lógica é excluir todos, em diferentes momentos da vida e de diferentes formas. “A sociedade capitalista desenraíza, exclui, para incluir, incluir de outro modo, segundo suas próprias regras, segundo sua própria lógica. O problema está justamente nessa inclusão” (MARTINS, 2003, p. 32).

Para o autor, o período entre a exclusão e a inclusão tem se tornado cada vez maior, o que faz com que os excluídos representem uma parcela considerável da população que precisa ser assistida e reincluída. O problema, para ele, se dá nas formas de inclusão que vêm sendo apresentadas à sociedade, uma inclusão precária e marginal, que leva à criação de “uma

sociedade paralela que é includente do ponto de vista econômico e excludente do ponto de vista social, moral e até político” (MARTINS, 2003, p. 34). Essa sociedade, muitas vezes baseada no trabalho precarizado, no “trambique”, em serviços mal remunerados ou escusos, busca reproduzir o que se passa na alta sociedade, copiar modelos dentro de suas condições.

Sorj aponta a oferta de bens e serviços públicos como uma das principais causas de desigualdades. A ausência de direitos fundamentais, como proteção policial, rede elétrica, água, escolas, hospitais e postos de apoio à saúde, limita e diminui consideravelmente a qualidade de vida do indivíduo. A alteração dessas condições exige um olhar sistêmico, como afirma o autor:

As múltiplas desigualdades, de renda pessoal e de acesso aos bens coletivos de consumo, devem ser tratadas sob uma perspectiva sistêmica. Elas não podem ser simplesmente reduzidas a um único fator, e seu combate exige uma ação que atue simultaneamente nas diversas dimensões. O desafio é identificar aqueles núcleos nos quais as conseqüências virtuosas são maiores, tanto a curto como a médio prazo. Em termos de renda pessoal, o impacto de certas ações, como investimento em educação, é mais lento e demorado. Outras ações, como extensão da rede de água e esgoto, garantem conseqüências imediatas sobre a qualidade de vida, mas não afetam diretamente a capacidade de aumento de renda (SORJ, 2003, p. 33).

Nesta perspectiva, é relevante a reflexão a respeito da possibilidade de inclusão que se espera atualmente. A inclusão social, enquanto processo desenvolvido pelo governo, empresas e sociedade civil, precisa se basear em condições plenas de integração e alteração social. Necessita proporcionar a transformação da condição humana, do poder reflexivo e questionador do indivíduo, que poderá capacitá-lo à inclusão plena, à cidadania.

Percebe-se que a apropriação informacional é um dos principais instrumentos que poderão garantir esse tipo de alteração de realidade, pois, conforme Barreto (1994, p. 3), “A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”. Oferece, portanto, as condições para o desenvolvimento social.

A inclusão digital, como um estágio no processo de envolvimento social dos indivíduos, visa conduzi-los à inclusão social. Assim, os conceitos possuem, de acordo com teóricos, uma forte ligação. Lemos esclarece:

[...] a inclusão digital não é alcançada apenas quando se dá computadores ou acesso à internet, mas quando o indivíduo é colocado em um processo mais amplo de exercício pleno de sua cidadania. A inclusão digital deve, conseqüentemente, ser pensada de forma complexa, a partir do enriquecimento de quatro capitais básicos: social, cultural, intelectual e técnico (LEMOS, 2011, p. 16).

O autor explica que as condições para esse enriquecimento partem da oportunidade de acesso a uma educação de qualidade, a computadores e à internet, à geração de empregos, que levam à transformação das condições existenciais do sujeito. “Nesse sentido, programas de inclusão digital devem pensar a formação global do indivíduo para a inclusão social” (LEMOS, 2011, p. 16).

Deve-se ressaltar que muitas atividades que caracterizam prática cidadã passaram a integrar o ambiente virtual na última década. Logo, a colocação de Silveira reafirma a proximidade entre a inclusão digital e a inclusão social, sendo aquela condição necessária para o exercício desta. Compreende que:

1): [...] a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos da informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância (SILVEIRA, 2001, p. 18).

Silva et al. (2005) ainda esclarecem que o acesso à informação eletrônica será possível por meio do uso da internet e que a inclusão digital visa proporcionar a todos essa condição. No entanto, seu objetivo é proporcionar a geração de conhecimento e melhores condições de vida aos incluídos. Afirmam:

[...] entende-se, como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua reelaboração em novo conhecimento, tendo como conseqüência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas (SILVA et al., 2005, p. 30).

### 3.3 Exclusão e inclusão digitais

Como visto no final da seção anterior, do cenário de exclusão social e da perspectiva de transformação dessa condição emerge a noção de inclusão digital. Como discutem Lemos e Costa (2005, p. 2), “estar inserido digitalmente passa a ser considerado um direito dos cidadãos e uma condição fundamental para a sua existência no mundo da informação e da comunicação globais”.

Quando associada à privação das tecnologias de informação e comunicação, a exclusão é identificada como exclusão digital. Sorj (2003) explicita que essa forma de exclusão está ligada não apenas à ausência do acesso à internet e seu uso, mas compreende a privação do acesso a outras tecnologias de informação. A exclusão digital é normalmente acompanhada de outras formas de exclusão, a saber:

A exclusão digital possui forte correlação com as outras formas de desigualdade social, e, em geral, as taxas mais altas de exclusão digital encontram-se nos setores de menor renda. A desigualdade social no campo das comunicações, na sociedade moderna de consumo de massas, não se expressa somente no acesso ao bem material — rádio, telefone, televisão, Internet —, mas também na capacidade do usuário de retirar, a partir de sua capacitação intelectual e profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação (SORJ, 2003, p. 59).

Assim, Silveira (2008, p. 43) aponta que “A ideia de exclusão foi introduzida na Sociedade da Informação para denunciar os processos que impedem a maioria da população de acessar a comunicação mediada por computador, ou seja, de utilizar as redes informacionais”. É, segundo o autor, uma expressão já utilizada no contexto social para definir o posicionamento dos segmentos sociais diante dos direitos coletivos, empregado nas Ciências Sociais, principalmente em formulação de políticas públicas. Dessa forma, para o autor, a exclusão, quando relacionada ao contexto das novas mídias, caracteriza a privação do acesso e uso das redes informacionais digitais. A exclusão digital se coloca como uma expressão designadora de um conjunto específico de fenômenos que compreendem a inclusão baseada no acesso ao equipamento, envolvida pelo consumo, a inclusão relacionada à inclusão social, com engajamento da comunidade, gerando profissionalização e educação, além da inclusão que se relaciona com a liberdade de acesso, o direito à livre comunicação.

Demo (2005) explica que, apesar da associação frequente da exclusão digital a um problema de países pobres, onde, de fato, o problema é agudo, a condição também acomete grande número de habitantes de países desenvolvidos. *Digital divide*, termo em inglês equivalente à exclusão digital, pode ser percebida em pessoas que se comportam apenas como consumidoras de produtos digitais, sem se apropriar da experiência de navegação, desenvolvendo suas próprias habilidades digitais. Essas pessoas não se veem capazes de explorar as tecnologias com autonomia.

A exclusão vivida pelas camadas sociais mais desfavorecidas é, segundo o autor, agravada pela má qualidade das escolas públicas. A infraestrutura de várias escolas é muito deficitária, não garantindo condições de abrigar mídias digitais, e os professores não têm acesso às tecnologias. Explicita a situação enfrentada pelos alunos carentes:

Os alunos mais pobres ficarão fora, naturalmente, até porque ainda é impensável ter computador em casa e, muitas vezes, na escola. Ficar fora, entretanto, precisa ser visto dialeticamente, porque, sendo inevitável a penetração das novas tecnologias, os pobres estarão dentro, mas como excluídos. Serão incluídos, de qualquer maneira, na margem. Aparece, então, o desafio do que seria inclusão digital para eles. Como regra, a tendência é considerar inclusão o que não passa de efeito de poder, à medida que se reservam para eles os restos, tais como: equipamentos sucitados, cursos precários, ambientes improvisados, treinamentos encurtados, programas baratos (DEMO, 2005, p. 38).

Alencar et al. (2008, p. 196) afirmam a dependência entre a exclusão digital e exclusão socioeconômica: “A exclusão socioeconômica desencadeia a exclusão digital, ao mesmo tempo em que a exclusão digital também aprofunda a exclusão socioeconômica”. A inclusão digital pode abrir caminhos para o desenvolvimento da prática cidadã e é avaliada como primeiro estágio de um envolvimento social, tendo como objetivo a inclusão social. Para os autores, um programa de inclusão digital que atinja as escolas públicas pode ser capaz de contribuir para a melhoria do ensino formal, introduzindo metodologias de ensino que possibilitem a aprendizagem mais efetiva de uma quantidade maior de conteúdos curriculares e extracurriculares.

Cruz (2004) também compartilha da opinião de que a inclusão digital está diretamente ligada ao combate à exclusão social e econômica. A dinâmica social atual compreende o conhecimento como forma de riqueza e poder, e as tecnologias de informação e comunicação têm influenciado o desenvolvimento socioeconômico e político das últimas décadas. Dessa

forma, o domínio e o uso crítico das TIC possibilitam o desenvolvimento econômico e social da população. Afirma:

a inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida (CRUZ, 2004, p. 9-10).

Assim, o incluir digitalmente precisa abranger não apenas o acesso à rede, mas compreender o uso adequado das tecnologias. Melo e Martins (2014, p. 7) aprofundam a questão:

Pensar inclusão digital, portanto, não é apenas capacitar para uso técnico de ferramentas e equipamentos, mas sim, e antes, fomentar redes que aumentam a capacidade de afetar e ser afetado pelo contato com outros. Desse modo, os processos de inclusão se dão pela oferta de novas formas de relacionamento entre pessoas, os quais não são pautados apenas por relações econômicas que terminam por excluir aqueles que não podem sustentar suas condições financeiras. Em torno desses novos modos de relacionamento, a comunicação e a utilização técnica de equipamentos digitais e de acesso à internet se tornam meios fundamentais (MELO; MARTINS, 2014, p. 7).

Cuevas Cerveró e Vellosillo González (2011) sustentam o papel social da inclusão digital, que deve manter um compromisso ético com a população, compreendendo que a inclusão não se trata apenas de transformar sujeitos em consumidores de tecnologias, mas formá-los para serem ativos e autônomos em relação ao conteúdo digital. Esclarecem:

Inclusão digital não é, como erroneamente foi entendido em sua origem, aprender a usar programas e softwares. A inclusão digital entendida como fator de inclusão social é caracterizado por mudança de atitude que envolve competências digitais e de informação, educação e conhecimento (CUEVAS CERVERÓ; VELLOSILO GONZÁLEZ, 2011, p. 56).

Diante do exposto, Lemos e Costa (2005) estimulam uma importante reflexão sobre as perspectivas de incluir e sua real importância na sociedade atual. Chamam a atenção para o desenvolvimento de um olhar crítico sobre o discurso da inclusão. Questionam o real motivo da inclusão e em que se transforma o indivíduo da sociedade da informação que passa a ter a posse da ferramenta tecnológica, sem garantia de emprego e inserido em um espaço de consumo com equipamentos que se tornam obsoletos com grande facilidade e necessitam de

reposição, alimentando o comércio tecnológico. Discutem também sobre o significado de inclusão, algo que ainda não está claro para aqueles que a defendem, e que muitas vezes é restrito a proporcionar uma formação técnica para o uso das tecnologias, sem considerar o desenvolvimento de processos cognitivos questionadores. O fato de que é necessário incluir está posto na comunidade de políticos, ONGs, acadêmicos, mas não se questiona como realizar de fato essa inclusão que ocasionaria a libertação de condições impostas para a realização de atividades livres e democráticas. Os autores colocam o seguinte questionamento:

Se incluir é dar acesso a computadores proprietários com softwares primitivos, se incluir é treinar para exercer a sua mecanização eficaz no trabalho, como e por quê a sociedade civil deve ser incluída? Incluir para quê e para quem? Em uma sociedade como a nossa, onde a inclusão é ainda uma meta e uma utopia em todos os campos sociais (saúde, moradia, saneamento, iluminação, etc.), será que podemos medir a inclusão social pelo número de computadores per capita, pelo número de internautas e outras estatísticas do gênero? Mais uma vez incluir aqui significa adaptar, moldar e formar indivíduos capazes de manipular programas e sistemas operacionais que poderão estar superados daqui a alguns meses. Incluir é adaptar? (LEMOS; COSTA, 2005, p. 7).

Neste sentido, as estratégias de inclusão digital foram se modificando ao longo do desenvolvimento das TIC pela sociedade. Depois de quase duas décadas de inclusão dessas tecnologias na sociedade, foram estudados novos meios para o empoderamento dos indivíduos, como uma forma de se garantir sua inclusão na sociedade. Logo, iniciativas nessa perspectiva vêm sendo constantemente propostas em nível nacional. Desse fato pode-se inferir que a importância de se garantir a habilitação para a busca e o uso de informações virtuais é clara para legisladores, empresas e sociedade civil.

O termo inclusão digital passa a ser maciçamente discutido na sociedade brasileira por volta dos anos 2000, em um momento em que há a expansão do uso das tecnologias de informação e comunicação pela chamada classe média, e percebe-se que a utilização da rede começa a ser condição necessária à prática cidadã.

Falavigna (2011) afirma que a preocupação com a inclusão digital seguida pelas primeiras políticas públicas brasileiras a esse respeito foram desenvolvidas entre julho de 2000 e julho de 2001. O autor apresenta na obra *Inclusão digital: vivências brasileiras*, o percurso travado no país, desde a década de 1980, no sentido de possibilitar o acesso às tecnologias, ao uso da

internet e à aquisição de computadores. É relatado o esforço do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) para garantir o acesso à rede fora do ambiente acadêmico, adquirindo um servidor, computadores e internet, por meio da intercessão da ONU, na década de 1990.

Desde o período de constituição das iniciativas de expansão de acesso brasileiras, instituições estrangeiras e organizações não governamentais demonstraram interesse em promover a formação cidadã para o conhecimento tecnológico. O Comitê de Democratização da Informática (CDI), como relata Falavigna (2011), desde 1995 passa a oferecer espaços destinados ao desenvolvimento de habilidades de informática em ambientes montados para esse fim em comunidades carentes. Ainda distantes do propósito de um telecentro, foram os embriões do modelo que se alastrou pelo país e que hoje ainda sobrevive em alguns locais.

Segundo Lemos e Costa (2005), o Brasil oficializou sua responsabilidade com a inclusão digital por meio do Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro de 1999, que instituiu o Programa Sociedade da Informação (BRASIL, 1999). Integraram o Programa iniciativas do governo federal compostas pela Criação do Comitê Gestor Internet do Brasil e pelo uso da rede pública de telecomunicações para acesso à internet, ambas em 1995; o registro de nome de domínio para conectividade à internet e o comitê sobre infraestrutura nacional de informações, em 1998; a regulamentação dos procedimentos de contratação de serviços e aquisição de equipamentos ou materiais pelas prestadoras de serviços de telecomunicações e do uso de redes de serviços de comunicação de massa por assinatura para provimento de serviços de valor adicionado (provedores), em 1999; e, concluindo o programa, a institucionalização do Programa Sociedade da Informação: Livro Verde, em 2000 (TAKAHASHI, 2000). (BRASIL, [200-]b).

Assim, a inclusão digital emerge a partir da intenção de garantir o acesso às máquinas e à internet. Nesse sentido foram desenvolvidas políticas públicas e projetos privados que se direcionaram à incorporação do uso de computadores, com a criação e instalação de telecentros em várias comunidades e pequenos municípios. O estudo realizado por Sorj e Guedes em 2005 demonstra que essa preocupação se traduzia em necessidades maiores, mas, naquele momento, era considerada a partir da ausência de acesso aos equipamentos e recursos. Conforme afirmação dos autores no texto introdutório do artigo: “A exclusão digital

no presente estudo diz respeito às consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual do acesso a computadores e Internet” (SORJ; GUEDES, 2005, p. 102).

À medida que mais regiões eram atendidas e espaços equipados com computadores e com internet, percebeu-se que a inclusão digital baseada no acesso ao equipamento não era suficiente para caracterizar a inclusão. O simples acesso à máquina não garantia uma condição de apropriação das TIC. Em vista disso, os teóricos voltaram o olhar para além da inclusão digital, buscando acrescentar compreensões mais amplas sobre o conceito. Foram desenvolvidas reflexões, tendo em vista atingir uma condição que conduza à inclusão social dos indivíduos.

Desse modo, a presente pesquisa adota como norteador o conceito de inclusão digital de Lemos e Costa (2007), que consideram o ato de incluir complexo e necessário à ampliação dos capitais técnico, cultural, social e intelectual.<sup>2</sup> Esses autores compreendem que o processo de inclusão digital deve atingir as dimensões econômica, quando se garante condições financeiras para acesso às tecnologias digitais; cognitiva, que é a perspectiva crítica e apropriação informacional a partir do uso independente das tecnologias; e técnica, que é a habilidade de operar programas e acessar a internet. Afirmam:

Incluir não deve ser apenas uma simples ação de formação técnica dos aplicativos, como acontece na maioria dos projetos, mas um trabalho de desenvolvimento das habilidades cognitivas, transformando informação em conhecimento, transformando utilização em apropriação. A reflexão crítica da sociedade deverá gerar práticas criativas de recusa de todas as formas de exclusão social. A apropriação dos meios deve ocorrer de forma ativa (LEMOS; COSTA, 2007, p. 42-43).

Nessa definição os autores identificam a proximidade existente entre inclusão digital e políticas públicas, que se concretizam nos projetos muitas vezes voltados ao desenvolvimento somente de habilidades técnicas, e que, por isso, não possibilitam a construção de reflexões críticas para o uso das tecnologias no desenvolvimento de atividades que satisfaçam necessidades informacionais. Nesta perspectiva, ressaltam a responsabilidade do Estado de prover condições para a prática cidadã, considerando que o acesso à informação está

---

<sup>2</sup> Definidos, de acordo com Lemos (2004), como: “O capital cultural é a memória de uma sociedade, o social, a potência política e identitária, o intelectual, a competência individual, e o técnico a potência da ação e da comunicação” (LEMOS, 2004 citado por LEMOS; COSTA, 2007, p. 42).

compreendido também no domínio das TIC. As políticas públicas devem indicar o caminho para a transformação social dos indivíduos.

### 3.4 Políticas públicas e bibliotecas

Höfling (2001), em artigo que discute a participação do Estado em políticas sociais, apresenta a definição de Estado e governo, concebendo que são conceitos que precisam ser esclarecidos para o correto entendimento da construção de políticas públicas. Neste sentido, conceitua:

é possível se considerar Estado como o conjunto de instituições permanentes — como órgãos legislativos, tribunais, exército e outras que não formam um bloco monolítico necessariamente — que possibilitam a ação do governo; e Governo, como o conjunto de programas e projetos que parte da sociedade (políticos, técnicos, organismos da sociedade civil e outros) propõe para a sociedade como um todo, configurando-se a orientação política de um determinado governo que assume e desempenha as funções de Estado por um determinado período (HÖFLING, 2001, p. 31).

Isso posto, o autor visualiza as políticas públicas como ações do Estado, “é o Estado implantando um projeto de governo, por meio de programas, de ações voltadas para setores específicos da sociedade” (HÖFLING, 2001, p. 31).

Em artigo de revisão, Souza (2006) explica que a inserção das políticas públicas como instrumento de definição de ações governamentais se deu a partir do contexto da Guerra Fria, constituindo alternativas de resolução de problemas sociais e aplicações de ações em prol da população pelos governos. Aponta definições clássicas de políticas públicas,<sup>3</sup> quais são:

Mead (1995) a define como um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas e Lynn (1980), como um conjunto de ações do governo que irão produzir efeitos específicos. Peters (1986) segue o mesmo veio: política pública é a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Dye (1984) sintetiza a definição de política pública como “o que o governo escolhe fazer ou não fazer”. A definição mais conhecida continua sendo a de Laswell, ou seja, decisões e análises

<sup>3</sup> MEAD, L. M. Public Policy: Vision, Potential, Limits. **Policy Currents**, 1-4, Fev. 1995.

LYNN, L. E. **Designing Public Policy**: A Casebook on the Role of Policy Analysis. Santa Monica: Goodyear, 1980.

DYE, Thomas D. **Understanding Public Policy**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1984.

LASWELL, H.D. **Politics**: Who Gets What, When, How. Cleveland: Meridian Books, 1936/1958.

sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz (SOUZA, 2006, p. 24).

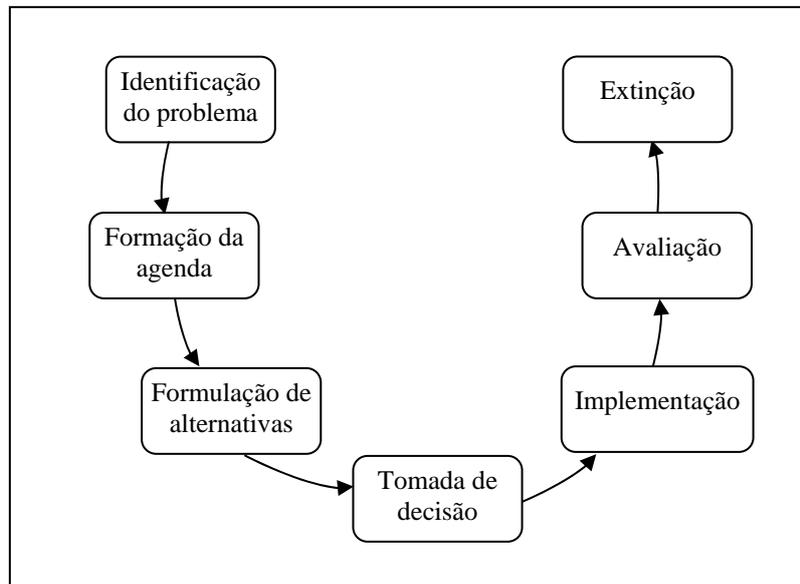
A autora ainda elucida que as definições a respeito de políticas públicas por vezes compreendem a visão da ação do governo, mas desconsideram os conflitos e limites impostos, além dos diversos interesses e ideias envolvidas em sua constituição. No entanto, esclarece que as políticas públicas possuem estreita relação com a economia e a sociedade, pois repercutem nessas entidades. Assim, define políticas públicas da seguinte forma:

Pode-se, então, resumir política pública como o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente). A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real (SOUZA, 2006, p. 26).

Teixeira (2002, p. 2) define políticas públicas de maneira semelhante, como “diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado”. As políticas definidas em documentos, como leis, programas e linhas de financiamento, direcionam as ações para a aplicação dos recursos públicos. No entanto, o autor relata que nem sempre há conformidade entre as intervenções e as ações definidas. Nesse caso, afirma que “Devem ser consideradas também as ‘não-ações’, as omissões, como formas de manifestação de políticas, pois representam opções e orientações dos que ocupam cargos”.

Secchi (2013, p. 43) aponta que as políticas públicas percorrem um processo em sua elaboração definido como ciclo de políticas públicas, conceituado como “um esquema de visualização e interpretação que organiza a vida de uma política pública em fases sequenciais e interdependentes”. O modelo apresentado pelo autor constitui sete fases, quais sejam: “1) identificação do problema, 2) formação da agenda, 3) formulação de alternativas, 4) tomada de decisão, 5) implementação, 6) avaliação, 7) extinção”, conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1 – Ciclo de políticas públicas



Fonte: SECCHI, 2013, p. 43.

A formulação do problema refere-se à identificação de uma realidade pública que não está de acordo com o que se espera. Um problema público pode ser ocasionado em situações emergenciais, surgir da deterioração de uma situação, mas também da melhoria de outra, e ser identificado após muito tempo de sua existência. Os atores políticos devem identificá-los e trabalhar pela sua solução (SECCHI, 2013).

A formação da agenda está ligada à composição dos problemas relevantes, determinando as ações prioritárias a serem enfrentadas. Para Secchi (2013), os problemas podem ganhar e perder espaço nas agendas, de maneira gradativa, seja por se tratarem de acontecimentos sazonais, como epidemias, quanto por algum episódio que o faça ganhar atenção momentânea, após períodos de esquecimento. Nesse sentido, Laswell (1962) apresenta três definições de agendas: sistêmica ou não governamental, composta por assuntos que geram preocupações, mas não merecem atenção governamental; governamental, com problemas que constituem preocupações ao governo; e de decisão, formada pelos assuntos que precisam ser decididos.

A etapa de formulação das alternativas é definida por Secchi (2013, p. 48) como o momento do “estabelecimento de objetivos e estratégias e o estudo das potenciais consequências de cada alternativa de solução”. Com o estabelecimento de objetivos os governantes definem o que se espera das políticas públicas, que pode se dar com a exposição de metas, favorecendo

as fases de tomada de decisão, implementação e avaliação das políticas. A construção das alternativas compreende, segundo o autor, a elaboração dos “métodos, programas, estratégias ou ações que poderão alcançar os objetivos estabelecidos”.

O processo de tomada de decisão compreende, ainda segundo Secchi (2013, p. 51), “o momento em que os interesses dos atores são equacionados e as intenções (objetivos e métodos) de enfrentamento de um problema público são explicitadas”. Explica que a escolha de alternativas de soluções para os problemas públicos pode ser percebida por três ângulos: uma possibilidade é a existência de problemas e a busca por soluções, quando, a partir do estudo do problema e definição dos objetivos, se escolhe a melhor alternativa, considerando critérios adotados para a tomada de decisão; outra opção é quando o problema, objetivos e soluções são definidos simultaneamente, ajustando-os entre si; e a terceira forma é quando se têm as soluções *a priori* e procura-se validá-las, introduzindo problemas no meio político e na opinião pública (SECCHI, 2013).

A implementação da política pública é a fase em que são apresentados os resultados concretos, quando os governantes executam as políticas, conforme aponta Secchi (2013). Para ele, a importância de se estudar essa etapa reside na possibilidade de perceber obstáculos e falhas, que podem ser definidos por erros cometidos mesmo antes da tomada de decisão. Apresenta as definições de Sabatier (1986) dos dois modelos de implementação de políticas públicas, que são: modelo *top-down*, de cima para baixo, e modelo *bottom-up*, de baixo para cima. O *top-down* apresenta clara distinção entre a tomada de decisão e a instituição da política pública, ficando a elaboração e a decisão a cargo da esfera política e a implementação sob a responsabilidade administrativa. Já o *bottom-up* identifica maior participação dos implementadores na análise do problema e busca da solução no processo de implementação para, então, serem consolidadas as ações pelos tomadores de decisão. Existe, assim, a possibilidade de remodelagem da política pública durante esse procedimento (SECCHI, 2013).

A etapa de avaliação das políticas públicas corresponde ao momento de qualificação da validade, êxito e falha dos instrumentos. Conforme aponta Secchi (2013, p. 63), “A avaliação é a fase do ciclo de políticas públicas em que o processo de implementação e o desempenho da política pública são examinados com o intuito de conhecer melhor o estado da política e o nível de redução do problema que a gerou”. A avaliação da política pode levar à sua

manutenção sem alterações em sua estrutura; à reestruturação em situações que existem empecilhos que podem ser resolvidos sem o comprometimento do andamento da política pública; e à extinção da política, quando há a resolução do problema público, quando não é possível solucionar os problemas de implementação ou caso se torne desnecessária pelo esvaziamento do problema (SECCHI, 2013).

Por fim, a extinção da política pública, segundo Secchi (2013), perpassa aspectos relacionados à resistência de beneficiários, inércia institucional, aspectos legais, custos relacionados à implantação, entre outros. O autor aponta definições de Giuliani (2005) quanto às causas de extinção de uma política pública, que estariam ligadas à: resolução do problema público que originou a política, compreensão da ineficácia dos programas, leis e ações constituintes da política e redução da importância do problema público que produziu a política, mesmo antes de ser solucionado.

Compreende-se, então, que o entendimento desse processo pela sociedade civil é necessário para a sua integração e participação, como forma de introduzir o olhar voltado aos interesses da população e identificar tentativas de distorção de propósitos no ciclo das políticas públicas. A mobilização social e a ação coletiva, ao desenvolverem conteúdos de proposições e incitarem o debate público, passam a desempenhar um papel político que possibilita a construção de políticas mais igualitárias e destinadas às verdadeiras necessidades da comunidade (TEIXEIRA, 2002).

A política voltada às bibliotecas públicas, a nível internacional, está baseada no Manifesto da IFLA/UNESCO, como aponta Medeiros (2010). O documento, produzido inicialmente em 1949, teve atualizações em 1972 e em 1994, versão que ainda está vigente. De acordo com a autora:

Esse documento é o norteador das ações para todas as bibliotecas públicas em qualquer parte do mundo, o que vem gerando uma maior identidade institucional. Essa visão mais participativa e voltada para a comunidade tem produzido a abertura ou a modernização de bibliotecas adequadas a uma sociedade em constante transformação. Em maior ou menor escala, as bibliotecas têm se adaptado às diretrizes da Unesco (MEDEIROS, 2010, p. 19).

No Brasil, as políticas públicas de bibliotecas estão ligadas à área cultural, pois o órgão está institucionalmente vinculado a essa esfera do governo, apesar de serem constantemente relacionadas à educação, por exercerem o papel de provedoras de recursos educacionais, suprindo a escassez das bibliotecas escolares. Assim, de acordo com Machado (2010, p. 97), “são as políticas culturais que, por meio de sua administração pública e do conjunto de leis e regulamentações, buscam caminhos para o fortalecimento dessas bibliotecas e o estabelecimento de ações de longo alcance, com caráter permanente”.

Calabre (2007, p. 12) apresenta a discussão sobre a abrangência das políticas culturais, que precisam considerar as especificidades de cada público para que, de fato, alcancem seus objetivos. Desse modo, compreende que a visualização de resultados da aplicação dessas políticas demanda um tempo maior do que em outras áreas. Esclarece:

Um dos grandes desafios da gestão pública da cultura na avaliação das ações implementadas tem relação com os objetivos e à multiplicidade de efeitos buscados ou por ele alcançados. As ações públicas têm que demonstrar minimamente coerência entre o que se diz buscar e as ações postas em prática. Não existe relação direta de causa e efeito no campo da ação cultural, o que torna complexa a avaliação.

A autora explica que a gestão cultural no Brasil está dividida entre órgãos vinculados às instâncias federativas, normalmente carentes de recursos. Daí a necessidade de estabelecer conexões entre os poderes federal, estadual e municipal, e entre instituições privadas e sociedade civil. Entende que alguns órgãos possuem atividades comuns que poderiam ser integradas, como museus, teatros, bibliotecas e centros culturais, fortalecendo suas ações e oferecendo ao Estado informações para a elaboração de políticas públicas adequadas à realidade das instituições (CALABRE, 2007).

Análises das políticas voltadas às bibliotecas públicas contribuíram para a identificação da participação dessa instituição nas propostas governamentais, constituindo a estrutura que hoje é visualizada. Paiva (2008), ao abordar as políticas nacionais no período de 1990 a 2006, constatou a forte tendência das ações relacionadas ao benefício da cadeia produtiva do livro, voltadas à aquisição de acervo e equipamentos para provimento das bibliotecas. Critica a recorrência de políticas com centralidade nos livros, sem que haja alguma preocupação com os serviços oferecidos pela biblioteca, ou percepção da biblioteca como mais que um espaço que armazene livros para distribuição. A autora expõe:

Assim, as bibliotecas começam pelo acervo, em geral selecionado por um grupo seletivo que determina, à distância, o que deverá ser comprado. Periódicos e outros recursos são esquecidos, e nenhum estudo é feito para se conhecer as necessidades e desejos das comunidades que receberão o acervo, ou seja, a biblioteca, seu público, seus serviços, seu contexto social, são na maioria das vezes, ignorados (PAIVA, 2008, p. 113).

Machado (2010), em análise sobre as políticas públicas para bibliotecas no Brasil, ao discutir o Plano Nacional do Livro e da Leitura (PNLL), apresenta sua preocupação quanto à centralidade do livro na política. Identifica que o PNLL foi construído de forma coletiva, buscando a participação de toda a sociedade, com a presença de classes envolvidas na questão, como universidades, professores, bibliotecários, escritores, ONGs, livreiros, além dos governos federal, estadual e municipal. Contudo, evidencia a questão da ênfase dada ao livro na nomenclatura do Plano, além da exclusão da palavra biblioteca de sua constituição, resultado, possivelmente, da pressão do mercado livreiro sobre o Estado.

Também Medeiros (2010) levanta a discussão sobre o papel atribuído às bibliotecas públicas nas políticas brasileiras. Explica que é uma instituição sem identidade, sem distinção de suas reais funções frente à sociedade, além de ser pouco valorizada e sem investimento pelo poder público. A autora dialoga com Paiva (2008) e Machado (2010), afirmando que as políticas públicas de bibliotecas estão também diretamente relacionadas à questão do livro. Em análise do cenário brasileiro de inclusão de bibliotecas públicas em seu território e desenvolvimento de incentivos às instituições, visualiza investimentos escassos, e, quando existentes, referentes ao aspecto quantitativo, pouco direcionado à aproximação da instituição com a comunidade e à promoção de seu papel social. Esclarece a importância da formação de acervos, mas critica o direcionamento dos investimentos governamentais a essa prática, em detrimento da implantação e apoio a serviços ao cidadão.

Tendo em vista a realidade exposta, a literatura aponta a integração das bibliotecas públicas em políticas de informação como um princípio que favoreceria o exercício de sua missão de disseminação de informações e redução de desigualdades sociais. A IFLA apresenta esse posicionamento nas Diretrizes sobre os Serviços da Biblioteca Pública:

A fim de se utilizar o mais eficazmente possível os recursos bibliotecários e de informação, e de tirar o maior partido possível das vantagens criadas pelo desenvolvimento das fontes de informação digitais, muitos países

encontram-se a desenvolver políticas nacionais de informação. As bibliotecas públicas devem constituir um elemento-chave em tais políticas e os bibliotecários devem assegurar a sua participação ativa no seu desenvolvimento (KOONTZ; GUBBIN, 2013, p. 28).

Nesse sentido, Rowlands (1996) faz uma revisão de definições e estudos científicos sobre políticas de informação no campo da Ciência da Informação. Apresenta conceitos que caracterizam as políticas como uma forma de regulação pública das ações informacionais, mas explica que cada elucidação sobre o termo assume uma especificidade. Elenca os três níveis hierárquicos em que tais políticas estão inseridas, objetivando identificá-las no contexto geral das políticas públicas:

- 1) Políticas de infraestrutura: políticas de educação, de aumento do emprego, de liberdade de estabelecimento, por exemplo, que, aplicadas a toda a sociedade, afetam o setor de informação direta e indiretamente, provendo um contexto social e econômico para suas atividades.
- 2) Políticas de informação horizontais: que especificam aplicações e impactos de um lado a outro de todo o setor de informação, tal qual a regulamentação da provisão de serviços de bibliotecas públicas, tarifa zero em livro, ou leis de proteção de informação.
- 3) Políticas de informação vertical: que tem aplicação específica em um setor particular da informação, como informação geográfica comunitária (ROWLANDS, 1996, p. 15 citado por PAIVA, 2008, p. 53).

Paiva (2008) esclarece que, no contexto brasileiro, as bibliotecas públicas estiveram próximas à constituição de políticas informacionais em duas circunstâncias, relacionadas à criação de um sistema nacional de informações, nas décadas de 1970 e 1980 e depois na década de 1990. No entanto, as iniciativas não foram concretizadas. Justificando a inserção da instituição nas políticas de informação, a autora afirma:

Considerando a definição de Aldo Barreto (2004) de que as políticas de informação visam uma justa distribuição da informação na sociedade, favorecendo o desenvolvimento pessoal e o espaço de convivência do indivíduo, retomando as discussões feitas na Europa e América Latina sobre o papel das bibliotecas na Sociedade da Informação, entende-se que as bibliotecas públicas devem se integrar, preferencialmente, às políticas nacionais de informação (PAIVA, 2008, p. 121).

Dessa forma, compreende-se que as políticas públicas são elementos importantes para o estabelecimento de ações em bibliotecas. No entanto, as instituições ainda não são vistas como protagonistas de ações culturais, educacionais e informacionais. É consenso entre teóricos a necessidade da construção de um plano para bibliotecas públicas, amplamente

discutido, que fixará diretrizes para a implementação de programas, projetos e ações relacionadas ao desenvolvimento da instituição e garantirá investimentos (MACHADO, 2010; MEDEIROS, 2010).

#### 4 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E OS SERVIÇOS RELACIONADOS À DEMOCRATIZAÇÃO DA INTERNET

A Fundação Biblioteca Nacional explica que a biblioteca pública se caracteriza como o elo que une uma necessidade de informação de um usuário ao recurso informacional que lá está organizado e disponível. Dessa forma, a biblioteca precisa estar preparada para receber o usuário, “deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar idéias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 17).

É conceituada pela IFLA como

[...] uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2013, p. 13).

No documento *Diretrizes para o planejamento ou avaliação de biblioteca pública brasileira*, de autoria de Neusa Dias de Macedo e contribuições da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB), a biblioteca pública se caracteriza como:

entidade social aberta a toda a comunidade, sem distinção de espécie alguma, garantindo-lhe, em livre acesso, recursos informacionais, produtos, serviços e espaços para leitura, reflexão e produção, minimizando as desigualdades sociais e oportunizando a transformação dos indivíduos e da coletividade em geral (MACEDO, 1992, p. 74).

Cesarino (2007) argumenta que a instituição, que por princípio deve servir a todos os cidadãos com informação, cultura e lazer, precisa apresentar os seguintes pré-requisitos necessários à constituição de seu papel social:

- a intencionalidade política da sociedade para mantê-la e usá-la;
- um acervo organizado e sistematizado, além de meios assegurados para sua permanente renovação;

- uma comunidade de usuários, efetivos ou potenciais, com necessidades informacionais e de leitura a serem satisfeitas;
- um espaço físico adequado para facilitar a relação entre o leitor e os serviços prestados;
- pessoas que mediarão o encontro entre o leitor e o texto (CESARINO, 2007, p. 35).

O Manifesto sobre Bibliotecas Públicas da IFLA/UNESCO, documento orientador dessas instituições, elenca as possibilidades de formação nessas bibliotecas: “A biblioteca pública — porta de acesso local ao conhecimento — fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 1994).

A promoção do desenvolvimento individual se caracteriza como um elemento-chave dos trabalhos relacionados à biblioteca pública. Assim, faz-se necessário manter ativa sua função social, que está diretamente vinculada às práticas de leitura nos espaços, como explica a Fundação Biblioteca Nacional: “A biblioteca pública é o espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 18).

Essa função é bem delineada nas 12 missões-chave da biblioteca pública, relativas à informação, alfabetização, educação e cultura, descritas no Manifesto:

1. Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
2. Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
3. Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
4. Estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
5. Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
6. Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
7. Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
10. Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
12. Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário

(INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 1994).

Nessa perspectiva, a biblioteca pública precisa estar instrumentada para a satisfação de seu usuário, sendo o ponto de apoio ao desenvolvimento de habilidades informacionais e construção do conhecimento. O Manifesto sobre Bibliotecas Públicas instrui sobre a formação da coleção a ser disponibilizada nos espaços:

Todas as faixas etárias devem encontrar material adequado às suas necessidades. Coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte apropriados e tecnologia moderna bem como materiais convencionais. Alta qualidade e adequação às necessidades e condições locais são fundamentais. O acervo deve refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, assim como a memória das conquistas e imaginação da humanidade. Coleções e serviços não podem ser objeto de nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa, nem de pressões comerciais (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 1994).

O documento da Fundação Biblioteca Nacional recomenda a constituição de um acervo que atenda às necessidades informacionais, educativas e de lazer da comunidade e ressalta a dificuldade na definição dos critérios de seleção desse acervo, dada a heterogeneidade do público. Contudo, apresenta os seguintes critérios básicos para a composição da coleção:

atualização: manter o acervo atualizado em relação aos avanços do conhecimento e à produção literária;  
 reposição: renovar os materiais consultados com alta frequência e desgastados pelo manuseio contínuo, bem como repor os materiais extraviados;  
 demanda: atender à procura e às sugestões por parte dos usuários e acompanhar as novidades editoriais de grande repercussão junto à opinião pública;  
 qualidade: dotar o acervo das contribuições mais significativas nas diversas áreas do conhecimento e do pensamento, bem como dos autores mais representativos no campo das idéias e da literatura local, nacional e estrangeira;  
 pluralidade: respeitar a diversidade, a variedade e a multiplicidade das fontes de informação, não devendo a instituição impor quaisquer restrições de natureza ideológica, filosófica ou religiosa, nem adotar um discurso único, para a formação do acervo (BIBLIOTECA PÚBLICA DO PARANÁ, 1992 apud FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 57).

Lemos (2005) explica que o material constante no acervo das bibliotecas normalmente abrange todas as áreas do conhecimento, não sendo um material muito especializado ou estritamente técnico, exceto em situações esporádicas e em casos de falta de controle técnico

no momento da seleção do acervo. Abrigam grande conteúdo didático e obras de ficção, sendo algumas instituições também depositárias da produção da região e de materiais especiais relacionados à história local.

Tendo em vista a necessidade de constante atualização da coleção para suprir as necessidades informacionais de seus usuários, os materiais digitais e os recursos disponíveis em meio eletrônico precisam ser levados em consideração na constituição do acervo das bibliotecas públicas, como apregoa o Manifesto:

Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 1994).

A partir da necessidade de acompanhamento das tecnologias pelas bibliotecas públicas é que se estimula a ampliação das possibilidades de acesso à informação em formatos além do impresso, principalmente por meio do oferecimento de condições para o acesso e uso de conteúdo eletrônico via internet.

Tal necessidade parte da constatação de que, neste contexto, com o advento da internet e virtualização dos acervos, questiona-se o papel da biblioteca como apenas depositária de conhecimentos. Silva (2004) ilustra:

A evolução tecnológica da sociedade não mais aceita bibliotecas tradicionais estacionadas na concepção de desenvolvimento e de gestão e fechadas em si mesmas, desdenhando novas alternativas e recursos de acordo com as necessidades do meio em que se situa. A atual realidade apresenta exemplos de como a revolução tecnológica, a gestão de conhecimento, a transnacionalização das comunicações, enfim, os fatores influentes nas mudanças sociais [...] têm efeitos no desempenho das bibliotecas (SILVA, 2004, p. 85).

Assim, sendo essas instituições agentes de condução de transformações sociais, por possibilitar o acesso universal à informação, devem entender que sofrem influências constantes das tecnologias e precisam estar abertas ao processo de mudança, tal como a sociedade se vê em constante mutação. Cabe à instituição visualizar as demandas sociais que estão presentes em sua comunidade de ação e adaptar seus produtos e serviços para o

adequado atendimento ao usuário. O bibliotecário, profissional responsável pela aquisição, tratamento, organização e transmissão de informações, participa ativamente deste cenário de inovações, o que torna a atualização constante às novas tecnologias, requisito essencial para o desempenho de seu fazer, como afirma Araújo e Dias (2005):

Em relação às modificações a serem efetuadas no trabalho do bibliotecário, consideramos que elas são de natureza instrumental, ou seja, devemos aprender a utilizar as tecnologias existentes no contexto da sociedade de informação e, a partir desse momento, poderemos criar novos produtos e serviços de informação, colocando, assim, os usuários de bibliotecas em contato real com a sociedade de informação (ARAÚJO; DIAS, 2005, p. 119).

Por conseguinte, o bibliotecário tem o papel de mediador de conhecimentos. Ortega y Gasset (2006, p. 45) explica o desenvolvimento dessa função em tempos de grande volume de informações disponíveis: “o bibliotecário do futuro terá que orientar o leitor não especializado na *selva selvaggia* dos livros, e ser o médico, o higienista de suas leituras”. No contexto tecnológico, as necessidades informacionais se alteram rapidamente, e o profissional se mantém como orientador no processo, como explicita Santos (2002, p. 103):

A presença da tecnologia no cotidiano das pessoas, formando opinião, criando necessidades e determinando comportamentos, torna a atuação do profissional de Biblioteconomia extremamente importante no processo de formação reflexiva dos sujeitos no que se refere ao uso de informações alocadas nos mais diversos suportes.

À vista disso, a biblioteca oferece ao usuário o serviço de referência, definição empregada primeiramente por Samuel Swett Green, em 1876. O serviço tem o objetivo de auxiliar o usuário a utilizar a biblioteca, oferecendo apoio para a solução de suas dúvidas e uso dos recursos disponíveis, fornecer serviços de antecipação de demandas, além de se dedicar a atrair usuários potenciais com a promoção da biblioteca para a comunidade (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334). Constitui-se como um serviço de integração entre as informações disponíveis e o usuário. A Fundação Biblioteca Nacional (2000) define o serviço de referência como aquele no qual se concretiza a relação da biblioteca com o usuário em suas buscas informacionais. Consiste na:

[...] orientação que o pessoal da biblioteca pode oferecer ao usuário para que este encontre a resposta procurada em seu estudo ou pesquisa, ou, se a biblioteca não dispuser de meios para lhe oferecer essa resposta, deve-lhe

indicar onde poderá obtê-la, seja através dos serviços de outra biblioteca ou instituição congênere, seja através da consulta à Internet (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 93).

Atualmente, o serviço de referência pode sofrer grande influência das tecnologias da informação e comunicação. Com a popularização do acesso e uso da internet, a biblioteca entendeu a necessidade de avançar nesse sentido, desenvolvendo um canal de comunicação entre seus profissionais e os usuários, que se realize não apenas face a face, mas também por contato virtual.

Accart contextualiza a importância dos serviços de referência virtual, explicando que Paul Otlet, já em 1934, denunciou um serviço de referência à distância, que possibilitasse ao usuário consultar informações por computador e telefone. Constrói em seguida uma definição geral dos serviços e uma orientação sobre o posicionamento da biblioteca frente à prática virtual, realizada também em contexto digital:

Os serviços de referência presenciais ou virtuais são instrumentos de pesquisa à disposição dos usuários. É difícil prever o rumo que tomará a evolução do comportamento dos usuários da internet ou da pesquisa de informação com mecanismos de busca. As bibliotecas, os serviços de documentação e os arquivos devem se posicionar como fontes de informação e pesquisa nas redes de informação. O serviço de referência virtual é uma das respostas que essas instituições podem oferecer em oposição aos mecanismos de busca generalistas, com sua pletera de informações, com sua dificuldade de encontrar a informação “boa”, pertinente e confiável (ACCART, 2012, p. 4).

Nesse ambiente digital de constantes alterações, que realiza constantemente o acesso, intercâmbio e uso de informações, Accart (2012) identifica o papel do bibliotecário de referência, que, adaptado ao meio, oferece produtos e serviços personalizados, realiza consórcios, redes de competências e procura avançar em técnicas de busca e filtragem de informações, se mantendo em constante atualização (ACCART, 2012).

A IFLA se posiciona sobre o papel do bibliotecário no contexto digital em bibliotecas públicas, pois:

A biblioteca pública está a transformar-se em mediadora, numa porta eletrônica de acesso à informação digital e em auxiliar do processo de travessia do «fosso digital» para um futuro melhor. O papel do bibliotecário é cada vez mais o de «assistente de navegação da informação» assegurando a

obtenção por parte do utilizador de informação precisa e fiável (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2013, p. 64).

A instituição explica que as bibliotecas públicas têm aceitado o desafio de se inserir na revolução da informação, modificando seus serviços. No entanto, aponta que as novas oportunidades só serão possíveis com a inclusão do letramento, competências em informática e redes de telecomunicações confiáveis. As bibliotecas públicas contribuirão para reduzir a grande desigualdade tecnológica “ao realizar ações de formação em competências básicas em informática e ao participar em programas de combate à iliteracia” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2013, p. 11). Contudo, deve continuar oferecendo informações em seus diversos formatos, por meio da tradição escrita e oral, aliando as várias formas de transmissão informacional e geração de conhecimento desenvolvidas pela instituição.

Silva (2015, p. 186) aponta a biblioteca como um espaço propício ao desenvolvimento da inclusão, ao afirmar, em suas considerações:

Outro aspecto de suma importância é a constatação irrefutável de que as bibliotecas são, em detrimento aos telecentros, o lócus ideal para o desenvolvimento de qualquer ação de ID [...]. Uma biblioteca, enquanto instituição social, seja de qual segmento for, possui distinção em sua relação com os sujeitos que a procuram porque seus profissionais, enquanto mediadores para o acesso à informação, são especialistas em identificar e sanar as necessidades informacionais de seus frequentadores, bem como capacitá-los para o alcance do potencial máximo de suas competências. Além disso, a função social da biblioteca possui bases na democracia e na cidadania e esses fatores estão diretamente relacionados à definição anterior atribuída à ID, concluindo-se que as iniciativas de inclusão intermediadas pelas bibliotecas tendem a ser mais bem-sucedidas.

Calil Junior (2017, p. 146) também identifica a biblioteca pública como um agente transformador do cenário de exclusão digital ao oferecer o acesso e capacitar o usuário para a apropriação das informações eletrônicas. Porém, as instituições brasileiras ainda precisam se posicionar melhor quanto a essas e outras funções perante a sociedade, assumindo o papel de “elementos-chaves na implementação de políticas públicas que visem atacar ambos aspectos da exclusão digital [...]”.

Cuevas Cerveró e Vellosillo González (2011) evidenciam a função das bibliotecas como base de ações de inclusão social por meio do acesso às tecnologias. Afirmam:

Na atualidade, a biblioteca é uma instituição que permite livre acesso à informação. Pode se tornar uma protagonista no processo de inclusão digital e aprendizagem ao longo da vida e deve desempenhar um papel fundamental para compensar as desigualdades no acesso à tecnologia (CUEVAS CERVERÓ; VELLOSILO GONZÁLEZ, 2011, p. 57).

Nessa perspectiva, as autoras expõem que as adaptações que vêm sendo realizadas nas bibliotecas com o objetivo de atingir essa característica de agente de inclusão digital são necessárias porque a biblioteca é reconhecida como uma instituição com as seguintes atribuições:

- É uma instituição aberta a toda a comunidade, dirigida a todos os cidadãos sem distinção de status social, profissional, educacional, ideologia, idade, religião;
- Tem tradicionalmente uma função educativa e alfabetizadora, e agora esse papel está focado na alfabetização em tecnologia digital e informacional;
- Fornece informações e documentos que se pode atualizar, renovar e aumentar, dependendo das necessidades de seus usuários;
- Tem acesso à tecnologia, à internet abertamente;
- Conta com profissionais capazes de formar e difundir informações, que conhecem a necessidade de suas comunidades;
- Em geral, é integrada por espaços que permitem a implementação de atividades de formação e prestação de informações e material documental;
- Tem uma operação sustentável no sentido de que sua infra-estrutura, acervos de bibliotecas e pessoal respondem a um sistema de gestão administrativa e econômica que permitem a inclusão de novos serviços ou benefícios;
- Tem capacidade de se adaptar às novas necessidades e demandas da sociedade e pode planejar programas inovadores (CUEVAS CERVERÓ; VELLOSILO GONZÁLEZ, 2011, p. 60).

Entendendo essa necessidade, os serviços da biblioteca devem incluir também a educação de usuários para o uso das tecnologias digitais. O bibliotecário precisa criar formas de instruí-los a utilizar adequadamente as informações disponíveis no ciberespaço. Entre as possibilidades de desenvolvimento de atividades que incentivam o uso adequado das tecnologias digitais nas bibliotecas públicas estão a oferta de serviços de informação à comunidade, que consistem no fornecimento de informações necessárias ao cotidiano da população, identificadas como informações utilitárias, e o desenvolvimento de habilidades de busca e uso de informações, a competência em informação.

#### 4.1 Serviços de informação à comunidade

De acordo com Campello (1998), o serviço de informação utilitária tem como origem os Serviços de Informação para a Comunidade (SIC), *Community Information Services*, desenvolvidos nos Estados Unidos e países europeus a partir das recomendações do Manifesto da UNESCO para as bibliotecas públicas. A autora explica que o Manifesto, desde sua primeira edição em 1949, recomendava às bibliotecas que servissem a todos, sem distinção, o que incluiria o atendimento a uma população carente, que contava com pessoas que não dominavam a leitura e necessitavam de serviços de informação oral.

Almeida Júnior (2013) explica que esses serviços surgem nos Estados Unidos no final dos anos de 1960 e início de 1970, a partir da necessidade de angariar recursos para as bibliotecas, que, para aumentar a verba reduzida dos equipamentos culturais, teve de se mostrar útil e importante frente à sociedade. As bibliotecas americanas copiaram o modelo desenvolvido na Inglaterra no período pós Segunda Guerra Mundial, que oferecia serviços de informação para atendimento aos problemas pessoais e sociais ocasionados pela guerra. O serviço foi implantado dentro das instituições com o nome de Centros Referenciais. Esses centros incluíram vários termos ao fazer biblioteconômico, como a informação utilitária, que se constituiu como uma modalidade de fornecimento informacional. Outros termos também passaram a ser empregados nesse sentido, como: informação comunitária, informação social, informação para o cotidiano, informação para a cidadania.

Suaiden (1995) acrescenta que esse serviço se deu como uma forma de transformar a tradicional função informativa da biblioteca, inserindo algo mais vivo e que se adapta às necessidades da comunidade, auxiliando a camada mais desfavorecida da população com informações úteis ao seu cotidiano. Para o autor, o conceito mais adequado para o serviço foi o elaborado pela Library Association:

O serviço de informação à comunidade serve para resolver problemas, tanto de pessoas como de grupos, centrados nos temas mais importantes e enfrentados diariamente em relação à moradia, ao trabalho, aos direitos e que possam participar em sua solução, tanto os indivíduos como os grupos do contexto social, político e econômico, atribuindo-se então grande importância a que esta informação esteja adaptada às necessidades e possibilidades dos usuários (THE LIBRARY ASSOCIATION, 1980 apud SUAIDEN, 1995, p. 69-70).

Monteiro e Silva (2014, p. 61) definem como “serviços que oferecem informações práticas aos usuários, cuja utilidade se efetiva no auxílio para solução de problemas cotidianos das pessoas, são assuntos de diversas vertentes como: educação, saúde, emprego, lazer, cultura, dentre outros”.

Figueiredo (1985, p. 15) conceitua o serviço de informação para a comunidade como “a provisão especial de serviços para aquelas pessoas da comunidade local que têm acesso limitado às fontes para auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia”.

A partir desse propósito, a biblioteca transformou sua forma de atendimento e por vezes conseguiu uma maior aproximação com seus usuários, auxiliando na resolução de problemas relacionados à sua prática cidadã.

Compreendendo essa possibilidade, a Fundação Biblioteca Nacional (2000) elucida:

O SIC [Serviço de Informação à Comunidade] é o serviço que pode melhor contribuir para a vinculação e para a interação da biblioteca com a comunidade, possibilitando aos seus membros a participação como fornecedores de informação, início, talvez, de uma participação ativa, passível de despertar uma nova atitude em relação à informação e, até mesmo, à conscientização política (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 98-99).

Suaiden (1995) também corrobora com a opinião a respeito da importância dos serviços de informação à comunidade para ampliação da relação existente entre esta e a biblioteca pública. Afirma que:

O serviço de informação à comunidade é o mais valioso instrumento de que dispõe a biblioteca pública para atender eficientemente a seus usuários, e pode chegar a ser, sem dúvida, o meio mais eficaz de atração e conquista dos usuários, logrando assim seu principal objetivo: o serviço à comunidade (SUAIDEN, 1995, p. 80).

Contudo, esse serviço de informação é considerado escasso em bibliotecas, apesar do reconhecimento de sua importância pelos profissionais bibliotecários, como já referido pelos autores Monteiro e Silva (2014) e Santa Anna, Pereira e Borges (2015).

Vários são os motivos para essa constatação. Uma condição verificada pelos autores Santa Anna, Pereira e Borges (2015), em pesquisa realizada na Biblioteca Pública do Espírito Santo, é a baixa procura dos usuários por esse tipo de serviço. No entanto, conforme explica Suaiden (1995), é fundamental conscientizar a comunidade dos benefícios do serviço, divulgando e mostrando o papel referencial da biblioteca.

Monteiro e Silva (2014) explicam que a constituição de um serviço de informação utilitária exige da biblioteca, além de uma estrutura completa de fontes relevantes e atualizadas, o engajamento e responsabilidade da equipe em realmente oferecer apoio efetivo ao usuário. Indicam que esse é o principal motivo do sucesso da atividade.

Assim, para a implantação do serviço, são necessários o conhecimento das exigências de informação da comunidade por meio de um estudo e, conforme orientações da Fundação Biblioteca Nacional (2000), a inclusão de seis etapas, relacionadas com: i) levantamento dos serviços existentes na cidade e dos centros de informação já presentes e também de pessoas caracterizadas como referências para assuntos da comunidade; ii) realização da coleta e organização de materiais relacionados a esses serviços; iii) uso de arquivos ou softwares que possibilitem a recuperação das informações; iv) compilação de *sites* úteis para as instituições que oferecem o acesso à internet; v) realização de estatísticas e avaliação dos atendimentos; e vi) constantemente, atualização dos arquivos e bases de dados.

Almeida Júnior (2013, p. 76) também esclarece que os bibliotecários precisam assumir uma postura diferenciada ao tratar do serviço, pois

O trabalho com a informação utilitária exige a quebra de concepções até então hegemonicamente existentes nas bibliotecas públicas. O livro passa a ser considerado suporte informacional de fato e o usuário não precisa, necessariamente, ser alfabetizado para fazer uso da biblioteca.

Dessa forma, a disponibilização de computadores para acesso à internet nas bibliotecas públicas também pode ser uma importante fonte de acesso aos serviços de informação à comunidade. Podem ser reunidos, nas máquinas disponíveis, serviços que auxiliem o usuário no desenvolvimento de atividades como busca de empregos, preenchimento de currículos, acesso aos serviços do município e estado, como a emissão de taxas como Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU), Imposto sobre a Propriedade de Veículos

Automotores (IPVA), seguros, preenchimento de formulários para emissão de documentos, participação em serviços ao cidadão, como orçamento participativo, votações e petições *on-line*, abaixo-assinados eletrônicos, entre outros. A Fundação Biblioteca Nacional explicita a necessidade de oferta de computadores para implantação do serviço da seguinte forma:

A implantação do Serviço de Acesso Público à Internet, como um dos segmentos do SIC [Serviço de Informação à Comunidade], amplia o seu potencial de recuperação da informação, bem como cria a oportunidade para que os usuários da biblioteca se familiarizem com as novas tecnologias da informação e da comunicação (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 99).

#### **4.2 Competência em informação e sua aplicação no contexto digital**

A expressão *information literacy* é definida como aprendizagem em informação, ou seja, o desenvolvimento de habilidades para lidar com as informações necessárias ao convívio social. Foi adaptada para o português por autores brasileiros como competência informacional, competência em informação, letramento informacional, alfabetização informacional ou fluência informacional (DUDZIAK, 2003; CAMPELLO, 2003). A publicação elaborada pela UNESCO em 2013, *Overview of Information Literacy Resources Worldwide* (HORTON JR, 2013), oferece um panorama da *information literacy* em todo o mundo. No documento é definido o uso do termo “competência em informação” para o português do Brasil. Assim, nesta pesquisa optou-se pela utilização dessa expressão.

A competência em informação se relaciona com o uso da informação, realizado após a identificação de uma necessidade, a busca do conteúdo necessário para supri-la, o conhecimento sobre fontes informacionais e a seleção do que é preciso (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2007).

De acordo com Bundy (2001), competência em informação consiste em um conjunto de habilidades que possibilitam o reconhecimento de uma necessidade de informação e a capacidade de identificar, localizar, avaliar e efetivamente utilizar as informações necessárias. O indivíduo que possui essa habilidade aprendeu a aprender e é capaz de:

- Reconhecer uma necessidade de informação;
- Determinar a dimensão da necessidade informacional;
- Acessar com eficiência as informações que necessita;

- Avaliar as informações e suas fontes;
- Gerar conhecimento a partir das informações selecionadas;
- Usar as informações de forma eficaz para a solução de uma necessidade;
- Realizar um acesso e uso ético e legal;
- Classificar, organizar, utilizar e reconstruir as informações encontradas;
- Compreender a *information literacy* como um requisito para a aprendizagem ao longo da vida (BUNDY, 2001, tradução nossa).

A expressão *information literacy*, segundo Bundy (2001), foi utilizada primeiramente pelo bibliotecário Paul Zurkowski, em 1974, então presidente da Information Industry Association em um relatório destinado à Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação dos Estados Unidos. O documento, intitulado “The information service environment relationship and priorities”, chamava a atenção para a utilização de recursos informacionais para resolução de problemas e tomada de decisão e sinalizava a necessidade de desenvolver habilidades para uso adequado das ferramentas de informação (BUNDY, 2001).

Dudziak (2003), ao realizar a contextualização histórica do conceito, explica que, em 1976, o conceito *information literacy* passa a ser compreendido como um conjunto de conhecimentos e habilidades, sendo também nesse ano desenvolvido um novo sentido para o termo, ligado à cidadania, configurando-se como uma ferramenta de emancipação política. Ainda no final da década de 1970, figura no discurso de autores como habilidade técnica para busca e uso de informações para a resolução de problemas.

Na década de 1980, com a popularização dos computadores pessoais e sua inserção nos ambientes de trabalho e produção, como as bibliotecas, escolas e centros de informação nos Estados Unidos, o conceito *information literacy* passa a ser utilizado no sentido instrumental, de capacitação para o uso de tecnologias de informação, também chamado *information technology literacy*. Dessa forma, conforme Bundy (2001), a aplicação do termo passou a ser voltada à área computacional, tendo em vista o desenvolvimento de sistemas que auxiliavam na identificação, acesso e uso de dados.

Contudo, Dudziak (2003) explica que, com o artigo de Patricia Breivik (1985), desenvolvido como uma reação ao desconhecimento americano sobre a participação da biblioteca na educação durante a Sociedade da Informação, o termo *information literacy* foi utilizado retomando o sentido anterior de habilidade para a busca e uso de informações e, conforme o citado por Breivik, foram desenvolvidos os primeiros trabalhos que procuravam integrar os

conhecimentos de bibliotecários, educadores e docentes para o desenvolvimento da competência nos educandos.

A partir do trabalho “Information Skills for an Information Society: A Review of Research”, de Carol Kuhlthau (1987), a *information literacy* passa a integrar currículos escolares, compreendendo as habilidades para o acesso aos recursos informacionais por meio das tecnologias de informação. Neste sentido, Kuhlthau trabalha o significado do termo, ampliando-o, e apresenta a visão das tecnologias de informação como instrumentos para a aprendizagem, deslocando o foco do processo para o usuário.

Para Dudziak (2003), o documento produzido por Kuhlthau foi muito relevante para o desenvolvimento do tema, por incluir em suas reflexões a construção dos processos de aprendizagem por meio da *information literacy*, acrescentando, ainda, “Em anos posteriores, [...] prosseguimento a seus estudos definindo a *information literacy* como um *modo de aprender*, enfatizando a noção de processo cognitivo, construindo o que se convencionou chamar de *modelo alternativo centrado no usuário* (DUDZIAK, 2003, p. 25, grifos originais).

A American Association of School Librarians (AASL), órgão vinculado à American Library Association (ALA), publicou em 1988, em conjunto com a Education Communications and Technology (AECT), o documento *Information Power*, constituído por diretrizes nacionais para as bibliotecas escolares, com o objetivo de desenvolver o uso adequado das informações, por meio da transformação do papel da biblioteca de mero guardião das informações para participante ativo no processo de aprendizagem (DOYLE, 1994).

Em 1989, a ALA divulga o documento “Presidential Committee on Information Literacy: Final Report”. Nele é relatado o grande volume informacional ao qual a sociedade está exposta atualmente e a importância da informação para o desenvolvimento social, independência econômica e qualidade de vida. Esclarece a necessidade de inserir a *information literacy* nos planos de ensino de escolas e universidades. A definição do termo apresentada na publicação é frequentemente utilizada na literatura da área:

Em última análise, pessoas que possuem a *information literacy* são aquelas que aprenderam a aprender. Eles sabem como aprender porque sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar informações e como usar as informações de tal forma que outros possam aprender a partir delas. São

peças preparadas para a aprendizagem ao longo da vida, porque podem sempre encontrar a informação necessária para qualquer tarefa ou decisão (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, tradução nossa).

O documento evidencia a necessidade de capacitar as pessoas para lidar com as informações, o que lhes proporcionará grande melhoria em sua condição de vida, um enriquecimento pessoal. Chama a atenção também para a pouca visibilidade que é dada às bibliotecas públicas, apesar de sua grande contribuição na construção de conhecimentos e geração de informações à população. Ressalta a importância de construir cidadãos independentes, que busquem suas próprias informações, identifiquem as fontes confiáveis, questionem o que é posto por intermediários como especialistas, mídias, professores e construam o conhecimento individual (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Nos anos 2000, as iniciativas de divulgação e ampliação da prática em competência em informação se popularizaram em diversos países. Eventos e publicações dedicados ao tema passam a ser desenvolvidos em grande número nesse período, conforme Tuominen, Savolainen e Talja (2005).

Em 2005 é publicada pela IFLA a Declaração de Alexandria, que defende a expansão da *information literacy* a todos os tipos de bibliotecas em todo o mundo. O documento “declara que a competência informacional e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da Sociedade da Informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade” e explica que a competência em informação:

- abrange as competências para reconhecer as necessidades informacionais e localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos culturais e sociais;
- é crucial para a vantagem competitiva dos indivíduos, empresas (especialmente as pequenas e médias), regiões e nações;
- fornece a chave para o acesso, uso e criação efetivos do conteúdo para dar apoio ao desenvolvimento econômico, à educação, à saúde e aos serviços, e a todos os outros aspectos das sociedades contemporâneas e, desta forma, fornece os fundamentos vitais para atingir as metas da Declaração do Milênio e da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação; e
- vai além das tecnologias atuais para abranger o aprendizado, o pensamento crítico e as habilidades interpretativas cruzando as fronteiras profissionais, além de capacitar indivíduos e comunidades (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005, p. 1).

No Brasil, as primeiras leituras relacionadas ao tema surgem a partir dos anos 2000. De acordo com Campello (2003), a primeira menção à competência em informação é feita por Caregnato em 2000, no contexto da biblioteca universitária. A autora utiliza o termo alfabetização informacional, se referindo à habilidade a ser desenvolvida nos alunos para interação em ambientes digitais.

Caregnato (2000) trabalha, em seu artigo, a questão das habilidades de uso da informação digital nas dependências da biblioteca, justificando essa necessidade, pois:

Várias bibliotecas, particularmente as acadêmicas, estão oferecendo novas oportunidades de aprendizado de habilidades informacionais através da Internet. Estes serviços são implementados em páginas Web e variam de guias de bibliotecas, como nos primeiros programas CAL, até sofisticados cursos sobre busca, recuperação, avaliação e apresentação de informações para áreas específicas do conhecimento humano (CAREGNATO, 2000, p. 52).

Belluzzo (2001) analisa a *information literacy*, sem propor tradução para o termo, abordando o desenvolvimento de competências no ambiente organizacional em espaços de pesquisa em ciência e tecnologia. Estabelece a correspondência do termo com a aquisição de fluência científica e tecnológica, constituindo o processo de pensar criticamente e criar.

Duas pesquisas de mestrado são desenvolvidas à época pelas autoras Dudziak (2001), intitulada “A information literacy e o papel educacional das bibliotecas”, e Hatschbach (2002), “Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior”. Na sua pesquisa Dudziak realiza a síntese do conceito, afirmando que:

*Information Literacy é o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2001, p. 143, grifos originais).*

Em seu trabalho Hatschbach (2002) define a expressão “competência em informação” como a tradução mais adequada ao termo e desenvolve a seguinte definição:

A “Competência em Informação” é uma área de estudos e de práticas que trata das habilidades acerca do uso da informação em relação à sua busca,

localização, avaliação e divulgação, integrando a utilização de novas tecnologias e a capacidade de resolução de problemas de informação (HATSCHBACH, 2002, p. 95).

Campello (2008, p. 9-10) explora o termo no contexto da biblioteca escolar, conceituando-o como “um conjunto de habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas”. Nesse trabalho utiliza como tradução a expressão “competência informacional”. Em artigo publicado em 2003, a autora explica que os bibliotecários são os principais agentes do desenvolvimento dessas competências e que a ação educativa da biblioteca passa a ser ampliada com a compreensão e aplicação do tema. Enfatiza que a exploração do letramento no contexto da competência em informação levaria ao letramento informacional (CAMPELLO, 2003).

Assim, em sua tese de doutorado, Campello (2009) ressalta o *information literacy* utilizando como tradução o termo letramento informacional. A autora esclarece que o conceito parte de um amplo processo de desenvolvimento de habilidades, compreendendo a evolução e transformação de sua definição em relação às alterações sociais. Nesse sentido, expõe que o letramento informacional deveria ser incorporado às atividades didáticas, não sendo apenas compreendido como um conteúdo específico a ser ministrado. Afirma:

Atualmente, a maioria dos autores concorda que o letramento informacional não seja um objetivo fixo a ser alcançado, mas um *continuum* de habilidades, familiaridade e eficiência relativas ao uso da informação, representado por graus crescentes de domínio, mostrando que apenas mudar termos (competência, fluência, etc.) para tentar definir melhor o conceito não ajuda a esclarecer sobre o fenômeno que ele representa (CAMPELLO, 2009, p. 83-84).

Dessa forma, abordando a importância social do movimento de desenvolvimento da competência em informação, Belluzzo e Feres estabelecem:

A Competência em Informação, enquanto competência funcional, na sociedade contemporânea torna-se, pois, crucial para a realização de cada cidadão e para a sua plena integração social. O seu desenvolvimento capacita os indivíduos para o acesso, a seleção, a gestão e a avaliação da informação necessária à vida profissional, social ou pessoal (BELLUZZO; FERES, 2015, p. 8).

Com o objetivo de consolidar o assunto em território brasileiro, tem sido realizado por entidades ligadas ao campo da Ciência da Informação e universidades (Federação Brasileira

de Associações de Bibliotecários (FEBAB), Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Universidade de Brasília (UnB) e Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP)) o Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências. Foram realizadas três edições do evento e a partir dos encontros foram elaborados documentos considerados marcos na legitimação da competência em informação no Brasil. São eles: Declaração de Maceió, Manifesto de Florianópolis e Carta de Marília, produzidos durante os Seminários de 2011, 2013 e 2014, respectivamente.

Em linhas gerais, esclarecem que os recursos de promoção do acesso, uso e apropriação da informação no país têm sido insuficientes para o exercício da cidadania. O desenvolvimento da competência em informação constituirá a alteração dessa condição.

Neste sentido, a Declaração de Maceió<sup>4</sup> (DECLARAÇÃO..., 2011) pondera pela alteração dos níveis educacionais da população brasileira, instigando a realização de atividades de promoção da leitura que estimulem o exercício cidadão e aprendizagem ao longo da vida. Orienta as bibliotecas, escolas de formação de Biblioteconomia e Ciência da Informação e associações profissionais a incentivarem práticas de desenvolvimento de competências em informação e chamam a atenção das bibliotecas escolares para o exercício de seu papel social.

Partindo do tema “Competência em informação e as populações vulneráveis: de quem é a responsabilidade?”, o Manifesto de Florianópolis (MANIFESTO..., 2013) descreve as responsabilidades dos profissionais, movimentos associativos e entidades de classe, instituições públicas e privadas com relação ao desenvolvimento da competência, tendo em vista a redução das desigualdades sociais, e indica/recomenda ações aos grupos, objetivando a construção da habilidade em informação nas áreas de atuação de cada segmento.

A Carta de Marília (CARTA..., 2014), elaborada a partir do tema central “Competência em informação e redes de conhecimento colaborativo” e destinada às instâncias da educação, da ciência e tecnologia, do trabalho, do Estado e da sociedade civil organizada, propõe diretrizes para o exercício democrático, com o objetivo de reduzir as desigualdades sociais e regionais no território brasileiro. Ressalta a importância da construção de políticas públicas que ampliem e apoiem a competência em informação, com sua inclusão em currículos escolares,

---

<sup>4</sup> Ao contrário do Manifesto de Florianópolis e da Carta de Marília, a Declaração de Maceió não aponta tema central de reflexão.

criação de repositórios que abriguem a produção intelectual sobre o assunto, as iniciativas de divulgação e conscientização da importância da competência em informação para a inclusão social e o desenvolvimento humano sustentável.

Em reflexão a respeito do desenvolvimento de competências em informação em bibliotecas públicas, Rasteli e Cavalcante (2013) ressaltam as deficiências identificadas em grande parte da população brasileira com relação às habilidades de leitura e escrita, que vão além da alfabetização. O letramento informacional, desenvolvido por meio de atividades de mediação de leitura, pode possibilitar o interesse pela prática, favorecendo a construção de sentido e conduzindo ao letramento, de fato. No contexto das bibliotecas públicas, o profissional bibliotecário precisa ser capacitado para orientação dos usuários, estimulando o interesse pela leitura em todos os suportes informacionais. A qualificação dos bibliotecários, segundo os autores, deve incluir ampla bagagem cultural e várias competências, sintetizadas no Quadro 1. Essas competências perpassam aspectos vinculados a habilidades pessoais, de formação e profissionais dos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas, que foram assim categorizadas.

Quadro 1 – Perfis de competência do bibliotecário mediador de leitura em bibliotecas públicas

Habilidades	Competências desejadas
Habilidades de formação	Conhecer as teorias da leitura; Conhecer as políticas públicas para o livro e a leitura; Ter competências aplicadas às TIC.
Habilidades pessoais	Ser leitor ativo; Valorizar as narrativas orais (mediação oral da literatura); Estar atento às multiplicidades culturais.
Habilidades profissionais	Viabilizar o acesso à informação em seus diferentes suportes; Desenvolver a <i>advocacy</i> em biblioteca pública; Estabelecer relações afetivas com o leitor; Trabalhar em equipe; Estabelecer parcerias; Conhecer e utilizar as ferramentas da Web 2.0; <sup>5</sup> Buscar a educação continuada.

Fonte: Rasteli e Cavalcante (2013), adaptado pela autora.

Um aspecto ressaltado pelos autores é a inserção do profissional no meio digital, usufruindo das novas possibilidades de leitura e linguagens para o exercício de seu papel mediador também nesse meio. Ao se referirem à dimensão virtual dos textos, afirmam:

Diante dessa dimensão, torna-se necessário ao bibliotecário que atua em bibliotecas públicas incorporar ao seu cotidiano competências que possibilitem uma nova visão do conhecimento, oportunizando mudanças para melhor entender e situar-se como profissional da informação, cuja finalidade é a formação de cidadãos leitores competentes e incluídos na sociedade (RASTELI; CAVALCANTE, 2013, p. 166).

Dessa forma, quando aplicada ao contexto digital, a competência em informação também assume uma dimensão de maior cuidado na seleção e avaliação de fontes. Nesse cenário a educação de usuários tem um importante papel.

<sup>5</sup> Definida por Primo (2007, p. 1) como “a segunda geração de serviços online [...] caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo”.

Conforme exposto, a compreensão da *information literacy* como um conceito ligado ao desenvolvimento de habilidades para uso das tecnologias da informação fez parte da definição do termo desde suas primeiras aplicações, na década de 1980. Com o advento da internet e das práticas de uso de informações nos ambientes digitais, é claramente percebida a importância de reforçar a construção da melhor forma de aprender a aprender. Horton (1983) citado por Kuhlthau (1987) já identificou e justificou essa necessidade:

Na era da informação, a *computer literacy*, ou seja, a compreensão do que o hardware e o software de um computador podem fazer, é um componente essencial da *information literacy*. A *alfabetização informacional* aumenta os níveis de conscientização sobre a explosão do conhecimento e envolve a compreensão de como os computadores podem ajudar a identificar, acessar e obter dados e documentos necessários para a resolução de problemas e tomada de decisões (HORTON, 1983 apud KUHALTHAU, 1987, tradução nossa, grifos originais).

Neste sentido, Kuhlthau (1987) aponta para a necessidade de se compreender que a *computer literacy* vai além da aquisição de habilidades para operar computadores, assim como as habilidades em bibliotecas vão além do conhecimento de localização das informações. Os espaços de pesquisa em bibliotecas precisam se capacitar para o ensino de sistemas de informação e para interpretar as informações.

Dudziak (2003) acrescenta a compreensão da competência em informação quando empregada à sociedade da informação: “é definido como a pesquisa, estudo e aplicação de técnicas e procedimentos ligados ao processamento e distribuição de informações com base no desenvolvimento de *habilidades* no uso de ferramentas e suportes tecnológicos” (DUDZIAK, 2003, p. 30, grifos originais).

Gomes e Dumont (2015a) ressaltam que a competência em informação conduz à construção de novos conhecimentos tanto quando aplicada a ambientes tradicionais quanto digitais. Afirmam:

a compreensão da competência em informação não se encontra somente relacionada a programas de ensino, ainda que no Brasil não se vivencie completamente essa realidade, como também em atividades e espaços profissionais; ela perpassa pela elaboração de material instrucional e pelas tecnologias para a aprendizagem, além das abordagens sociais (inclusão, cidadania e alfabetização digital), principalmente, em países em desenvolvimento.

A elaboração de materiais instrucionais para a realização de práticas pedagógicas de construção de habilidades informacionais nos usuários é condição apontada pelos autores como atribuição dos bibliotecários, que buscarão auxiliá-los perante o excesso de informações impressas e digitais (GOMES; DUMONT, 2015a).

Em outro trabalho desenvolvido, Gomes e Dumont (2015b, p. 98) ainda evidenciam a competência em informação quanto à sua aplicação em ambientes competitivos, sendo aptidão necessária à busca, avaliação e validação de informações disponíveis “nas fontes eletrônicas e na Internet, como também gerir essas mesmas informações para a tomada de decisões”.

A realização de cursos de formação e apoio aos usuários em habilidades informacionais os proporcionará competências para resolução de problemas, realização de pesquisas e construção de conhecimentos na internet, como descreve Kuhlthau (1996) citada por Campello e Abreu (2005):

[...] usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa (KUHALTHAU, 1996 citada por CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179).

Feres e Belluzzo (2009) esclarecem que a busca de informações no ambiente da internet é mais complexa e exige maior desenvolvimento de competências para lidar no ambiente.

Afirmam:

Em uma sociedade em rede, considerando-se que a pesquisa virtual, apoiada na Internet, com seus milhões de sites de busca, ao mesmo tempo em que permite encontrar informações sobre todas as áreas do conhecimento em grande quantidade, criam-se novos problemas e uma grande complexidade para saber buscar e saber selecionar essas informações (FERES; BELLUZZO, 2009, p. 80).

Por isso a construção das habilidades para uso das informações digitais precisa estar alicerçada pelo processo de leitura. À vista disso, Dumont (2017, p. 2) apresenta resultados de uma pesquisa que busca compreender as relações entre a leitura e a competência em

informação diante dos novos suportes informacionais, ressaltando que as duas habilidades são praticamente paralelas e se complementam rumo à proficiência do sujeito leitor. Afirma:

Receber informações via internet também depende de saber ler e decodificar signos, pois praticamente a mediação da informação ainda se faz no mundo dos códigos alfabéticos. Saber ler com proficiência e adquirir conhecimento depende de se ter competência informacional. Portanto, ambos os conceitos continuam fundamentais para a obtenção da informação.

Dessa maneira, a IFLA (2006) orienta as bibliotecas para, além das atividades de incentivo à leitura, realizar treinamentos sobre acesso à informação na internet e técnicas avançadas de busca:

*Além dos muitos recursos valiosos disponíveis na Internet, podem ser encontrados alguns incorretos, enganosos e talvez ofensivos. Os bibliotecários devem fornecer aos usuários a informação e os recursos para que aprendam a usar eficiente e eficazmente a Internet. Eles devem proativamente promover e facilitar o acesso responsável à informação de qualidade em rede para todos os seus usuários, incluindo crianças e adolescentes (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 28, grifos originais).*

Assim, a questão não se encontra apenas na falta de computadores, mas no analfabetismo digital e informacional. O acúmulo de informações e a disseminação em tempo real, por si só, não possibilitam ao indivíduo o saber fazer (*savoir-faire*). É necessário primeiro o fazer saber (*faire-savoir*), que envolve novas formas de aprendizagem (AUN, 2007, p. 41).

A respeito dessa extensão da habilidade em informação e o uso frequente das diversas mídias com o objetivo de obter informações, é construído o conceito da alfabetização midiática e informacional.

### **4.3 Alfabetização midiática e informacional**

A alfabetização midiática e informacional pode ser compreendida como a identificação das habilidades a serem desenvolvidas para o uso das mídias e provedores de informação, incluindo a internet (GRIZZLE; CALVO, 2016). É a tradução do termo *Mídia and Information Literacy* (MIL), sendo também definida como Competência Informacional e Midiática (CIM) e ainda Competência em Informação e em Mídia, conforme Dudziak, Ferreira e Ferrari (2017). Segundo a autora, essa condição tem sido apontada como essencial

para o exercício pleno da prática cidadã na atualidade. Neste trabalho, optou-se pelo uso do termo Alfabetização Midiática e Informacional (AMI), conforme denominação da UNESCO.

A UNESCO justifica a iniciativa para o desenvolvimento da alfabetização midiática e informacional a partir de três importantes documentos: a Declaração Universal dos Direitos Humanos (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2009, p. 10-11), que no artigo 19 define que “Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”; a Declaração de Grünwald sobre Educação para os Media, de 1982 (DECLARAÇÃO..., 1982), que confirma a necessidade de reconhecimento do poder das mídias e sua importância no desenvolvimento da educação de crianças e adultos, tendo em vista a participação ativa dos cidadãos na sociedade; e a Declaração de Alexandria, de 2005 (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005), que afirma a importância do desenvolvimento da competência em informação enquanto elemento primordial para o aprendizado ao longo da vida, como ilustra:

[...] capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005, p. 1).

Nessa perspectiva, a instituição vem envidando esforços para a conscientização dos países sobre a importância dessa habilidade, desenvolvendo documentos, como a série Padrões de Competência em TIC para Professores, de 2008, o Currículo para Formação de Professores em Alfabetização Midiática e Informacional, de 2011 e o Marco de Avaliação Global da Alfabetização Midiática e Informacional: disposição e competência do país, em 2016, além de estudos, encontros e congressos internacionais, como o Global Media and Information Literacy (MIL) Week, que realizou em 2016 a sua quinta edição na cidade de São Paulo. O evento foi inspiração para o desenvolvimento do número especial da *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBBD)* (volume 13, de janeiro a julho de 2017). A publicação aborda vários aspectos da alfabetização midiática e informacional no contexto

teórico, nas práticas educativas desenvolvidas, políticas públicas e experiências no âmbito educacional e de bibliotecas no Brasil.

Dudziak (2010, p. 13) explica que a competência informacional está relacionada ao processo de investigação de busca e uso de informações desenvolvido pelo indivíduo ao longo de sua trajetória, sendo modificado no decorrer de suas experiências, enquanto a competência midiática se relaciona ao uso crítico das mídias, “nas formas de acesso, análise, avaliação e criação de mensagens em diferentes meios”. Define, no Quadro 2, ambos os conceitos.

Quadro 2 – Competência informacional e midiática

Competência informacional	Competência midiática
Mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas à informação: necessidade, busca e uso, incluindo:	Resulta da convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados em relação ao uso e compreensão:
Processos investigativos / Pesquisa	Meios e processos de comunicação de massa
Leitura e escrita (redação)	Uso crítico e contextual dos meios de comunicação
Manipulação de dados e informações	Uso das TICs
Produção e disseminação	Produção e efeitos da mídia
Preservação e reuso	Convergência midiática

Fonte: DUDZIAK, 2010, p. 12.

Neste sentido, Calil Junior (2017) elucida que a composição do conceito de alfabetização midiática e informacional emerge do reconhecimento da importância exercida pela mídia e pela informação no cotidiano da sociedade, aspectos que culminam na necessidade de construção de habilidades informacionais nos sujeitos. Bibliotecas e bibliotecários se colocam, dessa forma, como essenciais no processo de reflexão sobre essas práticas e em sua condução. Estudos apontados pelo autor<sup>6</sup> ressaltam a apropriação da mídia por bibliotecas públicas brasileiras, por meio do uso de redes sociais, como blogs e Facebook, tendo em vista uma relação mais próxima com a comunidade atendida, que possibilite o diálogo e a mediação informacional.

<sup>6</sup> Calil Junior e Almendra (2013); Calil Junior e Almendra (2015); Calil Junior e Almendra (2016); Santos (2015), citados por Calil Junior (2017).

Borges (2017) compreende as competências em comunicação e as competências infocomunicacionais como aspectos essenciais do conceito de alfabetização midiática e informacional. A habilidade em comunicação abrange o diálogo, a interação para a troca de informações. No contexto digital essa troca acontece em grande dimensão nas redes sociais e em ambientes de edição colaborativa, o que caracteriza a construção de conhecimentos, debates e aprendizagem. No entanto, a dificuldade de controle nos espaços virtuais gera vários ruídos na comunicação e desencadeiam conflitos. As aptidões comunicacionais se relacionam com as boas práticas de comunicação desenvolvidas nas redes, uso e distribuição dos conteúdos, participação nos ambientes colaborativos e de discussão e relações saudáveis nas redes sociais.

A competência infocomunicacional, para a autora, busca abranger aspectos complexos atribuídos à competência informacional que perpassam o ambiente digital, como “a leitura e escrita em ambientes digitais, a multiculturalidade característica desses ambientes e a necessidade de aprender e gerar conhecimento colaborativamente” (BORGES, 2017, p. 35). Os aspectos da competência informacional ressaltados por Borges para o ambiente digital se relacionam ao processo de gestão de conteúdos, edição colaborativa de conteúdos e avaliação das informações disponíveis.

Conceitualmente, o termo alfabetização midiática e informacional é visto pela UNESCO como a combinação dos conceitos alfabetização midiática e alfabetização informacional, sendo assim definido:

A alfabetização midiática e informacional (AMI) reúne a alfabetização informacional e a midiática, além das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a alfabetização digital, como novo construto da alfabetização que ajuda a empoderar pessoas, e também permite que comunidades e nações participem e contribuam para as sociedades do conhecimento globais (UNESCO, 2016, p. 18).

A UNESCO apresenta a AMI como um conceito que integra a aquisição de várias competências, compreendendo a alfabetização midiática, alfabetização informacional, alfabetização no uso de bibliotecas, alfabetização digital, alfabetização no uso da internet e outros conceitos relacionados ao uso das mídias para aquisição de informações (WILSON et al, 2013).

Dessa forma, compreende como principais objetivos da AMI:

- Empoderar futuros cidadãos.
- Fornecer habilidades básicas necessárias para avaliar criticamente os conteúdos de informação e mídia.
- Promover o desenvolvimento da sociedade do conhecimento, bem como mídias livres, independentes e pluralistas (WILSON et al, 2013, p. 6).

No documento *Diretrizes para a Formulação de Políticas e Estratégias: resumo sobre as políticas da AMI* a UNESCO evidencia a importância das políticas para o desenvolvimento da governança e cidadania no contexto digital global. Afirma:

Sem políticas e estratégias da AMI, provavelmente, aumentarão as disparidades entre os que têm e os que não têm acesso à informação e às mídias, e entre os que exercem ou não a liberdade de expressão. Outras disparidades surgirão entre os que são e os que não são capazes de encontrar, analisar e avaliar de maneira crítica, além de aplicar a informação e o conteúdo midiático na tomada de decisão (GRIZZLE; CALVO, 2016, p. 6).

Apresenta diretrizes para a construção de políticas da AMI por nações e comunidades, indicando elementos para a construção, exemplos de declarações para inclusão nos documentos e exemplos de políticas já aplicadas por alguns países, como Índia, Argentina, Austrália e Finlândia.

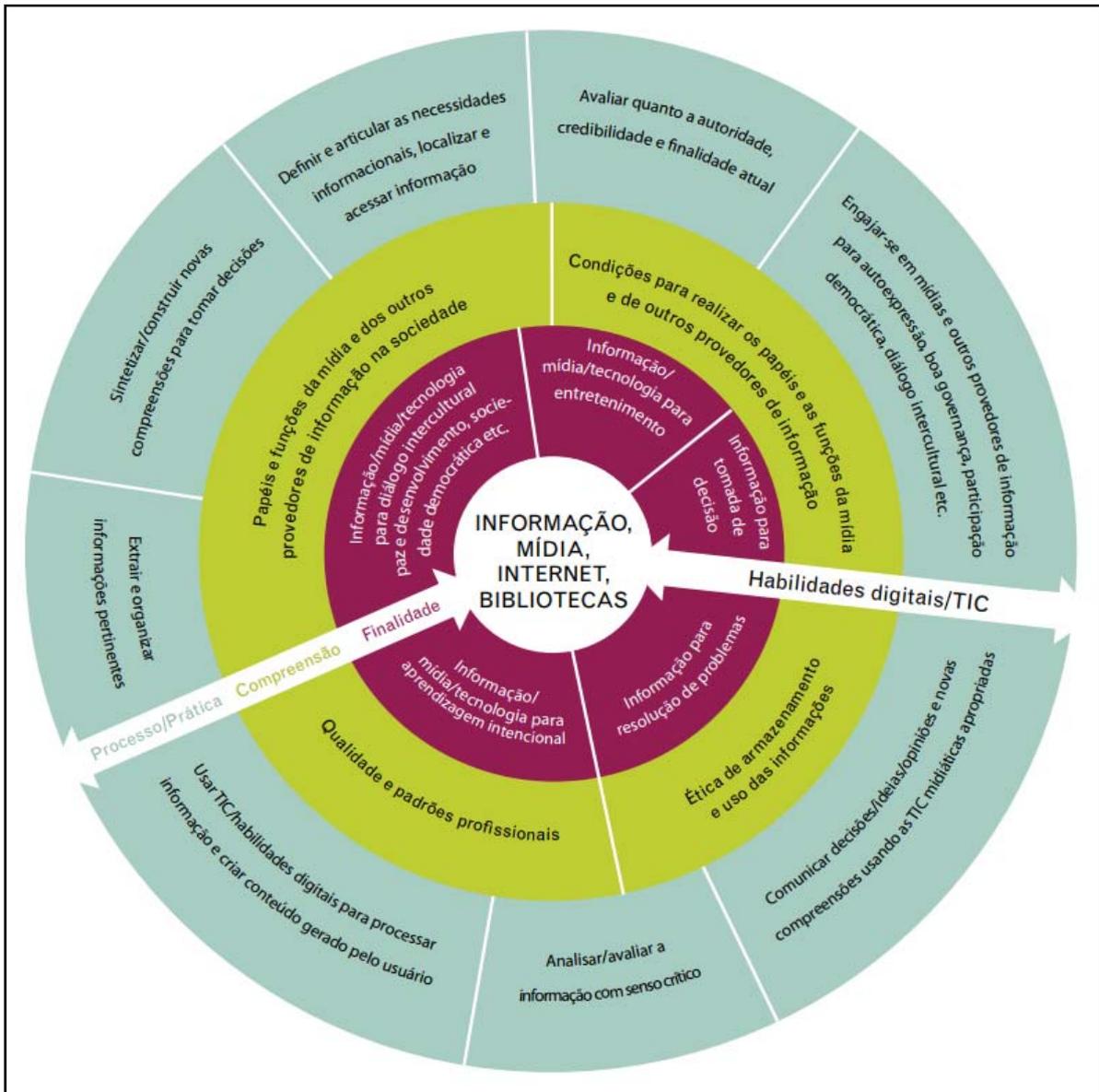
Aponta como estratégias o desenvolvimento da AMI em sociedades do conhecimento, no contexto educacional e em ambientes democráticos, sendo aplicada na educação formal, não formal, em grupos específicos de ONGs e conselhos de jornalistas e publicitários e no mundo corporativo. Por fim, apresenta os resultados esperados, definindo os relacionados aos cidadãos e a AMI como os seguintes:

- Compreender a importância e o ambiente necessário para mídia, internet e outros provedores de informação, avaliar e usar as informações com senso crítico para compartilhar cultura, desenvolvimento, democracia, paz etc.
- Definir as necessidades informacionais, localizar, avaliar, organizar, usar de maneira ética, comunicar a informação e produzir conteúdo.
- Melhorar o acesso à informação, a pesquisas, a estudos, à aprendizagem e à vida pessoal (GRIZZLE; CALVO, 2016, p. 23).

A AMI apresenta uma compreensão do posicionamento das mídias nas sociedades, além de contribuir para o engajamento dos indivíduos na produção de conhecimentos e

empoderamento social. O conceito pode ser sintetizado a partir da Figura 2, elaborada pela UNESCO.

Figura 2 – Aspectos relacionados à alfabetização midiática e informacional



Fonte: GRIZZLE; CALVO, 2016, p. 10.

A figura apresenta ao centro as variadas fontes de aquisição e transmissão de informações, que contribuem para ampliação da AMI. O círculo que segue, denominado Finalidade, demonstra as razões identificadas para envolvimento com as mídias e uso das informações, demonstrando que o conhecimento dessas condições “conduzirá a uma análise introspectiva de suas necessidades informacionais”. O círculo chamado Compreensão representa o conhecimento que os indivíduos devem ter a respeito das “operações, funções, natureza e

padrões profissionais e éticos estabelecidos de todas as formas de mídia e provedores de informação”. Por fim o círculo Processo/Prática identifica ações a serem desenvolvidas para uso eficaz e ético das informações, compreendendo a importância das mídias para suas relações sociais, profissionais e pessoais (GRIZZLE; CALVO, 2016).

Dessa maneira, são diversas as habilidades a serem desenvolvidas no ambiente das mídias digitais, e a alfabetização midiática e informacional visa habilitar os indivíduos para a mais adequada experiência de navegação nos ciberespaços. Indubitavelmente, cabe também aos bibliotecários e às bibliotecas o auxílio ao desenvolvimento das competências, contribuindo no processo de educação para o uso das tecnologias de informação e comunicação.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa teve por objetivo analisar iniciativas relacionadas à inclusão digital desenvolvidas por bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, tendo como referencial políticas públicas brasileiras. Por tratar-se de uma pesquisa que envolve seres humanos, foi registrada pelo Conselho de Ética em Pesquisa (COEP) da Universidade Federal de Minas Gerais, sob o Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) 71470917.2.0000.5149, em 24.08.2017.

Utilizou-se como abordagem o método qualitativo, tendo em vista a subjetividade do objeto estudado e sua integração com diferentes atores. Neste sentido, Minayo (2002, p. 15) explica o caráter qualitativo intrínseco em Ciências Sociais: “é necessário afirmar que o objeto das Ciências Sociais *é essencialmente qualitativo*. A realidade social é o próprio dinamismo da vida individual e coletiva com toda a riqueza de significados dela transbordante” (grifos originais).

A abordagem qualitativa procura aprofundar as relações com o objeto de estudo, buscando significados que contribuam para o enriquecimento das práticas desenvolvidas e das relações travadas. A autora afirma que a pesquisa qualitativa procura responder indagações individuais, traçando realidades que não são passíveis de quantificação, tendo como objetivo central de investigação o significado (MINAYO, 2002).

Bogdan e Biklen (1994) complementam as especificidades da abordagem qualitativa em pesquisas:

Utilizamos a expressão *investigação qualitativa* como um termo genérico que agrupa diversas estratégias de investigação que partilham determinadas características. Os dados recolhidos são designados por qualitativos, o que significa ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de complexo tratamento estatístico. As questões a investigar não se estabelecem mediante a operacionalização de variáveis, sendo, outrossim, formuladas com o objectivo de investigar os fenómenos em toda a sua complexidade e em contexto natural (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p. 16, grifos originais).

Para Denzin e Lincoln (2006, p. 17), a pesquisa qualitativa “é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas matérias e

interpretativas que dão visibilidade ao mundo”. Os autores expõem que cada prática relacionada a essa modalidade de pesquisa indica uma visão diferente do mundo, portanto compreendem a necessidade do uso combinado de práticas nos estudos. Assim, os estudos qualitativos buscam exprimir a natureza social da construção da realidade, a relação intrínseca de pesquisador e objeto estudado e as limitações às quais as pesquisas estão sujeitas.

Devido aos objetivos desta dissertação, o tipo de pesquisa que mais se adequa é a pesquisa descritiva. Conforme Gil (2002, p. 42), a pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Pode explorar características de grupos, identificar opiniões e atitudes de uma população, além de estabelecer relações entre variáveis.

Rampazzo (2005, p. 53) explica que a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis), sem manipulá-los; estuda fatos e fenômenos do mundo físico e, especialmente, do mundo humano, sem a interferência do pesquisador”.

Desse modo, a pesquisa se desenvolveu a partir de três procedimentos, descritos detalhadamente em tópicos posteriores:

- a) Questionário – instrumento aplicado aos componentes do universo escolhido para a pesquisa, as 34 cidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). Objetivou identificar as unidades analisadas na entrevista semiestruturada, compostas por bibliotecas públicas municipais que oferecem o serviço de acesso à internet aos usuários. Os detalhes serão descritos no item 5.1.1.
- b) Pesquisa documental – por meio do levantamento documental foram identificadas políticas públicas de inclusão digital nacionais, do Estado de Minas Gerais e de municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte. O detalhamento está retratado no item 5.1.2.
- c) Entrevista semiestruturada – realizada com gestores das bibliotecas públicas municipais da RMBH que oferecem o acesso à internet para a comunidade, tendo em vista identificar políticas públicas que orientaram a implantação do serviço e as ações

que a biblioteca desenvolve com relação ao recurso disponível. Os detalhes da entrevista estão no item 5.1.3.

## **5.1 Detalhamento dos procedimentos de pesquisa**

### **5.1.1 Questionário**

O questionário, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 201), “é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. É um instrumento impessoal, que permite o recebimento de respostas diretas e garante uma cobertura maior pela facilidade em sua aplicação. No entanto, conforme descrevem os autores, o índice de respostas recebidas pelo pesquisador geralmente gira em torno de 25%.

Gil (2002) define o questionário como um conjunto de questões a serem respondidas pelo entrevistado. É o instrumento mais rápido e barato para obtenção de respostas a questionamentos, constituindo também como vantagens a preservação do anonimato e o fato de não necessitar de treinamento para sua aplicação. Contudo, pode excluir indivíduos que não sabem ler ou escrever e dificultar seu preenchimento por não contar com auxílio pessoal para compreensão das perguntas. Para tentar corrigir essa deficiência o autor orienta que o instrumento deve conter orientações quanto ao seu conteúdo, garantindo a impessoalidade, facilidade de resposta, clareza e objetividade.

Para o desenvolvimento da investigação foi utilizado o questionário com alternativas definidas (disponível no Apêndice A). Com relação aos respondentes, a realização da pesquisa em bibliotecas públicas de todo o território brasileiro seria inviável pelo tempo e recursos disponíveis à pesquisadora. Foi, então, selecionada uma região considerada pelo critério de acessibilidade, pois a pesquisadora e a instituição onde se desenvolve a pesquisa estão instaladas na mesma região, e também por sua representatividade no cenário nacional. A Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) possui um extenso território e conta com um conjunto heterogêneo de municípios em relação à sua densidade populacional e às condições econômicas e sociais.

Segundo dados da Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte, autarquia territorial e especial de caráter técnico e executivo instituída pela Lei Complementar nº 107, de 2009, “para fins de planejamento, assessoramento e regulação urbana, viabilização de instrumentos de desenvolvimento integrado da Região Metropolitana de Belo Horizonte – RMBH – e apoio à execução de funções públicas de interesse comum” (MINAS GERAIS, 2009) a RMBH é composta por 34 municípios, ocupa 9.460 km<sup>2</sup> de extensão territorial, compreende apenas 1,6% do território estadual, mas alcança 26% da população do estado, composta por cinco milhões de habitantes. Seu Produto Interno Bruto é estimado em R\$ 56,8 milhões, o que corresponde a 40% do PIB do Estado. É a terceira maior região metropolitana do Brasil e a sétima maior região metropolitana da América Latina (MINAS GERAIS, c2016).

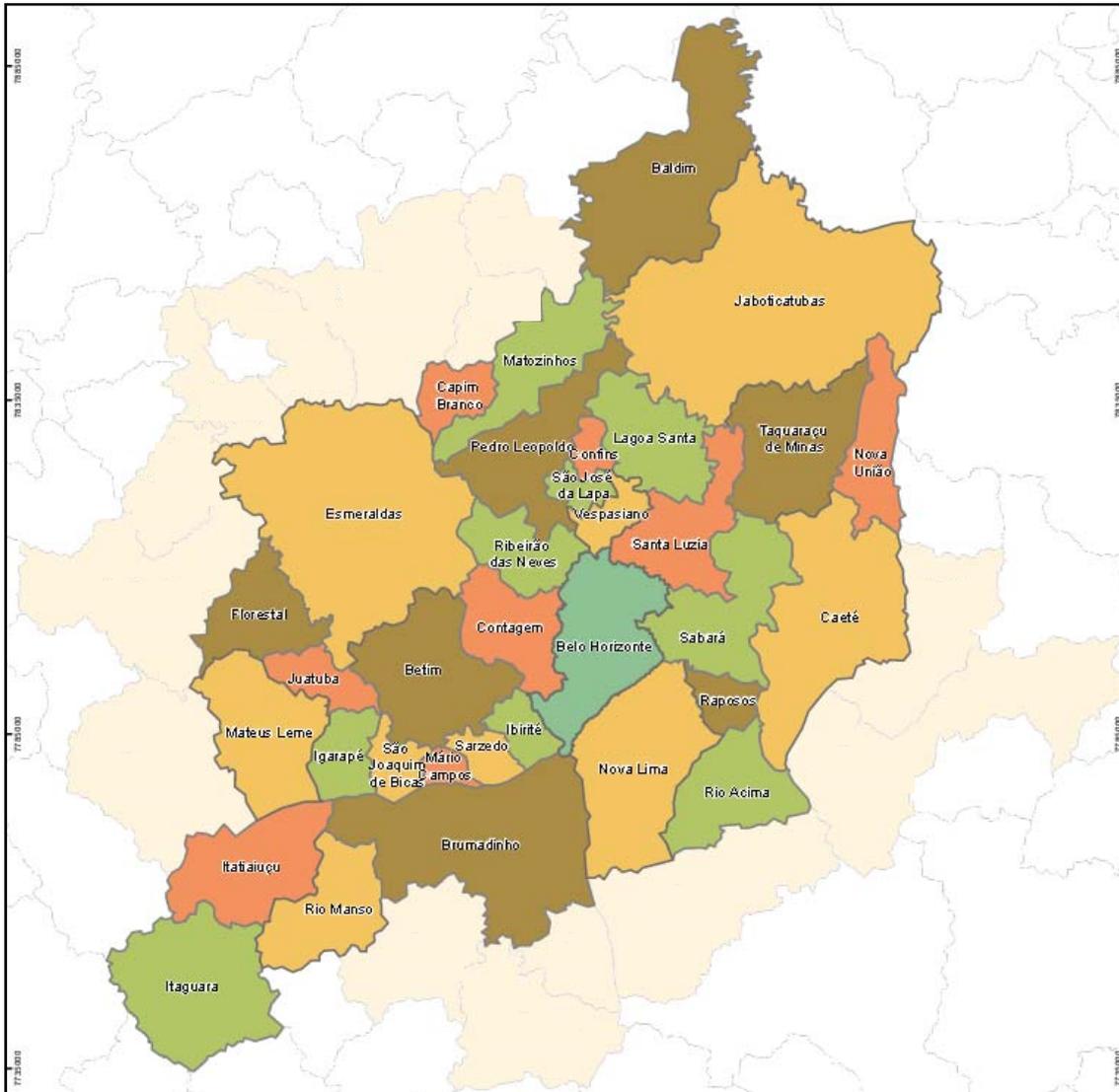
Com relação aos indicadores de desenvolvimento humano da região, foi analisado o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) para traçar um perfil da região pesquisada. Conforme a Fundação João Pinheiro (2008), o IDH mede o bem-estar de uma população, sendo “uma medida comparativa de riqueza, alfabetização, educação, esperança de vida, natalidade e outros fatores para os diversos países do mundo”. Nesse sentido, pode-se ressaltar o contraste existente entre alguns componentes da RMBH, utilizando-se dados do Atlas de Desenvolvimento Humano no Brasil (ATLAS..., [2013]), baseado no último censo demográfico do ano de 2010. Integram a região municípios que possuem os maiores índices de Minas Gerais, como Nova Lima (1º) e Belo Horizonte (2º), e outros que estão em posições bem menos destacadas, como Taquaraçu de Minas (536º) e Rio Manso (556º), de um total de 853 municípios mineiros.

No entanto, mesmo no interior de municípios que se sobressaem pelo IDHM elevado, são identificadas grandes desigualdades sociais, como Belo Horizonte, que conta com unidades de desenvolvimento humano com os mais baixos IDH do Brasil, como a Vila Serra Pelada/Rua Líbano: Vila BaronesaI; Vila das Antenas: Conjunto Palmital/Av. João Batista Lima/Av. Inácio de Loiola Oliveira; Vila Nova Esperança: Caldeirão/Nova Conquista; Vila Baronesa/Av. Oceania: Vila das Acácias; Vila Ferraz: Vila dos Dragões; Vila Morro Alto: São Cosme; Vila Bom Destino: Loteamento Bom Destino, ranqueadas na posição 10888º de um total de 11.122 unidades, registrando IDH de 0,597, considerado baixo (ATLAS..., [2013]).

Assim, os municípios que compõem o universo pesquisado são, de acordo com a Agência RMBH (MINAS GERAIS, c2016):

- a) Baldim;
- b) Belo Horizonte;
- c) Betim;
- d) Brumadinho;
- e) Caeté;
- f) Capim Branco;
- g) Confins;
- h) Contagem;
- i) Esmeraldas;
- j) Florestal;
- k) Ibirité;
- l) Igarapé;
- m) Itaguara;
- n) Itatiaiuçu;
- o) Jaboticatubas;
- p) Juatuba;
- q) Lagoa Santa;
- r) Mário Campos;
- s) Mateus Leme;
- t) Matozinhos;
- u) Nova Lima;
- v) Nova União;
- w) Pedro Leopoldo;
- x) Raposos;
- y) Ribeirão das Neves;
- z) Rio Acima;
- aa) Rio Manso;
- bb) Sabará;
- cc) Santa Luzia;
- dd) São Joaquim de Bicas;
- ee) São José da Lapa;
- ff) Sarzedo;
- gg) Taquaraçu de Minas;
- hh) Vespasiano.

Figura 3 – Mapa da Região Metropolitana de Belo Horizonte



Fonte: BELO HORIZONTE, c2017.

Pretendeu-se, com o questionário, identificar no universo composto pelas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte aquelas que oferecem aos usuários o acesso gratuito à internet. Por isso, a aplicação do questionário antecedeu as demais etapas da pesquisa, pois foi o instrumento utilizado para a definição da amostra da entrevista semiestruturada, terceiro método de coleta de dados utilizado na pesquisa.

Além de ser subsídio para a definição dos participantes da entrevista, o questionário forneceu à pesquisa uma visão geral do serviço oferecido nas instituições, contribuindo para que a pesquisadora possuísse prévio conhecimento dos serviços no momento da entrevista, o que facilitou o entendimento do contexto e o desdobramento das questões elaboradas.

Depois da elaboração do questionário (disponível no Apêndice A), foi realizado o pré-teste com quatro bibliotecários não participantes da pesquisa, que atuam em instituições públicas de ensino médio e superior, tendo em vista verificar possíveis falhas que poderiam dificultar a compreensão das questões, além de inconsistências, ambiguidades, perguntas supérfluas, embaraçosas ou complexas, conforme Marconi e Lakatos (2003). As autoras explicam que o pré-teste é necessário para a verificação de três elementos que devem ser representados nos questionários:

- a) **Fidedignidade.** Qualquer pessoa que o aplique obterá sempre os mesmos resultados.
- b) **Validade.** Os dados recolhidos são necessários à pesquisa.
- c) **Operatividade.** Vocabulário acessível e significado claro (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 203, grifos originais).

O pré-teste realizado não apontou inconsistências nas questões apresentadas para a composição do questionário, todas as perguntas foram plenamente compreendidas pelos quatro bibliotecários.

Para a aplicação do questionário foram identificados os contatos das 34 bibliotecas públicas dos municípios na página do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas, instituição coordenada pela Secretaria de Estado da Cultura de Minas Gerais, por meio da Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário. O Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas possui, entre suas competências, a de “VI – manter atualizado o cadastro das bibliotecas públicas municipais, visando produzir, periodicamente, análises para subsidiar o planejamento das ações da Superintendência de Bibliotecas Públicas” (MINAS GERAIS, [2016]).

A maioria das cidades que compõem o universo escolhido possui apenas uma biblioteca pública municipal. Nas cidades que contam com mais bibliotecas, foi adotado o critério de aplicação do instrumento para aquelas que estão na região central do município, pois, possivelmente, atendem a um quantitativo maior de pessoas pela sua localização. O critério também foi aplicado à cidade de Belo Horizonte, que conta com 20 bibliotecas públicas mantidas pelo município (MINAS GERAIS, 2015). Foi selecionada a Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte, pois está localizada no hipercentro da cidade, possui um acervo variado, atendendo a públicos diversos, já que a outra instituição do sistema municipal localizada na área central, a Biblioteca do Centro de Referência da Moda, é direcionada a um público mais especializado.

O questionário foi encaminhado às bibliotecas por *e-mail* no dia 16 de janeiro de 2017. O segundo contato com as instituições que não responderam ao questionário foi realizado por telefone entre os dias 2 e 8 de março de 2017.

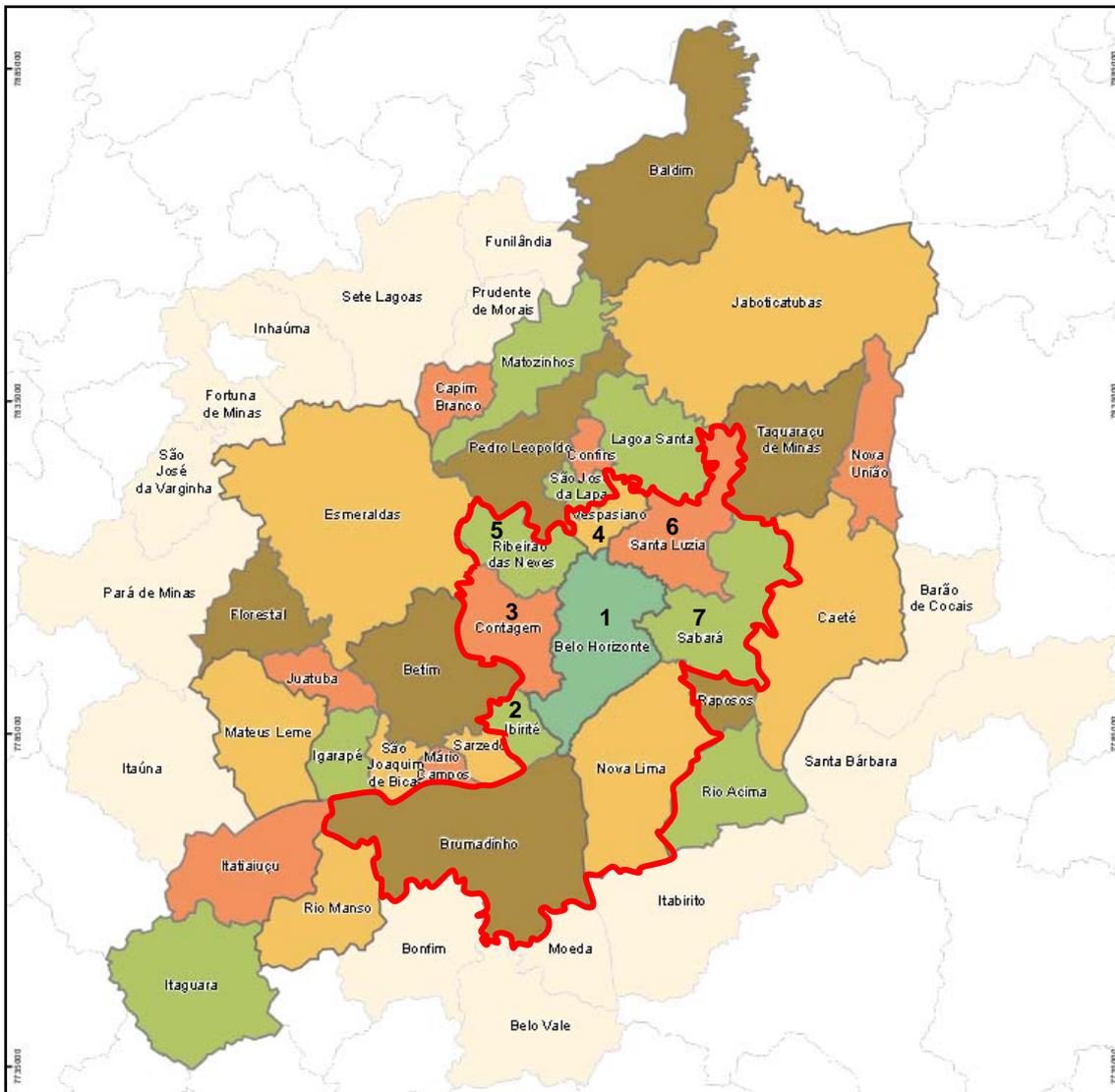
O resultado do questionário, disponível no item 6 da presente pesquisa, foi utilizado para a definição da amostra utilizada na entrevista semiestruturada. Foram recebidas 29 respostas dos 34 questionários encaminhados, totalizando 85% de retorno. 11 bibliotecas declararam no questionário que possuem computador para acesso à internet. São elas:

- a) Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte, Belo Horizonte;
- b) Biblioteca Pública Municipal Anita Cabral de Barros, Ibirité;
- c) Biblioteca Pública Municipal Dr. Edson Diniz, Contagem;
- d) Biblioteca Pública Municipal Guimarães Rosa, Itaguara;
- e) Biblioteca Pública Municipal Herbert Fernandes, Vespasiano;
- f) Biblioteca Pública Municipal Ilka Maria Munhoz Gurgel, Ribeirão das Neves;
- g) Biblioteca Pública Municipal Neuza Henriques da Silva Diniz, Igarapé;
- h) Biblioteca Pública Municipal Osvaldo de Melo, Raposos;
- i) Biblioteca Pública Municipal Pedro Pedralho de Souza Maia, Jaboticatubas;
- j) Biblioteca Pública Municipal Professor Francisco Tibúrcio de Oliveira, Santa Luzia;
- k) Biblioteca Pública Municipal Professor Joaquim Sepúlveda, Sabará.

A partir das 11 instituições listadas foi necessário definir a amostra que compôs a entrevista semiestruturada exigida, primeiramente, pelos diversos deslocamentos e distâncias, em relação à disponibilidade de tempo da entrevistadora. Vale lembrar, também, conforme afirmam Bauer e Gaskell (2008, p. 71), que um grande quantitativo de entrevistas nem sempre aumenta a qualidade da pesquisa ou permite maior compreensão dos dados. Isso porque, segundo os autores, o número de versões da realidade é limitado. “Embora as experiências possam parecer únicas ao indivíduo, as representações de tais experiências não surgem das mentes individuais; em alguma medida, elas são o resultado de processos sociais”. Assim, conclui-se que as observações sobre eventos são, de maneira geral, opiniões compartilhadas, logo, em uma experiência de pesquisa as primeiras entrevistas trazem novidades, mas à medida que vão sendo realizadas as demais, as informações e impressões sobre o fenômeno começam a se repetir, ocorrendo uma “saturação do sentido”.

Dessa forma, foi utilizado para a composição da amostra o critério não probabilístico de proximidade. Foram selecionadas as bibliotecas públicas de sete municípios que fazem limite com a cidade de Belo Horizonte (Figura 4) e que dispõem de computadores para acesso à internet. Nessas instituições foram verificados o acesso oferecido e as iniciativas de inclusão digital e social, bem como o conhecimento e a aplicação das diretrizes exteriores ou locais de inclusão digital.

Figura 4 – Municípios limítrofes ao município de Belo Horizonte



Fonte: BELO HORIZONTE, c2017, adaptado pela autora.

Foram entrevistadas as seguintes instituições:

- a) Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte, Belo Horizonte;
- b) Biblioteca Pública Municipal Anita Cabral de Barros, Ibirité;
- c) Biblioteca Pública Municipal Dr. Edson Diniz, Contagem;
- d) Biblioteca Pública Municipal Herbert Fernandes, Vespasiano;
- e) Biblioteca Pública Municipal Ilka Maria Munhoz Gurgel, Ribeirão das Neves;
- f) Biblioteca Pública Municipal Professor Francisco Tibúrcio de Oliveira, Santa Luzia;
- g) Biblioteca Pública Municipal Professor Joaquim Sepúlveda, Sabará.

### ***5.1.2 Pesquisa documental***

Marconi e Lakatos (2003, p. 174) explicam que a principal característica da pesquisa documental “é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”. No entanto, afirmam que a pesquisa pode ser baseada em fontes que se discriminam como escritas ou não, primárias ou secundárias, contemporâneas ou retrospectivas, variando conforme o objeto e o caráter da pesquisa. Ressaltam a importância de definir claramente os objetivos da pesquisa, sob o risco de confusões diante da grande massa documental disponível. As autoras também chamam a atenção do pesquisador, que deve ter consciência dos riscos relacionados às fontes trabalhadas, que podem ser “inexatas, distorcidas ou errôneas” (p. 176), sendo necessário ter acesso a meios e técnicas que permitam testar a validade e fidedignidade das informações levantadas.

Gil (2002) define a pesquisa documental comparando-a com a pesquisa bibliográfica, pois afirma que ambas são muito semelhantes e se distinguem pela natureza das fontes analisadas: enquanto a pesquisa bibliográfica é baseada em contribuições de autores sobre determinados assuntos, a pesquisa documental “vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa” (GIL, 2002, p. 45). Também esclarece que as fontes da pesquisa documental são mais diversificadas e dispersas que as da pesquisa bibliográfica.

Objetivou-se, com a realização da pesquisa documental, verificar, perante políticas públicas de inclusão digital desenvolvidas nos âmbitos federal, estadual e municipal, aquelas que

poderiam ser direcionadas às bibliotecas. Foram considerados na pesquisa programas, projetos e ações dos governos, incluindo aqueles executados em parceria com empresas, associações, fundações e ações comunitárias.

Devido à fragmentação das políticas de inclusão digital em diversos órgãos do poder público, como aponta Voelcker (2013), para a recuperação dos documentos foi realizada extensa pesquisa em páginas eletrônicas e comunicações oficiais dos seguintes órgãos, além de realização de contato com estes por meio de e-SIC, ouvidoria e atendimento ao usuário (fale conosco):

- a) Senado Federal;
- b) Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e os Ministérios anteriormente constituídos, Ministério das Comunicações e Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovações;
- c) Ministério da Cultura (MinC);
- d) Ministério da Educação (MEC);
- e) Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e sua denominação anterior, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG);
- f) Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais (ALMG);
- g) Câmara dos municípios pesquisados;
- h) Secretarias ou demais divisões às quais a biblioteca pesquisada está vinculada.

Também como fonte documental estão os órgãos relacionados à administração de bibliotecas públicas, sendo pesquisadas as páginas eletrônicas e comunicações dos seguintes:

- a) Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB);
- b) Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP);
- c) Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário (SUBSL) de Minas Gerais.

Além disso, foram analisadas páginas eletrônicas de organizações do terceiro setor, entidades relacionadas à inclusão digital no Brasil, artigos desenvolvidos em periódicos científicos e produções acadêmicas que descrevem análises documentais sobre o tema, como Paiva (2008), Souza (2008), Angelin (2015), Ferraz (2015) e Silva (2015).

Visando uma melhor compreensão das políticas públicas de inclusão digital encontradas, optou-se por classificá-las utilizando a “Matriz de análise de projetos de inclusão digital” (Quadro 3), desenvolvida por Lemos e Costa (2007). A conceituação dos autores de inclusão digital abrange duas formas de inclusão, espontânea e induzida, considerando espontânea aquela inclusão em que o indivíduo está imerso simplesmente por integrar a Sociedade da Informação, e induzida quando este passa a ser assistido por projetos de inclusão, realizados por instituições públicas, não governamentais e privadas. Divide-se, assim, a inclusão digital induzida, objeto da presente pesquisa documental, em três categorias: técnica, cognitiva e econômica, conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 – Matriz de análise de projetos de inclusão digital

INCLUSÃO DIGITAL	
Espontânea	Induzida
<p>Formas de acesso e uso das TICs em que os cidadãos estão imersos com a entrada da sociedade na era da informação, tendo ou não formação para tal uso. A simples vivência em metrópolis coloca o indivíduo em meio a novos processos e produtos em que ele terá que desenvolver capacidades de uso das TICs. Como exemplo podemos citar: uso de caixas eletrônicos de bancos, cartões de crédito com <i>chips</i>, <i>smart cards</i>, telefones celulares, etc.</p>	<p>Projetos induzidos de inclusão às tecnologias eletrônicas e às redes de computadores executados por empresas privadas, instituições governamentais e/ou não governamentais.</p> <p>Três categorias de Inclusão Digital Induzida:</p> <p><b>Técnica</b> - Destreza no manuseio do computador, dos principais <i>softwares</i> e do acesso à Internet. Estímulo do capital técnico.</p> <p><b>Cognitiva</b> – autonomia e independência no uso complexo das TICs. Visão crítica dos meios, estímulo dos capitais cultural, social e intelectual. Prática social transformadora e consciente. Capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea.</p> <p><b>Econômica</b> - capacidade financeira em adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e <i>softwares</i> básicos. Reforço dos quatro capitais (técnico, social, cultural, intelectual).</p>

Fonte: LEMOS; COSTA, 2007, p. 43.

A partir da identificação das políticas públicas de inclusão digital desenvolvidas pelo Governo Federal, pelo Estado de Minas Gerais e pelos municípios investigados, a saber, Belo Horizonte, Contagem, Ibirité, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia e Vespasiano, foi realizada uma categorização utilizando como fator de análise a biblioteca, verificando as políticas que citam a instituição em suas definições, as que poderiam ser aplicadas em bibliotecas e aquelas que não se aplicam ao contexto das instituições. Essa análise possibilitou realizar uma integração com a realidade vivenciada pelas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, revelada pela entrevista e especificada a seguir, pois

constatou-se que as bibliotecas públicas que disponibilizam computadores com acesso à internet foram amparadas por políticas públicas de inclusão digital.

### ***5.1.3 Entrevista semiestruturada***

A terceira etapa da pesquisa constituiu-se de entrevista, método bastante empregado em pesquisas de caráter qualitativo, de acordo com Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2002, p. 168), pois “permite tratar de temas complexos que dificilmente poderiam ser investigados adequadamente através de questionários, explorando-os em profundidade”. Na aplicação das entrevistas qualitativas há pouca estruturação e rigidez, pois a intenção da pesquisa é compreender os significados atribuídos pelos sujeitos a situações, eventos, processos e atividades nos ambientes em que estão inseridos. Os autores explicam que a entrevista pode ser o único instrumento de coleta de dados da pesquisa ou pode ser utilizada em combinação com outro método, como a observação participante.

Quanto à sua composição, podem ser caracterizadas como estruturadas, com perguntas previamente elaboradas, cuja conversa segue exatamente o que foi proposto, e abertas ou não estruturadas, quando o entrevistador aborda o assunto livremente (MINAYO, 2002). A forma que aglutina aspectos das duas modalidades, e que foi utilizada na presente pesquisa, é a entrevista semiestruturada, que, conforme Laville e Dionne (1999, p. 188), consiste em uma “série de perguntas abertas, feitas verbalmente em uma ordem prevista, mas na qual o entrevistador pode acrescentar perguntas de esclarecimento”. Manzini (1991) complementa a questão:

Na entrevista semi-estruturada, a resposta não está condicionada a uma padronização de alternativas formuladas pelo pesquisador como ocorre na entrevista com dinâmica rígida. Geralmente, a entrevista semi-estruturada está focalizada em um objetivo sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista (MANZINI, 1991, p. 154).

A entrevista foi realizada com os gestores das bibliotecas selecionadas a partir do questionário já aplicado, ou seja, sete bibliotecas, tendo em vista entender a constituição dos espaços de acesso à internet disponíveis, verificar se as políticas públicas desenvolvidas pelos governos têm, de fato, atingido as bibliotecas públicas municipais que oferecem o serviço de acesso à internet e averiguar se há alguma prática de inclusão digital e social nas instituições.

A amostra da entrevista foi composta pelas bibliotecas que responderam ao questionário informando que possuem computadores para acesso à internet disponíveis à comunidade e que estão situadas em municípios vizinhos ao município de Belo Horizonte. Assim, integraram o grupo analisado as bibliotecas, constantes na subseção 5.1.1:

- a) Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte, Belo Horizonte;
- b) Biblioteca Pública Municipal Anita Cabral de Barros, Ibitaré;
- c) Biblioteca Pública Municipal Dr. Edson Diniz, Contagem;
- d) Biblioteca Pública Municipal Herbert Fernandes, Vespasiano;
- e) Biblioteca Pública Municipal Ilka Maria Munhoz Gurgel, Ribeirão das Neves;
- f) Biblioteca Pública Municipal Professor Francisco Tibúrcio de Oliveira, Santa Luzia;
- g) Biblioteca Pública Municipal Professor Joaquim Sepúlveda, Sabará.

As entrevistas semiestruturadas foram realizadas nos próprios locais das bibliotecas no período de 28 de agosto a 22 de setembro de 2017.

O roteiro da entrevista, disponível no Apêndice B, compreende questões que verificaram o alcance das políticas públicas de inclusão digital nas bibliotecas públicas municipais, identificaram qual a política que ampara a iniciativa de inclusão digital oferecida pela instituição, quais as ações realizadas nos espaços para a promoção da cidadania e desenvolvimento de competências para o uso das tecnologias e qual a percepção do gestor a respeito do acesso à internet na biblioteca e das políticas públicas disponíveis, além da averiguação do perfil do usuário que frequenta os espaços. Nas entrevistas também foram exploradas perguntas do questionário que não foram respondidas pelas instituições pesquisadas.

## 6 RESULTADOS

Nesse capítulo da dissertação, apresentam-se os resultados da pesquisa realizada, referentes ao questionário preliminar aplicado para identificação das bibliotecas que integraram a amostra da entrevista semiestruturada, aos dados obtidos com a pesquisa documental das políticas públicas de inclusão digital e à entrevista semiestruturada realizada com gestores de sete bibliotecas da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

### 6.1 O acesso à internet para a comunidade nas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte – Questionário aplicado

Para compreensão do cenário de disponibilização de computadores com acesso à internet pelas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte foi elaborado um questionário. Conforme descrito na seção 5.1.1, o questionário foi encaminhado por *e-mail* às 34 bibliotecas públicas municipais da RMBH. Para a construção e envio do questionário, foi utilizado o recurso disponível pela empresa Google, o Google Formulários, por permitir a integração de diferentes serviços, como o servidor de *e-mails*, o gerenciador de formulários e o editor de planilhas eletrônicas. O recurso possibilita, ainda, a elaboração, o envio e o acompanhamento das respostas dos questionários. Assim, o serviço facilita a integração dos processos e reduz o tempo de resposta por ser de fácil acesso, por um *link* encaminhado ou pela fixação do questionário no próprio corpo do *e-mail*.

O questionário foi enviado inicialmente no dia 16 de janeiro de 2017. No dia 10 de fevereiro foi realizada uma conferência nos *e-mails* das instituições que não retornaram utilizando o buscador do Google, tendo em vista verificar algum outro endereço eletrônico para o qual pudesse ser encaminhado novamente o formulário. Foi realizado um reenvio para os *e-mails* das bibliotecas públicas municipais. Até o dia 2 de março de 2017 foram recebidas dez respostas das bibliotecas públicas dos seguintes municípios:

- a) Brumadinho;
- b) Caeté;
- c) Contagem;
- d) Igarapé;
- e) Mário Campos;
- f) Mateus Leme;

- g) Matozinhos;
- h) Rio Manso;
- i) Sabará;
- j) Santa Luzia.

A segunda forma utilizada para a coleta dos dados do questionário foi a ligação telefônica. Por esse meio foi possível localizar grande parte das bibliotecas. Quando questionadas sobre o recebimento do questionário por *e-mail*, a maioria disse não ter recebido ou não verificar com frequência o *e-mail* da biblioteca. Uma biblioteca confirmou ter recebido, mas disse não se sentir à vontade para responder o questionário, afirmando que o contato por telefone é mais bem aceito para o profissional. Contudo, a realização da pesquisa por telefone reduziu a possibilidade de resposta de algumas perguntas, pois muitos funcionários não se mostraram dispostos a responder questões que demandavam estatísticas, como a média de pessoas que frequentam o espaço dos computadores por dia, o tempo de disponibilidade dos computadores na biblioteca e a idade dos equipamentos disponíveis. Essas questões foram mais exploradas nas entrevistas semiestruturadas com os gestores das instituições.

Das 34 instituições pesquisadas, 29 bibliotecas foram contatadas e responderam sobre a presença de computadores para acesso à internet pela comunidade. Cinco bibliotecas públicas não foram localizadas, mesmo com a tentativa de contato com a Prefeitura das localidades.

São elas:

- a) Biblioteca Pública Municipal Professor Fábio Lucas, Esmeraldas;
- b) Biblioteca Pública Municipal Antônia Joaquina Ferreira Pena, Itatiaiuçu;
- c) Biblioteca Pública Municipal Francisco Mendes, Capim Branco;
- d) Biblioteca Pública Municipal José Quirino dos Reis, Baldim;
- e) Biblioteca Pública Municipal Izaura Thuribia Marques, Taquaraçu de Minas.

As instituições que responderam ao questionário são as listadas no Quadro 4:

Quadro 4 – Instituições que responderam ao questionário

<b>Município</b>	<b>Identificação da biblioteca</b>
Belo Horizonte	Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte
Betim	Biblioteca Pública Municipal Leonor de Aguiar Batista
Brumadinho	Biblioteca Pública Municipal Tarcísio Friche Passo
Caeté	Biblioteca Pública Municipal Dr. Hezick Muzzi
Confins	Biblioteca Pública Municipal Raimunda Marques dos Santos
Contagem	Biblioteca Pública Municipal Dr. Edson Diniz
Florestal	Biblioteca Pública Municipal Professor Raymundo Brito Passos Pinheiro
Ibirité	Biblioteca Pública Municipal Anita Cabral de Barros
Igarapé	Biblioteca Pública Municipal Neuza Henriques da Silva Diniz
Itaguara	Biblioteca Pública Municipal Guimarães Rosa
Jaboticatubas	Biblioteca Pública Municipal Pedro Pedralho de Souza Maia
Juatuba	Biblioteca Pública Municipal Maria Augusta Moreira
Lagoa Santa	Biblioteca Pública Municipal Padre Agenor de Assis Alves Pinto
Mário Campos	Biblioteca Pública Municipal de Mário Campos
Mateus Leme	Biblioteca Pública Municipal Geraldo Alves de Oliveira
Matozinhos	Biblioteca Pública Municipal João Batista Teixeira
Nova Lima	Biblioteca Pública Municipal Anésia de Matos Guimarães
Nova União	Biblioteca Pública Municipal Cardeal Dom Carlos de Vasconcelos Mota
Pedro Leopoldo	Biblioteca Pública Municipal Dona Sinhazinha
Raposos	Biblioteca Pública Municipal Osvaldo de Melo
Ribeirão das Neves	Biblioteca Pública Municipal Ilka Maria Munhoz Gurgel
Rio Acima	Biblioteca Pública Municipal Machado de Assis
Rio Manso	Biblioteca Pública Municipal de Rio Manso
Sabará	Biblioteca Pública Municipal Professor Joaquim Sepúlveda
Santa Luzia	Biblioteca Pública Municipal Professor Francisco Tibúrcio de Oliveira
São Joaquim de Bicas	Biblioteca Pública Municipal Alcina da Silva Maia
São José da Lapa	Biblioteca Pública Municipal Dona Efigênia Chalita
Sarzedo	Biblioteca Pública Municipal Helena Eustáquia de Souza
Vespasiano	Biblioteca Pública Municipal Herbert Fernandes

Fonte: Dados da pesquisa.

Para melhor visualização e compreensão dos resultados apresentados a seguir, optou-se por fazer referência às bibliotecas utilizando o município em que estão situadas, e não seu nome. Compiladas as respostas dos questionários recebidos, são mostrados os seguintes resultados:

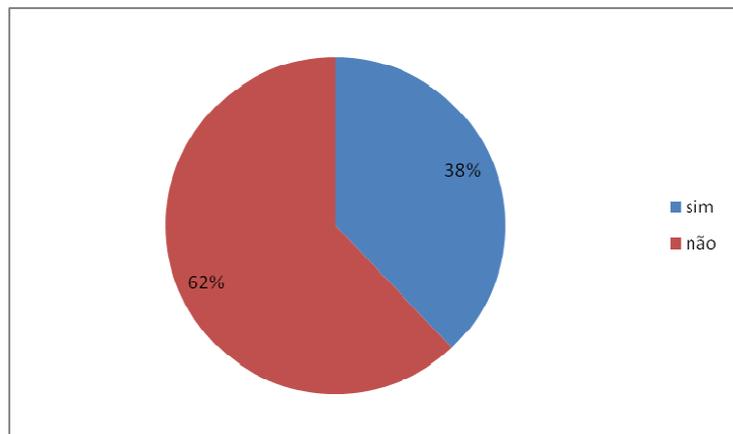
Questão 1 – “A biblioteca oferece aos usuários computadores para acesso à internet?” Esta é a questão-chave do questionário, pois a partir dela seriam definidas as instituições que participariam da etapa de entrevista. Caso a biblioteca não disponibilizasse o acesso, foi solicitado no texto introdutório que preenchessem apenas essa questão. Das 29 respostas recebidas, 11 bibliotecas afirmaram disponibilizar os computadores, enquanto 18 não oferecem o serviço, conforme ilustrado no Quadro 5 e no Gráfico 1.

Quadro 5 – Bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte que oferecem computadores para acesso à internet

<b>Município</b>	<b>Computadores disponíveis</b>
Belo Horizonte	Sim
Betim	Não
Brumadinho	Não
Caeté	Não
Confins	Não
Contagem	Sim
Florestal	Não
Ibirité	Sim
Igarapé	Sim
Itaguara	Sim
Jaboticatubas	Sim
Juatuba	Não
Lagoa Santa	Não
Mário Campos	Não
Mateus Leme	Não
Matozinhos	Não
Nova Lima	Não
Nova União	Não
Pedro Leopoldo	Não
Raposos	Sim
Ribeirão das Neves	Sim
Rio Acima	Não
Rio Manso	Não
Sabará	Sim
Santa Luzia	Sim
São Joaquim de Bicas	Não
São José da Lapa	Não
Sarzedo	Não
Vespasiano	Sim

Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 1 – Bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte que oferecem computadores para acesso à internet

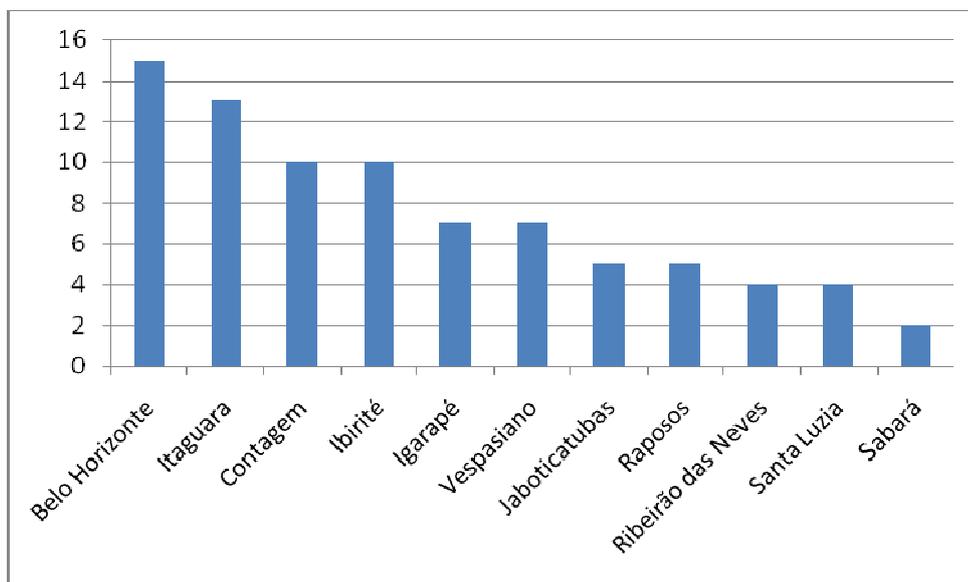


Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, a questão número dois, e as demais constantes no questionário, são o desdobramento da resposta positiva à questão um.

Questão 2 – “Quantos equipamentos estão disponíveis para uso da internet?”. As bibliotecas que contam com o serviço de acesso à internet informaram seu quantitativo, sendo que a biblioteca de Belo Horizonte conta com 15 computadores, a de Itaguara com 13, as de Contagem e Ibirité com 10 computadores, as de Igarapé e Vespasiano com sete computadores, as de Jaboticatubas e Raposos dispõem de cinco máquinas, as de Ribeirão das Neves e Santa Luzia quatro, e a de Sabará conta com dois equipamentos, conforme demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Quantidade de equipamentos disponíveis para conexão à internet nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte



Fonte: Dados da pesquisa.

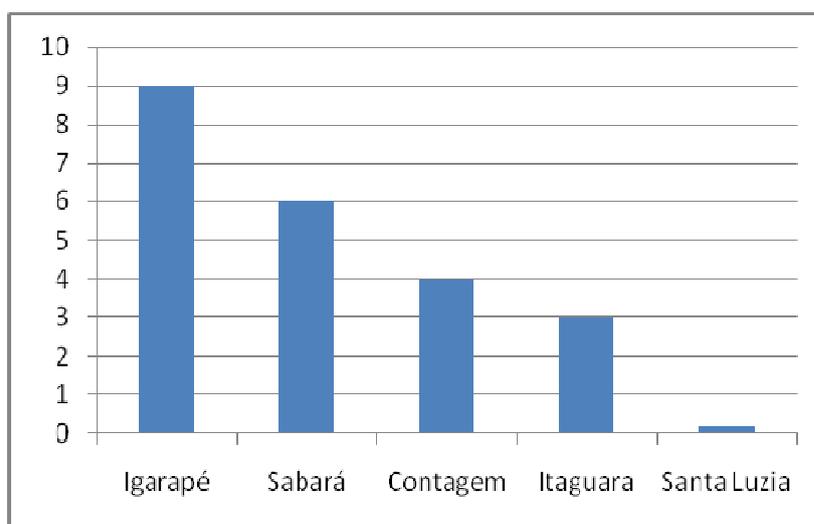
Quanto à questão número três, relativa ao horário de funcionamento do local, as respostas compreenderam o horário comercial, alterando apenas o início do funcionamento entre 8h e 9h e o término às 17h e 18h, coincidindo com o horário de funcionamento da biblioteca.

Duas bibliotecas possuem particularidades: a Biblioteca Pública Municipal de Contagem, que oferece acesso ao espaço apenas no horário de realização dos cursos de informática e a Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte, que atualmente conta com computadores que pertencem à rede Telecentro da Prefeitura de Belo Horizonte, não integrando os serviços da biblioteca. Conforme o responsável pelas informações via telefone, os computadores estão distribuídos no espaço, mas são de responsabilidade de uma funcionária terceirizada e os funcionários da biblioteca não têm nenhuma relação com as máquinas. O telecentro funciona apenas às quartas e quintas-feiras, das 13h às 17h. Essas questões foram mais exploradas durante a entrevista semiestruturada.

Questão 4 – “Qual a média de pessoas que frequentam o espaço por dia?”. O retorno não foi devidamente claro pelos respondentes sobre a medição de frequência na biblioteca ou no uso dos computadores, por isso foi novamente abordada nos questionamentos na entrevista.

Questão 5 – “Há quanto tempo o serviço está disponível na biblioteca?”. A biblioteca do município de Contagem respondeu que os computadores são oferecidos à comunidade há quatro anos, a de Igarapé há nove anos, a de Itaguara há três anos, a de Sabará há seis anos e a de Santa Luzia há dois meses. As seis demais bibliotecas não souberam ou não quiseram responder. Os resultados estão ilustrados no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Período, em anos, que o serviço é oferecido nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte



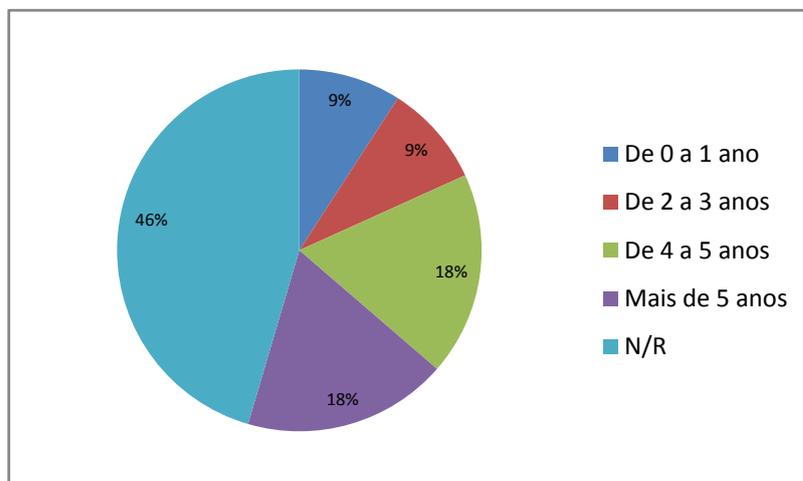
Fonte: Dados da pesquisa.

A pergunta número seis é relacionada aos computadores disponibilizados: “6 – Qual a idade dos equipamentos disponíveis?”. Foram oferecidas quatro opções de respostas:

- a) De 0 a 1 ano;
- b) De 2 a 3 anos;
- c) De 4 a 5 anos;
- d) Mais de 5 anos.

As bibliotecas de Sabará e Ibirité relataram que seus computadores possuem mais de cinco anos. As bibliotecas de Contagem e Igarapé responderam que seus computadores possuem de quatro a cinco anos, os computadores da biblioteca de Itaguara possuem de dois a três anos, os de Santa Luzia, de zero a um ano. As demais bibliotecas não souberam ou não quiseram responder. Os dados estão ilustrados no Gráfico 4:

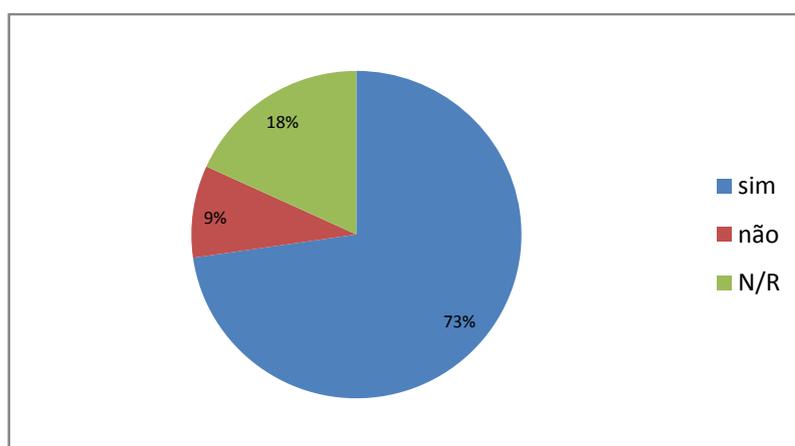
Gráfico 4 – Idade dos equipamentos das bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte



Fonte: Dados da pesquisa.

A questão número sete está relacionada ao serviço de internet oferecido na biblioteca: “7 – A internet oferecida é estável?” e apresenta como respostas as opções sim e não. Os resultados apontam para uma conclusão positiva, pois apenas uma biblioteca, a do município de Contagem, afirma não possuir internet estável, enquanto as demais respondentes: Ibirité, Igarapé, Itaguara, Jaboticatubas, Raposos, Santa Luzia, Sabará e Vespasiano possuem estabilidade no serviço. Duas bibliotecas não souberam ou não quiseram responder. Os resultados estão ilustrados no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Estabilidade da internet disponível nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte

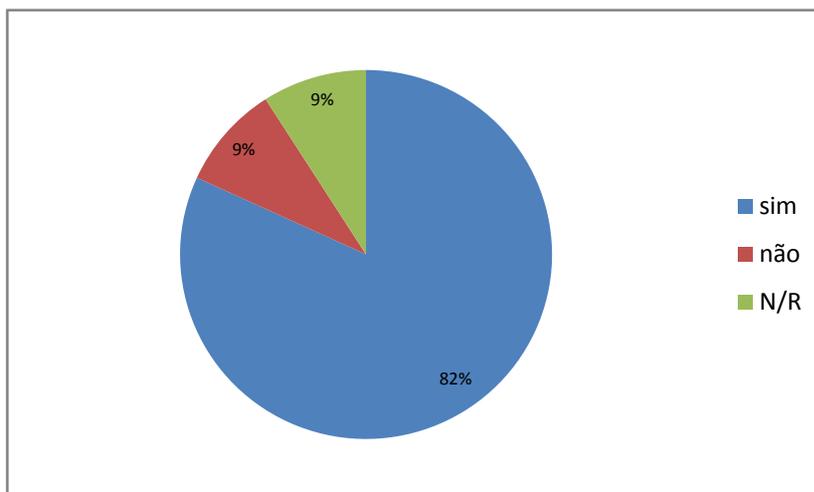


Fonte: Dados da pesquisa.

A pergunta número oito questionava se ocorrem manutenções e consertos periódicos nos equipamentos. Apenas a biblioteca do município de Sabará declara que não possui esse

serviço periodicamente, enquanto Contagem, Ibirité, Igarapé, Itaguara, Jaboticatubas, Raposos, Santa Luzia, Sabará e Vespasiano afirmam que são oferecidas manutenções periódicas em seus computadores. Uma biblioteca não soube ou não quis responder. Os dados estão ilustrados no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Realização de manutenções e consertos periódicos nos computadores das bibliotecas públicas da RMBH



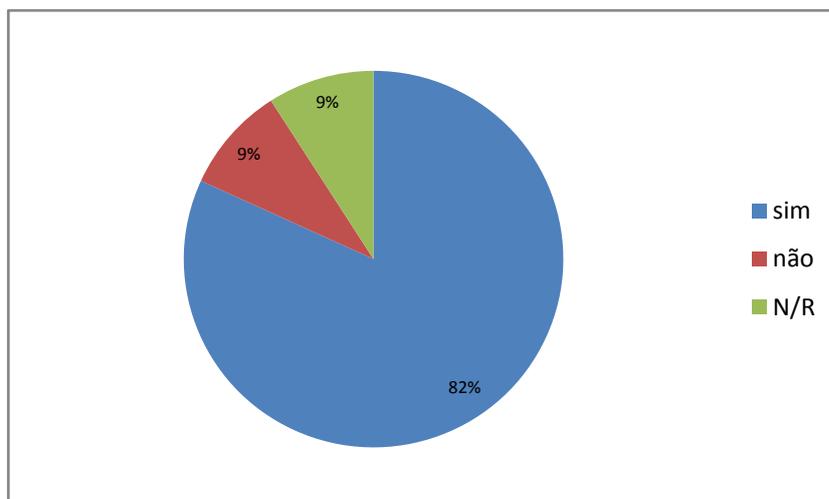
Fonte: Dados da pesquisa.

Por último, a questão número nove interrogava sobre filtros: “9 – Existem filtros ou alguma restrição no acesso ao conteúdo da internet?”. As bibliotecas foram perguntadas sobre a presença de filtros para a navegação na internet. A IFLA orienta sobre a existência e a moderação no uso de filtros, que, em excesso, podem dificultar o livre acesso às informações. De acordo com a instituição:

As pessoas são, em primeiro lugar, as próprias responsáveis por suas atividades de busca de informações, e a elas, portanto, deve ser oferecida a mais ampla gama possível de opções para que decidam por si próprias sobre o que devem ou não acessar pela Internet (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 19).

Apenas a biblioteca do município de Ibirité não utiliza filtros em seus navegadores de internet. Todas as instituições informaram que contam com filtros de navegação em seus equipamentos. Uma instituição não soube ou não quis responder. Os dados estão ilustrados no Gráfico 7.

Gráfico 7 – Presença de filtros na navegação na internet nas bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte



Fonte: Dados da pesquisa.

### ***6.1.1 Considerações sobre o questionário***

Assim, com base nos dados obtidos a partir do questionário, percebe-se que há um número considerável de bibliotecas na Região Metropolitana de Belo Horizonte que oferecem o serviço de acesso à internet: das 29 respostas, 11 apontaram possuir o serviço.

O número de computadores disponibilizados varia de acordo com os municípios, alcançando um número igual ou superior a 10 equipamentos em quatro das 11 cidades que dispõem o acesso. As demais cidades apresentam quantitativos de dois a sete computadores, o que representa um número baixo de máquinas disponíveis aos usuários.

O horário de funcionamento dos serviços coincide, em geral, com o atendimento da biblioteca, compreendendo o horário comercial, das 8h às 18h. Duas instituições apresentam situações específicas que são o atendimento em período reduzido de quatro horas em dois dias na semana e a abertura do espaço apenas durante a realização de cursos de inclusão digital.

Nas respostas sobre o período de disponibilização dos serviços de acesso à internet nas bibliotecas foi constatada uma variação de dois meses a nove anos, não sendo possível identificar semelhanças na constituição dos espaços a partir da resposta a essa pergunta. A idade dos computadores disponíveis não variou com relação ao período de disponibilização do serviço, fato que indica que os computadores não foram substituídos, sendo os mesmos

desde a inclusão do acesso à internet na instituição. Devido às variações, esses pontos foram abordados novamente nas entrevistas semiestruturadas.

Com a realização da pergunta sobre a estabilidade da internet foi possível inferir que o acesso tem sido favorável nas instituições, já que mais de 70% dos respondentes afirmaram que a conexão é estável. Também com relação a manutenções e consertos periódicos houve um retorno positivo, pois mais de 80% das instituições recebem atendimento habitual.

A questão levantada sobre a presença de filtros de navegação indicou que a maioria das instituições utilizam o recurso, apenas um respondente afirma não utilizar. Esse fato também foi determinante para a inclusão de uma questão no roteiro da entrevista, que possibilitou abordar melhor essa condição nas instituições pesquisadas.

## **6.2 Políticas públicas de inclusão digital**

A realização da pesquisa documental se deu a partir do levantamento das políticas públicas de inclusão digital desenvolvidas nas esferas federal, estadual, compreendendo o Estado de Minas Gerais, e municipal, abrangendo os municípios que abrigam as bibliotecas que compõem as unidades analisadas na entrevista semiestruturada: Belo Horizonte, Contagem, Ibirité, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia e Vespasiano.

Nesta etapa da pesquisa objetivou-se identificar as políticas públicas de inclusão digital já implantadas verificando a construção de propostas que se adequam às bibliotecas, possibilitando a realização de práticas relacionadas à democratização do acesso às tecnologias de informação e comunicação nas instituições. Situadas como objeto de estudo da presente pesquisa, as bibliotecas públicas municipais são, como o nome aponta, instituições mantidas pelos municípios, cumprindo a função constitucional do Estado brasileiro de garantia de acesso à informação e à leitura (MACHADO; CALIL JUNIOR; AQUILES, 2014). As ações desenvolvidas nessas entidades são, em grande parte, impulsionadas por políticas públicas.

Para a pesquisa documental foram considerados programas, projetos e ações dos governos, incluindo aqueles executados em parceria com empresas, associações, fundações e ações comunitárias. Foi realizada a descrição das políticas públicas de inclusão digital encontradas, estabelecendo os objetivos, segundo a definição de Lemos e Costa (2007), que abrangem as

dimensões econômica, técnica e cognitiva, sendo a econômica relacionada ao fornecimento de recursos para aquisição de equipamentos e internet, a técnica diz respeito à disponibilização de equipamentos e da rede de internet para a realização do acesso pela população, e a cognitiva corresponde ao desenvolvimento de estratégias que possibilitem o uso crítico das tecnologias, de forma autônoma, e a possibilidade de aplicação dos recursos digitais em atividades pessoais, profissionais e comunitárias, contribuindo para o desenvolvimento social (LEMOS; COSTA, 2007).

Para a identificação das políticas públicas elaboradas pelas três esferas de governo seguiu-se as seguintes estratégias, conforme determinado no item 5.1.2:

- a) Pesquisa em páginas eletrônicas dos órgãos governamentais;
- b) Busca em repositórios e bibliotecas digitais dos órgãos governamentais e no acervo e documentos arquivados nas bibliotecas visitadas para realização da entrevista semiestruturada proposta pela presente pesquisa;
- c) Leitura de estudos acadêmicos que apontem políticas públicas de inclusão digital e políticas públicas voltadas às bibliotecas públicas;
- d) Envio de solicitação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), disponível no âmbito federal e estadual, na Ouvidoria disponível para solicitação de informações das prefeituras de Belo Horizonte, Sabará e Santa Luzia, e canais de atendimento ao usuário (Fale Conosco) dos demais municípios pesquisados: Contagem, Ibirité, Ribeirão das Neves e Vespasiano.

A seguir são apresentadas as políticas públicas de inclusão digital encontradas.<sup>7</sup>

### ***6.2.1 Políticas públicas de inclusão digital federais***

A pesquisa em âmbito federal apresentou dificuldades relacionadas à transparência ativa dos dados públicos, pois conteúdos que estavam disponíveis para acesso no *site* de alguns ministérios extintos em 2016 não foram mais identificados. As pesquisas de termos livres realizadas em mecanismos de busca remetiam a páginas de ministérios, como o Ministério das

---

<sup>7</sup> Importante ressaltar que a síntese exposta está amparada nos textos constitutivos das políticas públicas de inclusão digital, não correspondendo, necessariamente, à sua real aplicação e implementação. A análise não está pautada na execução dos programas identificados.

Comunicações, órgão regulador de várias políticas de inclusão digital identificadas. Mas a alteração do domínio da página para a do novo ministério que integra a pasta das comunicações, o Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC), não preservou as informações dispostas anteriormente, não sendo possível o acesso a documentos, legislações e informações abrigadas pelo Ministério das Comunicações.

Esse fato comprometeu a averiguação da vigência de algumas políticas públicas pesquisadas. Foram realizadas várias consultas ao e-SIC, objetivando clarear essa questão, além de solicitações relacionadas a resultados de editais de consulta pública, que não foram apontados em buscas no Diário Oficial da República Federativa da União. O retorno contribuiu parcialmente ao desenvolvimento da pesquisa, pois algumas respostas não corresponderam ao perguntado, sendo necessário recorrer a recursos oferecidos pelo canal, que também não atenderam ao solicitado.

Os principais documentos a serem considerados na pesquisa são os documentos oficiais: leis, decretos e portarias, emitidos pelo Governo Federal e seus órgãos. No entanto, para melhor compreensão de algumas políticas, diante da dificuldade em encontrar registros governamentais, foi necessário utilizar fontes advindas de noticiários, tomando o cuidado de observar a procedência das informações e a imparcialidade da notícia, contendo falas de autoridades envolvidas na execução das políticas e indicações de documentos oficiais.

Foram identificados 19 programas e projetos de inclusão digital desenvolvidos pelo Governo Federal, entre os anos de 1997 e 2017, constituindo iniciativas de vários ministérios e compondo principalmente a dimensão técnica das políticas públicas de inclusão digital, conforme Lemos e Costa (2007), a qual se volta à disponibilização de equipamentos e de rede de internet. As políticas públicas identificadas estão dispostas a seguir.

#### *6.2.1.1 Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional – ProInfo Integrado*

Também chamado Programa Nacional de Tecnologia Educacional e Programa Nacional de Informática na Educação, nomenclatura assumida em sua instituição, por meio da Portaria nº 522, de 9 de abril de 1997, do Ministério da Educação e do Desporto (BRASIL, 1997). O ProInfo Integrado é um programa que tinha por objetivo “promover o uso pedagógico da informática na rede pública de educação básica” (BRASIL, [200-]a).

O governo trabalhava em integração com estados, municípios e Distrito Federal, oferecendo computadores, recursos digitais e conteúdos educacionais, enquanto estes atuavam oferecendo “estrutura adequada para receber os laboratórios e capacitar os educadores para uso das máquinas e tecnologias”. Para integração ao ProInfo era necessário realizar um cadastro pelo município. Escolas urbanas e rurais poderiam ser atendidas pelo Programa, desde que se enquadrassem nos critérios definidos (BRASIL, [200-]a).

O Ministério da Educação oferecia às escolas um laboratório de informática contendo servidor de rede, estações de trabalho, monitores, roteador, impressora e mobiliário. Conforme informação do Ministério, os recursos multimídia e conteúdos didáticos digitais “são oferecidos pelo Portal do Professor, pela TV Escola e DVD Escola, pelo Domínio Público<sup>8</sup> e pelo Banco Internacional de Objetos Educacionais<sup>9</sup>” (BRASIL, c2016a).

Não foi possível identificar a continuidade da política. As informações constantes nas páginas do Ministério da Educação não apontam dados atualizados.

#### 6.2.1.2 Programa Telecentros de Informação e Negócios (TIN)

Segundo informações do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, o Programa Telecentros de Informação e Negócios foi “concebido no âmbito do Fórum Permanente da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, teve início em 2001 e foi criado com parceria do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome”. Visando à inserção do micro e pequeno empresário na Sociedade da Informação, o Programa se desenvolveu em todo o país, recebendo inclusive prêmios internacionais por sua atuação — Prêmio B2B e World Summit Award (WSA), categoria e-Inclusion — (MDIC..., 2008). Apresentava como objetivos:

criar um ambiente voltado para oferta de cursos e treinamentos presenciais e à distância, além de informações e oportunidades de negócios, com alvo no fortalecimento das condições de competitividade da microempresa e da empresa de pequeno porte e no estímulo à criação de novos empreendimentos. O programa serve também como instrumento para

<sup>8</sup> DOMÍNIO PÚBLICO. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp>>. Acesso em: 23 out. 2017.

<sup>9</sup> BANCO INTERNACIONAL DE OBJETOS EDUCACIONAIS. Disponível em: <<http://objetoseducacionais2.mec.gov.br/>>. Acesso em: 23 out. 2017.

aproximar os empresários, as instituições públicas e privadas, as organizações não-governamentais e a sociedade em geral (MDIC..., 2008).

O Programa oferecia a seguinte estrutura de telecentro: servidor, computadores, *hardwares*, *softwares* básicos e de aplicação para comércio eletrônico e aplicativos comerciais, conteúdo voltado ao empreendedorismo e suporte (COMITÊ TEMÁTICO DE INFORMAÇÃO, [200-]).

Conforme Cleto (2010), os telecentros eram disponibilizados para as seguintes entidades:

(I) ONGs, reconhecidas como organizações de utilidade pública sem fins lucrativos; (II) organizações de direito privado de interesse público (OSCIPs), reconhecidas pelo Ministério da Justiça sem fins lucrativos; e, (III) entidades de Direito Público dos Governos Federal, Estadual ou Municipal, que atuem em áreas de desenvolvimento social.

Em 2006 foi criada a Associação Telecentro de Informação e Negócios (ATN), uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento e na sustentação de telecentros. Dedicase também ao oferecimento de cursos de alfabetização digital, formação profissional e graduação e pós-graduação a distância. Observa-se a manutenção de parcerias com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, da Ciência, Tecnologia e Inovação, Comunicações e do Desenvolvimento Social e Combate à Fome em suas ações, reforçadas também no Prêmio Inclusão Digital e Empreendedorismo Social, anteriormente tratado como Prêmio Telecentros Brasil, reconhecendo e premiando as iniciativas de promoção da inclusão digital e empreendedorismo social brasileiro (ASSOCIAÇÃO TELECENTRO DE INFORMAÇÃO E NEGÓCIOS, 2006).

Não foi possível identificar a continuidade do Programa no âmbito dos Ministérios, mas a Associação Telecentro de Informação e Negócios vem desempenhando várias ações relacionadas à inclusão digital e empreendedorismo, conforme dados disponíveis na página da instituição, que indica, além das atividades antes descritas, a realização de cursos em parceria com a empresa Microsoft e oficinas de empreendedorismo social (ASSOCIAÇÃO TELECENTRO DE INFORMAÇÃO E NEGÓCIOS, c2017).

### 6.2.1.3 Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC)

Definido pela Portaria nº 256, de 13 de março de 2002, do Ministério das Comunicações, objetiva “disseminar meios que permitam a universalização do acesso às informações e serviços do governo, por meio eletrônico” (BRASIL, 2002).

No ano de 2002 foi lançado um edital de licitação para contratação da empresa que iniciaria as ações do Programa GESAC, executando as atividades de redes e serviços demandadas pelo Programa. Esse edital apontava, além das localidades cobertas e a quantidade de pontos eletrônicos de presença, as seguintes condições:

- O Programa GESAC contará com terminais públicos de acesso, isolados ou agrupados em unidades de atendimento ao público;
- O uso dos terminais que compõem as unidades do GESAC será gratuito para acesso a informações e serviços de governo:  
.gov .edu .mil .org
- Para acesso a outros conteúdos o uso será cobrado, podendo, também, ser patrocinado:  
.com
- Para o último caso, haverá definição de espaço e formas de identificação física e eletrônica do patrocinador (SILVEIRA NETO, 2004, p. 11).

A norma geral do Programa GESAC foi aprovada por meio da Portaria nº 2.662, de 13 de novembro de 2014, do Ministério das Comunicações (BRASIL, 2014a). Nela são apresentados os objetivos, os beneficiários do Programa, as competências, além de regras gerais, como a forma de adesão ao Programa, instalação e cancelamento de pontos de presença. Os objetivos do Programa GESAC apontados pelo documento são:

- I - promover a inclusão digital, por meio do fornecimento de conexão à internet em banda larga;
- II - apoiar comunidades em estado de vulnerabilidade social, localizadas em áreas rurais, remotas e nas periferias urbanas;
- III - ampliar o provimento de acesso à internet em banda larga para instituições públicas, com prioridade para regiões remotas e de fronteira;
- IV - apoiar órgãos governamentais em ações de governo eletrônico;
- V - contribuir para a ampliação do acesso à internet em consonância com o Plano Nacional de Banda Larga;
- VI - fomentar o desenvolvimento de projetos comunitários, apoiando os processos de formação para a inclusão digital e a constituição de redes de conhecimento; e
- VII - apoiar pesquisas, em locais isolados e com pouca oferta de serviços de conexão em banda larga, que necessitem de coleta e transmissão de dados via internet (BRASIL, 2014a).

Conforme informações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, o Programa, coordenado pelo mesmo órgão, “é direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, em todo o Brasil, que não têm outro meio de serem inseridas no mundo das tecnologias da informação e comunicação”. O Programa está em vigência atualmente.<sup>10</sup>

#### *6.2.1.4 Projeto Casa Brasil*

Projeto instituído em 2003 pela articulação entre Casa Civil, Ministérios da Educação, Ciência e Tecnologia, Comunicações, Cultura e Planejamento, Orçamento e Gestão, bancos e empresas estatais. Compreendia ações que tinham por objetivo a promoção da inclusão digital, acesso à cultura, arte, entretenimento e conhecimento para transformação da realidade social de comunidades, por meio do incentivo à participação social e desenvolvimento local, situadas em áreas de baixo índice de desenvolvimento humano (BRASIL, 2016c).

A partir do Decreto de 10 de março de 2005, foi instituído o Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil (CGPCB), alterado posteriormente pelo Decreto de 8 de outubro de 2009 (BRASIL, 2009a). O CGPCB ficaria responsável pela gestão e aplicação dos recursos financeiros, estabelecimento de critérios para seleção dos municípios selecionados para recebimento do Programa, assim como a alocação dos recursos de implantação e manutenção, aprovação e avaliação do plano de trabalho do projeto, acompanhamento e monitoramento da implantação e desempenho do projeto e elaboração de regimento interno (BRASIL, 2005a).

Conforme Brandão e Tróccoli (2006, p. 538), o projeto visava à instalação de unidades denominadas Casa Brasil, contendo seis módulos compostos por:

[...] telecentro com 20 microcomputadores para uso livre pela comunidade, capacitação e oficinas especializadas; um Auditório para atender um público mínimo de 50 pessoas; uma Biblioteca Popular com sala de leitura aberta à comunidade; um Laboratório Multimídia para a criação de conteúdos, capacitação e difusão interna e externa da produção e bens culturais; uma Oficina de Rádio Comunitária para a difusão e comunicação comunitária via web; um Laboratório de Ciências ou, alternativamente, Laboratório de Informática (Montagem e Manutenção de Computadores) para promover a divulgação da ciência e para a capacitação em reciclagem de equipamentos e microcomputadores.

---

<sup>10</sup> Informação recebida via e-SIC, processo número 01390.000870/2017-51. BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Inclusão digital**. Brasília, DF, 29 ago. 2017.

Em 2006 o Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil instituiu a Resolução nº 1, de 4 de julho de 2006, considerando que:

Centros Vocacionais Tecnológicos – CVT's e o Projeto Casa Brasil possuem entre seus objetivos difusão tecnológica, popularização da ciência, promoção da inclusão digital e social, desenvolvimento regional e local sustentável e profissionalização por meio da capacitação tecnológica; resolve:

Art. 1º Fica estabelecido que cada uma das 90 unidades do Projeto Piloto Casa Brasil funcionará como um Centro Vocacional Tecnológico (BRASIL, 2006a).

Não foi possível identificar a continuidade do Projeto, as últimas informações a respeito são referentes ao ano de 2009.

#### *6.2.1.5 Programa Telecentro da Pesca Maré*

O Programa Telecentro da Pesca Maré foi instituído em 2004 pelo Ministério da Pesca e Aquicultura. Era realizado em parceria com o Banco do Brasil, que cedia os computadores, e a internet era disponibilizada a partir do Programa GESAC do Ministério das Comunicações. Com a instalação dos telecentros, pretendia-se oferecer outras formas de comunicação e capacitação dos pescadores, aquicultores e demais membros das colônias pelo meio digital (PROGRAMA..., 2011).

Conforme Carvalho e Callou (2008, p. 71), o objetivo do Programa era

capacitar comunidades pesqueiras no uso das tecnologias de informação e comunicação com vistas a potencializar a organização de colônias e associações e sua inserção no mundo digital, democratizando o acesso à informação com a utilização de software livre.

A aproximação do Programa Telecentros da Pesca com a biblioteca se deu a partir da aplicação do Projeto Minibibliotecas da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa). O espaço físico onde estavam presentes os telecentros passaram a abrigar o acervo doado, contribuindo para a aquisição de conhecimentos e transformação social. Conforme cita a Embrapa:

[...] o projeto Minibibliotecas amplia a fonte de consultas para os pescadores e as suas famílias. Todos têm à sua disposição um acervo variado,

constituído por livros, cartilhas, vídeos e CDs. O material complementa as informações dos cursos técnicos com conhecimentos gerados pela pesquisa agropecuária. Além de pesca e aquicultura, o acervo aborda questões ambientais, associativismo, plantio de hortas, cultivo de frutas e criação de pequenos animais, que possam proporcionar mais alimentos e oportunidades de geração de renda para os pescadores e os seus familiares (MINIBIBLIOTECAS, 2011).

Nesse programa, especificamente, o telecentro abriu caminhos com a disponibilização de informações digitais para que a biblioteca se colocasse como um instrumento necessário à comunidade atendida.

Não foi possível identificar a continuidade do Programa, as últimas informações recuperadas sobre ele são datadas de 2014.

#### *6.2.1.6 Programa Telecentros Comunitários*

O Programa Telecentros Comunitários, instituído pelo Ministério das Comunicações em 2004 (BRASIL, [201-]a), fornecia *kits* para instalação de telecentros em municípios brasileiros. Por meio da disponibilização de espaços com acesso à internet, favorecendo a inclusão digital, buscava-se garantir desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas. Segundo o Governo Federal:

Os kits telecentros são destinados a prefeituras brasileiras, prioritariamente para instalação de telecentros em bibliotecas públicas municipais, comunidades quilombolas, extrativistas e indígenas; assentamentos rurais e as entidades selecionadas pelo programa Telecentros.BR (BRASIL, [201-]a, p. 439).

As prefeituras eram encarregadas de fornecer o espaço físico e a infraestrutura para instalação, além de se tornarem responsáveis pelo funcionamento dos telecentros. A composição do *kit* telecentro está disposta no Quadro 6, a seguir.

Quadro 6 – Composição do *kit* telecentro do Programa Telecentros Comunitários

Tipo do material	Descrição
Equipamentos de Informática	01 servidor de telecentro
	10 estações de trabalho
	11 estabilizadores
	01 roteador sem fio
	01 impressora a laser
	01 câmera para monitoramento remoto
Equipamento Audiovisual	01 projetor multimídia
Mobiliários	21 cadeiras
	01 mesa do professor
	01 armário baixo
	11 mesas para computador
	01 mesa para impressora

Fonte: ALMEIDA, 2010, p. 164.

A primeira etapa de adesão ao Programa foi publicada pelo Edital de Chamada Pública nº 1/2006, disponível no *Diário Oficial da União* de 1º de novembro de 2006, atingindo, de acordo com o governo, 98% dos municípios brasileiros. A segunda etapa, conforme notícia que aponta declarações do Coordenador-Geral de Acompanhamento de Projetos Especiais do Ministério das Comunicações em 2010, Carlos Paiva, seria a conexão das bibliotecas públicas brasileiras (PROGRAMA..., 2010).

Nesse sentido, a distribuição dos *kits* telecentros às bibliotecas públicas se deu a partir de uma integração entre o Programa Telecentros Comunitários com o Programa Mais Cultura, do Ministério da Cultura, fornecendo recursos para aplicação nas instituições. Essa parceria foi esclarecida em notícia veiculada pelo *Diário Oficial dos Municípios do Estado do Maranhão*, que contém uma entrevista com o coordenador Carlos Paiva, de outubro de 2009:

Ao todo, 410 bibliotecas públicas serão beneficiadas com a instalação de 4.100 computadores ligados à internet. A ação é possível graças a uma parceria do Ministério da Cultura, que repassou ao Ministério das Comunicações cerca de R\$ 9 milhões por meio de um Termo de Descentralização de Crédito. O Ministério das Comunicações fez um aditivo ao contrato de licitação dos 6,2 mil kits para a primeira etapa do Programa Telecentros Comunitários, em 2007, e adquiriu mais 410 kits para o programa Mais Cultura (BIBLIOTECAS..., 2009).

Para normatizar o funcionamento dos telecentros doados pelo Ministério das Comunicações foi publicada a Portaria nº 13, de 1º de outubro de 2012, pelo Ministério das Comunicações, com o objetivo de estabelecer “diretrizes para o funcionamento dos telecentros disponibilizados aos Municípios selecionados por meio do Edital de Chamada Pública Nº

1/2006” (BRASIL, 2012a). O documento aponta diretrizes e responsabilidades dos municípios que receberam os *kits* telecentros.

Não foi possível identificar a continuidade do Programa. As últimas informações a respeito são do ano de 2012.

#### 6.2.1.7 Projeto Computadores para Inclusão

Lançado em 2004 pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e executado a partir de 2005, o Projeto Computadores para Inclusão tem o objetivo de proporcionar a inclusão digital “por meio da recuperação de equipamentos de informática usados e sua doação, em plenas condições de funcionamento, a telecentros comunitários, escolas públicas, bibliotecas e outros projetos considerados de impacto estratégico” (BRASIL, 2011c, p. 2).

As ações do Projeto são desenvolvidas utilizando os Centros de Recondicionamento de Computadores (CRCs), unidades desenvolvidas com infraestrutura para “realizar, em larga escala, a recepção, recuperação e destinação de computadores usados, descartados por órgãos públicos, empresas privadas e cidadãos” (BRASIL, 2011c, p. 2).

Para a execução das atividades, são capacitados jovens em situação de vulnerabilidade social, moradores de periferias das grandes cidades, que normalmente enfrentam dificuldades em sua colocação profissional. Segundo dados do Projeto, a formação inclui, além dos conteúdos relativos à configuração e manutenção de *hardwares* e *softwares*, reflexões sobre cidadania, consumo consciente e responsabilidade socioambiental. “Dessa forma, o Programa Computadores para Inclusão pretende preparar jovens não somente para o mercado de trabalho, mas também para a vida adulta autônoma, promovendo formação cidadã” (BRASIL, 2011c, p. 2). Atualmente existem CRCs distribuídos em várias cidades do Brasil, inclusive em Belo Horizonte, instalado em parceria com a Prefeitura do município.

Segundo informações obtidas via e-SIC, o Projeto Computadores para Inclusão continua vigente.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Informação recebida via e-SIC, processo número 01390.000870/2017-51. BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Inclusão digital**. Brasília, DF, 29 ago. 2017.

### *6.2.1.8 Programa Inclusão Digital*

Instituído pela Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, o Programa de Inclusão Digital, constante no artigo 28 da referida lei, reserva a redução de alíquotas da contribuição para o Programa de Integração Social (PIS), Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP) e Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) sobre a receita bruta de equipamentos eletrônicos, quando em sua venda em varejo (BRASIL, 2005d). Compreende a redução do valor de compra dos seguintes produtos:

- I - de unidades de processamento digital classificadas no código 8471.50.10 da Tabela de Incidência do IPI – TIPI;
- II - de máquinas automáticas para processamento de dados, digitais, portáteis, de peso inferior a 3,5Kg (três quilos e meio), com tela (écran) de área superior a 140cm<sup>2</sup> (cento e quarenta centímetros quadrados), classificadas nos códigos 8471.30.12, 8471.30.19 ou 8471.30.90 da Tipi;
- III - de máquinas automáticas de processamento de dados, apresentadas sob a forma de sistemas, do código 8471.49 da Tipi, contendo exclusivamente 1 (uma) unidade de processamento digital, 1 (uma) unidade de saída por vídeo (monitor), 1 (um) teclado (unidade de entrada), 1 (um) mouse (unidade de entrada), classificados, respectivamente, nos códigos 8471.50.10, 8471.60.7, 8471.60.52 e 8471.60.53 da Tipi;
- IV - de teclado (unidade de entrada) e de mouse (unidade de entrada) classificados, respectivamente, nos códigos 8471.60.52 e 8471.60.53 da Tipi, quando acompanharem a unidade de processamento digital classificada no código 8471.50.10 da Tipi (BRASIL, 2005d).

O programa cobre aquisições realizadas por pessoas jurídicas de direito privado, além de entidades da administração pública em suas instâncias federal, estadual, municipal e Distrito Federal, fundações mantidas pelo poder público e organizações controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Municípios ou Distrito Federal (BRASIL, 2005d).

O Decreto nº 5.602, de 6 de dezembro de 2005, regulamentou o Programa de Inclusão Digital, instituído pela Lei nº 11.196, citada anteriormente, discriminando os equipamentos que teriam redução das alíquotas e o valor máximo para sua venda a varejo, com alterações posteriores definidas pelos Decretos nº 6.023, de 22 de janeiro de 2007, nº 7.715, de 3 de abril de 2012 e nº 7.981, de 8 de abril de 2013 e pelas Leis nº 12.715, de 17 de setembro de 2012, e nº 13.241, de 30 de dezembro de 2015. Sua aplicação se deu inicialmente até 31 de dezembro de 2009, prorrogado até 31 de dezembro de 2014, pela Lei nº 12.249, de 2010, e depois até 31 de dezembro de 2018, pela Lei nº 13.097, de 2015, prazo depois revogado pela Lei nº 13.241, de 2015 (BRASIL, 2005c).

Conforme informação da Secretaria da Receita Federal,<sup>12</sup> o Programa Inclusão Digital continua vigente, como afirmaram: “Informamos que a Lei nº 11.196, de 2005, está em vigência nos termos anotados e alterados por legislação posterior”.

#### *6.2.1.9 Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos*

Inserido no Programa de Inclusão Digital, o Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos, instituído pelo Decreto nº 5.542, de 20 de setembro de 2005, do governo federal, objetivava:

promover a inclusão digital mediante a aquisição em condições facilitadas de soluções de informática constituídas de computadores, programas de computador (software) neles instalados e de suporte e assistência técnica necessários ao seu funcionamento, observadas as definições, especificações e características técnicas mínimas estabelecidas em ato do Ministro de Estado da Ciência e Tecnologia (BRASIL, 2005b).

Sua aplicação se deu por uma ação conjunta entre governo federal e empresas que comercializam os equipamentos, favorecendo a aquisição de computadores a varejo com um valor acessível, fixado o máximo pelo Decreto em R\$1.400,00, prezando pela qualidade dos materiais. A emissão de atos normativos, formas de identificação dos produtos e valor de venda ficavam a cargo do Ministério da Ciência e Tecnologia. Este último após consulta ao Ministério de Estado da Fazenda (BRASIL, 2005b).

Não foi possível identificar continuidade na realização do Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos. Sua página, hospedada no domínio da Casa Civil, não está mais disponível.

#### *6.2.1.10 Programa Mais Cultura*

O Programa Mais Cultura foi instituído pelo Decreto nº 6.226, de 4 de outubro de 2007. Desenvolvido pelo Ministério da Cultura, conta com uma câmara técnica formada por nove ministérios, Casa Civil e cinco secretarias da Presidência da República (BRASIL, 2007). Compreende ações voltadas:

---

<sup>12</sup> Informação recebida via e-SIC, processo número 16853.007236/2017-22. BRASIL. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal. **Informação sobre vigência do Programa Inclusão Digital**. Brasília, DF, 16 out. 2017.

- I - à democratização do acesso a bens e serviços culturais;
- II - ao fortalecimento de experiências culturais desenvolvidas por agentes e movimentos sócio-culturais de incorporação de populações excluídas e vulneráveis;
- III - ao fortalecimento dos saberes, dos fazeres, dos cultivos e dos modos de vida de populações tradicionais;
- IV - à disseminação de valores democráticos, republicanos e solidários, de justiça social, da cultura e da paz;
- V - à promoção dos direitos culturais assegurados pela Constituição, respeitando as questões de gênero, étnicas, raciais, geracionais, de orientação sexual e de diversidade cultural;
- VI - à qualificação do ambiente social e cultural das cidades e do meio rural;
- VII - à valorização da infância, adolescência e juventude por meio da cultura;
- VIII - à incorporação de jovens ao mundo do trabalho cultural;
- IX - à capacitação e valorização de trabalhadores da cultura;
- X - ao desenvolvimento da habilidade e do gosto pela leitura e pela escrita;
- XI - à promoção de programas de capacitação e qualificação do acesso às tecnologias da informação para a produção e difusão cultural; e
- XII - ao fomento à criação de estruturas locais e assessorias técnicas para empreendimento, planejamento e gestão de micro, pequenos e médios negócios na área cultural (BRASIL, 2007).

Destina-se a alcançar principalmente municípios com altos índices de violência e baixo índice de desenvolvimento humano. Do Programa Mais Cultura foram derivados vários projetos, como o Programa Mais Cultura nas Escolas, Mais Cultura nas Universidades, Mais Museus, Pontos de Cultura e Pontos de Leitura.

Uma vertente do Programa Mais Cultura ligada à inclusão digital deu-se pela aplicação em bibliotecas públicas. O Ministério da Cultura repassou recursos do Programa ao Ministério das Comunicações, que desenvolvia o Programa Telecentros Comunitários, distribuindo *kits* para a implantação de telecentros nas bibliotecas. Foi realizado, em 2010, um edital que contemplava bibliotecas públicas municipais brasileiras com a oferta dos *kits* telecentros, destinados a 410 instituições do país (BIBLIOTECAS..., 2009).

Segundo dados do Ministério da Cultura, as modalidades do Programa Mais Cultura nas Escolas e Mais Cultura das Universidades estão vigentes, “contemplando as escolas e universidades que tiveram seus projetos aprovado nos editais de 2014/15”. Assim, afirmam

que “não há a previsão de abertura de novos editais para contemplação de mais universidades e escolas, mas por hora, estão vigentes os projetos aprovados no edital anterior”.<sup>13</sup>

#### *6.2.1.11 Programa Banda Larga nas Escolas*

O programa foi instituído por meio do Decreto nº 6.424, de 4 de abril de 2008, alterando o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU) – Decreto nº 4.769 (BRASIL, 2008b). O Ministério da Educação explica a modificação nos termos:

Com a assinatura do Termo Aditivo ao Termo de Autorização de exploração da Telefonia Fixa, as operadoras autorizadas trocam a obrigação de instalarem postos de serviços telefônicos (PST) nos municípios pela instalação de infraestrutura de rede para suporte a conexão à internet em alta velocidade em todos os municípios brasileiros e conexão de todas as escolas públicas urbanas com manutenção dos serviços sem ônus até o ano de 2025 (BRASIL, c2016b).

O objetivo é implantar internet banda larga em todas as escolas públicas urbanas do Brasil, tendo em vista a melhoria dos recursos educacionais e universalização do acesso. Segundo dados do programa, todas as escolas que constam no Censo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), das esferas federal, estadual e municipal receberão a internet banda larga, sem que seja necessária a adesão (BRASIL, 2008b).

O Programa se consolidou por meio da articulação da Presidência da República, da Casa Civil, do Ministério da Educação, do Ministério do Planejamento, do Ministério das Comunicações, da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), em conjunto com operadoras de telefonia fixa — Oi (Telemar), Telecomunicações de São Paulo (Telesp), Sercomtel e Companhia de Telecomunicações do Brasil Central (CTBC) (BRASIL, 2010a).

Segundo dados da Associação Brasileira de Telecomunicações - Telebrasil (2017) até agosto de 2017 já haviam sido conectadas 90.500 escolas no Brasil, em áreas urbanas e rurais, conforme aponta a Tabela 1.

---

<sup>13</sup> Informação recebida via e-SIC, processo número 01590.001016/2017-56. BRASIL. Ministério da Cultura. **Informação sobre vigência do Programa Inclusão Digital**. Memorando SEI nº 258/2017/GAB SCDC/SCDC. Brasília, DF, 10 out. 2017.

Tabela 1 – Informações sobre o Programa Banda Larga nas Escolas Públicas

<b>Banda Larga nas Escolas Públicas</b>											
Última Atualização											
• 01/08/2017											
UF	Escolas	URBANA	RURAL	UF	Escolas	URBANA	RURAL	UF	Escolas	URBANA	RURAL
AC	477	352	125	AL	2122	965	1157	AM	1059	1001	58
AP	292	255	37	BA	6771	5883	888	CE	4860	2359	2501
DF	648	572	76	ES	1970	1299	671	GO	2895	2369	526
MA	4263	3106	1157	MG	9672	6939	2733	MS	977	736	241
MT	1789	1090	699	PA	3105	1993	1112	PB	3499	1746	1753
PE	4772	2527	2245	PI	3356	1783	1573	PR	5730	4517	1213
RJ	5613	4526	1087	RN	2454	1451	1003	RO	660	535	125
RR	196	191	5	RS	5959	3758	2201	SC	3534	2605	929
SE	1592	729	863	SP	11267	10237	1030	TO	968	875	93

**Fonte de Dados**  
Bases Primárias: MEC / ANATEL / TELEBRASIL

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES, 2017.

Diante das informações da Associação Brasileira de Telecomunicações (2017), o programa Banda Larga nas Escolas Públicas continua vigente em 2017.

#### 6.2.1.12 Projeto Territórios Digitais

O Projeto Territórios Digitais integra o Programa Territórios de Cidadania, do governo federal, instituído pelo Decreto de 25 de fevereiro de 2008, com o objetivo de “promover e acelerar a superação da pobreza e das desigualdades sociais no meio rural, inclusive as de gênero, raça e etnia, por meio de estratégia de desenvolvimento territorial sustentável” (BRASIL, 2008a). Nesse sentido o Ministério de Desenvolvimento Agrário apresentou, também em 2008, o Projeto Territórios Digitais, visando disponibilizar acesso à informática e internet para as comunidades rurais, mediante a implantação de Casas Digitais.

As Casas Digitais são espaços públicos localizados nos Territórios da Cidadania, que devem dispor de energia elétrica e segurança adequada para receber os equipamentos de informática (computadores, servidor, antena via satélite, roteador wireless, datashow e mobiliário). São escolhidas pela própria comunidade e tornar-se-ão ponto de acesso comunitário gratuito de assentados e assentadas, agricultores e agricultoras familiares, comunidades ribeirinhas, indígenas e quilombolas. A idéia central é garantir ao público-alvo a universalização do acesso às tecnologias de informação e comunicação e à rede mundial de computadores (TERRITÓRIOS..., [2009]).

Por meio das Casas Digitais o Projeto Territórios Digitais pretendia contribuir para a inclusão social das comunidades, utilizando a inclusão digital como instrumento de acesso à informação, ampliando as oportunidades de exercício da cidadania.

Não foi possível identificar continuidade na realização do Projeto Territórios Digitais. As informações encontradas remetem ao ano de 2011, período de alimentação do portal e de divulgação de informações sobre o Projeto.

#### *6.2.1.13 Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR*

O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR foi instituído pelo Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009, pelo Governo Federal. Foi estabelecida a coordenação do Programa aos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia (BRASIL, 2009c).

O Telecentros.BR, conforme o referido Decreto, objetivava “desenvolver ações que possibilitassem a implantação e a manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional, sem prejuízo da continuidade e implementação de outros programas da mesma natureza”. Tinha a intenção de ampliar a inclusão digital, gerando oportunidades de acesso à internet à população que não dispunha de recursos para aquisição ou manutenção de equipamentos eletrônicos ou conexão com a internet (BRASIL, 2009c).

Segundo informações da página do governo federal, o apoio oferecido por ele consistia no “oferecimento de conexão, computadores, bolsas de auxílio financeiro a jovens monitores e formação de monitores bolsistas e não-bolsistas para atuar nos telecentros”. Nesse sentido, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão era responsável por disponibilizar equipamentos de informática recondicionados e pela formação dos monitores selecionados para os telecentros, o Ministério das Comunicações disponibilizava os equipamentos de informática, mobiliário, instalação e manutenção do serviço de conexão em banda larga para os telecentros, enquanto o Ministério de Ciência e Tecnologia concedia as bolsas para auxílio financeiro dos monitores (BRASIL, 2009b).

A Portaria nº 16, de 1º de novembro de 2012, da Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações, estabeleceu diretrizes e normas para execução do Programa, atribuindo aos telecentros as seguintes diretrizes:

I - garantir aos cidadãos, independentemente de grupo, filiação partidária, convicção religiosa, idade, escolaridade ou outros elementos de diversidade, acesso gratuito e livre aos recursos, bens e serviços fornecidos pelo Programa, mesmo quando instalados em escolas;

II - atender ao público por, no mínimo, trinta horas semanais, em horários que permitam máximo uso pela população moradora do entorno;

III - estimular múltiplos usos das tecnologias da informação e comunicação, incluindo navegação livre e assistida, atividades de formação e projetos de desenvolvimento comunitário em diversas dimensões, mediante regras preferencialmente definidas pelo Comitê ou Conselho Local do telecentro, conforme as especificidades locais;

IV - permitir acesso a sites de redes de relacionamento, blogs e outras ferramentas disponíveis na internet;

V - manter ao menos um monitor para atendimento ao público;

VI - estimular a comunidade local a utilizar o espaço do telecentro para seu uso e benefício; e

VII - cadastrar usuários e manter registro atualizado dos atendimentos efetuados.

Parágrafo único - É facultada a constituição de um Conselho ou Comitê local, de composição representativa da comunidade, para acompanhamento das atividades do telecentro, estabelecimento de regras de uso do espaço segundo a realidade local, e contribuição ao aperfeiçoamento contínuo da unidade (BRASIL, 2012b, p. 80).

Não foi possível identificar continuidade na realização do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades. Em dezembro de 2012 e janeiro de 2013 foram estabelecidos 34 Acordos de Cooperação Técnica entre o Ministério das Comunicações e órgãos públicos distribuídos por todo o território brasileiro com o objetivo de fortalecer as ações de inclusão digital no âmbito do Programa Telecentros.BR. Esses acordos estiveram válidos até 31 de dezembro de 2015 (BRASIL, 2013a, p. 125-126).

#### *6.2.1.14 Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)*

O Programa Nacional de Banda Larga foi instituído pelo Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010, do governo federal, contando como órgão gestor o Ministério das Comunicações (BRASIL, 2010b). Fixava os seguintes objetivos:

[...] fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, de modo a:

- I - massificar o acesso a serviços de conexão à Internet em banda larga;
- II - acelerar o desenvolvimento econômico e social;
- III - promover a inclusão digital;
- IV - reduzir as desigualdades social e regional;
- V - promover a geração de emprego e renda;
- VI - ampliar os serviços de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado;
- VII - promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação; e
- VIII - aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras (BRASIL, 2010b).

O desenvolvimento das ações previstas no PNBL contava com a parceria entre setores públicos e privados. A participação governamental no Plano seria na implantação de pontos de acesso coletivos no território brasileiro, garantindo maior conectividade e crescimento da infraestrutura de telecomunicações. À iniciativa privada contariam investimentos na infraestrutura e prestação de serviço, realizado por meio de competição, sob a regulação da Agência Nacional de Telecomunicações (O QUE É O PROGRAMA..., 2014).

Apontado como uma nova etapa do Programa Nacional de Banda Larga, o Programa Brasil Inteligente foi instituído pelo Decreto nº 8.776, de 11 de maio de 2016. O Ministério das Comunicações era o órgão indicado para a coordenação do projeto (BRASIL, 2016e). No Decreto são apresentados os seguintes objetivos do Programa:

- I - expandir as redes de transporte em fibra óptica;
- II - aumentar a abrangência das redes de acesso baseadas em fibra óptica nas áreas urbanas;
- III - ampliar a cobertura de vilas e de aglomerados rurais com banda larga móvel;
- IV - atender órgãos públicos, com prioridade para os serviços de educação e de saúde, com acesso à internet de alta velocidade.
- V - ampliar a interligação com redes internacionais de telecomunicações;
- VI - promover a implantação de cidades inteligentes;
- VII - promover a pesquisa, o desenvolvimento e a inovação em tecnologias móveis de quinta geração;
- VIII - fomentar o desenvolvimento e a adoção de soluções nacionais de internet das coisas e sistemas de comunicação máquina a máquina;
- IX - promover a capacitação e a qualificação profissional em tecnologias da informação e comunicação;
- X - disponibilizar capacidade satelital em banda larga para fins civis e militares; e
- XI - expandir redes de transporte em fibra óptica na Amazônia por meio de cabos subfluviais (BRASIL, 2016e).

Diante da alteração no Programa Nacional de Banda Larga, que assume alguns objetivos diferentes com o Programa Brasil Inteligente, infere-se que o PNBL foi descontinuado, apesar

de o Decreto nº 8.776 alterar o Decreto nº 7.175 apenas nos artigos 2º e 3º e no §4º do artigo 4º (BRASIL, 2016e). Contudo, não foi possível identificar continuidade também na realização do Projeto Brasil Inteligente. As informações encontradas remetem ao ano de 2016, ano de alteração do cenário político nacional.

#### *6.2.1.15 Programa Um Computador por Aluno (PROUCA)*

O Programa Um Computador por Aluno foi instituído pela Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010, juntamente com o Regime Especial para Aquisição de Computadores para Uso Educacional (RECOMPE) (BRASIL, 2010d).

A referida Lei apresentou como objetivo do PROUCA:

promover a inclusão digital nas escolas das redes públicas de ensino federal, estadual, distrital, municipal ou nas escolas sem fins lucrativos de atendimento a pessoas com deficiência, mediante a aquisição e a utilização de soluções de informática, constituídas de equipamentos de informática, de programas de computador (software) neles instalados e de suporte e assistência técnica necessários ao seu funcionamento (BRASIL, 2010d).

Segundo a Lei, os equipamentos deveriam ser utilizados exclusivamente como instrumentos de aprendizagem e se destinavam ao uso de alunos e professores das escolas públicas brasileiras, e de escolas sem fins lucrativos que prestassem atendimento a pessoas com deficiência. Foi atribuído aos Ministérios da Educação e Fazenda o estabelecimento de especificações e definições dos equipamentos constantes no Programa, além da definição de valores máximos e mínimos a serem praticados (BRASIL, 2010d).

Com relação ao RECOMPE, eram consideradas beneficiárias do regime as pessoas jurídicas que fabricassem os equipamentos antes mencionados e vencessem o processo de licitação, e aquelas que executassem atividade de manufatura terceirizada para essa vencedora do processo. O Regime suspendeu, conforme o caso, exigências do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), contribuição para o PIS/PASEP e COFINS de equipamentos destinados ao Programa, matérias-primas e produtos intermediários, além de prestação de serviço à pessoa jurídica habilitada no Programa (BRASIL, 2010d).

O Decreto nº 7.243, de 26 de julho de 2010, regulamentou o PROUCA e o RECOMPE. Estabeleceu, dentro das condições citadas na Lei nº 12.249, as etapas mínimas e

condicionantes para fabricação dos computadores portáteis, objetos do PROUCA, discriminadas no anexo do documento. Determinou que os procedimentos para habilitação no RECOMPE seriam definidos em conjunto pelos Ministros de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e da Ciência e Tecnologia (BRASIL, 2010c).

Não foi possível identificar continuidade na realização do Programa Um Computador por Aluno e do Regime Especial para Aquisição de Computadores para Uso Educacional. As informações encontradas remetem ao ano de 2010, e não foram registradas na internet ações após esse período.

#### *6.2.1.16 Programa Cidades Digitais – Minha Cidade Inteligente*

O Programa foi instituído pela Portaria nº 376, de 19 de agosto de 2011, objetivando a instalação de redes digitais nos municípios brasileiros, tendo em vista a ampliação do acesso às tecnologias por governos e pelos cidadãos, possibilitando a integração entre ambos e a produção de conteúdos e serviços digitais. Foi estabelecido sob a gestão do Ministério das Comunicações (BRASIL, 2011b).

As ações propostas pelo Programa eram:

- I - implantação de infraestrutura de conexão entre órgãos e equipamentos públicos locais e à Internet, de acordo com as especificidades de cada município, promovendo melhoria e agilidade na prestação de serviços ao cidadão e integração das políticas públicas;
- II - instalação de pontos públicos de acesso à Internet para uso livre e gratuito pela população em espaços de grande circulação;
- III - qualificação e apoio a espaços públicos e comunitários de uso das tecnologias digitais, tornando-os centros irradiadores de informação e de integração das comunidades nas áreas onde são instalados, promovendo a comunicação comunitária;
- IV - formação e pagamento de bolsas para Agentes de Inclusão Digital, para que estes atuem como monitores e multiplicadores em espaços públicos e comunitários de uso das tecnologias digitais;
- V - apoio à formação continuada de servidores públicos na apropriação de tecnologias da informação e da comunicação como ferramentas de uso na gestão pública para a promoção da cidadania;
- VI - promoção de iniciativas conjuntas de capacitação, em parceria com outros programas sociais e institucionais do governo federal, voltadas para garantir a usabilidade dos equipamentos instalados por meio da adoção de metodologias que aproximem os indivíduos digitalmente excluídos de tecnologias da informação e da comunicação; e

VII - apoio a Projetos de Inovação de Conteúdos Criativos e Aplicações Digitais para utilização em governos eletrônicos municipais e em espaços públicos e comunitários de uso de tecnologias da informação e da comunicação, privilegiando iniciativas que permitam adaptar tais conteúdos e aplicações aos padrões de linguagem compatíveis com as diversas realidades culturais locais (BRASIL, 2011b).

O Programa tinha como principal meta o estabelecimento de uma cultura digital na sociedade brasileira (BRASIL, [201-]b). O documento de referência apresenta as pretensões:

[...] pretende-se aperfeiçoar os instrumentos de gestão, dotando as prefeituras de aplicativos e de ferramentas que permitam a transparência e a participação da sociedade civil, viabilizando a formação de uma rede digital aberta voltada para a troca de experiências e de conteúdos entre níveis de governo e entre o governo e a sociedade, de modo a estabelecer canais críticos de mediação. Trata-se de uma perspectiva transformadora de inclusão, por oferecer à sociedade acesso e compartilhamento de conteúdos que permitam às pessoas uma atuação ativa, para modificar a realidade que as cerca. Isto significa garantir às comunidades autonomia e capacidade de serem protagonistas nas decisões que lhes dizem respeito (BRASIL, [201-]b, p. 2).

Do conceito de cidades digitais foi criada a Rede Cidades Digitais com o objetivo de estimular a implantação de novas cidades digitais, realizando eventos de integração entre gestores, prefeitos, academia e sociedade civil, apresentando soluções em tecnologias de informação e comunicação para melhoria da gestão, desenvolvimento local e social dos municípios.

Em 2016 houve uma reformulação do Programa, que, integrado ao Brasil Inteligente, passou a se chamar Minha Cidade Inteligente. Por meio da Portaria nº 2.111, de 11 de maio de 2016, o Ministro de Estado das Comunicações abriu processo para seleção de propostas de implementação de redes de fibra óptica e soluções tecnológicas nos municípios interessados (BRASIL, 2016d). Para obtenção de informações sobre o estado atual do Programa, foi contatado o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações que expôs o seguinte:

O Programa Cidades Inteligentes está parado devido ao corte orçamentário estipulado pelo Governo Federal. Diante disso, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações não analisou as propostas

encaminhadas pelos municípios participantes, portanto, não há ainda municípios selecionados para serem contemplados com o Programa.<sup>14</sup>

#### 6.2.1.17 Programa Inclusão Digital da Juventude Rural

Instituído em 2011, a partir da parceria entre o Ministério das Comunicações com a Secretaria da Juventude da Presidência da República. Nesse ano foi lançado o primeiro edital para a captação de projetos de extensão que se voltassem à inclusão digital da juventude rural. As propostas poderiam ser desenvolvidas por Universidades Federais e Institutos Federais de Ensino Superior (IFES) brasileiros (PROJETOS..., 2014).

As áreas de atuação propostas pelo governo no edital foram:

1: Educação do Campo

Objetivo: Capacitar professores (as) das Escolas Públicas localizadas em áreas rurais, no uso das TIC.

2: Gestão e Comercialização da Produção na Agricultura Familiar

Objetivo: Apoiar a profissionalização nas cadeias produtivas da agricultura familiar ampliando as capacidades da juventude no campo através das TIC direcionadas a melhorias na gestão e comercialização da produção da agricultura familiar.

3: Comunicação Digital nas áreas rurais

Objetivo: Formar jovens do campo, em diferentes linguagens e técnicas na área da comunicação digital, para que atuem como produtores e multiplicadores de informações e representações locais (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2011).

Segundo nota do governo federal, de 2011 a 2013 foram executados 41 projetos, e em 2013 foram ampliados cinco dos que já estavam em desenvolvimento, recebendo novos investimentos, após avaliação do andamento pelo Ministério, considerando a abrangência e o impacto das iniciativas nas comunidades rurais (PROJETOS..., 2014).

Dessa forma, o Programa visava atender jovens agricultores, indígenas, moradores de assentamentos e quilombolas, contribuindo para a inclusão digital e social das comunidades.

Não foi possível identificar continuidade na realização do Programa Inclusão Digital da Juventude Rural. Sua página, hospedada no domínio do Ministério das Comunicações, hoje

---

<sup>14</sup> Informação recebida via e-SIC, processo número 01390.001068/2017-89. BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Informações sobre o Programa Minha Cidade Inteligente**. Brasília, DF, 25 out. 2017.

disposto no Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, não está mais disponível.

#### *6.2.1.18 Programa Redes Digitais de Cidadania*

O Programa Redes Digitais de Cidadania foi instituído pela Portaria nº 359, de 2 de agosto de 2012, do Ministério das Comunicações. O objetivo era a qualificação do uso da internet e ampliação da capacidade de uso das TIC entre os assistidos pelas políticas sociais do governo, visando à redução de desigualdades no país (BRASIL, 2012c).

O Programa apresentava as seguintes ações:

- I - integração das políticas de inclusão digital com as políticas sociais do Governo Federal;
- II - formalização de parcerias com governos estaduais, integrando esforços e ações no âmbito da inclusão sócio-digital nos municípios;
- III - articulação de processos formativos e ações em rede, alinhando as políticas municipais, estaduais, distrital e federal de inclusão digital; e
- IV - financiamento de projetos e programas de instituições públicas e de entidades privadas sem fins lucrativos que aderirem ao Programa Redes Digitais da Cidadania (BRASIL, 2012c, p. 52).

Segundo a referida Portaria, os executores do Programa seriam, prioritariamente, “Universidades Públicas, Estaduais ou Federais, Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e empresas estatais dependentes” (BRASIL, 2012c, p. 52), selecionados pelo Ministério das Comunicações ou demais órgãos gestores do Programa.

O Programa previa a celebração de convênios com Fundações de Apoio à Pesquisa (FAPs) nacionais, que eram responsáveis pela seleção, monitoramento e avaliação dos projetos elaborados pelos núcleos de extensão das instituições de ensino participantes da política. As fundações ofereceriam, em contrapartida, recursos para aplicação no Programa (BRASIL, 2012c).

As linhas temáticas prioritárias trabalhadas pela Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações eram, conforme Quadro 7:

Quadro 7 – Linhas temáticas do Programa Redes Digitais de Cidadania

Linha temática	Impactos esperados das ações
Capacitação de micro e pequenas empresas no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC:	Estimular o uso das TICs como melhoria de competitividade das micro e pequenas empresas por meio do desenvolvimento de ferramentas de comunicação com o mercado. Desenvolvimento de produtos e serviços em micro empreendimentos de TI (software e hardware) e provedores locais. Articulação de redes desses tipos de empresas e sua integração com as políticas de inclusão digital.
Qualificação do uso das Tecnologias da Informação – TIC e Comunicação nos espaços públicos de uso da internet:	Qualificação de equipamentos públicos que disponibilizam acesso à internet (telecentros, escolas, bibliotecas, etc.), estimulando a formação para o trabalho, o acesso aos serviços públicos, o empoderamento, a garantia de direitos e a participação social através das TICs.
Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC, direcionadas à Gestão e Comercialização da Produção na Agricultura Familiar:	Profissionalização nas cadeias produtivas da agricultura familiar, ampliando as capacidades dos agricultores por meio de TICs direcionadas a melhorias na gestão e comercialização da produção agropecuária.
Tecnologias da Informação – TIC e Comunicação direcionadas ao trabalho, emprego e renda:	Potencializar a inclusão produtiva de pessoas em situação de vulnerabilidade social e/ou integrantes dos programas de transferência de renda, através do aumento das capacidades e oportunidades no uso das TICs.
Capacitação de técnicos e Gestores Municipais no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC:	Apoiar ações voltadas para a melhoria da gestão pública municipal, que contribuam para a ampliação das capacidades dos técnicos e gestores municipais no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, visando o fortalecimento e a sustentabilidade das políticas públicas de Inclusão Digital nos municípios.
Tecnologias da Informação e comunicação, direcionadas à Cultura: preservação, promoção e acesso:	Promover a cultura digital articulada às manifestações culturais capacitando produtores e multiplicadores de informações e representações locais.

Fonte: Fundação Araucária, 2013, p. 1-2.

Não foi possível identificar continuidade na realização do Programa Redes Digitais de Cidadania. As informações encontradas remetem ao ano de 2013, período do lançamento do último edital encontrado.

#### *6.2.1.19 Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID)*

O programa visa à capacitação de agentes para atuação nos telecentros, assessorando na formação e desenvolvimento cidadão, realizando cursos e auxiliando as atividades realizadas nos telecentros, possibilitando melhor uso das TIC (BRASIL, 2017d). Por meio da Portaria nº 2.801, de 4 de julho de 2017, foi instituído o Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital, que apresenta os seguintes objetivos:

- I - Formar Agentes de Inclusão Digital, com vistas à qualificação e ao fortalecimento das atividades de atendimento, mediação e formação ofertadas em espaços de promoção do acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação;
- II - Qualificar o uso dos Pontos de Inclusão Digital na perspectiva da universalização do direito à comunicação;
- III - Criar oportunidades de formação técnica e cidadã prioritariamente para a população em situação de vulnerabilidade social e para outros beneficiários de programas sociais do Governo Federal;
- IV - Promover o acesso às plataformas de serviços públicos e às ações de cidadania principalmente em áreas rurais e remotas; e
- V - Incentivar a construção compartilhada de conhecimento (BRASIL, 2017d, p. 6).

Foi lançado o Edital de Chamada Pública nº 47 de 2017 do Sistema Eletrônico de Informações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (SEI-MCTIC), no *Diário Oficial da União* do dia 17 de julho de 2017, com o objetivo de selecionar os telecentros que seriam assistidos pelo Programa (BRASIL, 2017a). O resultado do edital foi divulgado em 14 de setembro de 2017, também no *Diário Oficial da União* (BRASIL, 2017b).

#### *6.2.2 Políticas públicas de inclusão digital do Estado de Minas Gerais*

Para identificação das políticas públicas já elaboradas pelo Governo do Estado de Minas Gerais foram realizadas buscas no portal da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, que agrupa informações sobre a legislação de Minas Gerais desde 1947 (MINAS GERAIS, c2017), conforme informações do *site*, e no portal da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Estado de Minas Gerais. Além disso, foram enviadas solicitações no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), disponível no Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais.

A Assembleia Legislativa apresenta também, com o objetivo de facilitar entendimentos sobre políticas públicas, a página “Políticas públicas ao seu alcance”.<sup>15</sup> Nela é possível monitorar o investimento e a execução de políticas públicas, organizadas por temas. Foi realizada a navegação pelo tema “Ciência, tecnologia e inovação”, subtema “Tecnologia de comunicação e informação – TIC”. A legislação remete apenas ao Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais, em âmbito estadual, cujas informações são detalhadas a seguir.

Ainda foram realizadas buscas na página eletrônica da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Estado de Minas Gerais, que retornaram resultados relacionados às políticas estaduais Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC e Programa Minas Inova; e com a busca em textos acadêmicos foi identificado o Programa Cidadão.NET.

Assim, foram localizados quatro programas de inclusão digital desenvolvidos pelo Governo do Estado de Minas Gerais entre os anos de 2003 e 2017. Percebe-se que o Estado se vale das políticas de inclusão digital desenvolvidas a nível federal para o desenvolvimento de atividades ligadas ao assunto. A exemplo disso, a rede UAITEC foi concebida a partir dos Centros Vocacionais Tecnológicos instituídos por meio do Programa Casa Brasil, do Ministério das Comunicações.

#### *6.2.2.1 Programa Cidadão.NET*

Instituído pelo Governo do Estado de Minas Gerais em 2003, por meio da Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas (SEDVAN) e do Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais (IDENE), o Programa tinha como propósito fornecer iniciativas de inclusão digital na região do semiárido de Minas Gerais (SANTOS; CARDOSO, 2009).

Segundo Albuquerque (2005, p. 54), o objetivo do programa era:

---

<sup>15</sup> MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa. **Políticas públicas ao seu alcance**. Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <<https://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/index.html>>. Acesso em: 28 out. 2017.

a construção de um programa sustentável de inclusão digital com a implantação de telecentros comunitários (núcleos de informática e de cidadania) na área de abrangência do sistema SEDVAN / IDENE, que cobre 188 municípios do norte e do nordeste de Minas Gerais.

Os espaços de realização do Programa eram cedidos pela comunidade e possuíam de oito a dez computadores, incluindo servidor de internet e dados, e impressora, fornecidos pelo Estado de Minas Gerais em parceria com o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, por meio do Programa Fome Zero, e com o Ministério das Comunicações com o fornecimento da internet pelo Programa GESAC. Os centros contavam com monitores, denominados Educador.NET, que eram estudantes do ensino médio ou superior, integrantes da comunidade, que recebiam treinamento periódico em vários temas ligados ao desenvolvimento das atividades, como informática, empreendedorismo, comunicação, ética nas relações, direito, cidadania e administração de telecentros. Assim, os Educadores.NET multiplicavam o conhecimento adquirido nos telecentros ministrando treinamentos de uso das tecnologias a partir de conteúdos que possibilitassem o desenvolvimento da cidadania, voltados aos direitos humanos (ALBUQUERQUE, 2005; SANTOS; CARDOSO, 2009).

De acordo com Albuquerque (2005, p. 56), o Programa tinha como princípios “o protagonismo da comunidade, a importância de se trabalhar o contexto sócio-econômico-cultural dos cidadãos e o potencial transformador da informática”.

Não foi possível identificar continuidade no Programa Cidadão.NET. As últimas informações a respeito referem-se a 2009, quando da publicação do artigo “Inclusão digital e desenvolvimento local”, de Santos e Cardoso.

#### *6.2.2.2 Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais*

O Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais foi instituído pelo Decreto nº 44.474, de 1º de março de 2007. Conforme citado no Decreto (MINAS GERAIS, 2007), o Programa, também denominado Minas Comunica,

compreende um conjunto de atividades destinadas a viabilizar, mediante fomento às operadoras de telefonia celular habilitada no Estado, o acesso ao

serviço móvel de telefonia e transmissão de dados em todos os municípios mineiros, nos termos da Lei nº 16.306, de 7 de agosto de 2006.

A referida Lei, nº 16.306, de 7 de agosto de 2006, institui o Fundo de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais (FUNDOMIC), que objetiva oferecer suporte financeiro para a execução do Programa Minas Comunica (MINAS GERAIS, 2006).

As possibilidades de inclusão digital estão associadas à melhoria na capacidade de provimento de serviços de telefonia e transmissão de dados, além de

Proporcionar infra-estrutura para acesso aos serviços governamentais por meio eletrônico em todos os municípios do estado; permitir aos cidadãos mineiros o acesso ao serviço móvel, com capacidade de prover telefonia e transmissão de dados, de forma universal, em igualdade de condições (MINAS GERAIS, 2014).

Os recursos do FUNDOMIC têm duração, conforme Decreto nº 44.474, até 7 de março de 2021 (MINAS GERAIS, 2007).

#### *6.2.2.3 Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC*

O Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC foi desenvolvido pelo Governo de Minas Gerais em parceria com o Governo Federal a partir dos Centros Vocacionais Tecnológicos (CVT) instituídos no estado desde 2004, ano de implantação do Programa Casa Brasil, do Governo Federal. A iniciativa de responsabilidade da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SECTES) foi lançada em 2012 (GOVERNO..., 2012).

Diante da estrutura dos CVT, que contavam com salas de inclusão digital, vídeo conferência e um espaço designado como Laboratório Vocacional, onde eram desenvolvidas iniciativas locais visando o desenvolvimento da região, foi organizado o UAITEC. Os CVT focavam em ações de inclusão digital, oferecendo oficinas e cursos para o uso das TIC, além do acesso gratuito à internet. Com a reformulação realizada, o Programa UAITEC passa a oferecer vários cursos de educação a distância, com objetivo de formação e qualificação profissional, além de contar, também, com atividades que buscam a inclusão digital (UNIVERSIDADE ABERTA E INTEGRADA DE MINAS GERAIS, [201-]).

Segundo informações do Programa, foi realizada uma parceria do Governo de Minas Gerais com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), utilizando a Universidade Aberta do Brasil (UAB), o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e instituições públicas de ensino superior de Minas Gerais. Atualmente são oferecidos gratuitamente 78 cursos, nas modalidades a distância e semipresencial, sendo seis profissionalizantes em tecnologia da informação, com carga horária de 272 horas e um de idioma, com carga horária de 240 horas. São 100 unidades UAITEC em Minas Gerais (UNIVERSIDADE ABERTA E INTEGRADA DE MINAS GERAIS, [201-]).

#### 6.2.2.4 Programa Minas Inova

O Programa Minas Inova, especificado pelo Edital de Chamamento Público Minas Inova nº 001/2017, publicado no *Diário do Executivo* de 14 de setembro de 2017, objetiva “possibilitar a inclusão digital e tecnológica, bem como a conectividade dos indivíduos”, e incentivar a inovação tecnológica e o empreendedorismo, com vistas a o desenvolvimento econômico de municípios e associações sem fins lucrativos de Minas Gerais (MINAS GERAIS, 2017).

O Programa está sendo desenvolvido pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SEDECTES) do Estado de Minas Gerais. Para sua execução, são identificados cinco eixos de atuação:

- a) **Inovação disruptiva:** vertical focada em desenvolver ideias com modelo de negócios inovadores, as chamadas startups, através de metodologias específicas e um plano de trabalho de 10 semanas, com conteúdo semipresencial e participação de agentes locais de pré-aceleração;
- b) **Inovação para empresas de pequeno e médio porte:** vertical focada em levar inovação para empresas de pequeno e médio porte já constituídas, auxiliando com ferramentas que permitam o desenvolvimento da companhia, através de um programa guiado por Agentes Locais de Inovação;
- c) **Inovação para áreas de vulnerabilidade socioeconômica:** vertical focada em desenvolver micro empreendedores e conectar indivíduos em áreas de vulnerabilidade social com tecnologia e inovação.
- d) **Potencialização digital:** vertical focada em incluir e potencializar negócios no ambiente digital, através de metodologia semi presencial e apoio de Agentes Locais;
- e) **Inclusão digital:** vertical focada em promover a inclusão digital e o contato do cidadão com meios básicos de inclusão digital (MINAS GERAIS, 2017).

A SEDECTES fica responsável por definir, entre os municípios e associações sem fins lucrativos, as verticais a serem trabalhadas, de acordo com sua adequação para o desenvolvimento dos municípios. A aplicação da vertical inclusão digital demandará do município ou associação sem fins lucrativos a disponibilidade de uma sala de no mínimo 20 m<sup>2</sup> para abrigar laboratório de informática (MINAS GERAIS, 2017).

### ***6.2.3 Políticas públicas de inclusão digital dos municípios pesquisados***

Conforme detalhado no item 4.1.2, para identificação de políticas públicas municipais foram feitas buscas em páginas eletrônicas dos municípios pesquisados, encaminhadas solicitações pela ouvidoria ou atendimento ao cidadão (Fale Conosco) das prefeituras de Belo Horizonte, Contagem, Ibirité, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia e Vespasiano, e, durante a realização das entrevistas semiestruturadas, solicitou-se às bibliotecas informações sobre possíveis documentos que remetessem a políticas já desenvolvidas no município existentes no acervo, em seus arquivos, além de questionadas se saberiam indicar onde encontrar referências a tais políticas.

Em geral os municípios desenvolvem poucas ações de inclusão digital, portando-se, normalmente, como executores de políticas públicas desenvolvidas pelos governos federal e estadual. Machado ressalta a questão, ao tratar de políticas públicas de bibliotecas: “Cabe esclarecer que a iniciativa de âmbito municipal, normalmente, tem menor visibilidade e, portanto, são mais difíceis de serem identificadas. [...] A maioria dos municípios, tradicionalmente, se comporta como cliente das políticas idealizadas no nível central” (MACHADO, 2010, p. 106).

Machado (2010) também ressalta uma questão verificada durante o levantamento documental: foi observado o desenvolvimento de políticas públicas de inclusão digital apenas nas grandes cidades, no contexto pesquisado, somente na cidade de Belo Horizonte, por sua estrutura de capital do Estado de Minas Gerais e cidade com o maior número de habitantes do estado (2.375.151, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)).<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> IBGE. Censo Demográfico 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/belo-horizonte/pesquisa/23/25207?tipo=ranking&localidade1=315460&localidade2=317120>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

Assim, foram identificadas quatro políticas públicas desenvolvidas pelo Município de Belo Horizonte, no período de 2004 a 2016, que integram principalmente a dimensão técnica das políticas públicas de inclusão digital, conforme classificação de Lemos e Costa (2007), pois visam o acesso aos equipamentos e à internet. A seguir são descritas as políticas públicas de âmbito municipal encontradas.

#### *6.2.3.1 Programa BH Digital*

O Programa BH Digital, criado em 2004 e hoje sob a responsabilidade da Diretoria de Inclusão Digital da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A – Prodabel, apoia a instalação e manutenção de telecentros dispostos em espaços que contam com uma estrutura de dez a 20 computadores, disponíveis em escolas abertas, bibliotecas, centros culturais, Núcleos de Apoio à Família, Organizações Não Governamentais, entre outros (EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, c2017).

Segundo dados da Prodabel, a Prefeitura de Belo Horizonte assume uma parceria com a comunidade atendida, disponibilizando os computadores, enquanto esta oferece o espaço de instalação e o pessoal que executará o trabalho (EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, c2017).

São contabilizados, atualmente, 302 telecentros com conexão banda larga. Nestes, são oferecidos cursos profissionalizantes relacionados à informática, oficinas e acesso à internet. A Prodabel esclarece as utilidades dos Centros de Inclusão Digital:

Nos telecentros, os cidadãos podem enviar e receber e-mails, pagar contas e impostos, acessar os resultados e exames realizados nos laboratórios da PBH [Prefeitura de Belo Horizonte], fazer pesquisas, emitir segunda via de documentos, além de participar de cursos à distância e de informática e da votação do OP Digital e consultas públicas (BELO HORIZONTE, [2017]).

### 6.2.3.2 Hotspots

Os hotspots<sup>17</sup> são pontos de acesso livre à internet disponibilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte, implantados a partir de 2005, que estão disponíveis em pontos de grande circulação da cidade. Segundo dados da Prefeitura “Os hotspots estão ativos em sete praças, quatro parques, 17 espaços públicos e 23 vilas e favelas de Belo Horizonte” (BELO HORIZONTE, c2017a).

O objetivo do serviço é oferecer acesso à internet para usuários que possuam aparelhos com conexão *wi-fi*. O acesso é realizado de forma gratuita por tempo ilimitado para navegação nas páginas da Prefeitura de Belo Horizonte e por até três horas por dia nas demais páginas. Para completar a conexão é necessário o preenchimento de um cadastro na rede da Prefeitura, o BH Digital (BELO HORIZONTE, c2017a).

### 6.2.3.3 Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI)

Inaugurado em dezembro de 2016 pela Prefeitura de Belo Horizonte, o Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI)<sup>18</sup> é um espaço composto por 55 computadores com acesso à internet que objetiva desenvolver a inclusão digital e social oferecendo gratuitamente oficinas e cursos presenciais e a distância de qualificação profissional na área de tecnologias da informação e comunicação (BELO HORIZONTE, 2016b).

O espaço está localizado no bairro Ipiranga, sob a responsabilidade da Prodabel. Segundo informações da Prefeitura de Belo Horizonte (BELO HORIZONTE, 2016b), são oferecidos os seguintes cursos no CQTI: “Informática Básica, Montagem e Manutenção de Computadores e Redes, Oficinas de Robótica e Programação, Meio Ambiente e Gestão de Resíduos Tecnológicos [...] Lógica de Programação”, sendo estes quatro últimos oferecidos na modalidade de ensino a distância.

---

<sup>17</sup> Projeto apontado como política de inclusão digital em consulta à Ouvidoria Geral do Município de Belo Horizonte, em 06 de setembro de 2017. Foi solicitado o instrumento normativo de criação da ação, que não foi retornado pela Ouvidoria.

<sup>18</sup> Projeto apontado como política de inclusão digital em consulta à Ouvidoria Geral do Município de Belo Horizonte, em 06 de setembro de 2017. Foi solicitado o instrumento normativo de criação da ação, que não foi retornado pela Ouvidoria.

#### *6.2.3.4 Programa Adote um Telecentro*

O Programa Adote um Telecentro foi instituído pelo Decreto nº 16.539, de 30 de dezembro de 2016, da Prefeitura de Belo Horizonte. O Programa tem como finalidade identificar parcerias para manutenção e melhoria dos telecentros comunitários. Apresenta os seguintes objetivos:

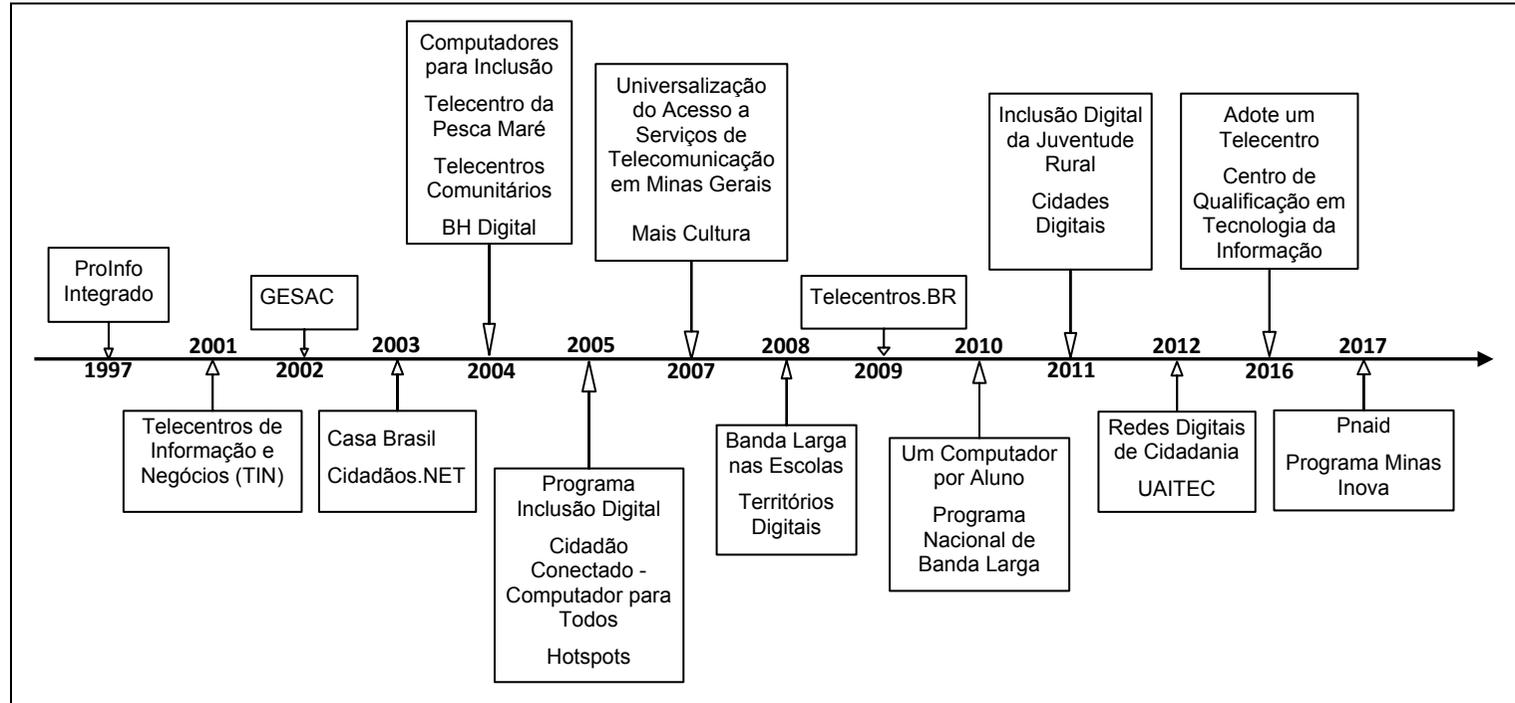
- I - promover a participação da sociedade na manutenção de telecentros, em parceria com a Organização da Sociedade Civil gestora, promovendo a inclusão digital dos cidadãos de Belo Horizonte e o desenvolvimento da economia local;
- II - conscientizar a população acerca da importância do aprendizado no uso de ferramentas computacionais para o desenvolvimento pessoal dos usuários e melhoria da qualidade de vida de toda a coletividade, promovendo o desenvolvimento da riqueza local e o fomento à noção de responsabilidade solidária entre o Poder Público e a coletividade no que toca a estes objetivos;
- III - incentivar o uso dos Telecentros como local de desenvolvimento social, econômico e educacional, observada, neste último caso, a legislação específica (BELO HORIZONTE, 2016a).

O Decreto estabelece a Prodabel como órgão responsável pela execução do Programa, definindo os telecentros passíveis de adoção, as condições estabelecidas para a sua realização e o acompanhamento das ações desenvolvidas (BELO HORIZONTE, 2016a).

#### *6.2.4 Linha do tempo das políticas públicas de inclusão digital identificadas*

A partir das políticas identificadas, foi elaborada uma linha do tempo compreendendo os textos federais, estaduais e municipais, com o objetivo de apresentar o quadro geral e a distribuição das ações pelo período analisado. Foram identificadas políticas desenvolvidas entre os anos de 1997 e 2017, totalizando 20 anos. No ano de 2004 concentrou-se o maior número de políticas, três do governo federal e uma do município de Belo Horizonte. Em 2005 foram desenvolvidas três políticas, duas federais e uma do município de Belo Horizonte, conforme Figura 5.

Figura 5 – Linha do tempo das políticas públicas de inclusão digital identificadas



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental

A partir do exposto, pode-se verificar que de 2001 a 2012 houve certa continuidade na realização de políticas de inclusão digital, sendo então retomadas em 2016, com a apresentação de duas políticas da cidade de Belo Horizonte: Adote um Telecentro e Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação. O Governo Federal apresentou em 2012 o Programa Redes Digitais de Cidadania e posteriormente, em 2017, o Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão (PNAID). O Estado de Minas Gerais lançou o Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC em 2012 e em 2017 instituiu o Programa Minas Inova.

#### ***6.2.5 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital conforme Lemos e Costa (2007)***

Conforme exposto nos procedimentos metodológicos, realizou-se a sistematização das políticas públicas de inclusão digital encontradas segundo a classificação criada por Lemos e Costa (2007), tendo em vista uma melhor compreensão dos objetivos e aplicações dessas ações. O Quadro 8, a seguir, abrange todas as ações e o enquadramento das mesmas na dimensão econômica, técnica ou cognitiva. Algumas políticas se voltam a mais de uma categoria. No entanto, considera-se que a condição adequada, segundo os autores, seria a de políticas públicas de inclusão digital que abrangessem as três dimensões, alcançando uma inclusão mais completa para os cidadãos (LEMOS; COSTA, 2007).

Quadro 8 – Sistematização das políticas públicas de inclusão digital identificadas segundo a categorização de Lemos e Costa (2007)

Políticas públicas de Inclusão digital identificadas	Categorias de inclusão digital, por Lemos e Costa (2007)		
	<i>Técnica</i>	<i>Cognitiva</i>	<i>Econômica</i>
<b><i>Políticas do Governo Federal</i></b>			
ProInfo Integrado	X		
Telecentros de Informação e Negócios	X	X	
GESAC	X		
Casa Brasil	X	X	
Computadores para Inclusão	X		
Telecentro da Pesca Maré	X		
Telecentros Comunitários	X		
Programa Inclusão Digital			X
Cidadão Conectado			X
Mais Cultura	X		
Banda Larga nas Escolas	X		
Territórios Digitais	X		
Telecentros.BR	X	X	
PNBL	X		
Inclusão Digital da Juventude Rural		X	
Cidades Digitais	X		
Redes Digitais de Cidadania		X	
PNAID		X	
<b><i>Políticas do Estado de Minas Gerais</i></b>			
Cidadãos.NET	X	X	
Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais	X		
UAITEC	X	X	
Minas Inova	X		
<b><i>Políticas da cidade de Belo Horizonte</i></b>			
BH Digital	X		
Hotspots	X		
Adote um Telecentro	X		
CQTI	X	X	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental conforme matriz de análise de Lemos e Costa (2007).

Com relação às políticas públicas de inclusão digital que abordam a categoria econômica, constituída pela “capacidade financeira de adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e software básicos”, conforme apontam Lemos e Costa (2007, p. 43) foram identificadas duas políticas, o Programa Inclusão Digital e o Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos. Objetivavam oferecer subsídios para facilitar a aquisição de equipamentos tecnológicos a varejo.

As políticas públicas de inclusão digital que se enquadram na dimensão técnica, conceituada por Lemos e Costa (2007, p. 43) como “destreza no manuseio do computador, dos principais softwares e do acesso à internet”, foram o maior quantitativo entre as ações constatadas na presente pesquisa, o que reitera as afirmações dos autores de que as políticas públicas atuais visam atender, principalmente, a essa condição. São 16 as ações que se voltam apenas à cobertura dessa dimensão e podem ser divididas entre as que oferecem a conexão via internet, que são:

- a) Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC);
- b) Programa Banda Larga nas Escolas;
- c) Programa Nacional de Banda Larga (PNBL);
- d) Programa Cidades Digitais – Minha Cidade Digital;
- e) Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais;
- f) Hotspots.

Políticas que oferecem o acesso a equipamentos, como computadores e kits telecentros:

- a) Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional – ProInfo Integrado;
- b) Programa Telecentro da Pesca Maré;
- c) Programa Telecentros Comunitários;
- d) Projeto Computadores para Inclusão;
- e) Programa Mais Cultura;
- f) Programa Um Computador por Aluno (PROUCA);
- g) Programa Minas Inova;
- h) Programa Adote um Telecentro.

Políticas que oferecem acesso à internet e a equipamentos:

- a) Projeto Territórios Digitais;
- b) Programa BH Digital.

Nove políticas públicas atingem a dimensão cognitiva, conceituada por Lemos e Costa (2007, p. 43) como “autonomia e independência no uso complexo das TICs. Visão crítica dos meios [...] Prática social transformadora e consciente. Capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea”. Em sua maioria abrangem também a dimensão técnica.

O Programa Telecentros de Informação e Negócios (TIN) se enquadrava nas dimensões técnica, visualizada nas ações de disponibilização de equipamentos de informática para a constituição dos telecentros, e cognitiva, por oferecer cursos para capacitação dos empresários.

O Projeto Casa Brasil se encaixava nas dimensões técnica, pois possibilitava o acesso aos equipamentos e à internet, e cognitiva, por apresentar subsídios para o uso independente dos recursos informacionais digitais, oferecendo oficinas especializadas, além do desenvolvimento da comunidade, possível por meio dos diferentes recursos disponibilizados dentro da casa, que incentivavam a integração da comunidade, por meio da produção e disseminação da cultura local.

O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR se inseria tanto na dimensão técnica, ao disponibilizar computadores, mobiliário e conexão com a internet, quanto na cognitiva, por garantir o processo de formação de monitores para atendimento à comunidade nos telecentros, desenvolvendo atividades de capacitação comunitária para o desenvolvimento social.

O Programa Inclusão Digital da Juventude Rural atingia a dimensão cognitiva ao favorecer capacitações avançadas para uso de tecnologias, fazendo correlações com o cotidiano dos sujeitos e possibilitando o desenvolvimento social da comunidade e o exercício da cidadania, da qual estão muitas vezes privados em função da localização geográfica das comunidades

O Programa Redes Digitais de Cidadania alcançava a dimensão cognitiva, pois tinha o objetivo de qualificar e capacitar os assistidos em políticas sociais governamentais,

trabalhando aspectos profissionais e culturais em sua relação com as tecnologias de informação e comunicação, possibilitando a colocação no mercado de trabalho e desenvolvimento de habilidades cognitivas e profissionais.

O Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID) se insere na dimensão cognitiva ao oferecer capacitação para o uso das tecnologias de informação e comunicação para membros da comunidade que se tornarão multiplicadores do conhecimento adquirido, propiciando a ampliação do exercício da cidadania também nos meios digitais e o desenvolvimento social.

O Programa Cidadão.NET se enquadrava nas dimensões técnica, pois oferecia o acesso aos equipamentos, constituindo o telecentro, e cognitiva, pois objetivava o desenvolvimento local com o treinamento de pessoas da comunidade para o trabalho de educador e o oferecimento de cursos relacionados à informática e cidadania.

O Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC alcançava as dimensões técnica, por possibilitar o acesso aos equipamentos e à internet, e cognitiva, por oferecer cursos avançados para capacitação em inclusão digital, profissionalização e qualificação profissional.

O Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação se encaixa nas dimensões técnica, por disponibilizar computadores e internet para acesso dos usuários, e cognitiva, porque oferece cursos que visam à independência de navegação, qualificação profissional e desenvolvimento social.

#### ***6.2.6 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital por subárea de atuação***

A partir da pesquisa documental, foram identificadas políticas públicas de inclusão digital voltadas a diversas subáreas de intervenção, principalmente no âmbito federal, que contabiliza o maior número de ações relacionadas, executadas por órgãos distintos. A título de síntese, para identificação do plano coberto pelas políticas públicas de inclusão digital encontradas na pesquisa documental, utilizou-se como apoio a estrutura temática de políticas públicas apontada pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais, no Portal Políticas Públicas ao seu Alcance (MINAS GERAIS, 2017), conforme Quadro 9.

Quadro 9 – Temática das políticas públicas

<b>Temas</b>	
Administração Pública	Indústria, comércio e serviços
Agropecuária	Meio ambiente
Assistência Social	Mineração
Ciência, tecnologia e inovação	Municípios e desenvolvimento regional
Cultura	Política fundiária
Defesa do consumidor	Saneamento básico
Direitos humanos	Saúde pública
Educação	Segurança pública
Energia	Trabalho, emprego e renda
Esporte e lazer	Transporte e trânsito
Finanças públicas	Turismo

Fonte: MINAS GERAIS, 2017.

Conforme Secchi (2013, p. 12), “o conceito de política pública é transversal a diversas áreas ou setores de intervenção pública”, portanto, uma política pode se enquadrar em várias áreas ou até não ser peculiar de um setor propriamente dito. Também pode cobrir temas específicos dentro de uma área mais genérica, demandando políticas particulares, como é o caso das políticas identificadas: como são políticas de inclusão digital, se referem à área de ciência, tecnologia e inovação, mas em alguns casos demandam uma aplicação própria dentro da política de inclusão digital.

Assim, o Quadro 10 representa as subáreas de atuação das políticas públicas de inclusão digital de âmbito federal identificadas pela pesquisa, considerando que a área principal é a ciência, tecnologia e inovação, conforme classificação do assunto inclusão digital.

Quadro 10 – Políticas públicas de inclusão do Governo Federal por subáreas de intervenção

<b>Políticas públicas de inclusão digital</b>	<b>Criação</b>	<b>Subárea de intervenção</b>
GESAC	2002	
Telecentros Comunitários	2004	
Programa Inclusão Digital	2005	Ciência, tecnologia e inovação
Cidadão Conectado	2005	
PNBL	2010	
Cidades Digitais	2011	
Casa Brasil	2003	Assistência social
Telecentros.BR	2009	
Telecentro da Pesca Maré	2004	Assistência social – área rural
Territórios Digitais	2008	
Inclusão Digital da Juventude Rural	2011	
Computadores para Inclusão	2004	Assistência social – áreas de vulnerabilidade social
Redes Digitais de Cidadania	2012	
PNAID	2017	
ProInfo Integrado	1997	Educação
Banda Larga nas Escolas	2008	
PROUCA	2010	
Mais Cultura	2007	Cultura
Telecentros de Informação e Negócios	2001	Indústria, comércio e serviços

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental.

Na esfera federal, as políticas públicas de inclusão digital que se aplicam no contexto mais amplo da ciência, tecnologia e inovação são os programas e projetos que objetivavam distribuir conexão via internet e computadores para diversos locais do Brasil, além daqueles que favoreciam a compra de equipamentos, reduzindo impostos e criando oportunidades de compra. São cinco políticas: os programas Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), Telecentros Comunitários, Inclusão Digital, Cidadão Conectado – Computador para Todos, Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) e Cidades Digitais – Minha Cidade Inteligente. Com relação à responsabilidade pelas ações, os Ministérios das Comunicações e Ciência e Tecnologia, em composições alteradas durante a constituição de cada política, eram os órgãos que coordenavam grande parte destas, devido às características, sendo que apenas o Programa Inclusão Digital ficava sob a responsabilidade do Ministério da Fazenda, dado o seu caráter de aplicação com a isenção de impostos sobre equipamentos tecnológicos.

Entre as políticas de inclusão digital voltadas ao setor de assistência social estão as destinadas a grupos específicos, como comunidades rurais e periferias e áreas de vulnerabilidade social, direcionadas aos assistidos por políticas sociais do Governo. Totalizaram oito programas e projetos relacionados à inclusão digital que visavam, de alguma forma, à assistência social dos atendidos. O Projeto Casa Brasil e o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR são políticas que pretendiam auxiliar comunidades pela inserção de telecentros e outras atividades, sem determinar condições específicas para implantação da política no local. Surgiram pela iniciativa do Governo Federal e estavam sob a responsabilidade de vários Ministérios, integrando o Planejamento, Comunicações, Ciência e Tecnologia.

Três programas focavam a assistência social, voltados ao desenvolvimento de áreas agrícolas e rurais: o Telecentro da Pesca Maré, Territórios Digitais e Inclusão Digital da Juventude Rural. Constituíam iniciativas que objetivavam levar ações de inclusão à população rural por meio das tecnologias, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades, mediante ampliação da capacidade de produção e comercialização de seus produtos. Os programas buscavam atingir agricultores, pescadores, indígenas, quilombolas e moradores de assentamentos. Foram acompanhados pelos Ministérios da Pesca e Aquicultura, Desenvolvimento Agrário e Comunicações, demonstrando uma preocupação ampliada com a causa agrária, pela participação de diferentes áreas.

As políticas de assistência social destinadas ao atendimento de áreas de vulnerabilidade social e assistidos por programas sociais do governo são o Projeto Computadores para Inclusão e os Programas Redes Digitais de Cidadania e Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID), fornecendo computadores, internet e oportunidades de capacitação e qualificação de jovens para inserção no mercado de trabalho e desenvolvimento de ações que integrassem a comunidade para o desenvolvimento local. Quanto à vinculação do programa ao organismo governamental, o Projeto Computadores para Inclusão estava ligado ao Planejamento, Orçamento e Gestão, possivelmente pela vertente de execução de atividades em larga escala dentro dos Centros de Recondicionamento de Computadores, e os demais programas, inseridos no Ministério das Comunicações.

Outra subárea específica de aplicação das políticas públicas de inclusão digital é a educação, que engloba três ações, oportunizando o acesso às tecnologias em ambiente escolar. São o Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional – ProInfo Integrado, o Programa Banda Larga nas Escolas e o Programa Um Computador por Aluno (PROUCA). Todos são de iniciativa do Ministério da Educação.

Na subárea da cultura encontra-se o Programa Mais Cultura, que foi inserido como uma política de inclusão digital principalmente por sua ação para a implantação de telecentros em bibliotecas públicas, sendo uma de suas linhas de atuação. O Programa é de responsabilidade do Ministério da Cultura.

Por fim, a esfera federal apresenta uma política ligada à subárea da indústria, comércio e serviços, o Programa Telecentros de Informação e Negócios (TIN), destinado aos micro e pequenos empresários, com objetivo de auxiliar no desenvolvimento das atividades empresariais por meio dos recursos tecnológicos. Foi instituído sob a responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, órgão responsável na ocasião da constituição da política pelo apoio às microempresas e comércio.

Já na sistematização das políticas públicas de inclusão digital da esfera estadual e municipal, o Quadro 11 representa as subáreas de atuação das políticas identificadas pela pesquisa, considerando também que a área principal é a ciência, tecnologia e inovação, conforme classificação do assunto inclusão digital.

Quadro 11 - Políticas públicas de inclusão digital do Estado de Minas Gerais e do município de Belo Horizonte por subáreas de intervenção

<b>Políticas públicas de inclusão digital</b>	<b>Criação</b>	<b>Subárea de intervenção</b>
<i>Políticas do Estado de Minas Gerais</i>		
Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais	2007	Ciência, tecnologia e inovação
Minas Inova	2017	
Cidadão.NET	2003	Assistência Social
UAITEC	2012	Educação
<i>Políticas do Município de Belo Horizonte</i>		
BH Digital	2004	
Hotspots	2005	Ciência, tecnologia e inovação
Adote um Telecentro	2016	
CQTI	2016	Assistência social

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental e em Minas Gerais, 2017.

No âmbito estadual, duas políticas se vinculam à ciência, tecnologia e inovação, como área principal da inclusão digital, o Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais e o Programa Minas Inova, pois integram atividades de disponibilização de conexão via internet e disponibilização de computadores para acesso. O Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais está sob a responsabilidade da Secretaria Extraordinária de Estado de Desenvolvimento Integrado e Fóruns Regionais por sua competência na formulação de políticas de apoio ao desenvolvimento do Estado, por meio de ações integradas (MINAS GERAIS, 2016). O Programa Minas Inova é de incumbência da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, responsável por ações relacionadas ao desenvolvimento tecnológico do Estado.

O Programa Cidadão.NET estava vinculado à subárea de assistência social, ao propiciar aos cidadãos dos municípios do semiárido de Minas Gerais oportunidades de desenvolvimento local a partir da inclusão digital, trabalhando conteúdos relacionados ao protagonismo da comunidade e capacitando indivíduos do local a se tornarem multiplicadores das iniciativas.

A outra política pública de inclusão digital do Estado de Minas Gerais, o Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC, é voltada à subárea de educação, pois seu objetivo é a disponibilização de cursos de capacitação, profissionalização, graduação e pós-graduação a distância, contando com infraestrutura em unidades físicas no estado. Dessa forma, a política está sob a responsabilidade da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

No âmbito municipal, as políticas públicas de inclusão digital encontradas referentes ao município de Belo Horizonte, também abrangem a ciência, tecnologia e inovação, constituindo iniciativas gerais de inclusão digital. São os programas Adote um Telecentro, BH Digital e Hotspots, auxiliando na conexão à internet e disponibilização de computadores para acesso à comunidade. Já o Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI) integra a subárea de assistência social, pois apresenta um viés social por contribuir com a formação de indivíduos, capacitando-os para o mercado de trabalho por meio dos cursos profissionalizantes oferecidos, além de fornecer acesso aos computadores. Todas as políticas relacionadas à inclusão digital no município de Belo Horizonte estão sob a responsabilidade da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A.

#### ***6.2.7 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital por órgão responsável***

As políticas públicas de inclusão digital identificadas foram desenvolvidas por vários órgãos ligados ao poder público federal, estadual e municipal. Serão apresentadas, a seguir, nos Quadros 12 e 13. O Quadro 12 sintetiza os responsáveis pelas ações do Governo Federal.

Quadro 12 – Órgãos responsáveis pelas políticas públicas de inclusão digital do Governo Federal identificadas

<b>Políticas públicas</b>	<b>Órgão responsável</b>
Casa Brasil	Casa Civil, Ministérios da Educação, Ciência e Tecnologia, Comunicações, Cultura e Planejamento, Orçamento e Gestão
Telecentros.BR	Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia
Cidadão Conectado	Ministério da Ciência e Tecnologia
PNAID	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
GESAC	Ministério das Comunicações
Telecentros Comunitários	Ministério das Comunicações
PNBL	Ministério das Comunicações
Inclusão Digital da Juventude Rural	Ministério das Comunicações
Cidades Digitais	Ministério das Comunicações
Redes Digitais de Cidadania	Ministério das Comunicações
ProInfo Integrado	Ministério da Educação e do Desporto
Banda Larga nas Escolas	Ministério da Educação
PROUCA	Ministério da Educação
Telecentro da Pesca Maré	Ministério da Pesca e Aquicultura <sup>19</sup>
Territórios Digitais	Ministério de Desenvolvimento Agrário <sup>20</sup>
Mais Cultura	Ministério da Cultura
Programa Inclusão Digital	Ministério da Fazenda
Computadores para Inclusão	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Telecentros de Informação e Negócios	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental.

A partir do exposto pode-se inferir que, das 19 políticas encontradas, o órgão que mais teve participação foi o Ministério das Comunicações, presente em nove ações, sendo responsável em conjunto com outros órgãos por três políticas e o único gestor de seis delas. As ações do Ministério das Comunicações se referem ao fornecimento de internet, com os programas

<sup>19</sup> Extinto pela Lei nº 13.266, de 5 de abril de 2016, e incorporado ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (BRASIL, 2016b).

<sup>20</sup> A Lei nº 13.341 extinguiu o Ministério do Desenvolvimento Agrário (BRASIL, 2016a).

Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), Programa Cidades Digitais e Programa Nacional de Banda Larga (PNBL); o Programa Telecentros Comunitários visa dar acesso a kits telecentros; e as políticas que se voltam ao desenvolvimento social das comunidades são Projeto Casa Brasil, Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID), Programa Inclusão Digital da Juventude Rural e Programa Redes Digitais de Cidadania. Assim, o Ministério das Comunicações apresenta mais ações voltadas ao desenvolvimento social, abrangendo a dimensão cognitiva de Lemos e Costa (2007).

O Ministério da Educação também participou de algumas ações de inclusão digital, totalizando quatro programas sob sua responsabilidade. No Projeto Casa Brasil agiu em parceria com outros ministérios visando levar inclusão digital às comunidades carentes, nos Programas ProInfo Integrado e Um Computador por Aluno (PROUCA) pretendeu equipar escolas e estudantes com computadores e no Programa Banda Larga nas Escolas objetivou oferecer internet banda larga às escolas públicas. Destarte, o Ministério realizou ações relacionadas à inclusão digitais técnica e cognitiva, conforme apontam Lemos e Costa (2007).

O Ministério da Ciência e Tecnologia esteve presente também em quatro políticas, sendo duas em parceria com outros ministérios: Projeto Casa Brasil e Telecentros.BR, ambos voltados à inclusão cognitiva (LEMOS; COSTA, 2007) visando proporcionar a inclusão social das comunidades. Com o Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID), já em sua constituição de Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, também atua na dimensão cognitiva de Lemos e Costa (2007), objetivando capacitar monitores da comunidade para inclusão digital e social; e com o Programa Cidadão Conectado fornecia subsídios para facilitar a aquisição de equipamentos, enquadrando-se na dimensão econômica de Lemos e Costa (2007).

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão teve participação em três políticas de inclusão digital, sendo duas em parceria com outros ministérios: o Projeto Casa Brasil, Programa Telecentros.BR, visando a inclusão social de comunidades, e o Programa Computadores para Inclusão, com o oferecimento de computadores recuperados para comunidades. São ações relacionadas à inclusão digital cognitiva e técnica, segundo Lemos e Costa (2007).

Relacionadas à agricultura, duas políticas foram desenvolvidas por ministérios vinculados ao setor agrícola: o Programa Telecentro da Pesca Maré, de responsabilidade do então Ministério da Pesca e Aquicultura, que tinha o objetivo de disponibilizar computadores para a constituição de telecentros em comunidades de pescadores, e o Programa Territórios Digitais, de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Agrário, disponibilizando computadores e acesso à internet para comunidades rurais. Foram projetos que se enquadraram na categoria de inclusão digital técnica, segundo Lemos e Costa (2007).

O Ministério da Cultura ficou responsável pela execução do Programa Mais Cultura, equipando bibliotecas públicas com computadores para uso da comunidade. Essa foi uma política que integrou a categoria técnica, segundo Lemos e Costa (2007), oferecendo kits telecentro para as instituições.

O Ministério da Fazenda foi responsável pelo Programa Inclusão Digital, reduzindo impostos para aquisição de equipamentos eletrônicos, abrangendo a dimensão econômica de Lemos e Costa (2007).

Já o então Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior foi responsável pelo Programa Telecentros de Informação e Negócios, auxiliando micro e pequenos empreendedores com a inclusão digital. A política abrange a dimensão cognitiva das políticas de inclusão digital de Lemos e Costa (2007).

Em continuidade à análise, o Quadro 13 sintetiza as instituições responsáveis pelas políticas públicas de inclusão digital do Governo do estado de Minas Gerais e do município de Belo Horizonte.

Quadro 13 - Órgãos responsáveis pelas políticas públicas de inclusão digital do estado de Minas Gerais e do município de Belo Horizonte identificadas

<b>Políticas públicas</b>	<b>Órgão responsável</b>
<i>Políticas públicas do Estado de Minas Gerais</i>	
UAITEC	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MG)
Minas Inova	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MG)
Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais	Secretaria Extraordinária de Estado de Desenvolvimento Integrado e Fóruns Regionais (MG)
Cidadão.NET	Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas <sup>21</sup> (SEDEVAN) e Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais (IDENE)
<i>Políticas públicas da cidade de Belo Horizonte</i>	
BH Digital	Diretoria de Inclusão Digital da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A
Hotspots	Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A
CQTI	Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A
Programa Adote um Telecentro	Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental.

Com relação aos responsáveis pelas políticas públicas de inclusão digital do Estado de Minas Gerais, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior ficou encarregada de duas políticas: o Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC, que visa o desenvolvimento social por meio da oferta de cursos de

<sup>21</sup> Atual Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Integração do Norte e Nordeste de Minas Gerais (SEDINOR).

qualificação profissional, abrangendo a dimensão cognitiva de inclusão digital de Lemos e Costa (2007) e o Programa Minas Inova, que fornece computadores para acesso à internet para a comunidade empreendedora, integrando a dimensão técnica de Lemos e Costa (2007).

A Secretaria Extraordinária de Estado de Desenvolvimento Integrado e Fóruns Regionais foi responsável pelo Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais, objetivando a ampliação do serviço de transmissão de dados por meio da telefonia móvel no estado, abrangendo a dimensão técnica de inclusão digital, conforme categorização de Lemos e Costa (2007).

Os órgãos Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas (SEDEVAN) e Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais (IDENE) foram os responsáveis pelo Programa Cidadão.NET, que visava disponibilizar acesso à internet e cursos para o desenvolvimento social da comunidade do norte e nordeste mineiro, atendendo às dimensões técnica e cognitiva de Lemos e Costa (2007).

As políticas do município de Belo Horizonte ficaram todas sob a responsabilidade da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A, a Prodabel. É uma sociedade de economia mista que tem por objetivo “promover, integrar e gerenciar soluções” de tecnologia da informação na capital mineira (BELO HORIZONTE, [2017]). A empresa desenvolveu as quatro ações que se voltam à dimensão técnica, conforme Lemos e Costa (2007) disponibilizando computadores e acesso à internet, que são os Programas BH Digital, Hotspots, Programa Adote um Telecentro e Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI) e uma dessas políticas atinge a dimensão cognitiva, proporcionando a capacitação profissional da comunidade atendida visando a inclusão social, o Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI).

#### ***6.2.8 Sistematização das políticas públicas de inclusão digital por público destinatário***

As políticas públicas de inclusão digital identificadas estavam destinadas a diversos públicos, a depender da finalidade de cada ação. O Quadro 14 demonstra o público-alvo das políticas identificadas.

Quadro 14 – Público destinatário das políticas públicas de inclusão digital identificadas

<b>Políticas públicas</b>	<b>Público destinatário</b>
<b><i>Políticas públicas do Governo Federal</i></b>	
ProInfo Integrado	Rede pública de educação básica
Telecentros de Informação e Negócios	Micro e pequeno empresário
GESAC	Telecentros, bibliotecas públicas, órgãos do governo
Casa Brasil	Comunidade em área de baixo índice de desenvolvimento humano
Computadores para Inclusão	Jovens em situação de vulnerabilidade social
Telecentro da Pesca Maré	Pescadores, aquicultores e demais membros das colônias
Telecentros Comunitários	População em geral
Programa Inclusão Digital	Pessoa jurídica e administração pública
Cidadão Conectado	População em geral por meio dos municípios
Mais Cultura	Bibliotecas públicas municipais
Banda Larga nas Escolas	Escolas públicas urbanas e rurais do Brasil
Territórios Digitais	Comunidades de assentados, agricultores, ribeirinhos, indígenas e quilombolas
Telecentros.BR	População que não dispõe de recursos para aquisição ou manutenção de equipamentos eletrônicos ou à internet
PROUCA	Alunos e professores das escolas públicas brasileiras
PNBL	Órgãos públicos, áreas urbanas e vilas e aglomerados rurais
Inclusão Digital da Juventude Rural	Jovens de comunidades rurais
Cidades Digitais	População em geral por meio dos municípios
Redes Digitais de Cidadania	Indivíduos assistidos pelas políticas sociais do governo
PNAID	População em situação de vulnerabilidade social
<b><i>Políticas públicas do estado de Minas Gerais</i></b>	
Cidadãos.NET	População dos municípios do semiárido de Minas Gerais
Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais	População dos municípios mineiros
UAITEC	População do Estado de Minas Gerais
Minas Inova	Negócios inovadores, empresas de pequeno e médio porte, áreas de vulnerabilidade socioeconômicas de Minas Gerais
<b><i>Políticas públicas do município de Belo Horizonte</i></b>	
BH Digital	População da cidade de Belo Horizonte
Hotspots	População da cidade de Belo Horizonte
Adote um Telecentro	Telecentros comunitários
CQTI	População da cidade de Belo Horizonte

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental.

Programas que visavam oferecer conexão de internet banda larga e computadores como GESAC, Telecentros comunitários, Cidadão Conectado, Cidades Digitais, Programa Nacional de Banda Larga, Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais, UAITEC, BH Digital e Hotspots são destinados à população em geral, não direcionados a públicos específicos, como também é o caso do Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI) que oferece capacitação profissional aos cidadãos.

Três políticas se destinam a escolas e a estudantes da rede pública de ensino, que são os Programas ProInfo Integrado, Banda Larga nas Escolas e Um Computador por Aluno (PROUCA).

Alguns programas se voltam a comunidades em situação de vulnerabilidade social, visando auxiliar no desenvolvimento local, levando a conexão banda larga, computadores e auxiliando na qualificação profissional, que são o Projeto Casa Brasil, Computadores para Inclusão, Programa Telecentros.BR, Redes Digitais de Cidadania e Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID).

Outras políticas se voltam a comunidades específicas, visando auxiliar grupos como micro e pequenos empresários, por meio dos Programas Telecentros de Informação e Negócios e Minas Inova; comunidades rurais, com os Programas Telecentros da Pesca Maré, Territórios Digitais e Inclusão Digital da Juventude Rural, e o Programa Cidadãos.NET, que visava atender à população dos municípios do semiárido de Minas Gerais.

Já as demais políticas se destinam à assistência de instituições que então voltariam o apoio à população, como o Programa Inclusão Digital, remetido à administração pública e pessoas jurídicas; o Programa Mais Cultura, destinado a bibliotecas públicas municipais e o Programa Adote um Telecentro, voltado à melhoria dos telecentros do município de Belo Horizonte.

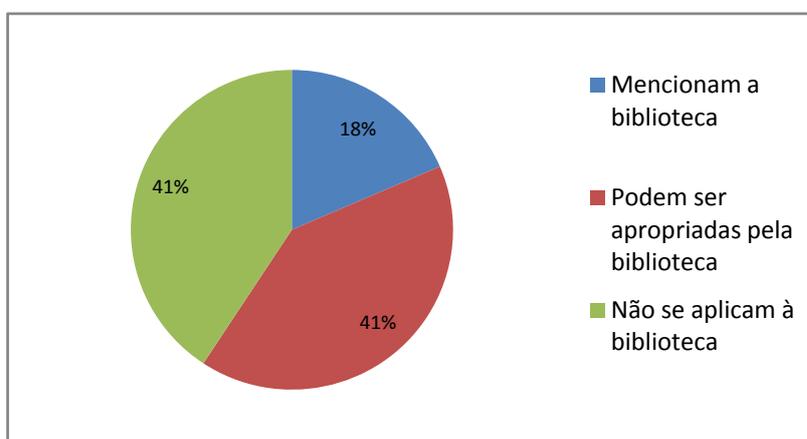
#### ***6.2.9 Relação das políticas públicas de inclusão digital com a biblioteca***

Para verificar a relação das políticas públicas de inclusão digital com a biblioteca, tencionando detectar as ações que podem ser aplicadas em bibliotecas públicas municipais, optou-se por identificar os programas, projetos e ações encontrados a partir de três condições: as políticas que mencionam em seus instrumentos normativos e textos orientadores a

biblioteca, aquelas que não mencionam explicitamente a biblioteca, mas podem ser apropriadas pela instituição, e, por último, aquelas políticas que não se destinam à biblioteca, alcançando outras instituições ou pessoas físicas.

Entre as 27 políticas públicas de inclusão digital encontradas pela pesquisa documental realizada, considerando as esferas federal, estadual e municipal, cinco citam a biblioteca em seus textos normativos, o que corresponde a 18%; 11 podem ser apropriadas pela biblioteca, o que equivale a 41%; e 11 não se aplicam ao contexto da instituição, constituindo 41%, conforme Gráfico 8.

Gráfico 8 – Relação das políticas públicas de inclusão digital com as bibliotecas



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental.

Portanto, pode-se verificar que, somando as políticas que mencionam as bibliotecas e aquelas que podem ser apropriadas pela biblioteca, perfaz-se o total de 59%, percentual considerável para a possibilidade de desenvolvimento de iniciativas de inclusão digital por bibliotecas a partir do amparo de políticas públicas.

O Quadro 15 apresenta as reflexões realizadas, compreendendo a relação entre as políticas públicas de inclusão digital e a biblioteca, sendo analisado nos tópicos 6.2.9.1, 6.2.9.2 e 6.2.9.3, a seguir.

Quadro 15 – Relação das políticas públicas de inclusão digital com a biblioteca

<b>Políticas públicas de inclusão digital</b>	<b>Menciona a biblioteca</b>	<b>Pode ser apropriada pela biblioteca</b>	<b>Não se destina à biblioteca</b>
<i>Políticas públicas do Governo Federal</i>			
ProInfo Integrado			X
Telecentros de Informação e Negócios		X	
GESAC		X	
Casa Brasil	X		
Computadores para Inclusão	X		
Telecentro da Pesca Maré		X	
Telecentros Comunitários	X		
Programa Inclusão Digital			X
Cidadão Conectado			X
Mais Cultura	X		
Banda Larga nas Escolas			X
Territórios Digitais			X
Telecentros.BR		X	
PROUCA			X
PNBL		X	
Inclusão Digital da Juventude Rural			X
Cidades Digitais		X	
Redes Digitais de Cidadania			X
PNAID		X	
<i>Políticas públicas do estado de Minas Gerais</i>			
Cidadãos.NET		X	
Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais			X
UAITEC		X	
Minas Inova			X
<i>Políticas públicas do município de Belo Horizonte</i>			
BH Digital	X		
Hotspots		X	
Adote um Telecentro		X	
CQTI			X

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa documental.

### 6.2.9.1 Políticas públicas de inclusão digital que citam a biblioteca em suas definições

As políticas que citam a biblioteca em suas definições são o Projeto Casa Brasil, Projeto Computadores para Inclusão, Programa Mais Cultura e o Programa BH Digital, constituindo três políticas públicas da instância federal e uma política do Município de Belo Horizonte.

O Projeto Casa Brasil apresentava a proposta de criação de um ambiente que integrasse espaços que possibilitassem à comunidade atendida o desenvolvimento de diversas atividades de fortalecimento e divulgação cultural, inclusão digital, aprendizagem e capacitação profissional. A Casa seria integrada por seis módulos compostos por telecentro, biblioteca, auditório, laboratório multimídia, oficina de rádio comunitária e laboratório de ciências ou de informática (BRANDÃO; TRÓCCOLI, 2006). Assim, a integração com a biblioteca não considerava a instituição como agente de inclusão digital, mas como integrante do processo de transformação social produzido com a inclusão do espaço na comunidade.

O Projeto Computadores para Inclusão aponta a biblioteca como um dos espaços que podem receber computadores restaurados nos Centros de Recondicionamento de Computadores (CRCs), sinalizando o impacto estratégico de enviar as máquinas em plenas condições de uso para a instituição, além de telecentros comunitários, escolas públicas e outros projetos. Dessa maneira, acredita-se que a política identifica a biblioteca como um agente de inclusão digital da comunidade atendida.

O Programa Telecentros Comunitários consistia na disponibilização de *kits* telecentros compostos por equipamentos e mobiliários para a composição de um espaço de promoção de inclusão digital em municípios brasileiros. A biblioteca pública municipal era citada como uma das instituições beneficiárias do Programa, juntamente com comunidades quilombolas, indígenas, extrativistas e assentamentos. Reforçando a participação das bibliotecas públicas municipais no Programa foi realizada parceria do Ministério das Comunicações, responsável por ele, com o Ministério da Cultura, distribuindo *kits* telecentros para as instituições. Portanto, na constituição do referido programa, a biblioteca é vista como um organismo democratizador apto a desenvolver a inclusão digital na comunidade.

O Programa Mais Cultura, apesar de não estar originalmente direcionado a ações de inclusão digital, acrescentou em suas metas a instalação de *kits* telecentros em 410 bibliotecas públicas

brasileiras, a partir da parceria mencionada acima no Programa Telecentros Comunitários entre os Ministérios da Cultura e das Comunicações em 2010 (BIBLIOTECAS..., 2009). Por meio dessa ação, entende-se que as bibliotecas públicas foram vistas pelo Ministério da Cultura como agentes de inclusão digital.

O Programa BH Digital também constitui como objetivo a formação de telecentros em ambientes propícios à inclusão digital em Belo Horizonte. Aponta a biblioteca como um dos espaços que podem abrigar os telecentros, juntamente com escolas abertas, centros culturais, núcleos de apoio à família e organizações não governamentais (EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, c2017). Desse modo, acredita-se que a biblioteca é vista como um espaço que pode proporcionar a inclusão digital dos usuários.

#### *6.2.9.2 Políticas públicas de inclusão digital que poderiam ser apropriadas pelas bibliotecas*

Nesta categoria reuniram-se as políticas públicas de inclusão digital encontradas que não aludem à biblioteca em seus textos normativos, mas poderiam incluir a instituição por sua abrangência, oportunidade de adesão ou características de atuação. As dez políticas e breve descrição de possível inclusão da biblioteca são apresentadas a seguir.

O Programa Telecentros de Informação e Negócios (TIN) apresentava como finalidade a qualificação de empreendedores para atuação em seus negócios. A informação é vista como um importante impulsionador das empresas, e a inclusão digital e o uso das tecnologias possibilitam maior acesso e geração de conhecimentos. Nesse sentido, a biblioteca poderia ser um espaço agregador dos objetivos do programa, já que integram os requisitos para o recebimento do Programa, oferecendo as informações que já dispõem e recebendo telecentros para uso dos profissionais.

O Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) objetivava conectar localidades pela internet banda larga, distribuindo pontos de presença a instituições governamentais. Assim, a biblioteca pública seria uma beneficiária do Programa GESAC ao disponibilizar o acesso à internet em suas dependências, recebendo a conexão por meio do Programa.

O Programa Telecentro da Pesca Maré visava proporcionar inclusão digital a comunidades de pescadores a partir da instalação de telecentros, onde também eram oferecidos cursos de capacitação para melhoria das atividades desenvolvidas pela comunidade. Depois da implantação dos telecentros, algumas unidades assistidas pelo Programa tiveram auxílio da Embrapa para constituição de bibliotecas, o que demonstra a integração da instituição na política (MINIBIBLIOTECAS, 2011). Verifica-se a importância da instituição no espaço, ampliando as possibilidades informacionais disponíveis, mas não totalmente relacionada à inclusão digital, que contava com ações integradas no telecentro.

O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR também objetivava implantar e auxiliar na manutenção de telecentros, aumentando o acesso à internet e a inclusão digital no território brasileiro. O Programa poderia ser aplicado em bibliotecas, tanto para a inclusão de novos telecentros, quanto para manutenção e acompanhamento dos que já estavam instalados nas instituições.

O Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) pretendia oferecer expansão da infraestrutura de comunicação com garantia de acesso à internet banda larga em pontos públicos. O Programa favoreceria bibliotecas ao fornecer infraestrutura que atendessem à região onde se enquadrassem as instituições.

Também relacionado à implantação e ampliação de infraestrutura de acesso à internet e rede de comunicações, o Programa Cidades Digitais e sua outra versão, Minha Cidade Inteligente, poderiam ser aplicados em bibliotecas, proporcionando o acesso à internet com conexão de alta velocidade.

O Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID), ainda em fase inicial de desenvolvimento das atividades, objetiva selecionar monitores para atuação em telecentros públicos para execução de cursos que visam à inclusão digital da comunidade. O Programa pode ser destinado às bibliotecas, desde que estas possuam telecentros em suas dependências.

O Programa Cidadão.NET estava direcionado à implantação dos telecentros nos municípios do semiárido mineiro, podendo estabelecer relação com a biblioteca, que seria um espaço de recebimento e acesso aos computadores. Santos e Cardoso (2008, p. 19) ressaltam, como

resultado da pesquisa de dissertação que avaliou os impactos sociais do Programa Cidadão.NET no telecentro comunitário do Projeto Jaíba, a função do telecentro de complemento às pesquisas escolares, concluindo que “a internet veio suprir a pobreza da biblioteca escolar local, com fontes de informações mais atualizadas, diversificadas, bem apresentadas e estimulantes”.

O Programa Universidade Aberta e Integrada de Minas Gerais – UAITEC, iniciativa estadual de inclusão digital por meio da capacitação e qualificação de cidadãos, utilizando o ensino a distância e semipresencial, possui integração com a biblioteca que auxilia na disseminação de informações relacionadas aos cursos, atuando como espaços de democratização das informações.

Os hotspots, ação desenvolvida pelo Município de Belo Horizonte, objetivam possibilitar inclusão digital a partir da disponibilização de internet em pontos públicos de grande circulação da cidade. A iniciativa pode ser apropriada por bibliotecas que se integrem às áreas atendidas pela política.

O Programa Adote um Telecentro foi instituído com o objetivo de identificar parcerias privadas para auxílio à manutenção de telecentros da Prefeitura de Belo Horizonte. O Programa pode ser aplicado em bibliotecas desde que estas possuam telecentros em suas dependências.

#### *6.2.9.3 Políticas públicas de inclusão digital que não se destinam às bibliotecas*

Os demais programas, projetos e ações dos governos federal, estadual e municipal não se enquadram nas bibliotecas, seja por possuírem destinatários específicos, como é o caso do Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional – ProInfo Integrado, Programa Banda Larga nas Escolas, Projeto Territórios Digitais, Programa Um Computador por Aluno (PROUCA), Programa Inclusão Digital da Juventude Rural, Programa Redes Digitais de Cidadania, Programa Minas Inova e Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI), ou por constituírem políticas direcionadas à facilitação da aquisição de equipamentos e internet, como os programas Programa Inclusão Digital, Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos e Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais.

### **6.3 O acesso à internet nas bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte – Análise das entrevistas semiestruturadas<sup>22</sup>**

Conforme indicado no tópico 5.1.3, a entrevista semiestruturada foi realizada com os gestores das bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte que disponibilizam computadores com acesso à internet aos seus usuários. Para a seleção dos entrevistados, foi aplicado o questionário para verificar as instituições que possuíam o serviço de acesso e por meio da identificação dos municípios que circundam a cidade de Belo Horizonte foram selecionadas as seguintes instituições:

- a) Biblioteca Pública Infantil e Juvenil de Belo Horizonte, Belo Horizonte;
- b) Biblioteca Pública Municipal Anita Cabral de Barros, Ibirité;
- c) Biblioteca Pública Municipal Dr. Edson Diniz, Contagem;
- d) Biblioteca Pública Municipal Herbert Fernandes, Vespasiano;
- e) Biblioteca Pública Municipal Ilka Maria Munhoz Gurgel, Ribeirão das Neves;
- f) Biblioteca Pública Municipal Professor Francisco Tibúrcio de Oliveira, Santa Luzia;
- g) Biblioteca Pública Municipal Professor Joaquim Sepúlveda, Sabará.

Para marcação das entrevistas, foi realizado contato por telefone com as bibliotecas, por intermédio dos gestores. Estas foram realizadas pessoalmente, no próprio espaço das bibliotecas, no período de 28 de agosto a 20 de setembro de 2017.

Nesta seção serão apresentadas as questões abordadas na entrevista semiestruturada e as reflexões suscitadas.

---

<sup>22</sup> Na presente pesquisa optou-se pela não utilização da terminologia telecentros nas referências aos computadores com acesso à internet disponibilizados pelas bibliotecas públicas municipais. Entende-se que o termo caracteriza, conforme o *Livro Verde da Sociedade da Informação*, “as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes” (TAKAHASHI, 2000, p. 43). Assim, apesar da constituição dos espaços nas bibliotecas terem se dado por meio de programas de formação de telecentros e dos gestores utilizarem essa denominação, verificou-se que, após a descontinuidade das políticas públicas de inclusão digital, os serviços foram incorporados às bibliotecas, fato que conduz ao uso da expressão serviço de acesso à internet.

### 6.3.1 Perfil dos municípios pesquisados

Conforme já apontado no Capítulo 5, a RMBH é formada por 34 municípios que se diferenciam quanto às condições socioeconômicas de sua população. Para identificação do perfil dos municípios abordados na entrevista semiestruturada, aponta-se o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal, que representa medidas comparativas relacionadas ao bem-estar da sociedade, compreendendo longevidade, educação e renda. Assim, quanto mais próximo de 1, maior o Índice de Desenvolvimento Humano da região avaliada (ATLAS..., [2013]). As cidades pesquisadas estão localizadas entre as faixas de IDHM muito alto e médio, conforme Tabela 2:

Tabela 2 – Índice de Desenvolvimento Humano Municipal das cidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte pesquisadas

<b>Município</b>	<b>População</b>	<b>IDHM</b>	<b>Faixa IDHM</b>
Belo Horizonte	2.375.151	0,810	Muito alto
Contagem	603.442	0,756	Alto
Sabará	126.269	0,731	Alto
Santa Luzia	202.942	0,715	Alto
Ibirité	158.954	0,704	Alto
Vespasiano	104.527	0,688	Médio
Ribeirão das Neves	296.317	0,684	Médio

Fonte: ATLAS..., [2013].

Também a título de compreensão das variáveis socioeconômicas ligadas aos municípios pesquisados apresenta-se o índice de Gini,<sup>23</sup> que “Mede o grau de desigualdade existente na distribuição de indivíduos segundo a renda domiciliar per capita. Seu valor é 0 quando não há desigualdade (a renda domiciliar per capita de todos os indivíduos tem o mesmo valor) e tende a 1 à medida que a desigualdade aumenta” (ATLAS..., [2013]). O parâmetro está ligado à concentração de renda, apontando a diferença entre os mais ricos e mais pobres. Sua verificação combinada ao IDHM permite melhor visualização das condições presenciadas pelos municípios, conforme Tabela 3.

<sup>23</sup> O universo de indivíduos é limitado àqueles que vivem em domicílios particulares permanentes.

Tabela 3 – Índice Gini dos municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte pesquisados

<b>Município</b>	<b>População</b>	<b>Índice Gini (%)</b>
Ribeirão das Neves	296.317	0,39
Ibirité	158.954	0,42
Vespasiano	104.527	0,42
Santa Luzia	202.942	0,43
Sabará	126.269	0,45
Contagem	603.442	0,48
<b>Belo Horizonte</b>	<b>2.375.151</b>	<b>0,60</b>

Fonte: ATLAS..., [2013].

Esse índice aponta a desigualdade social visualizada principalmente nas grandes cidades, como Belo Horizonte e Contagem, que apesar de possuírem altos índices de IDHM, também necessitam de assistência com relação à redução de disparidades entre a população.

### 6.3.2 As não respostas

Das sete instituições selecionadas para a entrevista semiestruturada, duas indicaram motivos que impossibilitaram a realização da entrevista.

A primeira instituição procurada, na qual a pesquisadora tinha realizado uma visita prévia durante a etapa de aplicação dos questionários e que continha vários computadores com acesso à internet disponíveis para a comunidade, quando contatada para a realização da entrevista, informou que os computadores tinham sido recolhidos pelo setor de informática da prefeitura. Em contato com o gestor da biblioteca, este informou não saber quais foram os reais motivos do recolhimento e preferiu não participar da entrevista.

A outra instituição respondeu voluntariamente ao questionário encaminhado por *e-mail*, mas não foi possível o contato com nenhum responsável ou profissional bibliotecário na instituição para agendamento da entrevista. Nesse sentido, foi consultado o Conselho Regional de Biblioteconomia da 6ª Região (CRB-6)<sup>24</sup> com o objetivo de entender se o que estava sendo relatado pelos servidores era a situação real da biblioteca. O fiscal do CRB-6

<sup>24</sup> Órgão responsável por “Fiscalizar as empresas, entidades e outras organizações que, a qualquer título, prestem serviços na área da Biblioteconomia” (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2017).

confirmou que a instituição não conta com um profissional bibliotecário, além de não possuir nenhum servidor responsável pela biblioteca.<sup>25</sup>

### 6.3.3 Perfil dos entrevistados

Para a entrevista foram contatados gestores das bibliotecas públicas municipais que confirmaram disponibilizar computadores com acesso à internet para a comunidade. O Quadro 16 caracteriza o perfil dos gestores:

Quadro 16 – Perfil dos gestores entrevistados sobre o serviço de acesso à internet nas bibliotecas públicas municipais

Gestor	Função	Formação em Biblioteconomia	Atuação na biblioteca	Vínculo institucional
G1	Assistente técnico em educação básica	Sim	25 anos	Servidor efetivo
G2	Bibliotecário	Sim	1 ano e 3 meses	Servidor contratado
G3	Bibliotecário	Sim	7 anos	Servidor efetivo
G4	Bibliotecário	Sim	21 anos	Servidor efetivo
G5	Coordenador de biblioteca	Não	3 meses	Servidor comissionado

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados demonstram que, nas instituições pesquisadas, a maior parte dos gestores são profissionais com formação em Biblioteconomia e executam, além das atividades técnicas de bibliotecário, também a atividade de gestão dos espaços. Dois profissionais atuam há mais de 20 anos na biblioteca, um possui sete anos de atuação, um está na instituição há um ano e três meses e um, há três meses. Observa-se que os funcionários que se enquadram na instituição há menos tempo são os que não possuem vínculo de estabilidade, enquanto os efetivos estão há mais tempo na função. Um servidor ocupa o cargo comissionado de coordenador por indicação da administração municipal, e outro, diante da não realização de concurso público na cidade, foi admitido por meio de contrato temporário.

<sup>25</sup> CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA DA 6ª REGIÃO – CRB-6. (crb6@crb6.org.br). **Informações sobre a biblioteca pública municipal.** Mensagem recebida por e-mail em 24 jul. 2017.

### 6.3.4 Aspectos analisados

As informações levantadas por meio da entrevista foram agrupadas em tópicos que compreendem os aspectos analisados. São eles:

Quadro 17 – Aspectos analisados na entrevista semiestruturada com gestores de bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte

---

<b>Aspectos analisados pela entrevista semiestruturada</b>
1 – Implantação do serviço de internet nas bibliotecas pesquisadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Data de implantação dos computadores nas bibliotecas pesquisadas;</li> <li>1.2 Iniciativa para implantação do serviço de internet nas bibliotecas pesquisadas;</li> <li>1.3 Amparo de políticas públicas para a constituição dos espaços de acesso à internet nas bibliotecas pesquisadas;</li> </ul>
2 – Existência de ações e impacto das políticas públicas de inclusão digital nas bibliotecas públicas municipais: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Existência de políticas públicas municipais de inclusão digital;</li> <li>2.2 Existência de política de acesso à informação digital na biblioteca;</li> <li>2.3 Conhecimento dos gestores sobre os Manifestos IFLA/UNESCO;</li> </ul>
3 – Perfil dos usuários do serviço de acesso à internet das bibliotecas pesquisadas;
4 – Uso conjunto de informações disponíveis em fontes impressas e em formato digital nas bibliotecas pesquisadas;
5 – Uso dos computadores para informações utilitárias e destinadas ao desenvolvimento cidadão nas bibliotecas pesquisadas;
6 – Importância dos computadores com acesso à internet para as bibliotecas e para a comunidade atendida;
7 – Orientação para uso da internet e desenvolvimento de competências em informação: habilidades para busca e uso de informações em meio digital.

---

Fonte: Elaborado pela autora.

#### 6.3.4.1 Implantação do serviço de internet nas bibliotecas pesquisadas

Com o intuito de auxiliar instituições que ainda não possuem, mas que têm interesse em proporcionar aos seus usuários acesso à internet em suas dependências, foram selecionadas algumas questões que objetivavam facilitar o entendimento da constituição dos serviços nas bibliotecas pesquisadas, levantando o histórico do recebimento dos computadores. Os

gestores foram questionados sobre a data de implantação do serviço, como ocorreu a iniciativa e se houve o amparo de alguma política pública nessa constituição.

Nesses aspectos acredita-se que a ausência de registros foi o que causou grande diversidade nas respostas. Percebeu-se a insegurança dos gestores durante as respostas, devido ao fato de alguns não exercerem atividades no local durante o período da implantação dos computadores, além de não haver, nas instituições, informações registradas sobre esse processo. Apenas um gestor possuía esses registros no arquivo administrativo da biblioteca.

#### 6.3.4.1.1 Data de implantação dos computadores nas bibliotecas pesquisadas

Quatro gestores responderam a essa questão informando que a constituição dos espaços de acesso à internet se deu no ano de 2009. Acredita-se que a correspondência na resposta pode estar no fato de que a maioria dos computadores são provenientes do programa do governo federal intitulado Programa Mais Cultura, informação que pôde ser identificada pela pesquisadora, durante as visitas às instituições, em *hardwares*, monitores e torres das bibliotecas que ainda dispõem dos equipamentos adquiridos à época. G5 não respondeu a essa questão por considerar que não possuía conhecimento suficiente sobre a instituição.

#### 6.3.4.1.2 Iniciativa para implantação dos computadores nas bibliotecas pesquisadas

Quando perguntados sobre a iniciativa que levou à implantação dos computadores na biblioteca, G1 afirmou que os computadores foram incluídos na biblioteca após pedidos dos servidores à Prefeitura; G3 relatou que os equipamentos vieram do Ministério da Cultura, a partir de um edital do Governo Federal; G4 esclareceu que os computadores foram incluídos na instituição pela Secretaria de Assistência Social da própria Prefeitura, que, em posse de vários telecentros, identificou a biblioteca como um possível local para instalação de uma unidade; G2 e G5 não souberam informar sobre a procedência, pois não estavam lotados nas bibliotecas na ocasião da instalação dos computadores e não contavam com informações sobre essa ação.

#### 6.3.4.1.3 Amparo de políticas públicas para a constituição dos serviços de internet nas bibliotecas pesquisadas

Quando perguntados se tinham conhecimento sobre as políticas públicas que ampararam a instalação dos computadores na biblioteca, G2, G3 e G4 informaram que foi um programa do Governo Federal, mas não citaram especificamente qual, enquanto G1 afirmou que não sabia e G5 não respondeu a essa questão por considerar que não detinha informação suficiente sobre a instituição.

Conforme já exposto, a diversidade de respostas às questões apresentadas (item 6.3.4.1) deve-se à ausência de documentos que retratem o histórico da implantação dos computadores. Quando perguntados sobre registros ligados à iniciativa, apenas G3 apresentou documentos relacionados à doação dos computadores pelo Ministério das Comunicações e orientações para a constituição do espaço, que estavam organizados no arquivo da instituição. G1, G2 e G4 acreditam que os documentos ficaram sob a posse das secretarias às quais as bibliotecas estavam vinculadas no período de implantação dos computadores, pois não foram disponibilizados à instituição. G5 não respondeu a essa questão por considerar que não possuía conhecimento suficiente sobre a instituição.

#### 6.3.4.2 *Existência de ações e impacto das políticas públicas nas bibliotecas públicas municipais pesquisadas*

Objetivava-se, com as questões relacionadas a políticas, identificar aspectos ligados à elaboração e aplicação de políticas públicas na esfera municipal o desenvolvimento de políticas internas nas instituições. Os Manifestos da IFLA/UNESCO contribuem fornecendo subsídios para atuação dos profissionais e orientações sobre as práticas a serem desenvolvidas nas bibliotecas, tendo em vista o desenvolvimento social da comunidade.

Os gestores foram questionados sobre a existência de políticas públicas municipais de inclusão digital, existência de política de acesso à informação digital na biblioteca e conhecimento dos gestores sobre os Manifestos IFLA/UNESCO.

#### 6.3.4.2.1 Existência de políticas públicas municipais de inclusão digital

Quando perguntados sobre a existência ou conhecimento da existência de políticas públicas do seu município de trabalho relacionadas à inclusão digital dos cidadãos, apenas um gestor (G3) declarou saber da existência de alguma iniciativa local. De acordo com o respondente, são desenvolvidas ações pela Secretaria de Educação, no modelo Escola Aberta, oferecendo internet para a comunidade em escolas públicas municipais, com a presença de monitores para a realização de cursos destinados a grupos como os da terceira idade e menores em situação de abandono.

Os demais gestores afirmaram não ser de seu conhecimento nenhuma política pública de inclusão digital no âmbito de seu município.

As respostas confirmam a afirmação de Machado (2010), em seu artigo “Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil”:

A maioria dos municípios, tradicionalmente, se comporta como cliente das políticas idealizadas no nível central, e o MinC, por sua vez, por meio de seus projetos de doação de acervos e equipamentos para bibliotecas, estimulou durante anos essa forma de relação. De maneira geral, o MinC sempre exerceu pouca influência sobre os estados e municípios brasileiros. Sem consciência do potencial que têm esses espaços, os governos locais se contentam em receber kits padronizados de bibliotecas, sem nenhuma identificação com as necessidades locais, o que leva à criação de espaços sem atrativos e sem condições de atendimento adequado.

A autora explica que a aplicação de políticas públicas municipais voltadas à cultura se dá, na maior parte dos casos, nos grandes municípios, que possuem uma estrutura de planejamento para a consolidação das propostas. Quando se trata daquelas voltadas à biblioteca pública é ainda mais difícil identificar ações, que normalmente são desenvolvidas pelos Sistemas Estaduais e/ou Municipais de Bibliotecas (MACHADO, 2010).

Infere-se, a partir dos dados obtidos com a pesquisa, que a afirmação de Machado (2010) se confirma também para as políticas públicas de inclusão digital, mesmo quando se considera a aplicação das políticas em outras instituições que não sejam a biblioteca e outros espaços culturais.

#### 6.3.4.2.2 Existência de política de acesso à informação digital nas bibliotecas pesquisadas

No documento *Diretrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet*, de 2006, é especificada a necessidade de a biblioteca definir políticas que representem os objetivos e propósitos da disponibilização do acesso à internet na instituição, que devem ser seguidas pela equipe e pelos usuários. Afirma: “As bibliotecas devem criar orientações claras e transparentes para o acesso à internet, enfatizando principalmente o equilíbrio de responsabilidades entre o pessoal da biblioteca e os usuários” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 29).

Questionados sobre a presença de política de acesso à informação digital na biblioteca, os gestores G1, G2, G3 e G4 informaram que as bibliotecas possuem regras para utilização dos computadores, que estão fixadas, em todas as instituições, em local visível, além das informações serem reforçadas verbalmente pelo servidor que é responsável pelo atendimento no local. G5 não respondeu a essa questão por considerar que não possuía conhecimento suficiente sobre a instituição.

#### 6.3.4.2.3 Conhecimento dos gestores sobre os Manifestos da IFLA/UNESCO

A partir da questão sobre o conhecimento dos gestores a respeito do Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet, de 2002, e do Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, de 1994, a entrevista visava obter informações sobre o alcance das políticas, além de ser uma forma de apresentar o instrumento orientador que pode auxiliar na argumentação dos gestores em suas atividades. Foi entregue durante as entrevistas uma cópia dos documentos para que os gestores tivessem um contato mais direto e pudessem entender o objetivo da pesquisa apresentada.

Quanto ao questionamento sobre o conhecimento e a aplicação dos Manifestos da IFLA/UNESCO, G2 e G3 afirmaram já ter ouvido falar sobre eles, mas nunca o utilizaram. G1, G4 e G5 disseram não conhecer, mas se mostraram interessados em seu conteúdo, quando se explicou do que se tratava.

#### 6.3.4.3 Perfil dos usuários do serviço de acesso à internet das bibliotecas pesquisadas

Quanto ao perfil de usuário que utiliza os computadores, é consenso entre os entrevistados a presença maior de adolescentes e crianças. Contudo, outros grupos etários também utilizam os computadores com internet, mas em menor quantidade. G1 explica que o grande quantitativo é de escolares:

Vem muito aluno de escola, mas vem pessoal da comunidade também, que às vezes precisa de alguma coisa (G1).

G2 ressalta que, além dos adolescentes, adultos também frequentam o local, principalmente os que trabalham nas proximidades da biblioteca, durante o intervalo para almoço. Eles fazem uso dos computadores para realizar alguns contatos, consulta de *e-mails*, redes sociais e busca de informações para o dia a dia:

O público normalmente é de escolares. Mas acontece de vir [adulto] principalmente aqui, é..., no horário do almoço. Porque tem o pessoal que trabalha no [supermercado], na padaria aqui perto, pessoal costuma fazer muito horário de almoço aqui na praça, aí eles acabam vindo [...]. Tem uma escolinha, uma creche aqui em cima que as professoras passam o horário de almoço aqui, fazem o almoço todo na sala dos computadores. Acaba que na hora do almoço o pessoal aproveita para poder vir (G2).

G3 explica que o público que frequenta os computadores procura também utilizá-los para estudo, assistindo a videoaulas e se preparando para o Enem:

A maioria é adolescente e estudante, na faixa de 13 a 20 anos, que tá fazendo Enem. Mais adolescente (G3).

G4 levanta a questão do atendimento da biblioteca se direcionar mais a estudantes devido ao seu horário de funcionamento, que é o horário comercial, quando os adultos estão também trabalhando, o que restringe a presença deles no local:

Mais adolescente, de criança a adolescente. Costuma ter adultos, mas não é tanto quanto os meninos. É que o funcionamento é no horário que normalmente a pessoa tá trabalhando, então os adultos que aparecem aqui normalmente é pessoa que tá afastada, ou tá desempregada durante um período, por isso que eu acho que os usuários mais frequentes são os adolescentes, normalmente no horário invertido de escola. Já sai da escola correndo para pegar lugar (G4).

G5 não respondeu a essa questão por considerar que não tinha informação suficiente sobre a instituição.

Os quatro respondentes relataram que não há diferença no perfil de usuários que utilizam a internet e o acervo impresso, sendo o público adolescente, em idade escolar, o que mais frequenta as bibliotecas, seja para realização de trabalhos escolares em obras de referência impressas ou para o uso diverso da internet, na realização de pesquisas escolares e principalmente no uso de redes sociais, liberadas para acesso na instituição de G2, G3 e G4. G1 relata não oferecer acesso às redes sociais nos computadores disponíveis, pois estas estão bloqueadas por *software*.

#### *6.3.4.4 Uso conjunto de informações disponíveis em fontes impressas e em formato digital nas bibliotecas pesquisadas*

A pesquisa desenvolvida por Voelcker (2013, p. 38) em bibliotecas públicas de quatro estados brasileiros apresenta um distanciamento dos usuários dos serviços de internet aos demais serviços da biblioteca. Afirma: “O uso de internet a partir dos computadores oferecidos pelas bibliotecas é bastante procurado, porém estes usuários formam um grupo distinto que não costuma usufruir os demais serviços oferecidos pela biblioteca”. Diante dessa confirmação, que se tratava de um pressuposto para a presente pesquisa, perguntou-se aos gestores a respeito da relação dos usuários dos serviços de internet com as demais dependências das bibliotecas.

Os gestores informaram que, por vezes, durante as pesquisas e uso da internet para lazer, já existe uma complementação de uso dos dois suportes informacionais. G1 relata que a procura inicial normalmente se dá a apenas um tipo de suporte informacional:

Tem muitos que vêm procurar também os livros impressos, mas muitos vêm procurar só a internet. A maioria vem procurar os livros impressos também (G1).

No entanto, a não completude das informações pode fazer com que seja necessária a busca também na outra fonte documental, que, no caso do acervo impresso, é acompanhado pelo bibliotecário de referência. G2 explica a distinção percebida entre os usuários:

Tem algumas pessoas que vêm por causa do computador, igual eu te falei, aquelas que estão montando currículo, que estão fazendo cadastro em sites, elas vêm... [...] Então algumas pessoas vêm só para isso, e têm algumas pessoas que vêm só para livro, que não têm interesse nenhum na sala de informática, entendeu? Normalmente quem lê os livros de literatura, faz empréstimo, não vai muito na sala de informática. Agora o pessoal que usa os livros específicos, didáticos, eles já fazem os dois já. Normalmente são o pessoal de escola, os meninos de escola. [...] Aí eles chegam: ah, você tem um livro sobre [Betim]? — Tá, mas o que você tá querendo saber sobre [Betim]? — Ah, qualquer coisa sobre [Betim]. Aí eu levo lá no fundo e mostro: — Olha, sobre [Betim] tem esses três, quatro livros aqui. Aí eles pegam os quatro livros e vem: — Olha, [...] eu não achei nada aqui. Aí olham no computador. Aí eles vão pra lá. Principalmente de [nosso município] eles vêm primeiro nos livros para depois ir no computador (G2).

Para G3 a busca por informações também ocorre nos dois formatos, sendo que a realização de trabalhos escolares tem sido cada vez mais voltada para a internet.

G4 afirma que hoje há mais procura pelos computadores do que pelo acervo impresso. Segundo o gestor, as obras de referência disponíveis na biblioteca em um espaço separado das estantes de literatura são bem menos consultadas após a inserção dos computadores com internet na biblioteca. Mas a possibilidade de atração para esses usuários dos computadores se tornarem leitores é levantada no relato do gestor:

A maioria vem para usar os computadores, mas a gente conseguiu buscar muita gente para virar leitor a partir disso. Porque às vezes a pessoa nem sabia do espaço, às vezes não sabe nem o que é uma biblioteca, aí quando chega e vê esse tanto de livro, fala: Olha! Aí a gente fala: É para empréstimo. Explica como funciona e acaba virando usuário (G4).

#### *6.3.4.5 Uso dos computadores para informações utilitárias e destinadas ao desenvolvimento cidadão nas bibliotecas pesquisadas*

A função social da biblioteca pública engloba a disponibilização de informações necessárias ao exercício da cidadania, o que constitui o serviço de informação utilitária. Atualmente não é muito atribuída à biblioteca essa função, mas o seu resgate seria muito importante para a atração de usuários, que, ao compreenderem que a instituição pode auxiliar nos encaminhamentos para a solução de necessidades informacionais, podem se tornar usuários frequentes e multiplicar essa ideia.

Com a inclusão de diversos serviços relacionados à cidadania na internet, essa possibilidade de acesso às informações é vista como um instrumento de combate à exclusão social. As Diretrizes para o Manifesto sobre a Internet acrescentam: “Com o crescente aumento de governos que tentam prover serviços públicos em linha, a informação — e a capacidade de acesso — estão se tornando mais importantes no fortalecimento das comunidades para assumirem o controle do seu futuro” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 17).

O *Livro Verde da Sociedade da Informação* aborda a questão dos conteúdos que, dispostos em linha, podem facilitar o acesso dos cidadãos. São as informações relacionadas à seguridade social, saúde e educação. A disponibilização desses serviços na internet favorece a aproximação entre o Estado e o cidadão, o que pode contribuir para o aprimoramento dos serviços (TAKAHASHI, 2000).

Assim, o acesso disponibilizado pelas bibliotecas públicas precisa auxiliar as necessidades da comunidade, capacitando-a para o uso das ferramentas governamentais de participação cidadã, como citado também no Manifesto: “as bibliotecas podem levar os cidadãos da consciência à capacitação aproveitando-se dos equipamentos de e-governo” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 17). Contudo, apenas alguns gestores relataram certa frequência de buscas por esse tipo de informação, mas todos indicaram que a biblioteca não tem o hábito de oferecer informações nesse sentido, somente sob demanda. Quando solicitado, auxiliam prontamente, seja por contato físico, ou oferecendo computadores, no caso de emissão de segunda via de conta, elaboração de currículo, consulta a resultados de concursos.

O gestor que mais explana as ações realizadas pela biblioteca relacionadas ao exercício da cidadania é o G3. Segundo ele, há uma procura quase semanal desses serviços e normalmente são demandados por pessoas carentes, que recorrem à biblioteca a procura de um auxílio. Os servidores ouvem e tentam direcionar a questão, auxiliando na realização de pesquisas e indicando qual recurso buscar. Quando apontou que a elaboração de currículo era o serviço de informação utilitária mais prestado pela biblioteca, e então perguntado sobre a frequência dessa procura, responde:

Sempre. Quase toda semana procura. — Estou precisando de um emprego, precisando enviar um e-mail — a maioria das pessoas nem sabem enviar e-mail, acontece de criar um e-mail para eles, passando um telefone, às vezes a pessoa não tem acesso à internet, só que tem telefone, a gente até cria e-mail, ou a gente manda até do da gente mesmo, que às vezes a pessoa é tão assim, não tem conhecimento algum de informática, mas tá precisando de um emprego. Ficamos até com dó da pessoa, envio no meu mesmo. Sempre procura, alguém vem procurar (G3).

Explica que a biblioteca é vista como fonte de referência para o encaminhamento ao local que atenderá às necessidades:

Assim, a gente tenta ajudar. Às vezes a pessoa não tem nenhum conhecimento. Chega gente aqui, pai com seis filhos, a gente fica sensibilizado, encaminha até para o social, às vezes, se a gente vê que a pessoa tá passando assim, naquela margem de pobreza. Precisa de algum auxílio, uma cesta básica. [...] A gente encaminha para um órgão da prefeitura (G3).

Também com relação à elaboração de currículo, G2 explica que a biblioteca está localizada em uma área próxima a uma grande franquía atacadista, apesar de não estar no centro comercial da cidade, mas devido a isso os computadores são muito procurados para a elaboração de currículos. Relata:

ele [o usuário] vem aqui e pergunta: Eu posso usar o computador para cadastrar para a vaga? (G2).

G1 descreve a situação em que acontece o uso da internet para informações utilitárias:

As vezes resultado de concurso, vem. Se saiu, que tava precisando. Tem que olhar lá [no computador].

O gestor G4 explica que a procura por esse tipo de informação é ocasional na biblioteca:

Acho que é raro. Igual eu tô te falando, é raro, mas como eu fiquei no telecentro às vezes aparece, para agendar, né, mas é muito raro. [...] Esses dias apareceu uma menina aqui para resolver uma questão de um BO. Que a Civil não imprimia um BO que ela precisava.

G5 não respondeu a essa questão por considerar que não possuía conhecimento suficiente sobre a instituição.

Infere-se que a procura maior por esse tipo de serviço acontece na instituição do gestor G3 pela localização da biblioteca, no núcleo do centro comercial da cidade, entre as principais lojas de departamento e as de suprimento de necessidades básicas: farmácias, açougues, supermercados, vestuário. Além disso, a biblioteca possui uma ampla porta que dá acesso direto ao acervo e um balcão de atendimento bem próximo da entrada, o que atrai o usuário, sem que ele tenha que passar por portarias, sem ter certeza do que encontrará no interior do imóvel. Essa localização central e comercial, conjuntamente, não é compartilhada pelas outras instituições, o que pode reduzir o acesso ao espaço.

Outro ponto que é favorável à instituição de trabalho do G3 é a presença de impressora. Os demais gestores: G1, G2 e G4 ressaltaram a necessidade de ter um equipamento que forneça algumas cópias gratuitamente aos usuários, pois alegam que aqueles que se encontram em situação de desemprego, ou são carentes, não têm condições de pagar a impressão de currículos e outros documentos. A biblioteca oferece o computador para a realização de atividades ligadas à cidadania, mas, se não dispõe de uma impressora, o usuário terá que se direcionar a um estabelecimento comercial para realizar a impressão. Como relata G2:

Uma questão que eu vejo aqui é o problema da impressora. A gente não tem impressora, não conseguimos e eu acho assim que ajudaria demais, não para você imprimir 100 páginas de trabalho sabe, mas para você ajudar a pessoa com duas folhas de currículo, uma conta de luz, entendeu? Não acho que seria uma coisa assim tão cara, um recurso tão alto, entendeu? Tô tentando a impressora, mas ainda não consegui. Estou brigando por uma impressora, mas é porque ajudaria muito, sabe. Porque a pessoa vem e monta [o currículo], aí vai ali e paga, sabe, têm algumas pessoas que não têm condições de pagar. Ali na pracinha cada impressão é 1 real, uma folha preto e branco, entendeu? (G2).

#### *6.3.4.6 Importância dos computadores com acesso à internet para as bibliotecas e para a comunidade atendida*

A análise dessa categoria utilizou como referencial norteador a afirmação de Voelcker (2013, p. 33-34), obtida a partir do estudo sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas no Brasil:

Para todas as bibliotecas que oferecem acesso à internet seja ele através de computadores da biblioteca ou através de sinal wifi acessado por laptops dos usuários, o uso da internet é sempre considerado como um dos serviços mais importantes oferecidos pela biblioteca.

O acesso à internet é um serviço considerado ainda mais relevante em cidades pequenas com menos oportunidade de acesso à internet.

Questionados a respeito da sua visão sobre essa importância, todos os gestores entendem que a disponibilização de computadores com acesso à internet é de fato relevante para a comunidade atendida e para a própria biblioteca.

G1 compreende que o acesso à internet na biblioteca auxilia nas pesquisas, complementando com informações atuais a defasagem do acervo impresso:

Acho muito importante ter computadores com acesso à internet na biblioteca, porque às vezes não conseguimos recuperar a informação utilizando nosso acervo, que está desatualizado.

Também explica que os computadores auxiliam a comunidade ao garantir o acesso dos indivíduos que não possuem conexão e necessitam utilizá-lo para suprir alguma necessidade, conforme relata:

Tem uns que pedem, que vêm aqui e não sabem nem digitar, pessoal carente mesmo. Eles não sabem nem digitar direito. Tem gente carente que não tem acesso nenhum a computador. Minoria. [...] Digamos assim, de 100% uns 5% só. Mas ainda tem gente assim que não sabe nem digitar (G1).

Para G2 a disponibilização de informações também em formato digital, em complemento ao acervo impresso, é importante para a composição de uma biblioteca. Quando perguntado sobre essa relevância, afirma:

Muito, muito grande. Biblioteca não é feita só de livros impressos, é importante o livro, é, mas pela situação que a gente tá, desse fluxo de informação tão grande, não tem como hoje você viver sem internet. Ah, as pessoas hoje tão ficando sem limite, tá, mas não tem como. E tem coisas hoje que você não vai achar nos livros. Não tô separando uma coisa da outra, sabe, tem coisa hoje que você não vai achar nos livros e têm coisas dos livros que você não vai achar na internet. Então você tem que trabalhar para você fazer uma junção disso e apresentar para a pessoa as possibilidades que ela tem, que ela tem a possibilidade do livro, que ela tem a possibilidade da internet, que ela tem autonomia para poder escolher aquilo que é melhor para ela, para aquele tipo de trabalho que ela tá fazendo (G2).

Também nesse sentido G3 vê os computadores e o acesso à internet:

Na minha percepção o telecentro tem grande importância no sentido de auxiliar e complementar os serviços da biblioteca, contribui para encontrar as informações de que os usuários precisam. Auxilia no aprendizado de pessoas, principalmente aquelas que não possuem acesso às tecnologias, estimulando, assim, a socialização do conhecimento e a inclusão digital dessas na sociedade (G3).

Para G4 os computadores com internet em condições de uso são importantes fontes de informação à comunidade, conforme cita:

Eu considero muito importante, não só para a biblioteca, mas para a comunidade. Mas igual eu te falei, ele precisa de manutenção. Quando tinha monitores, tinha até curso para a terceira idade, assim, o telecentro funciona não só para essa questão de pesquisa, é oferecer curso para a comunidade também. Já teve isso, quando estavam todos funcionando. Tinha um monitor de informática mesmo. Não é só para isso que ele funciona, eu considero muito importante para a biblioteca e para a comunidade também. [...] Mas é uma coisa muito boa, você pode ter certeza, e estamos fazendo de tudo para manter (G4).

G5 não respondeu a essa questão por considerar que não tinha informação suficiente sobre a instituição.

#### *6.3.4.7 Orientação para uso da internet e desenvolvimento de competências em informação – Habilidades para busca e uso de informações em meio digital*

Para a identificação de orientações direcionadas à busca e ao uso adequado de informações disponibilizadas na internet foram elaboradas perguntas que tinham como finalidade entender se existem orientações individualizadas ou acompanhamento de usuários para o desenvolvimento de habilidades informacionais. Entende-se que o exercício dessa habilidade se dá em um processo que não é compreendido apenas por uma orientação, que precisa ser trabalhado durante um período e deve ser trabalhado pelo profissional bibliotecário, que possui formação e compreensão da complexidade do processo.

As Diretrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO esclarecem a questão da independência do usuário durante sua navegação pela internet:

A introdução do acesso público à Internet nas bibliotecas permite aos usuários selecionar a informação sem contar com o bibliotecário como mediador, deixando-os dependentes de suas próprias habilidades para encontrar as informações que podem ou não ser válidas (INTERNATIONAL

FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 13).

Contudo, elucidam o papel da biblioteca quanto à orientação para uma navegação de qualidade: “As bibliotecas devem dar treinamento para todos os usuários sobre acesso à informação na Internet e, sempre que possível, sobre técnicas avançadas de busca de informação” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006, p. 28).

Diante disso, os gestores foram questionados sobre a demanda dos usuários durante o uso da internet para realização de pesquisas, quais servidores têm solucionado essas dúvidas e se há um acompanhamento aos usuários, com esclarecimento de fontes de pesquisa, *sites* específicos.

As respostas indicam que não são desenvolvidas práticas nesse sentido. Normalmente as demandas para auxílio no uso dos computadores são de usuários que não possuem nenhum conhecimento sobre informática, relacionadas ao processo de alfabetização digital, e são finalizadas no momento em que se supre aquela necessidade que foi levantada, seja a emissão de uma segunda via de conta, o preenchimento de um currículo ou uso de um serviço governamental. A maioria dos usuários que têm familiaridade com recursos tecnológicos não demanda auxílio dos servidores e não existe um planejamento da biblioteca para oferecer treinamentos, também devido ao desinteresse dos usuários, que normalmente utilizam os computadores para acesso às redes sociais.

G1 explicou que, quanto às pesquisas realizadas no acervo impresso da instituição, existe o acompanhamento do bibliotecário de referência, mas as pesquisas no ambiente digital ocorrem de maneira independente, pelo próprio usuário. Diz:

Geralmente eles fazem sozinhos, já vêm, já dominam. Eles fazem sozinhos. Eles são mais independentes. Dominam bem (G1).

O auxílio da biblioteca, realizado por todos os servidores que trabalham no local, é direcionado ao usuário carente:

Tem uns que pedem, que vêm aqui e não sabem nem digitar, pessoal carente mesmo. Eles não sabem nem digitar direito (G1).

G2 ressalta a questão do desenvolvimento da autonomia do usuário, mas explica que alguns não estão dispostos naquele momento a adquirir habilidades, às vezes querem apenas solucionar a necessidade, solicitando que a navegação seja feita pelos servidores do local. Nesse caso, afirma que eles não forçam o usuário, mas compreendem e auxiliam:

Pedem ajuda para... têm algumas pessoas que não sabem nem ligar o computador, sabe? Aí vêm, pedem ajuda, aí normalmente a gente vai, senta, mostra como funciona, aí você tenta deixar um pouco mais sozinha pra ver se a pessoa cria aquela autonomia de ela mesma pesquisar, mas tem gente que não quer, quer que você ajude o tempo inteiro: — Ah, você pode fazer... pode entrar na Cemig e tirar essa conta de luz pra mim? — Não, vamos lá que eu vou te ensinar! — Não, não, não, você pode só tirar para mim? Aí a gente vai lá e tira também, não força a pessoa a nada também não (G2).

G3 diz que as dúvidas relacionadas às pesquisas são solucionadas pelos servidores da biblioteca, quando são demandados pelos usuários. Evidencia que, durante o período de realização dos cursos de inclusão digital, eram disponibilizadas várias aulas de conteúdos vinculados à segurança da internet, os perigos do ambiente virtual e a identificação de *sites* confiáveis.

G4 afirma que o servidor responsável pelo atendimento aos computadores é o que soluciona as dúvidas levantadas pelos usuários, sendo de ocorrência esporádica e referentes normalmente ao sistema operacional, pois a maioria dos frequentadores são independentes e possuem boa habilidade para o uso das tecnologias. Como o uso da internet é direcionado mais para jogos, redes sociais, vídeos e músicas, os servidores não são solicitados para o direcionamento de pesquisas, pois os usuários que utilizam os computadores com essa finalidade dominam melhor o sistema.

G5 não respondeu a essa questão por considerar que não possuía conhecimento suficiente sobre a instituição.

#### ***6.3.4 Considerações e impressões sobre a entrevista***

Durante a condução da entrevista semiestruturada, modalidade que oferece ao pesquisador e ao entrevistado uma liberdade de debate sobre o assunto tratado e que conduz a uma conversa orientada por um roteiro preestabelecido, foram arroladas questões de extrema importância

que extrapolaram o conteúdo a ser abordado inicialmente, mas que merecem ser consideradas na análise dos dados coletados.

O trabalho desenvolvido em bibliotecas públicas municipais contém obstáculos relacionados à escassez de recursos financeiros, dificuldade de convencimento das lideranças quanto à real importância da instituição para a comunidade e de conseguir ser ouvida diante das necessidades físicas, financeiras, de recursos humanos, tecnológicos. No entanto, o trabalho desempenhado pelos gestores nas instituições pesquisadas, mesmo diante de todos os impasses, é digno de louvor pela motivação dos servidores, capacidade de driblar os problemas diários e conseguir prestar um atendimento acima do possibilitado pelos recursos e incentivos da instituição mantenedora, realizar ações de incentivo à leitura, de atração dos usuários, fazendo a diferença no cotidiano das comunidades atendidas, em geral, composta por indivíduos em situação de vulnerabilidade social que identificam nas bibliotecas uma oportunidade de exercer seus direitos de cidadãos.

No decorrer das entrevistas, foram suscitadas indagações sobre o protagonismo do profissional bibliotecário, sobre a sua capacidade de assumir várias frentes, executando ações que integrem iniciativas das bibliotecas escolares e públicas, tendo como objetivo um atendimento mais completo aos estudantes, que, conforme consenso da literatura atual, são o maior público atendido pelas bibliotecas públicas (LEMOS, 2005; SUAIDEN, 1980). Nesse sentido, é importante também trabalhar com os alunos a divulgação dos serviços da biblioteca, pois estes são multiplicadores da iniciativa, levando ao local os pais e responsáveis, que passam a se inteirar e interessar pelos serviços oferecidos.

É também ressaltada nas falas a importância de o bibliotecário estar presente em conselhos e grupos de trabalho instituídos pela prefeitura, considerando-se as dificuldades de convencimento diante da implantação de um projeto desenvolvido pela instituição. O bibliotecário deve ter voz e ser percebido nas discussões, contribuindo para a constituição das ações relacionadas ao desenvolvimento social do município. Os gestores que mais reforçaram o desenvolvimento de ações de inclusão digital ligadas ao aspecto cognitivo são aqueles que se mostram mais participativos e integrados com as ações da administração central, possuindo um perfil de liderança e protagonista perante a Prefeitura, fazendo com que a biblioteca seja colocada em pauta nas discussões do município.

Algumas ações, normalmente as consolidadas por políticas públicas do governo federal, são chamadas telecentros pelas bibliotecas. Acredita-se que essa nomenclatura está ligada à ideia inicial do desenvolvimento de atividades para a promoção da inclusão digital e social. Os cursos oferecidos pelo Governo Federal na época da implantação dos telecentros nas bibliotecas são sempre iniciativas das quais os gestores se recordam pela importância que tiveram para os usuários. Explicam que os cursos oferecidos eram oportunidades para capacitação e recolocação profissional, e muito procurados e valorizados pela comunidade. As pessoas se deslocavam de locais distantes nos municípios para ir até a biblioteca realizar os cursos, às vezes até caminhando, pois não tinham condições de pagar transporte. G3 explicou que está com um projeto de retomada dos cursos, agora por meio de uma parceria entre a biblioteca e a Secretaria de Ação Social da prefeitura local:

[...] se a gente fizer uma parceria fica mais fácil, a gente atende a demanda deles e a nossa. Pode formar quatro turmas, duas vezes por semana e dá para atender bastantes pessoas. Duas horas por dia, de 8 as 10, 10 as 12. Dá para formar quatro turmas. Aqui já teve quatro turmas corridas. Dá para atender todo mundo (G3).

Como ressaltado pelo gestor, o estabelecimento de parcerias entre a biblioteca e outros órgãos da Prefeitura pode contribuir para a realização de atividades que, sozinha, a biblioteca não consegue financiar.

Outro ponto abordado pela maioria dos gestores durante as entrevistas foi a atração dos adolescentes pelos computadores. Muitos relataram que isso impulsiona a frequência na biblioteca porque eles vão utilizar o equipamento e tornam-se, gradativamente, leitores. G2 cita situações que presenciaram:

Mas tem outros meninos que se deixar é o dia inteiro, eles nem comem. Eu falo assim, como eles não têm computador em casa, não têm acesso à internet, não tiveram livros em casa, ninguém pra ler pra eles, para incentivar a leitura, entendeu? Só que a tecnologia fascina mais do que o livro. Um joguinho? Eles ficam doidos com um joguinho (G2).

Nesse mesmo sentido, G3 coloca:

Porque o computador... é difícil prender uma pessoa numa biblioteca, você sabe que tem várias concorrências, porque o computador é uma novidade, incentiva a pessoa a vir, às vezes vem pegar um livro, mas por causa do

computador. Tipo assim, se acabar esse telecentro, aí eu acho que diminui bastante o número de usuários [da biblioteca] (G3).

Assim, compreendem-se, a partir da inclusão do serviço na biblioteca, possibilidades de divulgação da instituição e oportunidade de inclusão de atividades que integrem os usuários da internet nos demais serviços oferecidos. Como ressalta Voelcker (2013), “Entre as bibliotecas menores e mais pobres, muitas vezes o fato da biblioteca oferecer o sinal de internet wifi compensa as más condições do prédio com visual e ambiente pouco atrativo [...]”.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Sociedade da Informação apresenta como desafio a inserção quase coerciva ao mundo tecnológico, sem considerar as dificuldades de colocação nessa nova realidade, seja pelo baixo poder aquisitivo, exclusão social, dificuldade de assimilação da nova tecnologia, desinteresse. O fato é que muitos serviços básicos ligados ao exercício da cidadania passam a ser ofertados, a cada dia, apenas pela internet, ou têm seu acesso por via presencial reduzido consideravelmente, como cadastramento escolar, inscrição em programas de auxílio ao cidadão de baixa renda, movimentação financeira referente a estes auxílios, transmissão de declaração de imposto de renda, acesso a serviços bancários, segunda via de cobranças mensais e inscrições para concursos públicos, dentre outros.

Como sujeito com direitos e obrigações, o cidadão se vê compelido a adquirir habilidades para uso das tecnologias ou manter-se sob a dependência de pessoas que as possuam. Neste contexto que evidencia necessidades informacionais e dificuldades de acesso, algumas bibliotecas públicas oferecem à comunidade computadores com acesso à internet e, em alguns casos, serviços de auxílio aos usuários, contribuindo para a inclusão digital por meio da alfabetização tecnológica e desenvolvimento de habilidades para busca e uso de informações.

A presente pesquisa apresentou o objetivo de investigar o acesso à internet disponibilizado por bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, tendo em vista identificar práticas relacionadas à inclusão digital e social da comunidade atendida.

Para tal, foi necessária a execução do primeiro objetivo específico, que visava identificar as políticas públicas de inclusão digital das esferas federal, estadual, tendo por base o Estado de Minas Gerais e municipais, constituindo os municípios nos quais se situam as bibliotecas públicas pesquisadas, que fazem limite com a cidade de Belo Horizonte e possuem computador com acesso à internet em suas dependências. A partir das políticas públicas pretendeu-se verificar as ações passíveis de serem desenvolvidas pelas bibliotecas públicas e aquelas políticas que foram absorvidas pelas instituições, relacionadas ao acesso que hoje disponibilizam.

Assim, por meio da pesquisa documental, foram identificadas diretrizes que proviam a biblioteca para a execução de serviços de inclusão digital, sendo esta apontada como uma

instituição que tem condições de desenvolver atividades nesse sentido. A biblioteca foi citada em cinco políticas, como receptora de *kits* telecentros, computadores reconicionados e como integrante de espaços de promoção do desenvolvimento comunitário, nesse caso não executando a inclusão digital, mas apoiando a realização das atividades. As políticas percebidas como aplicáveis no contexto das bibliotecas foram dez, das 27 identificadas na presente pesquisa. Entre estas, estão aquelas que garantem o fornecimento de internet banda larga para espaços públicos, proporcionam a distribuição de telecentros e equipamentos tecnológicos, apoiam a contratação de monitores para realização de cursos de capacitação nos espaços de acesso à internet e angariam recursos financeiros para manutenção de telecentros. As políticas que não se aplicariam em bibliotecas somam 12 e possuem destinatários específicos ou visam facilitar a aquisição de equipamentos por pessoas físicas ou jurídicas.

Depois da realização da pesquisa documental e da entrevista semiestruturada foi possível identificar nas bibliotecas pesquisadas a aplicação das políticas:

- a) Programa Mais Cultura e Programa Telecentros Comunitários, que destinaram às bibliotecas os *kits* telecentros, recebidos em 2009. Segundo informação dos gestores, esses programas assistiram o telecentro instalado durante um período de aproximadamente dois anos, oferecendo manutenção e reparo de equipamentos. Findo esse prazo, os computadores ficaram sob a responsabilidade da Prefeitura;
- b) Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR e Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital (PNAID), que oferecem monitores para a realização de cursos de alfabetização tecnológica e capacitação na instituição, com monitores selecionados pela biblioteca entre os membros da comunidade atendida;
- c) Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) – fornece internet banda larga às instituições até os dias atuais.

A identificação dos programas implantados nas instituições foi possível por meio da entrevista semiestruturada e da documentação disponível em uma das bibliotecas entrevistadas, dos cartazes afixados em murais, conforme orientação recebida pela biblioteca no momento da instalação dos serviços e da identificação dos teclados, monitores e gabinetes ainda utilizados pelas instituições. A ausência de histórico da implantação dos programas que concederam os computadores e o acesso à internet para a biblioteca foi um ponto ressaltado nas instituições, os gestores destacaram que não tiveram acesso ao processo de constituição

dos telecentros. Cabe também ressaltar que nenhuma das bibliotecas pesquisadas foi amparada por ações do terceiro setor relacionadas à inclusão digital.

Para atender ao segundo objetivo específico, que era analisar o serviço de acesso à internet oferecido pelas bibliotecas públicas municipais da RMBH para a comunidade, foi utilizada a entrevista semiestruturada com os gestores das instituições. A partir de questionamentos sobre a disponibilização de informações utilitárias pela biblioteca no ambiente digital, o oferecimento de instruções para uso de fontes e *sites* específicos e o acompanhamento individualizado para o desenvolvimento de habilidades para uso independente da internet, relacionado à promoção de competências em informação, foi possível verificar a integração da biblioteca e do bibliotecário com os usuários durante o acesso à internet.

Com as entrevistas foi possível perceber que as bibliotecas públicas municipais da RMBH não executam atividades atreladas às práticas de cidadania no ambiente digital e também direcionadas à formação de competências em informação, que consistem no desenvolvimento de habilidades para busca e uso de informações digitais. Não são realizados cursos, treinamentos ou orientações individualizadas durante o uso da internet nos computadores, como uma extensão do serviço de referência na internet. No entanto, todos os funcionários auxiliam quando solicitados pelos usuários. As solicitações normalmente são referentes à manipulação dos *hardwares* e *softwares*, já as pesquisas são realizadas de forma independente pelos usuários. O serviço de acesso à internet nos computadores das instituições está limitado ao fornecimento da internet com realização de atividades ligadas à cidadania, sob demanda dos utentes.

O terceiro objetivo específico, de perceber e analisar o entendimento dos gestores das bibliotecas públicas municipais pesquisadas a respeito do papel das bibliotecas relativo à inclusão digital, foi implementado também por meio da entrevista. A partir de questões relacionadas ao desenvolvimento de práticas de cidadania, busca de informações necessárias ao cotidiano, perfil e relação do usuário com os demais serviços oferecidos pela biblioteca foi possível identificar as práticas que se aproximam da inclusão digital, objetivo geral da pesquisa.

Os gestores afirmaram que os computadores com acesso à internet atraíram muitos usuários para as bibliotecas, os quais passaram a usufruir de outros serviços oferecidos, como

empréstimo de materiais e uso do espaço de estudo. Declararam não haver distinção entre o perfil dos usuários que frequentam apenas os computadores e os outros espaços da biblioteca, a maioria crianças e adolescentes, que utilizam os computadores com internet para acesso às redes sociais e jogos voltados ao entretenimento. Entre os serviços relacionados à cidadania mais praticados nos computadores da biblioteca está a elaboração de currículos e emissão de segunda via de contas. Os usuários que procuram a biblioteca para executar essas atividades muitas vezes solicitam ajuda e são atendidos pelos funcionários do local.

Para a construção do problema abordado na pesquisa, foi adotado o conceito de inclusão digital de Lemos e Costa (2007, p. 42), que a identificam como “um trabalho de desenvolvimento das habilidades cognitivas, transformando informação em conhecimento, transformando utilização em apropriação”. Essa transformação muito se assemelha à definição das funções da biblioteca, ao proporcionar o acesso à informação, oferecendo serviços que possibilitem o desenvolvimento do uso e apropriação do recurso. Assim, a inclusão digital também pode ser considerada uma função a ser desenvolvida pelas bibliotecas públicas, conforme apontam documentos como o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Internet (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2002, 2014), as Diretrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2006), o *Livro Verde da Sociedade da Informação* (TAKAHASHI, 2000) e o Plano Nacional do Livro e da Leitura (PNLL) (BRASIL, 2006b), além de estudiosos e teóricos da Ciência da Informação (CALIL JUNIOR, 2017; CUEVAS CERVERÓ; VELLOSILO GONZÁLEZ, 2011; LAIPELT; MOURA; CAREGNATO, 2006; PIMENTEL, 2006; SILVA, 2015).

Desse modo, o questionamento pode ser respondido a partir das definições das categorias de inclusão digital de Lemos e Costa (2007). As bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, representadas pelas instituições pesquisadas, oferecem iniciativas relacionadas à inclusão digital, contudo compreendem aspectos voltados à inclusão técnica, proporcionando o acesso à internet e algumas possibilidades de desenvolvimento de destreza no manuseio das máquinas. Portanto, não alcançam a dimensão de maior exercício de habilidades informacionais, a dimensão cognitiva, que abrange a autonomia e o posicionamento crítico para o uso independente das TIC, apesar da capacitação dos

profissionais bibliotecários para o desenvolvimento de habilidades dos usuários nessa dimensão.

Como sugestões para trabalhos futuros, indica-se aprofundar políticas públicas que se voltam às bibliotecas, como o Programa Mais Cultura em suas diferentes vertentes, entre elas a que teve a aplicação em bibliotecas públicas também por meio da inclusão digital, buscando compreender como se deu a constituição dessa ação. Outro aspecto relevante seria trabalhar a alfabetização midiática e informacional no contexto da biblioteca, compreendendo sua apropriação pelos bibliotecários, e no contexto da sala de aula, analisando a apropriação realizada pelos docentes.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2012.

ALBUQUERQUE, Heloisa Helena Fernandes Soares de. **Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã**. 2005. 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-6KFNET/mestrado\\_\\_\\_heloisa\\_helena\\_fernandes\\_soares\\_de\\_albuquerque.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-6KFNET/mestrado___heloisa_helena_fernandes_soares_de_albuquerque.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 14 out. 2017.

ALENCAR, Cristiano Souza de, et al. Inclusão digital como estratégia para inclusão social no sul da Bahia. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 195-208.

ALMEIDA, Luiz Eduardo Fontes Mello de. **Cidades digitais: uma metodologia para implantação**. 2010. 170 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Telecomunicações) – Escola de Engenharia, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010. Disponível em: <[http://www.bdtd.ndc.uff.br/tde\\_arquivos/38/TDE-2011-04-09T080158Z-2821/Publico/Dissert\\_LuizAlmeida.pdf](http://www.bdtd.ndc.uff.br/tde_arquivos/38/TDE-2011-04-09T080158Z-2821/Publico/Dissert_LuizAlmeida.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2017.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: <[http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica\\_digital.pdf](http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf)>. Acesso em: 14 abr. 2017.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2002.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: final report**. Washington, D.C., 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

ANGELIN, Simone Ferreira Nunes. **Políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná**. 2015. 212 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Governança Pública) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/1433>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. p. 111-122.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES – TELEBRASIL. **Banda Larga nas Escolas Públicas**. Rio de Janeiro, 1º ago. 2017. Disponível em:

<<http://telebrasil.org.br/panorama-do-setor/banda-larga-nas-escolas-publicas-telebrasil>>. Acesso em: 08 out. 2017.

ASSOCIAÇÃO TELECENTRO DE INFORMAÇÃO E NEGÓCIOS. **Ata da Assembléia Geral de Constituição da Associação Telecentro de Informação e Negócios (ATN)**. Brasília, DF: 07 mar. 2006. Disponível em: <<http://atn.org.br/wp-content/uploads/2014/02/Ata-de-Constitui%C3%A7%C3%A3o-ATN.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

ASSOCIAÇÃO TELECENTRO DE INFORMAÇÃO E NEGÓCIOS. ATN. Brasília, DF, c2017. Disponível em: <<http://atn.org.br/>>. Acesso em: 07 out. 2017.

ATLAS de desenvolvimento humano no Brasil. **Ranking**. PNUD; Fundação João Pinheiro; IPEA, [2013]. Disponível em: <<http://atlasbrasil.org.br/2013/pt/ranking>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007.

BANDEIRA, Aline Alves. Informação e exercício da accountability. In: CINFORM: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi\\_anais/docs/AlineAlvesBandeira.pdf](http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/AlineAlvesBandeira.pdf)>. Acesso em: 15 out. 2017.

BARRETO, Aldo. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <[http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04\\_01.pdf](http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf)>. Acesso em: 07 mar. 2017.

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008.

BAUER, Martin W; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Hotspots. Belo Horizonte, c2017b. Disponível em: <<https://inclusaodigital.pbh.gov.br/hotspot>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Prefeitura inaugura Centro de Qualificação em Tecnologia da Informação (CQTI). **Sala de Notícias**, Belo Horizonte, 15 dez. 2016b. Disponível em: <<http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/noticia.do?evento=portlet&pAc=not&idConteudo=251048&pIdPlc=&app=salanoticias>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Prodabel: espaços públicos e gratuitos de inclusão digital. [2017]. Disponível em: <[http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=prodabel&lang=pt\\_BR&pg=5583&tax=23007](http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=prodabel&lang=pt_BR&pg=5583&tax=23007)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal Adjunta de Gestão Compartilhada. Região Metropolitana de Belo Horizonte. Belo Horizonte, c2017a. Disponível em:

<[http://gestaocompartilhada.pbh.gov.br/sites/gestaocompartilhada.pbh.gov.br/files/produtos/1\\_mapa\\_regiao\\_metropolitana\\_colar\\_bh\\_a3\\_0.pdf](http://gestaocompartilhada.pbh.gov.br/sites/gestaocompartilhada.pbh.gov.br/files/produtos/1_mapa_regiao_metropolitana_colar_bh_a3_0.pdf)>. Acesso em: 06 maio 2017.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. **Decreto nº 16.539**, de 30 de dezembro de 2016. Estabelece normas e procedimentos para parcerias com a sociedade, no que concerne à adoção de Telecentros Comunitários – Programa Adote um Telecentro – e dá outras providências. Belo Horizonte, 2016a. Disponível em:

<<https://leismunicipais.com.br/a/mg/b/belo-horizonte/decreto/2016/1654/16539/decreto-n-16539-2016-estabelece-normas-e-procedimentos-para-parcerias-com-a-sociedade-no-que-concerne-a-adocao-de-telecentros-comunitarios-programa-adote-um-telecentro-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial**: uma tentativa de previsão social. Tradução Heloysa de Lima Dantas. São Paulo: Cultrix, 1977.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na Sociedade da Informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, Bauru. **Anais eletrônicos...** Bauru: UNESP, 2001. Disponível em:

<[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais\\_simpep\\_aux.php?e=8](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=8)>. Acesso em: 09 abr. 2017.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges. Competência em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e inter-relações. In: BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 1-35.

BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. Cidadania e democracia. **Lua Nova**: Revista de Cultura e Política, São Paulo, n. 33, p. 5-16, Aug. 1994. Disponível em:

<<https://dx.doi.org/10.1590/S0102-64451994000200002>>. Acesso em: 06 mar. 2017.

BIBLIOTECAS públicas recebem telecentros comunitários. **Jornal Oficial dos Municípios do Estado do Maranhão**, v. 3, n. 330, p. 2, 13 out. 2009. Disponível em:

<<http://famem.org.br/arquivos/jornal/JOM330.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BIBLIOTECA PÚBLICA DO PARANÁ. **A composição do acervo**: diretrizes para uma política de proteção dos materiais informativos. Curitiba: Imprensa Oficial, 1992.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. Investigação qualitativa em Educação: fundamentos, métodos e técnicas. In: \_\_\_\_\_. **Investigação qualitativa em educação**. Portugal: Porto Editora, 1994. p. 15-80.

BORGES, Jussara. A contribuição das pesquisas em competências infocomunicacionais ao conceito de Media and Information Literacy. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 27-46, jan./jul. 2017. Disponível em:

<<https://rbbd.febab.org.br/rbbd>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

BRANDÃO, Maria de Fátima Ramos; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. Um modelo de avaliação de projeto de inclusão digital e social: Casa Brasil. SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO – SBIE, 17., 2006, Brasília, DF. **Anais do SBIE 2006**. Brasília, DF: UNB/UCB, 2006. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/514/500>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. **Balanco de governo: 2003/2010**. Inclusão digital. Livro 4. Brasília, DF, [201-]a. p. 424-453. Disponível em: <[https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/livro4/4.6\\_Inclusao\\_Digital.pdf](https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/livro4/4.6_Inclusao_Digital.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Casa Civil. Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil. Resolução nº 1, de 4 de julho de 2006. Estabelece que cada uma das 90 unidades do Projeto Piloto Casa Brasil funcionará como um Centro Vocacional Tecnológico. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 05 jul. 2006a. Seção 1, n. 127, p. 4. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=05/07/2006&jornal=1&pagina=4&totalArquivos=92>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto de 10 de março de 2005**. Institui, no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, o Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil – CGPCB, e dá outras providências. Brasília, DF, 2005a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Dnn/Dnn10473.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Dnn/Dnn10473.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto de 8 de outubro de 2009**. Altera o Decreto de 10 de março de 2005, que institui, no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, o Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil – CGPCB, para transferir a sua coordenação para o Ministério da Ciência e Tecnologia. Brasília, DF, 2009a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Dnn/Dnn12225.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Dnn/Dnn12225.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro de 1999**. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Brasília, DF, 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3294.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3294.htm)>. Acesso em: 08 mar. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 8.936**, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF, 2016a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm)>. Acesso em: 14 abr. 2017.

BRASIL. Gespública. Plataforma da Cidadania Digital – Decreto Publicado. Brasília, DF, 20 dez. 2016b. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/noticia/plataforma-da-cidadania-digital-decreto-publicado>>. Acesso em:

BRASIL. Governo eletrônico. Casa Brasil. Brasília, DF, 27 maio 2016c. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/eixos-de-atuacao/cidadao/inclusao-digital/casa-brasil>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Identificação do DEC 3.294/1999 (Decreto do Executivo) 15 dez. 1999. Brasília, DF, [200-]b. Disponível em: <[http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw\\_Identificacao/DEC%203.294-1999?OpenDocument](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%203.294-1999?OpenDocument)>. Acesso em: 08 mar. 2017.

BRASIL. **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, 2011a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 14 abr. 2017.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. Secretaria de Telecomunicações Departamento de Serviços de Inclusão Digital. Edital de Chamada Pública nº 47/2017/SEI-MCTIC. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 17 jul. 2017a. Seção 3, n. 135, p. 11. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=17/07/2017&jornal=3&pagina=11&totalArquivos=216>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. Secretaria de Telecomunicações Departamento de Serviços de Inclusão Digital. Resultado de Chamada Pública nº 47/2017 – PNAID. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 17 set. 2017b. Seção 3, n. 177, p. 12. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=3&pagina=12&data=14/09/2017>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério da Cultura. **PNLL**: Plano Nacional do Livro e da Leitura. Brasília, DF, 2006b. Disponível em: <<http://odai.org/wp-content/uploads/2013/06/enlace138.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. **Portaria nº 522**, de 9 de abril de 1997. Brasília, DF, 1997. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me001167.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programa Banda Larga nas Escolas**. Brasília, DF, 2016b. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=15808>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. **ProInfo Integrado**. Brasília, DF, 2016a. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?id=13156&option=com\\_content&view=article](http://portal.mec.gov.br/index.php?id=13156&option=com_content&view=article)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. **ProInfo**: apresentação. Brasília, DF, [200-]a. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/32087>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Informativo**. Brasília, DF, 02 mar. 2010a. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=6584-](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=6584-)

informativo-programa-banda-larga-escolas&category\_slug=agosto-2010-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Extratos de acordos de cooperação técnica. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 06 maio 2013a. Seção 3, n. 85, p. 125-126. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=06/05/2013&jornal=3&pagina=125&totalArquivos=232>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria nº 13, de 1º de outubro de 2012. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 02 out. 2012a. Seção 1, n. 191, p. 32-33. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=02/10/2012&jornal=1&pagina=32&totalArquivos=92>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria nº 16, de 1º de novembro de 2012. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 05 nov. 2012b. Seção 1, n. 213, p. 80. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=05/11/2012&jornal=1&pagina=80&totalArquivos=200>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria nº 2.111, de 11 de maio de 2016. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 maio 2016d. Seção 1, n. 90, p. 150. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=12/05/2016&jornal=1&pagina=150&totalArquivos=248>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Portaria nº 2.662**, de 13 de novembro de 2014. Brasília, DF, 2014a. Disponível em: <[http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/dados/Lists/Pedido/Attachments/414593/RESPOSTA\\_PEDIDO\\_portaria-n-2662-13112014-2.pdf](http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/dados/Lists/Pedido/Attachments/414593/RESPOSTA_PEDIDO_portaria-n-2662-13112014-2.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Portaria nº 256**, de 13 de Março de 2002. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://archive.is/XsHpq>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria nº 359, de 2 de agosto de 2012. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 ago. 2012c. Seção 1, n. 150, p. 52-53. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=03/08/2012&jornal=1&pagina=52&totalArquivos=144>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria nº 376, de 19 de agosto de 2011. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 ago. 2011b. Seção 1, n. 161, p. 76. Disponível em: <[http://www.editoramagister.com/doc\\_21974700\\_PORTARIA\\_N\\_376\\_DE\\_19\\_DE\\_AGOSTO\\_DE\\_2011.aspx](http://www.editoramagister.com/doc_21974700_PORTARIA_N_376_DE_19_DE_AGOSTO_DE_2011.aspx)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Secretaria de Inclusão Digital. **Documento de Referência do Projeto de Cidades Digitais**: cidades digitais: construindo um ecossistema de cooperação e inovação. Brasília, DF, [201-]b. Disponível em:

<<http://www.sepog.ro.gov.br/Uploads/Arquivos/PDF/PAC%20II/Cidades%20Digitais/cidades-digitais-termo-de-referencia.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Secretaria de Inclusão Digital. **Projeto Computadores para Inclusão**: documento propositivo. Brasília, DF, out. 2011c. Disponível em: <[http://www.maistelecentros.com.br/wp-content/uploads/2012/05/Documento\\_Propositivo\\_ProjetoCI\\_Out2011.pdf](http://www.maistelecentros.com.br/wp-content/uploads/2012/05/Documento_Propositivo_ProjetoCI_Out2011.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Cidadania Digital. Infográfico. Brasília, DF, 2017c. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital>>. Acesso em: 08 nov. 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Decreto institui Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital. Brasília, DF, 2009b. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/assuntos/logistica-e-tecnologia-da-informacao/noticias/decreto-institui-programa-nacional-de-apoio-a>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Portaria nº 2.801, de 4 de julho de 2017. Institui o Programa Nacional de Formação de Agentes de Inclusão Digital – PNAID. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 06 jul. 2017c. Seção 1, n. 128, p. 6. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=06/07/2017&jornal=1&pagina=6&totalArquivos=144>>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto de 25 de fevereiro de 2008**. Institui o Programa Territórios da Cidadania e dá outras providências. Brasília, DF, 2008a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/dnn/dnn11503.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/dnn/dnn11503.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 5.542**, de 20 de setembro de 2005. Institui o Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos, no âmbito do Programa de Inclusão Digital, e dá outras providências. Brasília, DF, 2005b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5542.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5542.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 5.602**, de 6 de dezembro de 2005. Regulamenta o Programa de Inclusão Digital instituído pela Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005. Brasília, DF, 2005c. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5602.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5602.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 6.226**, de 4 de outubro de 2007. Institui o Programa Mais Cultura. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6226.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6226.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 6.424**, de 4 de abril de 2008. Altera e acresce dispositivos ao Anexo do Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado

prestado no Regime Público – PGMU. Brasília, DF, 2008b. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=6583-decreto-6424-seed&category\\_slug=agosto-2010-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=6583-decreto-6424-seed&category_slug=agosto-2010-pdf&Itemid=30192)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 6.991**, de 27 de outubro de 2009. Institui o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 2009c. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6991.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6991.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 7.175**, de 12 de maio de 2010. Institui o Programa Nacional de Banda Larga – PNBL; dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão... Brasília, DF, 2010b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 7.243**, de 26 de julho de 2010. Regulamenta o Programa Um Computador por Aluno – PROUCA e o Regime Especial de Aquisição de Computadores para uso Educacional – RECOMPE. Brasília, DF, 2010c. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/Decreto/D7243.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/Decreto/D7243.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 8.776**, de 11 de maio de 2016. Institui o Programa Brasil Inteligente. Brasília, DF, 2016e. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/D8776.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8776.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei n. 12.249**, de 11 de junho de 2010. Institui o Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura da Indústria Petrolífera nas Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste – REPENEC; cria o Programa Um Computador por Aluno – PROUCA e institui o Regime Especial de Aquisição de Computadores para Uso Educacional – RECOMPE... Brasília, DF, 2010d. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112249.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112249.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº 11.196**, de 21 de novembro de 2005. Institui o Regime Especial de Tributação para a Plataforma de Exportação de Serviços de Tecnologia da Informação – REPES... Brasília, DF, 2005d. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11196.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11196.htm)>. Acesso em: 08 out. 2017.

BREIVIK, Patricia Senn. Putting Libraries Back in the Information Society. **American Libraries**, n. 16, p. 723, nov. 1985.

BUNDY, Alan. **For a clever country**: information literacy diffusion in the 21st century. Kingston: Australian Library and Information Association, 2001. Disponível em: <<http://pandora.nla.gov.au/pan/38143/20040217-0000/www.library.unisa.edu.au/about/papers/clever.htm>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

CABRAL, Ana Maria Rezende. A Ciência da Informação, a cultura e a sociedade informacional. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007.

CALABRE, Lia. Políticas culturais no Brasil: balanço e perspectivas. ENCONTRO DE ESTUDOS MULTIDISCIPLINARES EM CULTURA, 3., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador, 2007. Disponível em: <<http://rubi.casaruibarbosa.gov.br:8080/bitstream/fcrb/451/2/Calabre,%20L.%20-%20Políticas%20Culturais%20no%20Brasil>>. Acesso em: 08 nov. 2017.

CALIL JUNIOR, Alberto. Bibliotecas públicas como lócus para a alfabetização midiática e informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 136-154, jan./jul. 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

CALIL JUNIOR, Alberto; ALMENDRA, G. J. L. As apropriações do facebook pelas bibliotecas públicas brasileiras. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, p. 188-214, 2016.

CALIL JUNIOR, Alberto; ALMENDRA, Gabriela de Jesus Lauzana. As apropriações do facebook pelas Bibliotecas Públicas estaduais brasileiras. In: FÓRUM BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 4., 2015, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SNBP / FEBAB, 2015. v. 4.

CALIL JUNIOR, Alberto; ALMENDRA, G. J. L. Mapeamento das ferramentas colaborativas das Bibliotecas Públicas Estaduais. In: FÓRUM BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 3., 2013, Florianópolis. **Anais do CBBB**. Florianópolis: FEBAB, 2013. v. 25.

CAMPELLO, Bernadete Santos. A competência informacional na educação para o século XXI. In: \_\_\_\_\_ et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2. ed. 2. reimp. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. p. 9-11.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004673/49019e64ad9c260e39ab309ab461a4ab>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico**. 2009. 208 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

CAMPELLO, Bernadete Santos; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo

Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em:  
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em:  
<<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004619/961e63f8a530491a6bef59882a1ce179>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

CARTA de Marília. In: SEMINÁRIO COMPETÊNCIA EM INFORMACÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, 3., Marília, 2014. Disponível em:  
<[http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/CARTA\\_de\\_Marilia.pdf](http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/CARTA_de_Marilia.pdf)>. Acesso em: 12 abr. 2017.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. 11. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

CARVALHO, Angela Maria Grossi de; AMÉRICO, Marcos Tuca. Inclusão e cidadania digital no Brasil: a (des) articulação das políticas públicas. **Redes.com**: Revista de Estudos para el Desarrollo Social de La Comunicacion, Brasília, DF, n. 9, p. 69-84, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/135513>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

CARVALHO, Felipe Eduardo Araújo de; CALLOU, Angelo Brás Fernandes. Extensão pesqueira e desenvolvimento local: a experiência da Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca no Estado de Pernambuco, 2003-2006. **Interações**, Campo Grande, v. 9, n. 1, p. 65-76, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/inter/v9n1/07.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

CASTEL, Robert. As armadilhas da exclusão. In: BÓGUS, Lucia; YAZBEK, Maria Carmelita; BELFIORE-WANDERLEY, Mariangela (Org.). **Desigualdade e a questão social**. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Educ, 2004. p. 17-50.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Trad. Maria Luíza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – Cetic.br. **TIC Domicílios– 2014**. São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores>>. Acesso em: 26 set. 2016.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega (Org.). **Bibliotecas públicas municipais**: orientações básicas. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura de Minas Gerais; Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

CLETO, Nivaldo. Inclusão digital dos pequenos e médios empreendedores do Brasil. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2009**. São Paulo, 2010. p. 73-79.

COMITÊ TEMÁTICO DE INFORMAÇÃO. **Telecentros de Informação e de Negócios.** Fórum Permanente das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte. Brasília, DF, [200-]. Disponível em: <[http://www.telebrasil.org.br/component/docman/doc\\_download/329-nelson-felipe?Itemid=](http://www.telebrasil.org.br/component/docman/doc_download/329-nelson-felipe?Itemid=)>. Acesso em: 08 out. 2017.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução nº 179, de 26 de maio de 2017. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 02 jun. 2017, Seção 1, p. 120. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=02/06/2017&jornal=1&pagina=120&totalArquivos=128>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital.** São Paulo: Instituto Ethos, 2004. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/o-que-as-empresas-podem-fazer-pela-inclusao-digital.htm>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

CUEVAS CERVERÓ, Aurora; VELLOSILO GONZÁLEZ, Inmaculada. As bibliotecas na prática da inclusão digital. In: CUEVAS CERVERÓ, Aurora; SIMEÃO, Elmira. **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social.** Brasília, DF: Thesaurus, 2011. p. 55-69.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira Cavalcanti. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2008.

DECLARAÇÃO de Grünwald sobre educação para os media. Grünwald, 1982. Disponível em: <<http://www.literaciamediatca.pt/7diascomosmedia/download/YTozOntzOjU6ImFjY2FvIjtzOjg6ImRvd25sb2FkIjtzOjg6ImZpY2hlaXJvIjtzOjM4OiJtZWVpYS9maWNoZWlyb3Mvb2JqZWV0b19vZmZsaW5lZ5LnBkZiI7czo2OiJ0aXR1bG8iO3M6MjI6ImRlY2xhcmFjYW8tZGUtZ3J1bndhbGQiO30=/declaracao-de-grunwald>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

DECLARAÇÃO de Maceió sobre a competência em informação. In: SEMINÁRIO COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, 1., Maceió, 2011. Disponível em: <<http://www.fci.unb.br/phocadownload/declaracaomaceio.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

DEMO, Pedro. Inclusão digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 36-38, out./mar. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1504/1691>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: \_\_\_\_\_. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DOYLE, Christina S. **Information literacy in an Information Society: a concept for the information age.** New York: Syracuse University, 1994. Disponível em: <<https://eric.ed.gov/?id=ED372763>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Informação, sociedade e inclusão digital. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php)>. Disponível em: 14 abr. 2017.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.Com**, Porto, n. 13, p. 1-19, 2010. Disponível em: <<http://www.producao.usp.br/handle/BDPI/43812>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071>>. Acesso em: 29 maio 2016.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; FERRARI, Adriana Cybele. Competência Informacional e Midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 213-253, jan./jul. 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. Leitura e competência informacional: interseções e interlocuções. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., Marília, 2017.

EIZIRIK, Marisa Faermann. É preciso inventar a inclusão. In: PELLANDA, Nize Maria Campos; SCHLÜNZEN, Elisa Tomoe Moriya; SCHLÜNZEN JUNIOR, Klaus (Org.). **Inclusão digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. Rio de Janeiro: DP&A, 2005. p. 45-60.

EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE. **Telecentros**. Belo Horizonte, c2017. Disponível em: <<https://inclusaodigital.pbh.gov.br/telecentros>>. Acesso em: 08 out. 2017.

FALAVIGNA, Maurício. **Inclusão digital: vivências brasileiras**. São Paulo: IPSO, 2011.

FERES, Glória Georges; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação: um diferencial da qualidade em publicações científicas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 5, n. 1/2, p. 70-83, jan./dez. 2009. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/143>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

FERRAZ, Marina Nogueira. **Políticas do estado de Minas Gerais para bibliotecas públicas (1983-2012)**. 2015. 142 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

FERREIRO YAZIGI, Alejandro. Dinero, política y transparencia: el imperativo democrático de combatir la corrupción. In: INTERNATIONAL ANTI-CORRUPTION CONFERENCE

(IACC), 9., 1999, Durban. **Proceedings...** Durban, 1999. Disponível em: <<http://anterior.cdc.gov.cl/wp-content/uploads/2015/03/AFERREIRO.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2017.

FIGUEIREDO, Nice. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 3/4, p. 7-19, dez. 1985. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000002127/8e331d3ad72b4b9bf68d482f503a06db>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA. **Chamada pública 03/2013**. Curitiba, 2013. Disponível em: <[http://www.fappr.pr.gov.br/arquivos/File/chamadas2013/CP03\\_2013\\_RedesDigitais.pdf](http://www.fappr.pr.gov.br/arquivos/File/chamadas2013/CP03_2013_RedesDigitais.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2017.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. **IDH – Indicadores e análises de desenvolvimento humano**. Belo Horizonte, 13 jun. 2008. Disponível em: <<http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/indicadores-sociais/-idh-indicadores-e-analises-de-desenvolvimento-humano->>. Acesso em: 06 abr. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIULIANI, M. Policytermination. In: CAPANO, G.; GIULIANI, M. **Dizionario di politiche pubbliche**. Roma: Carocci, 2005.

GOMES, Marcos Aurelio; DUMONT, Lígia Maria Moreira. A noção de competência em informação e a de sociologia da educação e do trabalho: embate epistemológico. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 84-105, out. 2015a. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89929/103960>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

GOMES, Marcos Aurelio; DUMONT, Lígia Maria Moreira. Possíveis relações entre o uso de fontes de informação e a competência em informação. **TransInformação**, Campinas, v. 27, n. 2, p. 133-143, maio/ago. 2015b. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v27n2/0103-3786-tinf-27-02-00133.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Metodología da pesquisa no campo da ciência da informação. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, DF, v. 23/24, n. 3, especial, p. 333-346, 1999/2000. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramaZero2000.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2016.

GOVERNO de Minas lança 1ª Uaitec, programa de inclusão universitária. **Notícias**, Belo Horizonte, 10 jul. 2012. Disponível em: <<http://www.iof.mg.gov.br/index.php?acao-do-governo/acao-do-governo-arquivo/Governo-de-Minas-lanca-1%C2%AA-Uaitec-programa-de-inclusao-universitaria.html>>. Acesso em: 15 out. 2017.

GRIZZLE, Alton; CALVO, Maria Carme Torras (Ed.). **Alfabetização midiática e informacional**: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias: resumo sobre as políticas da AMI. Paris: UNESCO, 2016.

GUERRA, Paula. Da exclusão social à inclusão social: eixos de uma mudança paradigmática. **Revista Angolana de Sociologia**, n. 10, p. 91-110, dez. 2012. Disponível em: <<https://ras.revues.org/257>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

HARGITTAI, Eszter. Second-level digital divide: differences in people's online skills. **First Monday**, Chicago, v. 7, n. 4, apr. 2002. Disponível em: <<http://firstmonday.org/article/view/942/864>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/722/1/mariahelena2002.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

HÖFLING, Eloisa de Mattos. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cadernos Cedes**, v. 21, n. 55, nov. 2001. Disponível em: <<http://scielo.br/pdf/ccedes/v21n55/5539>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

HORTON, F. "Information Literacy vs. computer literacy". **Bulletin of the American Society for Information Science**, v. 9, n. 4, p. 14-16, Apr. 1983.

HORTON JR, F. W. **Overview of Information Literacy Resources Worldwide**. Paris: UNESCO, 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219667e.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da leitura no Brasil**. 4. ed. São Paulo: IBOPE Inteligência, 2016. Disponível em: <[http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa\\_Retratos\\_da\\_Leitura\\_no\\_Brasil\\_-\\_2015.pdf](http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa_Retratos_da_Leitura_no_Brasil_-_2015.pdf)>. Acesso em: 26 set. 2016.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. Alexandria, 2005. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/beaconinfosoc-pt.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. Lisboa, 2013. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Diretrizes para o Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet**. Set. 2006. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-pt.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Veracruz, 2007. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Manifesto da IFLA sobre Internet**. Haia, 2002. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **El Manifesto de la IFLA sobre Internet** (version del 2014). Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-2014-es.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (Ed.). **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública**. 2. ed. Lisboa: IFLA, 2013. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Information Skills for an Information Society: A Review of Research**. New York: Syracuse University, 1987. Disponível em: <<https://eric.ed.gov/?id=ED297740>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. Norwood: Ablex, 1996.

KUMAR, Drishan. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Tradução de Ruy Jungmann e Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 223-229, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/456>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

LASWELL, Harold. The public interest. In: FRIEDRICH, C. F. (Ed.). **The public interest**. New York: Atherton Press, 1962.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LEMOS, André. "Cibercidade. Um modelo de inteligência coletiva". In: LEMOS, André (Org.). **Cibercidade**: as cidades na cibercultura. Rio de Janeiro: E-Papers Serviços Editoriais, 2004. p. 19-26.

LEMOS, André. Prefácio. In: BONILLA, Maria H.; PRETTO, Nelson De Luca (Org.). **Inclusão digital**: polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA, 2011. v. 2. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/4859/1/repositorio-Inclusao%20digital-polemica-final.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra. **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. p. 101-120.

LEMOS, André; COSTA, Leonardo Figueiredo. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. 8, n. 6, Sep./Dic. 2005.

LEMOS, André; COSTA, Leonardo Figueiredo. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. In: LEMOS, André (Org.). **Cidade digital**: portais, inclusão e redes no Brasil. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 35-47.

LESSA, Bruna Bomfim; GOMES, Henriette Ferreira. Bibliotecas públicas brasileiras e o Facebook: estratégias de interlocução e participação dos usuários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: ANCIB, 2016. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/liti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3645/2292>>. Acesso em: 18 dez. 2016.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 3. ed. Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34. 2010.

MACEDO, Neusa Dias de. Das diretrizes para bibliotecas à "Declaração de princípios da biblioteca pública brasileira": comunicação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 25, n.3/4, 1992, p. 69-78. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000002814/94e9c59c4e54f83f9f15b8348e237b65>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

MACHADO, Elisa Campos. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 94-111, 2010. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42307/45978>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

MACHADO, Elisa Campos; CALIL JUNIOR, Alberto; ACHILLES, Daniele. Mapeamento das políticas culturais nacionais voltadas para as bibliotecas públicas no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 2283-2301.

MANIFESTO de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. In: SEMINÁRIO COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, 2., 2013, Florianópolis. Disponível em: <[http://febab.org.br/manifesto\\_florianopolis\\_portugues.pdf](http://febab.org.br/manifesto_florianopolis_portugues.pdf)>. Acesso em: 14 abr. 2017.

MANZINI, Eduardo José. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1991. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista\\_na\\_pesquisa\\_social.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista_na_pesquisa_social.pdf)>. Acesso em: 10 dez. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <[http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/2247/1/Marteleteo\\_redes%20sociais%20mediacao%20e%20apropriacao%20de%20informacoes.pdf](http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/2247/1/Marteleteo_redes%20sociais%20mediacao%20e%20apropriacao%20de%20informacoes.pdf)>. Acesso em: 08 abr. 2017.

MARTINS, José de Souza. **Exclusão social e a nova desigualdade**. 2. ed. São Paulo: Paulus, 2003.

MDIC abre inscrições para o prêmio Telecentros Informação e Negócios. Investimentos MDIC, 18 fev. 2008. Disponível em: <<http://investimentos.mdic.gov.br/portalmDIC/sitio/interna/noticia.php?area=3&noticia=8013>>. Acesso em: 08 out. 2017.

MEDEIROS, Ana Ligia Silva. Biblioteca e cidadania. **Sinais Sociais**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 13, p. 10-45, maio/ago. 2010.

MELO, Teresa Mary Pires de Castro; MARTINS, Dalton Lopes. Projeto +Telecentros: educação, tecnologia e cultura pela inclusão digital. In: MELO, Teresa Mary Pires de Castro; MARTINS, Marcos Francisco; MARTINS, Dalton Lopes (Org.). **Novos caminhos da inclusão digital: experiências do Projeto +Telecentros**. São Carlos: Suprema Gráfica e Editora, 2014. p. 7-16.

MINAS GERAIS. Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Belo Horizonte, c2016. Disponível em: <<http://www.agenciarmbh.mg.gov.br/institucional/rmbh-e-colar-metropolitano/>>. Acesso em: 08 mar. 2017.

MINAS GERAIS. Assembléia Legislativa. Belo Horizonte, c2017. Disponível em: <[https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/index.html?subaba=js\\_tabLegislacaoMineiraSi mples](https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/index.html?subaba=js_tabLegislacaoMineiraSi mples)>. Acesso em: 08 out. 2017.

MINAS GERAIS. **Decreto nº 44.474**, de 1º de março de 2007. Institui o Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais – Minas Comunica e regulamenta o Fundo de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais – FUNDOMIC, instituído pela Lei nº 16.306, de 7 de agosto de 2006. Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <<https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=44474&comp=&ano=2007>>. Acesso em: 08 out. 2017.

MINAS GERAIS. **Edital de Chamamento Público Minas Inova nº 001/2017**. Seleção de projetos para o Programa Minas Inova, do Estado de Minas Gerais, por meio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <<http://tecnologia.mg.gov.br/assets/edital/arquivo/8c95291acc76696495b95aab3d704d0d.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2017.

MINAS GERAIS. **Lei Complementar nº 107**, de 2009. Cria a Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte - Agência RMBH. Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <<http://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=LCP&num=107&ano=2009>>. Acesso em: 08 mar. 2017.

MINAS GERAIS. **Lei nº 16.306**, de 7 de agosto de 2006. Cria o Fundo de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em Minas Gerais - Fundomic -, para execução do Programa Minas Comunica. Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <[https://www.legisweb.com.br/legisweb\\_novo/legislacao/?id=141235](https://www.legisweb.com.br/legisweb_novo/legislacao/?id=141235)>. Acesso em: 07 out. 2017.

MINAS GERAIS. Secretaria Extraordinária de Estado de Desenvolvimento Integrado e Fóruns Regionais. **Objetivo Operacional e Competências Legais**. Belo Horizonte, 29 nov. 2016. Disponível em: <<http://www.desenvolvimento.mg.gov.br/pt/login-2/institucional/objetivo-e-competencias>>. Acesso em: 08 out. 2017.

MINAS GERAIS. Secretaria Extraordinária de Desenvolvimento Integrado e Fóruns Regionais. Programa de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicação em MG – Minas Comunica II. Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <<http://www.desenvolvimento.mg.gov.br/pt/component/gmg/program/1098-programa-de-universalizacao-do-acesso-a-servicos-de-telecomunicacao-em-mg-minas-comunica-ii->>>. Acesso em: 08 out. 2017.

MINAS GERAIS. Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário. **Lista das Bibliotecas Públicas Municipais do estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <[http://www.bibliotecapublica.mg.gov.br/files/Bibliotecas%20P%C3%BAblicas%20Municipais%20de%20Minas\\_dados%202015.pdf](http://www.bibliotecapublica.mg.gov.br/files/Bibliotecas%20P%C3%BAblicas%20Municipais%20de%20Minas_dados%202015.pdf)>. Acesso em: 08 mar. 2017.

MINAS GERAIS. Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário. **Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas Municipais: o que é**. Belo Horizonte, [2016]. Disponível em: <<http://www.bibliotecapublica.mg.gov.br/index.php/pt-br/2015-11-11-23-36-18/o-que-e-sistema-estadual-de-bibliotecas-municipais-de-minas-gerais>>. Acesso em: 08 mar. 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

MINIBIBLIOTECAS da Embrapa também chegam aos telecentros da Pesca. **Embrapa notícias**, Brasília, DF, 15 jun. 2011. Disponível em: <<https://www.embrapa.br/web/mobile/noticias/-/noticia/2535538/minibibliotecas-da-embrapa-tambem-chegam-aos-telecentros-da-pesca>>. Acesso em: 08 out. 2017.

MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 61-68, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/918>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. Centro UNESCO. São Paulo, [2017].

O'DONNELL, Guillermo. Accountability horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova**, São Paulo, n. 44, p. 27-54, 1998. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-64451998000200003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451998000200003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 14 nov. 2017.

OLINTO, Gilda. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 77-93, 2010. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42306/45977>>. Acesso em: 06 jun. 2017.

OLIVEIRA, Thiago Paulo Silva de. Participação popular via internet: o próximo passo do governo eletrônico? In: MEZZARROBA, Orides; GALINDO, Fernando (Ed.). **Democracia eletrônica**. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, 2010. Lefis Series, n. 11. p. 159-178. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/lefis11-08.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2017.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Rio de Janeiro: UNIC, 2009. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2016.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2006.

O QUE É O PROGRAMA Nacional de Banda Larga. **Senado Notícias**, Brasília, DF, 06 set. 2014. Disponível em: <<http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2014/08/14/o-que-e-o-programa-nacional-de-banda-larga>>. Acesso em: 08 out. 2017.

PAIVA, Marília de Abreu Martins de. **Bibliotecas públicas: políticas do Estado brasileiro de 1990 a 2006**. 2008. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

PIMENTEL, Maria das Graças. **A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação**. 2006. 220 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2006. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2035/1/2006\\_Maria%20das%20Gra%C3%A7as%20Pimentel.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2035/1/2006_Maria%20das%20Gra%C3%A7as%20Pimentel.pdf)>. Acesso em: 17 nov. 2017.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, Brasília, DF, v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

PROGRAMA de inclusão digital do Ministério da Pesca vai beneficiar pescadores de Paraty. **Portal Brasil**, Brasília, DF, 13 abr. 2011. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/ciencia-e-tecnologia/2011/04/programa-de-inclusao-digital-do-ministerio-da-pesca-vai-beneficiar-pescadores-de-paraty>>. Acesso em: 08 out. 2017.

PROGRAMA Telecentros Comunitários impressiona. **Projeto Ação Digital**, n. 526, 12 maio 2010. Disponível em: <http://projetoacaodigital.com.br/portal/noticia/programa-telecentros-comunitarios-impressiona->>. Acesso em: 08 out. 2017.

PROJETOS de inclusão digital da juventude rural são ampliados. **Portal Brasil**, Brasília, DF, 07 jan. 2014. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2014/01/projetos-de-inclusao-digital-da-juventude-rural-sao-ampliados>>. Acesso em: 08 out. 2017.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2005.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr. 2013.

RAUPP, Fabiano Maury; PINHO, José Antonio Gomes de. Construindo a accountability em portais eletrônicos de câmaras municipais: um estudo de caso em Santa Catarina. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 116-138, mar. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v9n1/v9n1a08>>. Acesso em: 15 out. 2017.

ROCHA, Arlindo Carvalho. Accountability: constituinte necessária das sociedades democráticas. **ReFAE: Revista da Faculdade de Administração e Economia**, São Bernardo do Campo, v. 5, n. 1, p. 81-100, 2013. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/ReFAE/article/view/3750/3732>>. Acesso em: 15 out. 2017.

ROWLANDS, Ian. Understanding information policy: concepts, frameworks and research tools. **Journal of Information Science**, v. 22, n. 1, p. 13-25, 1996.

SABATIER, P. A. Top-down and bottom-up approaches to implementation research: a critical analysis and suggested synthesis. **Journal of Public Policy**, v. 6, n. 1, p. 21-48, 1986.

SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice; BORGES, Helba Aparecida. As bibliotecas públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 211-224, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/987>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

SANTOS, Bruna Bonfim Lessa dos. **A mediação da informação e o uso da biblioteca pública: o facebook como estratégia de interlocução e participação dos usuários**. 243 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

SANTOS, Plácida L. V. Amorim da Costa. As novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lúcia (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 103-116.

SANTOS, Luiz Alberto dos; CARDOSO, Regina Luna Santos. **Governo eletrônico no Brasil**: modernização do Estado e políticas para inclusão digital no contexto do ajuste fiscal. 07 abr. 2008. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/governo-eletronico-no-brasil-modernizacao-do-estado-e-politicas-para-inclusao-digital-no-contexto-do-ajuste-fiscal.htm>>. Acesso em:

SANTOS, Caroline Queiroz; CARDOSO, Ana Maria Pereira. Inclusão digital e desenvolvimento local. **TransInformação**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 7-22, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/514/494>>. Acesso em: 15 out. 2017.

SAWAIA, Bader. Introdução: inclusão ou exclusão perversa? In: \_\_\_\_\_ (Org.). **As artimanhas da exclusão**: análise psicossocial e ética da desigualdade social. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2001. p. 7-15.

SEBASTIÃO, Sônia; PACHECO, André; SANTOS, Mariana. Cidadania digital e participação política: o caso das petições online e do orçamento participativo. **Estudos em Comunicação**, n. 11, p. 31-51, maio 2012. Disponível em: <<http://www.ec.ubi.pt/ec/11/pdf/EC11-2012Mai-02.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SILVA, Helena et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

SILVA, José Fernando Modesto da. O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomin (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-96.

SILVA, Marina Cajaíba da. **Pesquisas em Ciência da Informação sobre inclusão digital**. 2012. 236 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia Maria. **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 43-66.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SILVEIRA NETO, Cesar Rômulo. CASE “Programa GESAC Instrumento de Inclusão Social”. Apresentação. FUTURECOM, 6., Florianópolis, 2004. Disponível em:

<[http://www.wisetel.com.br/cr\\_papers/programa\\_gesac/programa\\_gesac\\_instrumento\\_de\\_inclusao\\_social.pdf](http://www.wisetel.com.br/cr_papers/programa_gesac/programa_gesac_instrumento_de_inclusao_social.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2017.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos**: CEBRAP, São Paulo, n. 72, p. 101-117, July 2005. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-33002005000200006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-33002005000200006&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 07 mar. 2017.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 8, n. 16, p. 20-45, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em: 06 mar. 2017.

SOUZA, Rafaela de Paula Amaral. **Políticas públicas de inclusão digital**: estudos de caso em Centros de Cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. 2008. 207 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SOUZA, Joseilda Sampaio; BONILLA, Maria Helena Silveira. Exclusão / inclusão: elementos para uma discussão. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 133-146, mar. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3182>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

SPOSATI, Aldaíza. A fluidez da inclusão/exclusão social. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 58, n. 4, p. 4-5, out./dez. 2006. Disponível em: <[http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0009-67252006000400002&lng=en&nrm=iso](http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252006000400002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 08 abr. 2017.

STONIER, Tom. **The wealth of information**: A profile of the post-industrial economy. London: ThamesMethuen, 1983.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira**: desempenho e perspectivas. São Paulo: Livros Irradiantes S.A., 1980.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/livroverde.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2017.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade**. Salvador, 2002. Disponível em: <[http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/aatr2/a\\_pdf/03\\_aatr\\_pp\\_papel.pdf](http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/aatr2/a_pdf/03_aatr_pp_papel.pdf)>. Acesso em: 06 mar. 2017.

TEIXEIRA, Clotildes Avellar; REIS, Alcenir Soares dos. Informação e patrimônio cultural imaterial: uma proposta de cidadania digital. **Revista Eptic: Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura**, São Cristóvão, v. 15, n. 2, p. 200-215, maio/ago. 2013. Disponível em: <<https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/949>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

TERRITÓRIOS digitais. Sobre a comunidade. **Portal da Cidadania**, [2009]. Disponível em: <[http://portal.mda.gov.br/dotlrn/clubs/territoriosdigitais/one-community?page\\_num=0](http://portal.mda.gov.br/dotlrn/clubs/territoriosdigitais/one-community?page_num=0)>. Acesso em: 08 out. 2017.

THE LIBRARY ASSOCIATION. **Community informations**: what libraries can do. A consultive document. London: Library Association, 1980.

TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo; TALJA, Sanna. Information literacy as a sociotechnical practice. **Library Quarterly**, Chicago, v. 75, n. 3, p. 329-345, 2005. Disponível em: <<http://courseweb.ischool.illinois.edu/~katewill/spring2011-502/502%20and%20other%20readings/tuominen%20savolainen%202005%20info%20lit.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

UNESCO. **Marco de avaliação global da alfabetização midiática e informacional**: disposição e competências do país. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002463/246385POR.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

UNIVERSIDADE ABERTA E INTEGRADA DE MINAS GERAIS. **Guia de ferramentas e conteúdos virtuais da nova Rede CVT-MG**. Belo Horizonte: [201-]. Disponível em: <[https://issuu.com/sectesmg/docs/cartilha\\_print\\_28-03-14](https://issuu.com/sectesmg/docs/cartilha_print_28-03-14)>. Acesso em: 08 out. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Chamada Pública**: inclusão digital para a juventude rural. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<https://xn--extenso-2wa.ufrj.br/index.php/institucional-4/107-editais-internos/editais-antigos/404-chamada-publica-mc>>. Acesso em: 08 out. 2017.

VALENTE, José Armando. Prefácio. In: PELLANDA, Nize Maria Campos; SCHLÜNZEN, Elisa Tomoe Moriya; SCHLÜNZEN JUNIOR, Klaus (Org.). **Inclusão digital**: tecendo redes afetivas/cognitivas. Rio de Janeiro: DP&A, 2005. p. 17-20.

VOELCKER, Marta. **Uso de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas no Brasil**. Porto Alegre: Fundação Pensamento Digital, 2013.

WILSON, Carolyn et al. **Alfabetização midiática e informacional**: currículo para formação de professores. Brasília, DF: UNESCO, 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002204/220418por.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

ZURKOWSKI, Paul G. **The information services environment relationships and priorities**. Washington: National Commission on Libraries, 1974. Related paper n. 5. Disponível em: <<https://eric.ed.gov/?id=ED100391>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

**APÊNDICE A - Roteiro de questionário encaminhado às bibliotecas da Região  
Metropolitana de Belo Horizonte**

Prezado(a),

Curso o mestrado em Ciência da Informação na Universidade Federal de Minas Gerais e com satisfação convido você a participar da pesquisa com o tema Apropriação das políticas de inclusão digital pelas bibliotecas públicas municipais.

O objetivo deste questionário é identificar bibliotecas públicas municipais que oferecem aos seus usuários computadores para acesso à internet. Caso você aceite contribuir com esta pesquisa, clique no link abaixo ou preencha o questionário no corpo do *e-mail*, por favor. É composto por nove questões e levará em média cinco minutos para seu preenchimento.

Caso a sua biblioteca não possua computadores para acesso à internet, gentileza preencher a questão número 1.

Desde já agradeço a sua participação.

Luciana Gonçalves Silva Souza

Identificação:

Nome e endereço da biblioteca:

---

---

1 - A biblioteca oferece aos usuários computadores para acesso à internet?

- Sim  
 Não

2 - Quantos equipamentos estão disponíveis para uso da internet? \_\_\_\_\_

3 - Quais os dias e horários de funcionamento do local? \_\_\_\_\_

4 - Qual a média de pessoas que frequentam o espaço por dia? \_\_\_\_\_

5 - Há quanto tempo o serviço está disponível na biblioteca? \_\_\_\_\_

6 - Qual a idade dos equipamentos disponíveis?

- De 0 a 1 ano  
 De 2 a 3 anos

- De 4 a 5 anos
- Mais de 5 anos

7 - A internet oferecida é estável?

- Sim
- Não

8 - São realizadas manutenções e consertos periódicos nos equipamentos?

- Sim
- Não

9 - Existem filtros ou alguma restrição no acesso ao conteúdo da internet?

- Sim
- Não

## **APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para entrevista semiestruturada**

Venho convidá-lo(a) a participar voluntariamente de uma pesquisa intitulada Acesso à internet em bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte: caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital, realizada pelo curso de mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. O objetivo da pesquisa é identificar a apropriação de políticas de inclusão digital por bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, tendo em vista o desenvolvimento de práticas relacionadas à inclusão social e digital das comunidades atendidas e ao desenvolvimento de competências em informação. O objetivo é estritamente acadêmico.

Sua participação se dará concedendo uma entrevista, com duração de cerca de uma hora, a respeito de seu conhecimento como gestor da biblioteca, relacionado às iniciativas de inclusão digital oferecidas pela instituição. A participação é voluntária e não gerará nenhum custo para você, assim como não haverá qualquer pagamento pela mesma. Sua identidade será mantida em total sigilo. Na divulgação dos dados levantados pela pesquisa, serão utilizados nomes fictícios, números ou letras, não sendo mencionados, de maneira alguma, quaisquer informações que possam identificá-lo.

Esta entrevista será gravada. A gravação ficará sob minha estrita vigilância e de minha orientadora, sendo mantidos sigilo e confidencialidade. Os dados da entrevista serão guardados em meu computador pessoal, ninguém terá acesso a esses dados. As entrevistas serão armazenadas por um período de cinco anos. Ao participar da pesquisa, existe o risco de constrangimento diante de questões que solicitem respostas relacionadas a assuntos delicados para a instituição. Caso você não queira que qualquer parte da entrevista seja gravada ou caso você relate algo que você considere que lhe seja prejudicial, basta pedir para interromper a gravação e logo após a mesma será retomada, assim como a qualquer momento você poderá desistir de participar da pesquisa. O(A) Senhor(a), como voluntário(a), pode recusar a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa sem qualquer penalização ou prejuízo. Uma vez desistindo de participar, seus registros serão todos apagados. Para isso basta entrar em contato com a pesquisadora que seus dados não serão utilizados nas publicações, sendo essas a dissertação de mestrado e artigos científicos.

Para quaisquer esclarecimentos a respeito da pesquisa, coloco-me à disposição, através do telefone e e-mail informados ao final deste termo, assim como em caso de dúvidas éticas, o

COEP-UFMG, cujo endereço, e-mail e telefone encontram-se no final deste documento, poderá ser contatado. Este termo de consentimento será impresso em duas vias originais, sendo que, uma ficará comigo e a outra será entregue ao Senhor(a).

Caso haja concordância em participar dessa pesquisa, solicito que assine esse Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias de igual teor, informando os dados solicitados abaixo:

Eu, \_\_\_\_\_,  
portador(a) do RG \_\_\_\_\_ e do CPF \_\_\_\_\_ declaro que entendi todas as informações recebidas pela pesquisadora Luciana Gonçalves Silva Souza a respeito da pesquisa. Declaro ainda estar ciente de que sou voluntário(a) na pesquisa e que não receberei qualquer tipo de pagamento para participar da mesma, assim como a qualquer momento poderei pedir anulação da minha participação na pesquisa sem sofrer nenhuma penalidade ou custo.

_____ Nome do participante	_____ Nome da pesquisadora
_____ Assinatura do participante	_____ Assinatura da pesquisadora
_____ Local e data	

**Título da pesquisa:** Acesso à internet em bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte: caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital

**Pesquisadora:** Luciana Gonçalves Silva Souza  
Email: lucianags9@gmail.com – Telefone: 31-99159-1919

**Orientadora:** Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont  
Email: dumont@eci.ufmg.br – Telefone: 31-3409-5233 (DTGI- Departamento de Teoria e Gestão da Informação)

**Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais**  
COEP-UFMG - Telefone: (31) 3409-4592  
Site: <http://www.ufmg.br/bioetica/coep/> - Email: [coep@prpq.ufmg.br](mailto:coep@prpq.ufmg.br)  
Avenida Presidente Antônio Carlos, 6.627 - Belo Horizonte/MG - Brasil.

**APÊNDICE C – Carta de anuência às instituições participantes da entrevista**

Ilmo Sr.

Coordenador da Biblioteca Pública Municipal \_\_\_\_\_

Solicitamos autorização institucional para realização da pesquisa intitulada Acesso à internet em bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte: caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital a ser realizada no Biblioteca Pública Municipal, pelo aluna de pós-graduação Luciana Gonçalves Silva Souza, sob orientação do Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont, com o objetivo de identificar a apropriação de políticas de inclusão digital por bibliotecas públicas municipais da Região Metropolitana de Belo Horizonte, tendo em vista o desenvolvimento de práticas relacionadas à inclusão social e digital das comunidades atendidas e ao desenvolvimento de competências em informação. Para tal, será realizada uma entrevista com o bibliotecário ou gestor da instituição. Ao mesmo tempo, pedimos autorização para que o nome desta instituição possa constar no relatório final bem como em futuras publicações na forma de artigo científico.

Ressaltamos que os dados coletados serão mantidos em absoluto sigilo de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS/MS) 196/96 que trata da Pesquisa envolvendo Seres Humanos. Salientamos ainda que tais dados sejam utilizados tão somente para realização deste estudo.

Na certeza de contarmos com a colaboração e empenho desta instituição, agradecemos antecipadamente a atenção, ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessária.

Belo Horizonte, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

---

Luciana Gonçalves Silva Souza  
Lígia Maria Moreira Dumont

Concordamos com a solicitação                       Não concordamos com a solicitação

---

Assinatura do coordenador da Biblioteca

## APÊNDICE D – Roteiro de entrevista semiestruturada

### A ser realizada com os gestores das bibliotecas selecionadas para a pesquisa

Data da entrevista:

Horário:

Local:

### Identificação do entrevistado

Nome:

Cargo / Função:

### Caracterização da unidade pesquisada

Nome:

Data de criação (história):

1. Gostaria que me contasse um pouco sobre sua relação com a biblioteca. Há quantos anos atua no local?
2. Fale-me sobre sua experiência como gestor da biblioteca e sobre seu conhecimento a respeito da implantação dos computadores para acesso à internet.
3. Qual a data de implantação dos computadores para acesso à internet na biblioteca?
4. Por que o espaço foi instituído na biblioteca? Existe algum documento que justifica a decisão?
5. Você sabe se a constituição do espaço foi amparada por políticas públicas?
6. Existem políticas públicas no seu município que possibilitam a manutenção do espaço físico e dos serviços oferecidos?
7. Existe uma política de acesso e uso das informações na internet na biblioteca?
8. Você conhece o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a Internet e o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas? Caso conheça, os utiliza como fontes de apoio a reivindicações ou ao desenvolvimento de documentos oficiais da biblioteca?
9. Qual a relação existente entre o espaço de acesso à internet e as demais dependências da biblioteca?
10. O usuário realiza buscas e usa informações eletrônicas em conjunto com informações que estão dispostas em outros suportes informacionais?
11. Existem diferenças no perfil do usuário que frequenta os diferentes espaços?
12. Os usuários utilizam os computadores para práticas relacionadas ao desenvolvimento cidadão?
13. A biblioteca fornece à comunidade informações utilitárias?

14. Os usuários buscam essas informações, necessárias ao seu cotidiano, na internet e/ou no atendimento presencial da biblioteca?
15. Caso busquem, como a biblioteca procura atender a esse tipo de demanda?
16. Quais são suas impressões sobre a importância do espaço para acesso à internet para a comunidade atendida pela biblioteca?
17. A biblioteca oferece aos usuários instruções planejadas para a utilização da internet ou para o uso de fontes e sites específicos?
18. Caso a biblioteca ofereça, qual profissional tem realizado essa função de orientação?
19. Existe um acompanhamento individualizado que permita ao usuário o desenvolvimento de habilidades para uso independente da internet?