

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

DIANA ALEXANDRA CUBILLOS VARGAS

**INCLUSÃO DIGITAL: ESTUDO COMPARADO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DA
COLÔMBIA E DO BRASIL**

Belo Horizonte

2008

DIANA ALEXANDRA CUBILLOS VARGAS

**INCLUSÃO DIGITAL: ESTUDO COMPARADO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DA
COLÔMBIA E DO BRASIL**

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 para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa:

Gestão da Informação e do Conhecimento

Orientadora:

Prof^a. Dr^a. Marta Macedo Kerr Pinheiro

Belo Horizonte

2008

*À Colômbia, minha origem, e
ao Brasil, minha morada.
E a minha família e Gustavo,
meu coração e vida.*

AGRADECIMENTOS

À professora Marta Kerr Pinheiro, por ter sido quem desde antes de iniciar o mestrado me motivou e me guiou em todo o percurso do curso. Agradeço-lhe por todos os momentos de orientação, auxílio, paciência e exemplo porque sem você teria sido difícil chegar à meta.

Aos professores da Escola da Informação, com os quais aprendi, refleti e cresci nas salas de aula, em especial à professora Adriana Bogliolo que com sua generosidade e conhecimento me conduziu neste caminho. Da mesma forma, à professora Maria Aparecida Moura e ao professor Mauricio Almeida por suas valiosas contribuições feitas na qualificação.

Aos colegas do Mestrado, pelo apoio recebido, pela troca de conteúdo, pelas conversas e dicas que de alguma forma estão presentes neste trabalho.

A todos os entrevistados, gestores e coordenadores do programa *Compartel* da Colômbia e do projeto Casa Brasil que gentilmente cederam seu tempo e disposição para trocar informações, ações e metas. Muito obrigada. Agradeço especialmente a Edgard Leonardo Piccino, Diana Lorena Lindarte e Kiki Morin, que com suas experiências e conversas me incentivaram no percurso da pesquisa.

A minha família que, mesmo à distância, me incentivou a encorajar novos desafios, sendo o suporte necessário para a trajetória deste projeto.

Ao Gustavo pelo amor, carinho e paciência incansável ao estar sempre presente.

A Deus por me dar a vida e a oportunidade de estar neste percurso.

[...] acesso não significa apenas conexão física e acesso ao hardware, ou melhor, não é o acesso à tecnologia que promoverá a inclusão, mas sim a forma como essa tecnologia vai atender às necessidades da sociedade e comunidades locais, com uma apropriação crítica, pois o papel mais importante do processo de inclusão digital deve ser a sua utilidade social. (SCHWARZELMÜLLER, 2005, p. 1)

RESUMO

O processo de globalização e a luta pela hegemonia mundial e seus impactos sociais, relacionados ao domínio do conhecimento, exigem das sociedades e seus cidadãos domínio do aparato técnico das tecnologias de informação e de comunicação (TICs), como um dos elementos fundamentais à inclusão dos países na sociedade da informação. A democratização da informação, por meio das TICs, contribui para diminuir a desigualdade e abre novas possibilidades para o crescimento social, o que passa a exigir o estabelecimento de políticas ou diretrizes que orientem os cidadãos sobre o uso das redes e de seu conteúdo para obter conhecimento e desenvolver competências. Diante desse cenário, esta pesquisa escolheu descrever dois programas governamentais considerados políticas nacionais de inclusão digital dos governos da Colômbia e do Brasil, com a intenção de comparar seus objetivos, os aspectos de profundidade, as semelhanças, forças e debilidades das ações implementadas, e assim estabelecer, frente aos objetivos e indicadores usados, um esboço de avaliação, pois se evidenciam que a implementação de programas e planos sucessivos de inclusão digital, exige análise sobre as políticas de informação implementadas pelos Estados desses países.

Palavras chave: Políticas públicas de informação, inclusão digital, telecentros.

ABSTRACT

The process of globalization and the struggle for world hegemony and its social impacts, related to the field of knowledge, require corporate citizens and their field of technical apparatus of information technology and communication (ICT) as a key element to the inclusion of countries in information society. The democratization of information through ICT, contributes to reducing the inequality and creates new opportunities for social growth, which passes to require the establishment of policies or guidelines that guide the public on the use of networks and their content for knowledge and develop skills. In this scenario, the research chose describing two government programs as national policies for digital inclusion of the governments of Colombia and Brazil, with the intention of comparing their goals, the aspects of depth, the similarities, strengths and weaknesses of actions implemented, and thus establish, against the objectives and indicators used, a rough evaluation, because if we show that the implementation of programs and plans of successive digital inclusion, requires analyses on the politics of information implemented by the States of the developing countries.

Key-words: Public politics of information, digital inclusion and telecentros.

RESUMEN

El proceso de globalización y la lucha por la hegemonía mundial y sus impactos sociales, relacionados al dominio de conocimiento, exigen de las sociedades y sus ciudadanos dominio del aparato técnico de las tecnologías de información y comunicación (TIC), como uno de los elementos fundamentales en la inclusión de países a la sociedad de información. La democratización de la información, por medio de las TIC, contribuye para disminuir la desigualdad y abre nuevas posibilidades para el crecimiento social, pasa a exigir el establecimiento de políticas o directrices que orienten a los ciudadanos sobre el uso de las redes y de su contenido para obtener conocimiento y desenvolver competencias. Frente a ese escenario, esta investigación escogió describir dos programas gubernamentales considerados políticas nacionales de inclusión digital de los gobiernos de Colombia y Brasil, con la intención de comparar sus objetivos, los aspectos de profundidad, las semejanzas, fuerzas y debilidades de las acciones implementadas, y así establecer, frente a los objetivos e indicadores usados, un lineamiento de evaluación, pues se evidencia que la implementación de programas y planos sucesivos de inclusión digital, exige análisis sobre las políticas de información implementadas por los Estados de esos países.

Palabras claves: Políticas públicas de información, inclusión digital, telecentros.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Desenho 1- Linha do tempo: América Latina frente à sociedade da informação...	33
Quadro 1- Estudo comparado de estratégias nacionais para a sociedade da informação na América Latina	37
Quadro 2 - Comparação entre as concepções de apropriação e alfabetização	69
Quadro 3 - Projetos de apropriação do programa Compartel	97
Quadro 4 - Categorias e indicadores do projeto Casa Brasil	118
Quadro 5 - Comparação dos programas de inclusão digital frente ao referencial teórico.....	124
Gráfico 1 - Índice de oportunidade digital	36
Gráfico 2 - Preparação para a sociedade da informação: o PIB e renda per - capita no mundo.....	38
Gráfico 3 - Articulação entre a Agenda de Conectividade, a estratégia e os programas.....	41
Gráfico 4 - Networked Readiness Index	44
Gráfico 5 - Orçamento do programa Compartel 1999-2007	89
Gráfico 6 - Cobertura do programa Compartel-Internet Social 2007.....	92
Gráfico 7 - Benefícios para os usuários por usar os telecentros de Compartel	100
Gráfico 8 - Viabilidade e impacto potencial.....	101
Gráfico 9 - Modelo de avaliação Casa Brasil.....	117

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estatísticas sobre Internet na América Latina frente ao mundo	33
Tabela 2 - Estatísticas sobre o uso da Internet na América Latina	34
Tabela 3 - Comparação da evolução da desigualdade (Relatório PNUD, 2006)...	35
Tabela 4 - Estatísticas das fases do programa Compartel 2007.....	92

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	- American Library Association
CEDE	- Centro de Estudos sobre Desenvolvimento Econômico da Universidade dos Andes da Colômbia
CEPAL	- Comissão Política e Econômica para a América Latina
CGI.br	- Comitê Gestor da Internet no Brasil
CMSI	- Cúpula Mundial da Sociedade da Informação
CNB	- Representantes não bancários (Colômbia)
CNPq	- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CONPES	- Conselho Nacional de Política Econômica Social
CONSECTI	- Conselho Nacional dos Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Informação (Brasil)
COP	- Signo representativo do Peso Colombiano
DANE	- Departamento Administrativo Nacional de Estatística da Colômbia
G2G	- Governo para governo (Brasil)
IBBD	- Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IDH	- Índice de Desenvolvimento Humano
INSEAD	- The Business School for the World (Asia, Europe and Middle East)
IOD	- Índice de Oportunidade Digital
IPEA	- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Brasil)
ITI	- Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (Brasil)
IUT	- União Internacional de Telecomunicações
JACUDI	- Japan Computer Usage Development Institute
MC	- Ministério das Comunicações (Brasil)
MCT	- Ministério de Ciência e Tecnologia (Brasil)
MPOG	- Ministério de Planejamento, Pressuposto e Gestão (Brasil)
MPYMES	- Micro, pequena e mediana empresa (Colômbia)
NRI	- Networked Readiness Index
OCDE	- Grupo de Alto Nível da União Européia
ONGs	- Organizações não governamentais
PBID	- Programa Brasileiro de Inclusão Digital

PIB	- Produto Interno Bruto
PNAD	- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Brasil)
PNTIC	- Plano Nacional de TIC do governo da Colômbia 2008-2019
PNUD	- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SECOM	- Secretaria de Comunicação do Governo e Gestão Estratégica (Brasil)
SENA	- Sistema Nacional de Aprendizagem (Colômbia)
SERPRO	- Serviço Federal de Processamento de Dados (Brasil)
SI	- Sociedade da informação
SLTI	- Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (Brasil)
SocInfo	- Programa sociedade da informação no Brasil
SUI	- Sistema Único de Informação de serviços públicos (Colômbia)
TEC	- Técnico Especialista em Comunicação (Brasil)
TIC	- Técnico de Instrução Continuada (Brasil)
TICs	- Tecnologias de informação e de comunicação
TPBC	- Rede de telecomunicações como o sistema de fibra óptica.

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: CONFIGURAÇÃO E MODIFICAÇÃO SOCIOECONÔMICA.....	21
2.1 PLANOS DE AÇÃO FRENTE À SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	26
2.2 A AMÉRICA LATINA FRENTE À SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	31
2.2.1 A política de inclusão digital colombiana	39
2.2.2 A política de inclusão digital brasileira	45
2.3 O PAPEL DO ESTADO COMO GUIA PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	48
3. POLÍTICA DE INFORMAÇÃO COMO FORÇA DE PODER SOCIOECONÔMICO	50
3.1 POLÍTICA VERSUS PLANO OU PROGRAMA	58
3.2 INDICADORES SOCIAIS: REQUISITO FUNDAMENTAL PARA UMA POLÍTICA PÚBLICA	60
4. INCLUSÃO DIGITAL COMO FOCO SOCIAL.....	66
4.1 OS TELECENTROS COMO MANIFESTAÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL	73
4.2 COMPETÊNCIA OU CULTURA INFORMACIONAL: CAMINHO PARA A INCLUSÃO SOCIAL.....	75
5. ESTUDO COMPARADO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DA COLÔMBIA E DO BRASIL.....	82
5.1 DESCRIÇÃO DOS PROGRAMAS DE DEMOCRATIZAÇÃO DIGITAL	85
5.1.1 Colômbia- Programa Compartel: história e planejamento.....	86
5.1.1.1 Estrutura e composição do programa Compartel	90
5.1.1.2 Estratégia e metas do programa Compartel	95
5.1.1.3 Indicadores de avaliação do programa Compartel	98
5.1.1.4 Telecentro de Guasca - Cundinamarca	102
5.1.2 Brasil- Projeto Casa Brasil: história e planejamento.....	104
5.1.2.1 Estrutura e composição do Casa Brasil.....	109

5.1.2.2 Estratégia e metas do projeto Casa Brasil	113
5.1.2.3 Indicadores de avaliação do Casa Brasil.....	115
5.1.2.4 Telecentro da cidade satélite de Ceilândia.....	120
5.2 MAPA DE COMPARAÇÃO DOS PROGRAMAS FRENTE À LITERATURA.	123
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS.....	128
REFERÊNCIAS	134
ANEXOS.....	145
ANEXO 1	145
ANEXO 2	147
ANEXO 3.....	149
ANEXO 4.....	152

1. INTRODUÇÃO

A necessidade de ampliar o acesso à informação que conduza à construção do conhecimento e aumente as possibilidades de competências nos cidadãos é cada vez mais imprescindível, como resultado da atual era informacional, que propicia ou não o surgimento de uma nova configuração social, política e econômica, por colocar o conhecimento no cerne dos processos das sociedades. Castells (1999) fala com otimismo sobre a emergência de uma nova economia informacional possibilitada pelo desenvolvimento das tecnologias que transformam o mundo e suas redes sociais e informacionais acarretando oportunidades e benefícios.

Vários autores como Lévy (1999), Castells (1999), Fiori (2001), Borges (2000) e Cassiolato (1999) destacam a revolução informacional produzida pelas novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) que melhoram a qualidade de vida social e econômica, criam emprego e integram o indivíduo à sociedade da informação. Lévy (1999) comenta que as TICs se convertem em uma das mais importantes ferramentas de comunicação e interação social do milênio porque permitem o acesso à informação. Já Sorj (2003) ressalta que a relevância da sociedade da informação não depende só das tecnologias, mas de sua inserção num sistema de produção do conhecimento em que se estabeleçam políticas e parâmetros que diminuam a desigualdade social. Como consequência, as TICs em seu conjunto trazem grandes oportunidades em todos seus níveis, mas reformulam as condições de acesso à informação porque seu ponto fundamental consiste na questão do acesso universal à tecnologia, sobretudo às telecomunicações e aos instrumentos de navegação para uma utilização eficaz (KERR PINHEIRO, 2001).

A nova revolução tecnológica, “estendeu a inteligência humana” (LÉVY, 1999, p. 35), mas temos consciência que ampliou também a diferença social entre os informacionalmente ricos ou pobres na apropriação dos aparatos tecnológicos.

A sociedade da informação é o grande arcabouço das políticas de informação hoje bastante focadas na democratização digital. Entretanto Kerr Pinheiro (2003) destaca que

[...] é impossível atingir a sociedade da informação sem políticas que coordenem a cultura informacional requerida. O grande desafio seria o da interação do tecnológico e do institucional (nação, povo, território, cultura, costumes, memórias, política, economia, etc.) (KERR PINHEIRO, 2003, p. 59).

Desse modo, é preciso estabelecer políticas que incluam os indivíduos na sociedade da informação através de ações governamentais e privadas que integrem democraticamente aos indivíduos de uma forma centrada, focalizada e planejada. Sem uma política legitimada de inclusão, a informatização dificilmente beneficia, na velocidade e na intensidade necessárias, o combate à desigualdade de acesso e à incorporação das tecnologias de informação (SILVEIRA, 2001, p. 25). Mas essas ações ou políticas devem ser feitas e estimuladas pelos governos (nas esferas federais, estaduais e municipais), empresas privadas, organizações não governamentais (ONGs), escolas e universidades através de uma educação planejada e direcionada que construa um processo de conhecimento. Santos adverte para a necessidade de uma política de inclusão digital que force a democratização porque “se não tratarmos dessas questões e da diminuição do analfabetismo funcional e digital e da pobreza e da miséria também no mundo eletrônico, corremos o risco de aumentar ainda mais a diferença entre o mundo dos incluídos e excluídos” (SANTOS, 2005, p. 25).

Para diminuir o *gap* informacional, ou mesmo a desigualdade digital, a literatura nos lembra da necessidade de se estabelecer e legitimar políticas informacionais que marquem o caminho e o objetivo de cada nação, em que o Estado seja o regulador e o criador. Silva (1991) comenta que uma política de informação deve ser um instrumento que integre a sociedade de forma participativa aos avanços tecnológicos porque contribui para a melhoria do nível educacional, cultural e político, elementos básicos para o exercício da cidadania.

Uma política de informação é um “conjunto de práticas/ações encaminhadas à manutenção, reprodução ou mudança e reformulação de um regime de informação, no espaço local, nacional, regional ou global de sua manifestação” (GÓMEZ, 1997¹ *apud* KERR PINHEIRO, 2001, p. 4).

¹ GOMEZ, Maria Nélide González de. **A Globalização e os novos espaços da informação.** *Informare*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1/2, p.8-22, jan./dez. 1997

Sabendo da necessidade de democratização informacional e de que o grande repositório de informação é o meio digital, o acesso e uso à informação permitem a inclusão da sociedade ao sistema econômico-social, e talvez a diminuição do *gap* de desigualdade. Rowe (2003) comenta que as tecnologias de informação e da comunicação podem diminuir o nível de hierarquias entre países, regiões, instituições e indivíduos, mas é só com a estrutura de políticas locais e planejadas que se estabelecem identidades e capacidades específicas da sociedade, a fim de direcionar-se à desejável democratização da informação.

São necessárias ações massivas de inclusão digital que ofereçam um ambiente técnico/físico, ou seja, de sensibilização e orientação de recursos tecnológicos e conteúdo informacional. Portanto, o aparato informacional e técnico redesenha as relações de poder entre nações, organizações e indivíduos, bem como influencia na construção da cidadania, onde a informação

[...] funciona como peça de sustentação e, ao mesmo tempo, alavanca de mudança dos processos sociais, definindo-se como instrumento essencial ao exercício do poder (SILVEIRA, 2000, p. 79).

Frente a este alicerce de recursos tecnológicos e de disseminação em que a desigualdade de acesso é cada vez maior, a inclusão digital é importante não só como processo de igualdade, mas como temática de estudo pela necessidade de valor crítico na construção de políticas de democratização digital. Deste modo, a inclusão do uso das TICs orientada por conteúdos informacionais e sua relação estreita com a construção de políticas de democratização digital na era da sociedade da informação será a temática de estudo desta dissertação.

Na sociedade da informação, a defesa da inclusão digital é fundamental não somente por motivos econômicos ou de empregabilidade, mas por razões político-sociais, principalmente para assegurar o direito inalienável à comunicação (SILVEIRA, 2001, p. 30). Além desse direito é importante ressaltar as oportunidades de desenvolvimento em todos os níveis, em que as TICs colaboram como ferramentas para a integração social dos indivíduos capazes de provocar mudanças nas estruturas individuais e sociais ao gerar novos estados de conhecimento. Se as tecnologias de informação forem convenientemente utilizadas podem reforçar, multiplicar e transformar o desenvolvimento de uma sociedade (LÉVY, 1999). Mas Sorj (2003, p.14) lembra de que embora as “novas tecnologias não sejam uma

panacéia para os problemas de desigualdade, elas constituem hoje uma das condições fundamentais da integração na vida social”; em que a temática de exclusão digital deve ser relacionada às políticas sociais de luta contra a desigualdade social e a pobreza. Por isso, é necessário oferecer à comunidade a democratização digital como uma das formas de combate à exclusão, desigualdade e aos problemas sociais e econômicos, para assim se atingir a sociedade do aprendizado, em que o conteúdo ao longo da vida e o seu uso e emprego serão o caminho de desenvolvimento social e econômico de uma nação.

Portanto, a inclusão ou democratização digital é um processo de participação ativa, planejado e focalizado que, como ressaltam Jesus e Mance (2003, p. 149)

[...] pode ser entendida como o processo ou situação de participação como ator e beneficiário, em contextos de oportunidade de trabalho ou de distribuição da riqueza produzida ou ainda, de políticas públicas. Sua negação, total ou parcial, configuraria um quadro de exclusão (JESUS E MANCE, 2003, p. 149).

Contudo, a inclusão não pode se limitar só a distribuição de ferramentas ou recursos computacionais, mas a orientação das pessoas para o uso efetivo dos recursos e seu conteúdo, sendo este último, o caminho para obter conhecimento.

Não basta estar à frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço (LÉVY, 1999, p. 238).

Desde o início da pesquisa tínhamos como questionamento se os programas de inclusão digital da Colômbia (meu país de origem) e do Brasil estão cumprindo com o atendimento das sociedades de forma mais abrangente, ou seja, se estão preocupados com os conteúdos informacionais, ou se estão limitados a implantar infra-estrutura e distribuir equipamentos de informática e de redes.

Temos como premissa que sendo a informação um direito de todos, como fala Benkler (2003, p.7) “um bem comum” deve ser disponibilizada por meio da democratização de acesso, direcionada por uma política informacional que inclua os aparelhos necessários para a aprendizagem, capacitação e boa instrução e que leve o cidadão a inserir-se na sociedade.

[...] promover o desenvolvimento do indivíduo, de seu grupo e da sociedade. Entendemos por desenvolvimento de uma forma ampla, como um acréscimo de bem estar, um novo estágio de qualidade de convivência, alcançado através da informação. A ação social maior é fazer a luz brilhar para cada ser humano através da informação como mediadora do conhecimento (BARRETO, 1997, p. 21).

Frente à exigência de democratização de acesso, nossa questão de pesquisa ou problema central busca *compreender em que medida as políticas governamentais de inclusão digital dos países analisados constituem um fator de mudança e transformação de uma sociedade específica por meio da inserção informacional através do uso das TICs*. Nesse sentido outros questionamentos norteiam a pesquisa da dissertação: a) como as políticas de democratização digital têm cumprido seu propósito de inserir o indivíduo no uso das TICs?; b) como têm sido avaliados os resultados de inserção digital relacionados aos programas de inclusão social do programa *Compartel* da Colômbia e do projeto Casa Brasil.

A pesquisa tem como objetivo geral comparar esses dois programas governamentais de democratização digital, um da Colômbia e outro do Brasil, observando suas origens, escopos, propósitos, indicadores e metas, a fim de conhecer os objetivos, a estrutura e o desempenho enquanto políticas de democratização digital. Portanto, para este trabalho foram selecionados dois programas governamentais de inclusão digital com amplitude, investimento e participação do poder público e com objetivos e finalidades similares sendo *Compartel* e o projeto Casa Brasil, programas de maior cobertura na Colômbia e no Brasil respectivamente, com os maiores investimentos e participação governamentais.

Como objetivos específicos, o trabalho busca:

- a) identificar como foram planejadas as políticas de inclusão digital em cada um destes países;
- b) determinar quais foram os objetivos, os indicadores e as metas delineadas em cada programa de democratização digital;
- c) descrever o funcionamento e desempenho dos projetos de inclusão digital da Colômbia e do Brasil, por meio dos relatórios do programa;
- d) saber em que nível os indicadores estabelecidos pelos programas da Colômbia e do Brasil se enquadram como indicadores sociais por serem

esses últimos, uma referência para a implementação e a avaliação das políticas públicas.

Partindo do pressuposto de que as políticas de inclusão digital são um conjunto de ações legitimadas encaminhadas à constituição de indivíduos críticos e reflexivos, esta dissertação busca estudar as políticas de inclusão digital, pois acreditamos constituir um caminho de mudança e transformação informacional na sociedade, e responder à necessidade de agregar valor crítico ao processo de construção da política de informação. Como comenta Browne (1997, p. 263) “há maior necessidade de valor crítico no processo de construção da política de informação para melhor equilíbrio entre os campos tecnológicos e sócio-cultural”.

Optou-se por programas nacionais de inclusão digital que utilizam a figura de telecentro e da telefonia como rede de inserção do cidadão na sociedade da informação, por constituírem a mais forte representação da democratização digital, nas esferas governamentais. O programa governamental da Colômbia, *Compartel*, implantado em 2002, acoberta as áreas rurais do país para que se beneficiem das TICs. Já o programa Casa Brasil surge em 2004 com o propósito de implantar, junto às comunidades carentes, um espaço destinado à convergência das ações do governo nas áreas de inclusão digital, social e cultural. Deste modo, este estudo pretende descrever essas políticas nacionais de inclusão digital a fim de determinar divergências, ações eficientes e ineficazes baseadas nas experiências expostas e nas recomendações teóricas que sustentam a ação de democratização digital.

A investigação teórica desta dissertação, após esta introdução (capítulo 1), abordará definições sobre a temática indagada, a fim de construir um alicerce de referência frente à pesquisa de campo, sendo dividida em três tópicos:

No primeiro tópico (capítulo 2) abordaremos o conceito de sociedade da informação, suas transformações, paradigmas interligados às TICs e a discussão sobre a necessidade de inserção da tecnologia na sociedade, além de um levantamento do cenário da sociedade da informação na América Latina.

No segundo tópico (capítulo 3) se abordará o tema de política de informação e sua relação estreita com a sociedade da informação como diretriz de regulação, governança e construção que levam o indivíduo e a sociedade a melhores patamares de desenvolvimento de acordo com os objetivos e indicadores propostos. Da mesma forma englobará o tema de indicadores sociais, sua definição e função

como ponto de referência para a criação ou avaliação de políticas públicas de informação.

O terceiro tópico (capítulo 4) descreverá o tema de inclusão digital, sua necessidade, importância, utilidade e tipologia, focando o telecentro como um tipo de democratização digital usual na esfera governamental. Portanto, é feita uma revisão sobre o conceito e as características dos telecentros, além da necessidade de uso educacional em que estes podem ser estruturados e melhorados gerando novas apropriações ou competências. Para isto, se abordará o conceito de competência ou cultura informacional como passo fundamental para a inclusão social.

Na fase empírica relatada no quinto capítulo, será desenvolvido um estudo comparativo entre os dois programas governamentais de inclusão digital escolhidos, com sua descrição e sua finalidade. Também se abordará o detalhamento do programa, sua funcionalidade, sua cobertura e sua estrutura de implementação, através dos relatórios governamentais pesquisados. Serão sintetizadas as entrevistas realizadas nos centros de inclusão selecionados: na Colômbia, o *telecentro de Guasca* no estado de Cundinamarca, e no Brasil o *telecentro da UnB em Ceilândia*, no Distrito Federal. Nosso objetivo é o de realizar uma análise comparativa dos programas de inclusão digital à luz do referencial teórico levantado anteriormente, comparando as experiências, suas fases, adaptações, através da opção metodológica.

As conclusões da dissertação serão apresentadas no último capítulo, além das novas sugestões de futuras pesquisas e indagações sobre o tema.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: CONFIGURAÇÃO E MODIFICAÇÃO SOCIOECONÔMICA

Neste capítulo abordaremos o conceito de sociedade da informação, suas transformações, paradigmas interligados às TICs e a discussão sobre a necessidade de inserção da tecnologia na sociedade, além de um levantamento do cenário da sociedade da informação na América Latina.

O desenvolvimento das tecnologias de informação e de comunicação (TICs) modificou de forma significativa as relações estabelecidas entre sujeitos, estados e organizações ao reconfigurar a sociedade através da informação ocasionando mudanças no sistema econômico, político, social e cultural. Denominada por diversas expressões como revolução informacional e tecnológica, sociedade da informação ou do conhecimento, reflete os impactos e as grandes mudanças sem clareza de conceito, já que a informação sempre esteve presente na configuração das diferentes sociedades e mudanças de eras.

A partir da Segunda Guerra Mundial, as mudanças econômicas, científicas e tecnológicas impactaram o cerne dos processos de desenvolvimento dos Estados Unidos e da União Soviética. Mesmo na condição de maiores produtores de tecnologia foram afetados pela má circulação de informações. E é com esse propósito que as TICs se desenvolvem, com a necessidade científica de desenvolvimento e competência, entre os dois regimes, criando uma nova ordem mundial de acesso e de comunicação.

Frente a este fenômeno, inúmeros autores, como Lévy (1999), Castells (1999), Silveira (2000) e Lojkine (1995) discutem a era informacional, suas transformações, suas mudanças, seus impactos e seus benefícios devido à possibilidade de acesso ou inserção dos indivíduos no espaço socioeconômico, em constante reconfiguração.

Para designar essas transformações, Lojkine (1995) nos fala da revolução informacional que envolve a “criação, o acesso e a intervenção sobre informações estratégicas, de síntese, sejam elas de natureza econômica, política, científica ou ética” (LOJKINE, 1995, p.109). Modifica-se assim a conformação da sociedade por alteração dos modelos culturais e econômicos que dividem a civilização entre

aqueles que detêm e integram o conhecimento e os que são excluídos deste exercício.

A sociedade da informação se caracteriza por uma base material, política e teórica, que modifica as discussões, os parâmetros e as ferramentas de uso da informação no mundo. Portanto, muitos autores têm abordado o termo de sociedade da informação, suas características, origens, desafios e tendências de distintas perspectivas como: Assmann (2000), Malin (1994), Araújo (1996), Rodrigues, Simão e Andrade (2003), Silveira (2000) e Mattelart (2002), entre outros.

As origens da sociedade da informação datam de 1962 quando Fritz Machlup formulou o conceito deste fenômeno², mas Mattelart (2002, p. 11), lembra que as raízes dessa sociedade nascem na estruturação das línguas em diferentes culturas modernas e que a noção de sociedade global da informação é resultado de uma “construção geopolítica” (Idem, p. 7).

Já Araújo (1996) e Malin (1994) falam que foi Fritz Machlup quem percebeu a emergência de um novo campo, o da produção do conhecimento que viria acompanhado de uma nova classe de trabalhadores. Para Araújo (1996) e Malin (1994) essas raízes de novo saber têm dois momentos marcantes:

- a) na organização e publicação da obra *Encyclopédie*, de Diderot e D'Alembert, a qual sistematizou a produção do saber do século XVIII. Representando a conversão da “experiência em conhecimento, aprendido em livro texto, e segredo em metodologia” (MALIN, 1994, p. 10), o que atualmente se assemelha à produção, geração e comercialização dos bancos de dados;
- b) na segmentação da economia em três setores: primário (extração), secundário (manufatura) e terciário (geração de serviços), tornando, esse último “inchado” por dar lugar às disciplinaridades e às interações do homem para o intercâmbio de informações entre eles mesmos, sem contar o crescimento disparado do setor de serviços.

² Fritz Machlup em seu livro “Produção do Conhecimento” da Universidade de Princeton (Estados Unidos) tentou descrever o impacto econômico que se deriva do desenvolvimento das atividades da informação e da comunicação, colocando um exemplo de cálculo do valor econômico desse tipo de produção que ele denominou de “produção do conhecimento” (ARAUJO, 1996; MALIN, 1994).

Destas raízes deu-se início ao processo da "revolução da informação ou das novas tecnologias", como destacado por Castells (1999), pela emergência da Internet e o uso das TICs, onde as matérias-primas mais fundamentais não são as máquinas ou os equipamentos, mas o conhecimento como fruto do processamento do material disponível que leva ao desenvolvimento e à inovação. Já Pierre Lévy (1999) amplia a base técnica evidenciada por Castells ao afirmar que essa revolução ampliou a inteligência humana e seu poder cognitivo.

Da estrutura técnica, Castells batiza o conjunto de mudanças sócio-econômicas em curso, de "capitalismo informacional" afirmando que:

A geração de riquezas, o exercício do poder e a criação de códigos culturais passaram a depender da capacidade tecnológica das sociedades e dos indivíduos, sendo a tecnologia da informação o principal elemento dessa capacidade. A tecnologia da informação tornou-se ferramenta indispensável para a implantação efetiva dos processos de reestruturação sócio-econômica (CASTELLS, 1999, p. 412).

Já a Junta de Andaluzia da Espanha (2003, p. 11) define a sociedade da informação como uma sociedade determinada pelo novo paradigma tecnológico das TICs que altera o modelo de sociedade, seu sistema de valores, suas crenças, sua cultura, etc. Ou seja, uma nova ordem mundial, um novo sistema em que a informação e a tecnologia são seus insumos.

Mas para explicar mais a fundo a sociedade da informação, Araújo e Dias (2005) estabelecem três bases estruturantes que delimitam essa nova sociedade:

- a) Base teórica: é a que fundamenta a substituição das atividades industriais por atividades baseadas no tratamento da informação e é caracterizada pela "valorização dos ofícios informacionais";
- b) Base material: é a utilização das novas tecnologias de informação para criação, processamento, armazenamento e transmissão de dados;
- c) Base política: corresponde à discussão da informação como elemento de poder, informação para dominação ou para conscientização social, problemas sociais gerados na transmissão de informação.

Nesse contexto, a informação se constitui como fonte de poder político, social e econômico. Ou seja, um insumo fundamental para elaboração de conhecimento, que especialmente levará à sociedade para fins de desenvolvimento público e

comunitário. Entende-se a informação como uma unidade bruta do conhecimento, e o conhecimento como a informação processada e reconstruída, ou seja, a informação adquirida, analisada e aplicada em contexto específico.

Araújo e Dias (2005) colocam que o termo sociedade da informação se define como a etapa do desenvolvimento da sociedade caracterizada pela quantidade de informação organizada e pela qual se pode modificar a consciência do indivíduo e de seu grupo social, conduzindo-os a um patamar reflexivo e competitivo.

Castells (1999, p. 22) se refere a este sociedade como "um processo de construção de significado com base em um atributo cultural, ou ainda um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual(is) prevalece(m) sobre outras fontes de significado" Para ele, neste processo, a tecnologia não determina a sociedade "incorpora-a". Nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica e sim, a "utiliza". Portanto a sociedade da informação se fundamenta sob um paradigma tecnológico que altera as formas de produzir novas tecnologias, processar e transmitir informação para criar conhecimento, em processos de constantes interações. Ou seja, como afirma Lévy (1999), amplia o potencial de pensamento humano.

Para Touraine (2006) estamos mudando de paradigma em nossa representação da vida coletiva e pessoal. Estamos saindo da época em que tudo era expresso e explicado em termos sociais. Devemos então definir os termos a se construir este novo paradigma, cuja novidade se faz sentir em todos os aspectos da vida coletiva e pessoal afetando o cultural e o social das pessoas. Como manifesta Touraine estamos passando de um modo de análise e de ação social a outro, do paradigma social para o paradigma cultural. Segundo o autor entramos em um mundo de sujeitos individualizados e de "movimentos culturais", onde devemos reforçar a comunicação por meio de mecanismos sociais que promovam a participação e a democracia, assim a cooperação e não a individualidade. O fator espaço/temporal é peça chave no desenrolar do fenômeno na atualidade. É impossível ignorar o fato de como os meios de comunicação e transmissão da informação transformaram o comportamento da sociedade. Há, portanto a necessidade constante, desde a antiguidade, de se instaurar mecanismos sociais ou políticas públicas que controlem a informação e seu uso, para gerar conhecimento, cada vez mais importante para se inserir nesta sociedade da informação. Mas esses mecanismos e políticas devem ser pensados e refletidos coletivamente segundo o

contexto, as necessidades, as capacidades e as carências sociais do local, para assim atuar de forma diferenciada e planejada no global.

Kerr Pinheiro (2003) afirma que a sociedade da informação é um fenômeno real e tangível que surge com novas oportunidades de crescimento informacional por meio da criação de novos empregos, competências e capacidades que contribuem para o desenvolvimento social, mas que estabelece exigências para a apropriação dessas oportunidades e inclusão no processo.

Por um lado, as TICs criam novas possibilidades de participação e desenvolvimento social, econômico e político, mas por outro, aumentam, ainda mais, o *gap* entre os que têm acesso e os que não têm (SORJ, GUEDES, 2005). A fronteira entre os conectados e os não conectados vem sendo demarcada, cada vez mais intensamente, pelo domínio da tecnologia. De um lado aqueles que a dominam e a produzem e do outro, os que não participam. A exclusão social é uma realidade, e o grande desafio é entender como ela se dá e como minimizá-la. Frente a este alicerce a inclusão digital se torna importante não só como processo de igualdade, mas como temática de estudo, pela necessidade de valor crítico na construção de políticas de democratização digital, em que os atores políticos, sociais e econômicos atuam, constroem e participam.

Neste contexto as TICs podem ser abordadas como recursos agregados para a solução deste desafio.

A solução para essa crise está sendo buscada potencializando-se os recursos tecnológicos da informação, que se mostram também caóticos quando seu uso não é precedido de discussões e de ações que possam minimizar o efeito do caos informacional (CARVALHO, KANISKI, 2000, p.37).

Portanto, como nos fala Castells (2003), a sociedade da informação não tem como característica central somente a informação digital, mas o acesso a esta e a capacidade de usar e recriar essa informação e a partir dos artefatos técnicos, torná-la útil.

[...] a difusão da tecnologia amplifica seu poder de forma infinita, à medida que os usuários apropriam-se dela e a redefinem. As novas tecnologias de informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos (CASTELLS, 2003, p. 69).

Para o autor, a ciência e tecnologia dão um salto para o futuro em termos de conhecimento e informação, a sociedade mergulha em “uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação”. Dá-se início à remodelação da “base material da sociedade em ritmo acelerado” e desigual (CASTELLS, 2003, p. 39).

A sociedade da informação corresponde, então, a um momento de desenvolvimento da sociedade humana derivado do uso intensivo e extensivo das TICs. Mas este fenômeno não é uma lição ou alternativa para os governos, como é a privatização ou a venda de ativos públicos. A sociedade da informação se impõe às realidades políticas, sociais e econômicas de uma região, país ou cidade, e deve ser entendida como o passo prévio para a construção de uma sociedade do conhecimento (ASSMANN, 2000).

2.1 PLANOS DE AÇÃO FRENTE À SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Para a construção da sociedade informacional, como comenta Mattelart (2002) será preciso questionar as mudanças estruturais nas condições de produção e do conhecimento. E é com essa tentativa que a Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI) realizada na Genebra (2003) e na Tunísia (2005)³ tem como objetivo implementar um plano de ação destinado a universalizar, no âmbito mundial, o acesso à informação.

A proposta da Cúpula foi desenvolver uma visão de uma sociedade global e de encontrar maneiras de realizar esta visão, através do uso das TICs, mas fundamentada no intercâmbio do conhecimento. Um dos principais objetivos da CMSI foi debater e propor ações para a diminuição da desigualdade entre países e povos no que se refere ao acesso, produção, gerenciamento e disseminação da informação, do conhecimento e suas tecnologias.

Dentro do plano de ação determinou-se a função dos governos em dirigir “a formulação e a aplicação de ciberestratégias nacionais exaustivas, orientadas para o

³ A Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação é criada por iniciativa das Nações Unidas e da União Internacional de Telecomunicações (UIT) e se reuniu em Genebra em dezembro de 2003, e na Tunísia em novembro de 2005. Já no primeiro encontro participaram 10 mil delegados provenientes de 175 países e cerca de 50 chefes de Estado e de governo. Na segunda reunião haviam 18 mil participantes provenientes de 178 países.

futuro e que sejam sustentáveis. O setor privado e a sociedade civil, em diálogo com os governos, têm uma importante função consultiva na formulação dessas ciberestratégias nacionais” (Anexo 1)⁴. Estipulou-se também que até 2015 o plano de ação terá como prioridades:

a) utilizar as TICs para conectar aldeias, e criar pontos de acesso comunitário; b) utilizar as TICs para conectar universidades, escolas superiores, escolas secundárias e escolas primárias; c) utilizar as TICs para conectar centros científicos e de investigação; d) utilizar as TICs para conectar bibliotecas públicas, centros culturais, museus, escritórios de correios e arquivos; e) utilizar as TICs para conectar centros sanitários e hospitais; f) conectar os departamentos de governo locais e centrais e criar lugares *web* e direções de correio eletrônico; g) adaptar todos os programas de estudo do ensino primário e secundário as necessidades da sociedade da informação, tendo em conta as circunstâncias de cada país; h) assegurar que todos os habitantes tenham acesso a serviços de televisão e rádio; i) fomentar o desenvolvimento de conteúdos e implantar condições técnicas que facilitem a presença e a utilização de todos os idiomas do mundo em Internet; j) assegurar que o acesso as TICs esteja ao alcance a mais da metade dos habitantes do planeta (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, IUT, 2004).

Neste sentido coloca-se como prioridade a criação de oportunidades para incrementar o acesso e o uso das tecnologias da informação e comunicação. Porém não se faz propostas concretas de construção de conteúdos e a forma de inserção dos países periféricos. Debater a sociedade do conhecimento tropeça numa situação na qual prevalecem os interesses do setor privado e de determinados Estados, porque embora se reconheça a importância das tecnologias para alavancar o crescimento, até o presente momento elas têm servido para concentrar mais desigualdades, diferenças e exclusões. As tecnologias trazem desigualdades por constituir-se em um fator determinante para a hegemonia, onde as redes surgem como forma de relações políticas e institucionais excluindo e incluindo devido à grande diferença entre o domínio de quem detém os aparatos técnicos e a informação e os excluídos desse processo (DUPAS, 2005).

Fiori (2001) nos fala que o processo de “universalização de informação” tende a dar mais condições aos que já possuem recursos, ampliando o abismo dos que estão distantes do livre acesso às tecnologias.

Em relação ao caráter universal da informação Bauman (1999, p. 7) afirma que “a globalização tanto divide como une; divide enquanto une, as causas da

⁴ Tomado do documento da “*Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*” (Genebra 2003, Túnez, 2005). Acesso 12 de julho de 2008 http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.doc. Mais informação no Anexo 1.

divisão são idênticas às que promovem a uniformidade do globo”. Ou seja, em uma nova sociedade marcada pela “globalização” de informação, de conhecimento e de novas capacidades, em que os ricos são cada vez mais ricos e os pobres cada vez mais pobres. Uma nova ordem que não pode ignorar ou suprimir, mas sim seguir, compreender e fazer. Para o autor, a “globalização da informação” está no epicentro, as ideologias e as visões mudaram, a idéia de Estado-Nação como articulador e coordenador das sociedades tem diminuído, pelo espaço ocupado pelos individualismos estimulados por influências sociais, políticas e econômicas, voltadas para o consumo e as finanças.

No entanto, a capacidade dos indivíduos frente às TICs está diretamente relacionada ao pertencimento e à interação em sociedade, onde o Estado, como centro regulador controla e colabora para a participação ativa e estratégica dos sujeitos na sociedade da informação. Isso significa que a importância das TICs como matéria-prima, juntamente com a educação para a geração do conhecimento, explicam não somente as novas configurações sociais como também promovem mudanças que ultrapassam os limites da economia, a cultura e a política. Segundo Maciel (2001, p. 21-22) na sociedade contemporânea “o conhecimento é valorizado como agente estratégico, não só para acumulação econômica, mas também para o funcionamento do próprio Estado e da sociedade”.

Porém, diversos autores, como Sorj (2003), Kerr Pinheiro (2001) e Silveira (2000) destacam como requisito indispensável para participar da sociedade da informação a necessidade de estabelecer uma política sujeita à dinâmica da transformação dos homens e das estruturas sociais, sejam tecnológicas ou informacionais.

O crescimento das redes e aplicações das tecnologias de informação e comunicação não garante, por si mesmo, os fundamentos das sociedades do conhecimento. Para construí-la é necessária a escolha política sobre quais são as metas desejáveis, principalmente para que se possa ampliar o acesso equitativo à educação e ao conhecimento (SORJ, 2003, p. 09).

Como comenta Kerr Pinheiro (2001) a informação passa a ser a mais “nova fonte de riqueza e poder” que alimenta ainda mais a fronteira de desigualdade ou “fosso digital”. Portanto, como destaca o autor (2003) não é possível participar da sociedade da informação sem políticas estruturadas e localizadas que diminuam a divisão entre incluídos e excluídos, sem perder de vista a evolução mundial.

[...] para participar da sociedade da informação de forma mais positiva, exige-se, acima de tudo, a construção de políticas nacionais que atendam os interesses sociais e cada vez mais, as culturas nacionais, mas acompanhado o movimentos da sociedade mundial (KERR PINHEIRO, 2003, p. 65).

Diversos países têm percebido que para se inserir na sociedade da informação é necessário estabelecer políticas informacionais que não só disponibilizem a informação como insumo, mas que preparem o cidadão para seu uso produtivo. Foi assim que em 1994, Al Gore, então vice-presidente dos Estados Unidos, chamou a atenção do mundo para uma sociedade em redes. Os principais países europeus, Alemanha, Reino Unido e a França, rapidamente entre 1995 e 1997 lançaram suas políticas para a “entrada na sociedade da informação” (KERR PINHEIRO, 2001). No oriente, um dos pioneiros foi o Japão, que através do Ministério da Indústria e do Comércio com o Plano JACUDI (*Japan Computer Usage Development Institute*) apresentou a primeira proposta estratégica sobre as políticas públicas para a sociedade das TICs tendo como slogan: sociedade da informação: um objetivo nacional para o ano 2000.

Frente a isto, nos últimos 10 anos, surgem em vários países programas nacionais para a promoção da sociedade da informação, com objetivo de inclusão de toda a sociedade em que o Estado se identifica como regulador e integrador da política informacional. Corrêa (2007, p. 19) cita alguns exemplos no mundo de políticas públicas informacionais:

- a) *E-Korea* da Coreia do Sul;
- b) *Enabling a digitally United Kingdom* do governo britânico;
- c) *RESO 2007, Plan for a digital state in the information society* do governo francês;
- d) *Ligar Portugal* do governo português;
- e) *e-Sri Lanka development project* do governo do Sri Lanka;

A política informacional *E-Korea* da Coreia do Sul surge na década de 1990 com o “Plano para Promoção da Informatização”, que definia que a Coreia seria a líder global da era da informação no século 21. A decisão foi tomada com o objetivo de colocar o país em uma posição diferenciada diante o fenômeno da globalização.

Três grandes planos foram postos em prática. Os dois primeiros visaram criar uma “infra-estrutura de informação do primeiro nível”. E o último era adaptar o país à realidade da sociedade da informação mensurando o impacto e a participação dos atores; onde o governo é um facilitador indireto, e as empresas, os grupos acadêmicos e os usuários são os diretos, legitimados desde o início na constituição, nas relações sociais, políticas e econômicas. (Ministry of Information and Communication Republic of Korea, 2002). Ainda que o *E-Korea* fosse uma política mais direcionada à infra-estrutura devido a seu objetivo de acesso, o último plano se centro no desenvolvimento da cidadania digital, através da alfabetização digital especializada para grupos sociais excluídos digitalmente como idosos, desempregados, trabalhadores rurais, pescadores e deficientes físicos a fim de “equilibrar” a desigualdade.

Outra iniciativa é o Ligar Portugal, um dos vetores estratégicos do Plano Tecnológico do governo português no ano 2005. Suas estratégias foram mobilizar a sociedade e estimular as redes de colaboração; promover a inclusão social através de telecentros; estimular a inovação e o conhecimento; e promover uma cultura de avaliação e rigor, para assim no ano 2010 triplicar o número de incluídos na sociedade da informação (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR, 2005). Além da preocupação com a infra-estrutura e número de acessos e inclusão de usuários, o Ligar Portugal se destaca por seus fóruns de conteúdo e suas redes de colaboração em que através de discussões entre os diversos atores sociais do país se construiu, implementou e avaliou a política nacional.

O *e-Sri Lanka Development Project*⁵ do Governo do Sri Lanka surge no ano 2002 tendo como slogan “gente inteligente, ilha inteligente”. Nasce com o objetivo de promover a utilização e o acesso às TICs, a fim de contribuir com a geração de emprego, o crescimento econômico e a inovação do país. O *e-Sri Lanka* é constituído por seis programas-chaves: (a) política das TICs, Liderança e desenvolvimento institucional; (b) Programa de desenvolvimento de recursos humanos e promoção da indústria; (c) Rede regional de telecomunicações; (d) Telecentro; (e) Re-engenharia do governo; (f) e o Programa de e-sociedade. (THE WORLD BANK, 2008). Da mesma forma que as políticas nacionais mencionadas

⁵ Disponível em: <http://web.worldbank.org/external/projects/main?pagePK=104231&piPK=73230&theSitePK=40941&menuPK=228424&Projectid=P081771>

anteriormente, o *e-Sri Lanka* trabalha intensivamente na infra-estrutura e acesso por ser o primeiro passo para incluir a nação na sociedade da informação, porém vem evoluindo através de uma parceria com as indústrias de tecnologia que se comprometem a desenvolver conteúdos ligados à geração de empregos.

2.2A AMÉRICA LATINA FRENTE À SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

As desigualdades socioeconômicas que existem na maioria dos países da América Latina constituem uma barreira importante para o acesso às TICs e, em consequência, para o avanço da região na sociedade da informação. Segundo Torrejón (2007) superar o *gap* digital tem-se convertido em uma das prioridades dentro das estratégias governamentais dos países da região e das organizações de regulação internacional. O aumento do Produto Interno Bruto (PIB) assim como uma distribuição econômico-social mais equitativa, a dotação das infra-estruturas tecnológicas e o nível de educação, são alguns dos fatores mais relevantes.

Segundo Hilbert, Bustos, Ferraz (2005) as primeiras políticas públicas de promoção da informática datam dos anos 1960 e 1970, no Brasil e no México respectivamente. Mas é na década de 1990 que se acelera o processo de convergência entre as tecnologias de informação e de comunicação, pela colocação das redes telemáticas. Frente a este novo patamar, os governos da América Latina vão a promover iniciativas de inserção e acesso às TICs.

Na Comissão Política e Econômica para a América Latina (CEPAL, 2005, p. 11) no ano 2000⁶ os países da América Latina e o Caribe reconhecem que “deixar que a evolução da sociedade da informação seja conduzida pelo mercado pode levar a aumentar ainda mais o *gap* social não só entre os indivíduos, mas entre estados”.

Da mesma forma na Declaração de Florianópolis⁷, Brasil do ano 2000, os governos latino-americanos anunciaram seu desejo “de chegar ao ano 2005

⁶ Declaração de Florianópolis (2000), documento apresentado na Reunião Regional de Tecnologia da Informação para o desenvolvimento (Santa Catarina, Brasil, 20 e 21 de junho)

⁷ Declaração de Florianópolis, reunião convocado pelo Governo do Brasil, no Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, do dia 20 a 21 de junho, com a colaboração da CEPAL como Secretaria: <http://www.eclac.cl/publicaciones/secretariaejecutiva/3/lcl1383/florianopolis.htm>

integrados como membros plenos da sociedade da informação com eficiência, equidade, e sustentabilidade, no marco da economia global baseada no conhecimento” (CEPAL, 2005). No Quebec, Canadá durante a Cúpula das Américas do ano 2001, os chefes de Estado e do Governo das Américas declararam o estabelecimento de uma “Agenda de Conectividade para as Américas”⁸. Da mesma forma, na XV Cúpula do Grupo do Rio⁹ (em Santiago do Chile, agosto de 2001), um dos principais temas de discussão foi a Sociedade da Informação. Já em Janeiro de 2003, em Bávaro, República Dominicana, na Conferência Ministerial Regional Preparatória da América Latina e do Caribe¹⁰, os países acordaram que a temática com maior prioridade para atingir a sociedade da informação na região é “promover e fortalecer programas nacionais de fomento baseados em uma estratégia nacional proativa. Definindo claramente o papel, as responsabilidades e as metas com o respaldo das instâncias políticas, mas buscando que as organizações não governamentais e privadas, além da sociedade civil e as instituições acadêmicas façam um aporte relevante ao processo e a sua continuidade”.

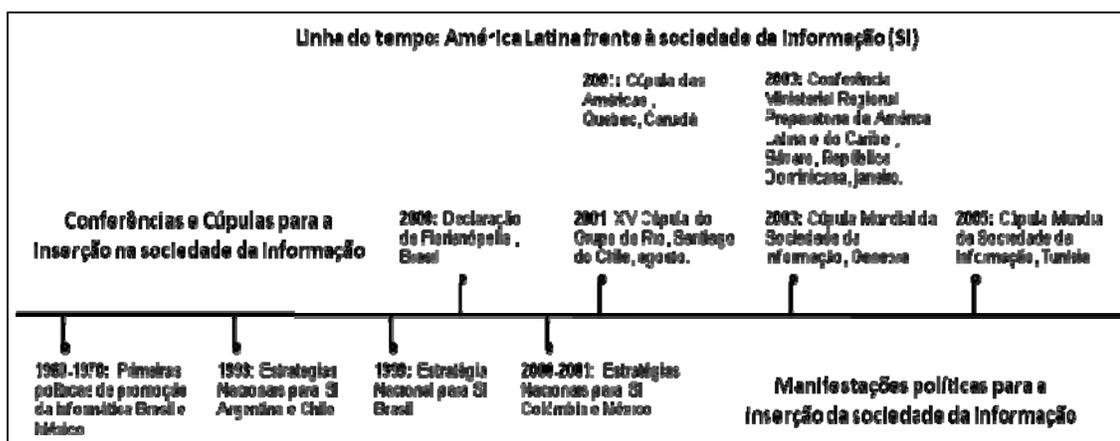
No plano de ação da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação realizada em Genebra (2003) se reconheceu a importância dos governos na tarefa de formular e aplicar estratégias capazes de introduzir aos países da América Latina na sociedade informacional. Já na Cúpula da Tunísia (2005) se ratificou a relevância das políticas governamentais e se estimulou os governos a manter um maior nível de compromisso e liderança em seu papel como coordenador de ações e elementos para construir uma sociedade da informação global.

Argentina e Chile, em 1998, começaram a desenvolver estratégias para a sua inserção na sociedade da informação. Um ano depois foi o Brasil. E a Colômbia e o México incorporaram-se mais tarde nos anos 2000 e 2001, respectivamente. No momento da realização desta pesquisa, os cinco países acima se encontravam em fase de implantação de ações, tendo como prioridade diminuir o *gap* digital, promover o desenvolvimento do governo eletrônico, e favorecer o acesso e a formação ou educação através das TICs.

⁸ Disponível em: <http://www.summit-americas.org/Documents%20for%20Quebec%20City%20Summit/Quebec/connecting-Span.htm>

⁹ Grupo do Rio 2001. Declaração de Santiago: <http://www.un.int/chile/GRio>.

¹⁰ Declaração de Bávaro: <http://www.eclac.cl/prensa/noticias/noticias/9/11719/Bavaro finales.pdf>, Conferência Ministerial Regional Preparatória de América Latina e do Caribe para a Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação: <http://www.indotel.org.do/WSIS/index.htm>; <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/noticias/noticias/5/11545/P11545.xml&xsl=/tpl/p1f.xsl>



Desenho 1 – Linha do tempo: América Latina frente à sociedade da informação

Apesar de todos os esforços, a América Latina continua sendo uma das regiões do mundo com maiores níveis de desigualdade não só na distribuição econômica e social, mas na inserção da sociedade através do uso das TICs. Na Tabela 1 observamos os baixos números desta inserção, apesar da porcentagem alentadora de crescimento nos últimos sete anos.

Tabela 1 - Estatísticas sobre Internet na América Latina frente ao mundo

REGIÃO	População (2007)	Usuários de Internet	População (Penetração) (%)	Uso no mundo (%)	Crescimento (2000-2007) (%)
América Latina	552,296,094	122,796,514	22.2	9.3	590.1
Restante do mundo	6,054,675,565	1,196,723,595	19.8	90.7	248.7
Total	6,606,971,659	1,319,520,109	20	100.0	265.5

Fonte: Internet World Stats Copyright, 2008

Já a Tabela 2 evidencia detalhadamente cada país da América Latina, e seu nível de penetração e uso. Observa-se que a Colômbia e o Brasil se encontram no mesmo patamar de penetração e crescimento, porém ainda faltam estratégias que garantam de forma efetiva e completa a inserção digital dos países na sociedade da informação.

Tabela 2 - Estatísticas sobre o uso da Internet na América Latina

PAÍSES	População (2007)	Usuários de Internet	População (Penetração) (%)	Usuários na América Latina (%)	Crescimento (2000-2007) (%)
Argentina	40,301,927	16,000,000	39.7	13.0	540.0
Bolívia	9,119,152	580,000	6.4	0.5	383.3
Brasil	190,010,647	42,600,000	22.4	34.7	752.0
Chile	16,284,741	7,035,000	43.2	5.7	300.3
Colômbia	44,379,598	10,097,000	22.8	8.2	1,050.0
Costa Rica	4,133,884	1,214,400	29.4	1.0	385.8
Cuba	11,394,043	240,000	2.1	0.2	300.0
República Dominicana	9,365,818	2,100,000	22.4	1.7	3,718.2
Equador	13,755,680	1,549,000	11.3	1.3	760.6
El Salvador	6,948,073	700,000	10.1	0.6	1,650.0
Guatemala	12,728,111	1,320,000	10.4	1.1	1,930.8
Honduras	7,483,763	344,100	4.6	0.3	760.3
México	108,700,891	23,700,000	21.8	19.3	773.8
Nicarágua	5,675,356	155,000	2.7	0.1	210.0
Panamá	3,242,173	264,316	8.2	0.2	487.4
Paraguai	6,669,086	260,000	3.9	0.2	1,200.0
Peru	28,674,757	7,324,300	25.5	6.0	193.0
Puerto Rico	3,944,259	915,600	23.2	0.7	357.8
Uruguai	3,460,607	1,100,000	31.8	0.9	197.3
Venezuela	26,023,528	5,297,798	20.4	4.3	457.7
TOTAL	552,296,094	122,796,514	22.2	100.0	590.1

Fonte: Internet World Stats Copyright, 2008

Segundo as estatísticas apontadas pela Internet World Stats (2008), o Chile com 43,2% lidera quanto à penetração da Internet. É seguido pela Argentina e o Uruguai com 39,7% e 31.8% respectivamente. As atuações da Colômbia e do Brasil se destacam por passarem de uma penetração no ano 2001 de 4,6% e 4,8% respectivamente a 22,4% e 22.8% no ano 2008. Em matéria econômica segundo o

Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) de 2006 “o Brasil tem combinado um sólido desempenho econômico com declínio na desigualdade de rendimentos [...] e na pobreza”, sustenta o texto. No momento desta pesquisa, o Brasil ocupa o décimo lugar no ranking da desigualdade numa lista com 126 países e territórios. Ele se posiciona melhor apenas que a Colômbia, Bolívia, Haiti e seis países da África Subsaariana. No relatório, o índice do Brasil 0,58 é menor que o da Colômbia (0,586) e pouco maior que os de África do Sul e Paraguai (0,578). Observem a Tabela 3:

Tabela 3 - Comparação da evolução da desigualdade (Relatório PNUD, 2006)

Evolução da desigualdade nos países	Relatório 2006			Relatório 2004		
	Índice Gini ¹¹	Posição ranking	Ano de referência	Índice Gini	Posição ranking	Ano de referência
Namíbia	0,743	1	1993	0,707	1	1993
Bolívia	0,601	7	2002	0,447	38	1999
Colômbia	0,586	9	2003	0,576	9	1999
Brasil	0,58	10	2003	0,591	8	1998
Paraguai	0,578	11	2002	0,568	11	1999
África do Sul	0,578	12	2000	0,593	7	1995
Nicarágua	0,431	43	2001	0,551	14	2001

Fonte: Relatório das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) de 2006

Outro estudo relevante é o Índice de Oportunidade Digital (IOD). Uma avaliação comparativa entre os países, com relação às TICs, a fim de fazer um seguimento às metas adquiridas na Cúpula da Sociedade da Informação. O IOD se compõe de onze variáveis discriminadas em três categorias: oportunidade, infraestrutura e utilização.

¹¹ Índice Gini utilizado para medir o grau de distribuição de renda de um país.

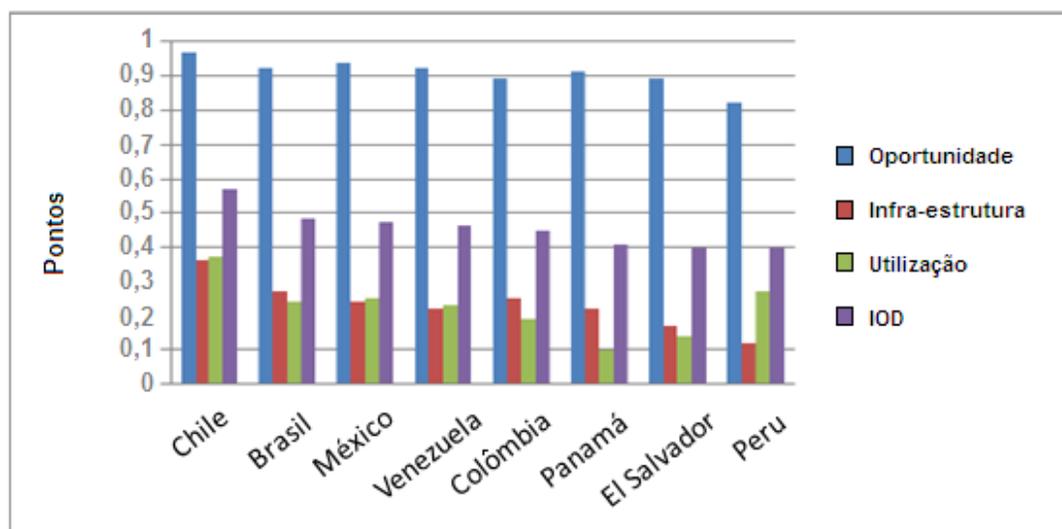


Gráfico 1 - Índice de oportunidade digital 2006

Fonte: UIT (2007). Índice de oportunidade digital

Segundo HILBERT, BUSTOS, FERRAZ (2005, p. 28.) “o panorama atual das estratégias nacionais para a sociedade da informação na América Latina estão em construção e desenvolvimento”. Porém elas ainda são precárias, ou simplesmente não incluem todos os atores políticos, sociais e econômicos para garantir sua legitimação. No Quadro¹² a seguir podemos observar, por meio de um quadro comparativo, algumas estratégias de inserção na sociedade da informação na América Latina (Argentina, Bolívia, Brasil, Colômbia, Chile e Equador), através de indicadores que relatam a etapa atual das políticas, seus recursos, seu nível de hierarquia, e as prioridades com que foram criadas e continuam a ser implementadas.

¹² No ANEXO 2 apresentamos a tabela completa.

	Argentina	Bolívia	Brasil	Chile	Colômbia	Equador
Etapa	Visão Estratégica	Formulação políticas	Formulação políticas	Implementação seguimento	Implementação seguimento	Visão Estratégica
Documento	Estratégico: Não Operativo: Não	Estratégico: Sim Operativo: Não	Estratégico: Sim Operativo: Não	Estratégico: Sim Operativo: Sim	Estratégico: Sim Operativo: Sim	Estratégico: Não Operativo: Não
Ano	Nov. 2004	Marco 2002	Dez. 1999	Julho 1998	Fev.2000	Agosto 2001
Nível de hierarquia	Gabinete de Ministros	Vice-presidência com coordenação interministerial	Programa Socinfo coordenado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia	Comissão Presidencial	Presidência	Inter-Ministerial
	C	B	C	A	A	B
Áreas de preocupação	e-governo, infraestrutura, e-formação e capacitação	e-governo, infraestrutura, e-formação e capacitação	e-governo, infraestrutura, serviços genéricos.	e-governo, infraestrutura, e-formação e capacitação	e-governo, infraestrutura, e-negócios	e-governo, infraestrutura, e-formação e capacitação
Ministério Educação	+++	++	0	+++	++	+
Ministério Economia	0	+	+	L	+	+
Ministério Saúde	0	0	0	0	0	+
Sector Privado	+	+	0	++	+	+
Academia	0	+	0	+	+	0
Sociedade Civil	0	+	0	++	+	+

Quadro 1- Estudo comparado de estratégias nacionais para a sociedade da informação na América Latina

Fonte: HILBERT, BUSTOS, FERRAZ (2005, p. 26)¹³

O quadro 1 de Hilbert, Bustos, Ferraz (2005, p. 26.) nos mostra através de um estudo comparado as estratégias de inserção de seis países da América Latina. Pode-se observar o nível de hierarquia em cada política e seu nível de interação com os outros atores sociais (Estado, sociedade civil, academia e indústria) que, relacionado à literatura levantada neste trabalho, mostra-nos o nível de encaixe e estratégia de cada política pública. Como comentam Jobert, Muller (1987) as políticas públicas são entendidas como a ciência do "Estado em ação", em que a

¹³ **Nota:** Nível de hierarquia: Presidência = A; Comissão Inter-Ministerial = B; Ministério = B; Subsecretaria de um Ministério = D. **Recursos:** L = autoridade que tem a liderança da estratégia; +++ = a cooperação entre o coordenador principal é muito estreita; ++ = a cooperação entre o coordenador principal é estreita; + = existe cooperação entre o coordenador principal e esse ator; 0 = não existe cooperação entre o coordenador principal e esta autoridade.

esfera governamental controla, participa e promove as políticas sociais. No caso, o Chile e a Colômbia desenvolvem um papel de liderança absoluta através da Presidência da República de cada país. Porém, ainda muito distantes de participação ideal como atores da esfera social, econômica e política.

Outro gráfico elaborado pelo Ministério das Comunicações da Colômbia no ano 2007 mostra a situação atual da América Latina frente ao mundo, de acordo com o nível de preparação para a sociedade da informação, o PIB e a renda per capita da América Latina e do mundo. Evidencia-se que ainda falta um longo percurso a ser trabalhado pelas políticas atuais a serem orientadas sempre dentro de um desenvolvimento normativo, operacional e estratégico que permita inserir as regiões na sociedade da informação.

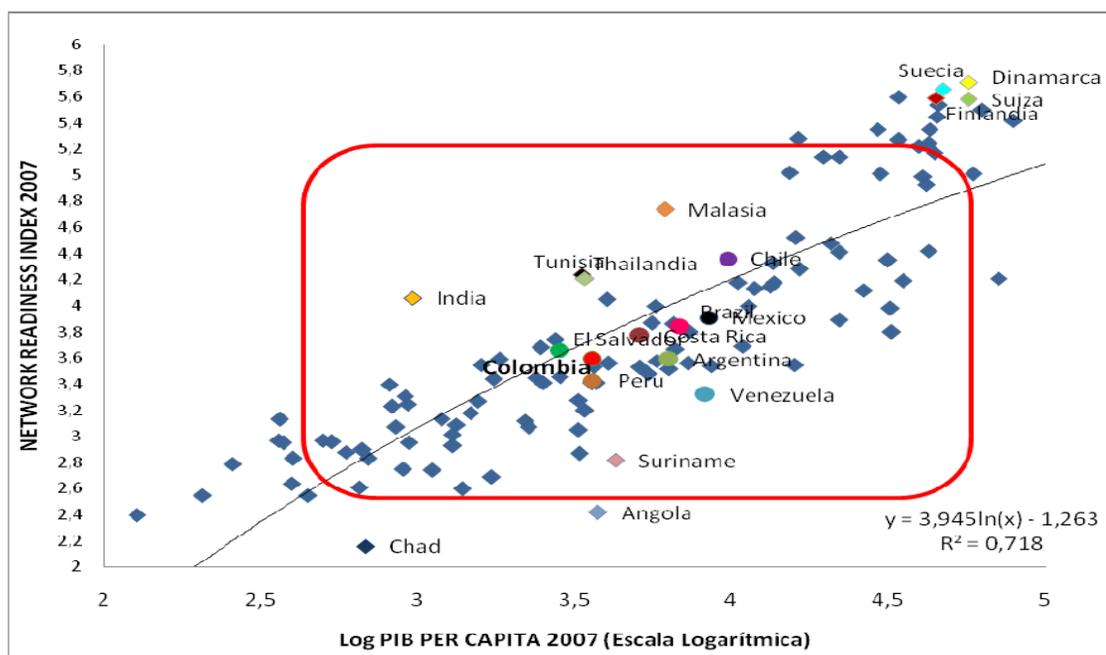


Gráfico 2 - Preparação para a sociedade da informação: o PIB e renda per capita no mundo

Fonte: Plano Nacional de Tecnologias da Informação e das Comunicações. Ministério de Comunicações da Colômbia. (2008, p. 23).

Portanto, frente às semelhanças expostas anteriormente em termos de penetração, crescimento socioeconômico e formulação de estratégias, selecionamos como estudo, as experiências das políticas públicas de inclusão digital da Colômbia e do Brasil, a fim de compará-las e analisá-las tendo como orientação nosso construto teórico, a observação e as entrevistas realizadas durante a pesquisa.

2.2. 1 A política de inclusão digital colombiana

As tecnologias de informação e de comunicação são consideradas instrumentos indispensáveis para a inclusão social, já que podem propiciar uma maior participação cidadã e tornar a economia mais eficiente e competitiva, além de melhorar os serviços de saúde e de educação, ao mesmo tempo, que podem colaborar para promover governos mais efetivos e democráticos (ABREU, 2006). As primeiras iniciativas de políticas de inserção na sociedade da informação surgem em 1997 quando o governo colombiano cria o *Conselho Nacional de Informática*, composto por representantes do governo e do setor privado, a fim de criar os contornos para uma Política Nacional de Informática (CONPES, 2000). Porém, ficou simplesmente na formulação, sem realizar ações concretas. (HILBERT, BUSTOS, FERRAZ, 2005)

Em 1998 com o Plano Nacional de Desenvolvimento, foram definidos cinco objetivos governamentais em matéria de TICs visando incrementar a produtividade e a competitividade. Da mesma forma se estabeleceram os delineamentos para uma política nacional em que o papel do governo, do setor privado e da comunidade tornaram-se fundamentais para sua efetivação. A política objetivava priorizar o acesso e o uso das TICs como instrumento de ajuda e elemento facilitador de processos que permitissem o acesso universal à educação, informação, sistemas de segurança, novas formas de emprego, condições favoráveis de desenvolvimento empresarial e ao exercício da cidadania.

Destacamos o objetivo central da política “propiciar o desenvolvimento da infra-estrutura colombiana da informação” reconhecendo o papel fundamental do governo como regulador do desenvolvimento social e econômico. Frente a este objetivo, é que se cria no ano 2000 a *Agenda de Conectividad* dentro do Conselho Nacional de Política Económica Social (CONPES). Um conjunto de estratégias, através de programas e projetos, com o propósito de conseguir que a Colômbia aproveite o uso das TICs para seu desenvolvimento econômico, social e político, sendo coordenada pelo Ministério de Comunicações.

Mediante o Decreto 0127 de janeiro de 2001¹⁴ o Ministério das Comunicações torna-se, além de coordenador da política de inclusão digital da Colômbia, o articulador, pois hierarquicamente passa a ser diretamente ligado à Presidência da República. Através do Programa Presidencial das TICs, a Presidência passa a ser a encarregada de assessorar, desenhar e formular políticas, planos e programas que garantam o acesso e a implantação das tecnologias, para através do seu uso apoiar o crescimento e o aumento da competitividade.

Na *Agenda de Conectividad* se estabeleceram através do CONPES 3072 seis linhas de trabalho fundamentais: Acesso à infra-estrutura da informação; uso das TICs nos processos educativos e de capacitação; empresas *online*; fomento ao investimento da indústria das TICs; geração de conteúdo e governo eletrônico. Dentro de cada linha são estabelecidos os projetos para o alcance dos objetivos planejados. Entre esses projetos se destacam a implementação da telefonia rural comunitária, os telecentros e a promoção da conectividade nas instituições públicas.

Os objetivos estratégicos da *Agenda de Conectividad* estabelecidos no documento CONPES 3072 são:

- a) a integração e unificação de esforços existentes;
- b) apropriação de experiências nacionais e internacionais;
- c) criação e fortalecimento de alianças com todos os sectores da nação;
- d) consolidação de um processo dinâmico de definição, redefinição, implantação, execução e controle dos programas a fim de alcançar os objetivos planejados;
- e) estabelecimento de um órgão coordenador com alta capacidade de convocação e poder de execução que garanta a continuidade do plano em longo prazo.

Para o alcance desses objetivos a *Agenda de Conectividad* concentra esforços nos setores que considera importantes para a democratização, a integração e o desenvolvimento do país:

¹⁴ Disponível em: <http://www.directiva02.gov.co/Documentos/Decreto0127de2001.doc>

- a) comunidade: fomentar o uso das TICs para melhorar a qualidade de vida da comunidade, oferecendo um acesso eqüitativo como oportunidade de educação, emprego, justiça, cultura, entre outros;
- b) setor produtivo: fomento do uso das TICs como suporte de crescimento e aumento de competência, o acesso a mercados para o setor produtivo e como reforço à política de geração de emprego;
- c) Estado: prover o Estado, através do *e-governo* a conectividade que permite a gestão dos organismos governamentais e apóie a função de serviço ao cidadão.

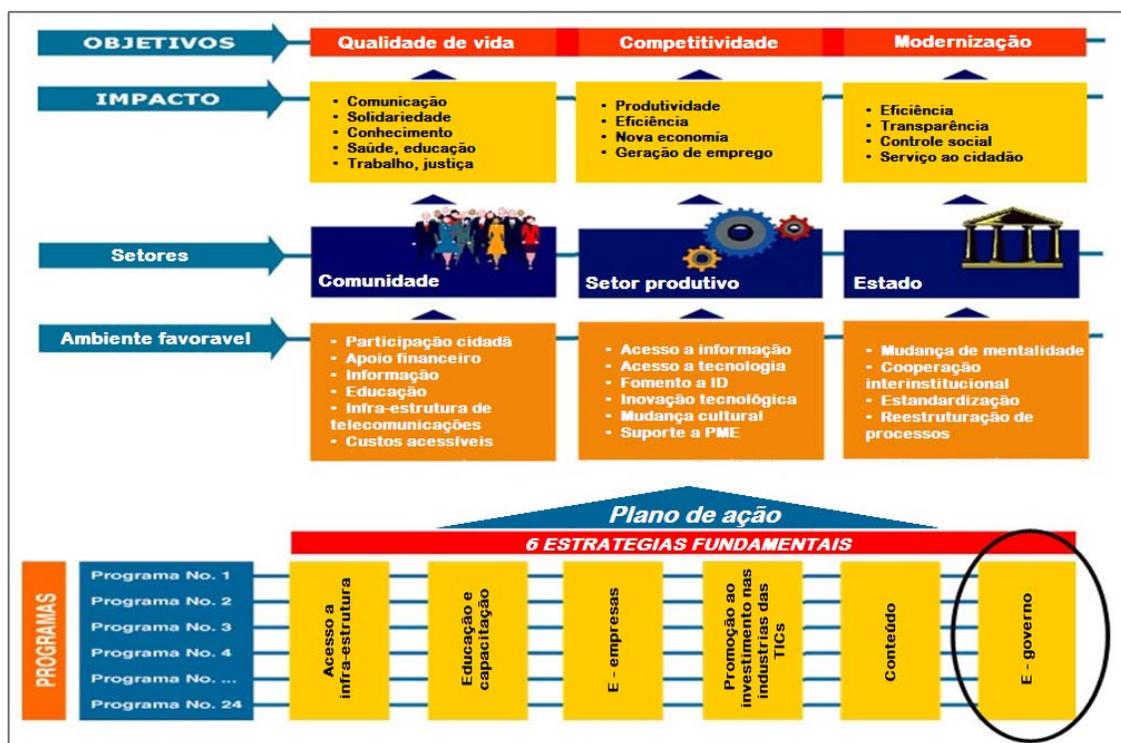


Gráfico 3 - Articulação entre a *Agenda de Conectividade*, a estratégia e os programas

Fonte: Ministério de Comunicações da Colômbia. Conpes 3072, p. 18

Segundo Hilbert, Bustos, Ferraz (2005) e o CONPES 3072 o objetivo estratégico da *Agenda de Conectividade* não é somente executar tarefas de implementação, mas sim conseguir a integração e a unificação de esforços, e a criação e fortalecimento de alianças, na consolidação de um processo dinâmico de um órgão de coordenação.

Como grande coordenador da política de inclusão digital que estabeleça a Colômbia como uma sociedade da informação é que o governo dentro do Plano

Nacional de Desenvolvimento 2006-2010 “*Estado Comunitario: Desarrollo para Todos*”, define como marco geral o acesso universal às TICs e seu devido aproveitamento, tendo como eixos políticos:

- a) todos os colombianos conectados e informados;
- b) a consolidação e a modernização institucional que gere um setor estratégico para o país;
- c) crescimento e competitividade da indústria das TICs;
- d) política de televisão e rádio pública de impacto para os colombianos.

No Plano 2006-2010 também se estabeleceram compromissos em termos de infra-estrutura para o desenvolvimento da inclusão digital, a ciência, a tecnologia e a informação, como estratégias para avançar à sociedade da informação.

Recentemente e com objetivo de complementar a política inicial, o governo colombiano elaborou uma proposta sobre a visão do país em longo prazo, através do Plano Nacional de TIC 2008-2019 (PNTIC) na qual se espera que ao final deste período, todos os colombianos façam uso eficiente e produtivo das TICs para melhorar a comunicação, a inclusão e aumentar a competitividade. Para o alcance deste objetivo o governo delimita uma série de políticas, ações e projetos em oito eixos principais, quatro transversais e quatro verticais.

Segundo o documento os eixos transversais permeiam aspectos e os programas que têm efeito sobre os diferentes setores e grupos da sociedade. Os eixos verticais referem-se a programas que ajudaram a alcançar uma melhor apropriação e uso das TICs:

- a) os quatro eixos transversais são: comunidades, marco regulatório, investigação, governo eletrônico, desenvolvimento e inovação;
- b) os quatro eixos verticais são: educação, saúde, justiça e competitividade empresarial;

Dentro do Plano também se faz referência à necessidade de se estabelecer alianças e mecanismos de colaboração entre o Estado, o setor privado, a comunidade científica e a sociedade civil. Um patamar interessante do Plano Nacional, pois segundo a literatura levantada no capítulo 3 (BOBBIO, 1995), a

política se constitui como um “construto social”, onde a interação de todos os atores sociais, políticos e econômicos se tornam imprescindíveis.

Na Colômbia desde o final da década de 1990 se trabalha em iniciativas para incrementar a infra-estrutura tecnológica, melhorar a conectividade, tornar mais transparente a administração pública, melhorar a economia e a educação. Porém, ainda falta trabalhar mais a inserção da nação na sociedade da informação, tendo nas TICs através do seu uso e funcionalidade, uma ferramenta de apoio e não uma solução mágica para o desenvolvimento.

Uma pesquisa realizada pelo Departamento Administrativo Nacional de Estatística da Colômbia (DANE) em 2007¹⁵ demonstrou que só o 24.9% dos colombianos possui computador no lar, sendo apenas o 17.1% com acesso a Internet (DANE, 2007).

Outro estudo realizado pelo Foro Econômico Mundial conjuntamente com a INSEAD¹⁶ é o Networked Readiness Index (NRI)¹⁷, que busca medir o grau de preparação de uma nação para aproveitar os benefícios das TICs em todos os âmbitos da sociedade, a Colômbia encontra-se na posição de 69º lugar entre 127 países, com uma qualificação de 3,71 (sobre um máximo de 7,0), depois de outros países da América Latina: como Chile (34º), México (58º), Brasil (59º), Costa Rica (60º), Uruguai (65º) e El Salvador (66º), segundo o seguinte gráfico.

¹⁵ Corresponde ao IBGE no Brasil e a pesquisa está disponível em: http://www.dane.gov.co/files/comunicados/cp_tic_agos08.pdf

¹⁶ INSEAD corresponde a uma escola renomada de negócios no mundo com centros em Ásia, Europa e Oriente Médio.

¹⁷ O NRI se compõe de três sub-índices: ambiente da nação para o desenvolvimento das TICs, preparação dos atores relevantes da nação (indivíduos, empresa e governo) e a utilização das TICs pelos atores.

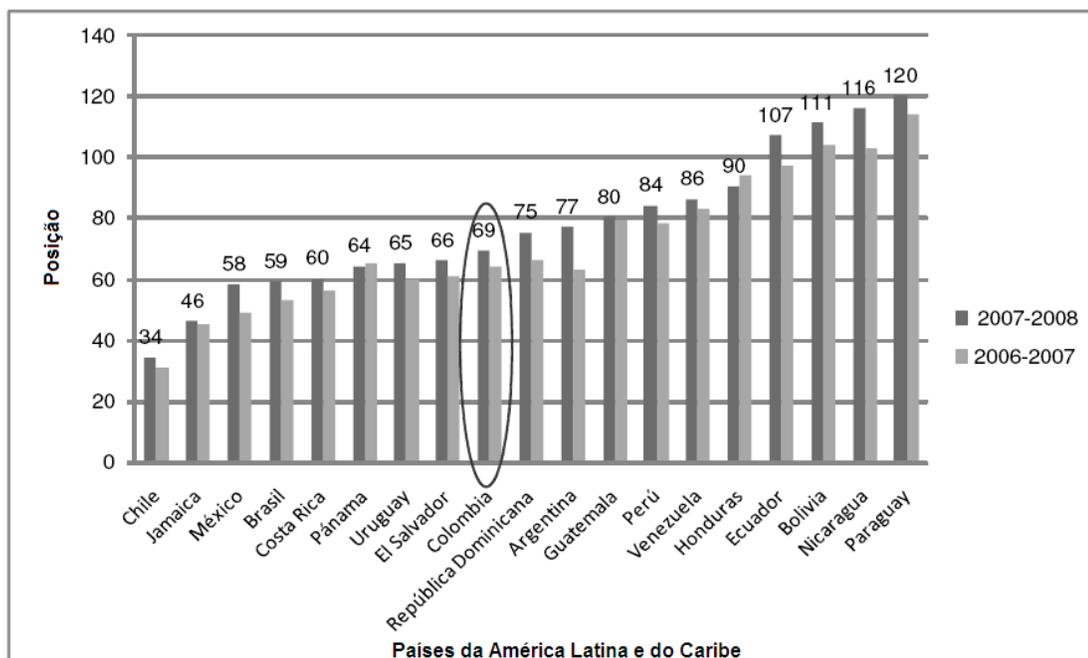


Gráfico 4 - Networked Readiness Index

Fonte: Foro Econômico Mundial INSEAD¹⁸

A Revista *The Economist* publica anualmente o índice *e-readiness* que avalia a preparação para o uso das TICs através de seis componentes: infra-estrutura de conexão e tecnologia (20%), campo de negócios (15%), campo social e cultural (15%), campo legal (10%), visão e política governamental (15%) e adesão de empresas e consumidores (25%). A Colômbia melhorou sua qualificação neste índice ao passar de 4,25 em 2006 a 4,69 em 2007. Mas apesar de ter melhorado sua qualificação no último período, o estudo mostra que desde o ano 2002 até 2007, entre os 65 países analisados, a Colômbia desceu na tabela de posições passando do 38º lugar (2002) para o 53º lugar (2007).

Estas estatísticas evidenciam a distância da população do processo da sociedade da informação, e ainda as estatísticas tratam mais do acesso e não consideram a apropriação de conteúdos. E é frente a esta discussão que analisaremos, no capítulo 5, o programa governamental de democratização digital da Colômbia, *Compartel*.

¹⁸ Disponível em: <http://www.weforum.org/pdf/gitr/2008/Rankings.pdf>

2.2. 2 A política de inclusão digital brasileira

As primeiras iniciativas públicas ligadas às políticas na área da informática e computação no Brasil, como foi mencionando anteriormente, remontam à década de 1960. Mas é nos finais da década de 1990 com o paradigma da sociedade da informação, que o governo começa a trabalhar na elaboração de uma estratégia denominada “A construção da sociedade da informação no Brasil: O Papel do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia”. Seu objetivo era estudar o desenvolvimento do país para coordenar o adiantamento e a interação das TICs na sociedade.

Em 1999 foi estabelecido por decreto (Nº 3.294, de Dezembro, 1999)¹⁹ o Programa sociedade da informação no Brasil (SocInfo), de responsabilidade do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT). E foi neste sentido que o projeto para a sociedade da informação no Brasil foi apresentado com a iniciativa do Livro Verde em setembro do 2000, em que mais de 150 especialistas na área mapeavam a situação do país e sugeriam metas e políticas específicas. O Livro Verde da sociedade da informação²⁰ estabelecia sete linhas de ação: mercado, trabalho e oportunidades; universalização de serviços para a cidadania; educação para a sociedade da informação; conteúdos e identidade cultural; governo ao alcance de todos; investigação e desenvolvimento, tecnologias e aplicações; infra-estrutura e novos serviços. Porém, não chegou ao seu término na consulta participativa à sociedade, nem obteve sua explicitação em leis, para virar um “Livro Branco”, objetivo final do governo (SORJ, 2003, p.89). O governo brasileiro atualmente não dispõe de uma política única e integrada de inserção do país na sociedade da informação. Não existe ainda nenhum documento como os que existem em outros países da América Latina como o Chile, México, Colômbia, com uma estratégia nacional de inclusão digital, embora, tenha sido elaborado o Livro Verde da sociedade da informação (TAKAHASHI, 2000, p. 10).

A partir do ano 2003 o governo realiza uma redistribuição de tarefas criando oito câmaras técnicas²¹ com diferentes temáticas para a coordenação das iniciativas

¹⁹ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3294.htm

²⁰ Disponível em: http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

²¹ Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/noticia.asp?p=not&cod=807&cat=94&sec=7>

nacionais a fim de integrar os programas. Segundo Hilbert, Bustos, Ferraz (2005, p. 43) as oito câmaras técnicas e seus respectivos responsáveis são:

- a) implementação de Software Livre: ITI (Instituto Nacional de Tecnologia da Informação) da Casa Civil da Presidência;
- b) inclusão digital: SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação) do Ministério de Planejamento, Pressuposto e Gestão (MPOG);
- c) integração de sistemas: SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação) do Ministério de Planejamento, Pressuposto e Gestão (MPOG);
- d) sistemas e licenças: SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação) do Ministério de Planejamento, Pressuposto e Gestão (MPOG);
- e) gestão de sites e serviços *online*: SECOM (Secretaria de Comunicação do Governo e Gestão Estratégica) da Presidência da República;
- f) infra-estrutura da rede: SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação) do Ministério de Planejamento, Pressuposto e Gestão (MPOG);
- g) governo para governo (G2G): SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação) do Ministério de Planejamento, Pressuposto e Gestão (MPOG);
- h) gestão de conhecimento e informação estratégica: Ministério das Relações Exteriores.

É importante ressaltar o papel e a centralidade do Ministério de Planejamento e da Casa Civil da Presidência da República dentro das oito câmaras técnicas propostas pelo governo no ano 2003, como órgãos controladores, reguladores e gestores das políticas e das iniciativas de inclusão digital.

Em setembro do ano 2003 através do Decreto Presidencial nº 4.829 são determinadas as funções do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) criado anteriormente em 1995 pelo Ministério das Comunicações (MC) e o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) com o objetivo de coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços da Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. O Comitê Gestor da Internet é

composto por 21 membros do governo, quatro representantes do setor empresarial, quatro do terceiro setor e três da comunidade acadêmica.²²

Entre as responsabilidades do Comitê Gestor da Internet destacam-se:

- a) a proposição de normas e procedimentos relativos à regulamentação das atividades na Internet;
- b) a recomendação de padrões e procedimentos técnicos operacionais para a Internet no Brasil;
- c) o estabelecimento de diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil;
- d) a promoção de estudos e padrões técnicos para a segurança das redes e serviços no país;
- e) a coordenação da atribuição de endereços internet (IPs) e do registro de nomes de domínios usando <.br>;
- f) a coleta, organização e disseminação de informações sobre os serviços da Internet, incluindo indicadores e estatísticas.

Mas apesar da melhoria demonstrada pelos índices e as participações de órgãos governamentais, o Brasil ainda depara-se com grandes desníveis sociais no acesso e no uso das TICs. A pesquisa de cobertura nacional realizada pelo Comitê Gestor da Internet no ano 2007 sobre o uso das TICs e sua abrangência no Brasil mostrou que o computador tradicional, é ainda um bem regionalizado, sendo que só 24% das famílias brasileiras (61% nas regiões sudeste e sul) possuem um computador, e 53% o usam diariamente. Em relação ao uso da Internet, 34% aproximadamente dos domicílios brasileiros já têm acesso, e 53% usam a Internet diariamente. (CGI.br, 2007)

²² O Comitê Gestor da Internet é composto por 21 membros, (Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério das Comunicações; Casa Civil da Presidência da República; Ministério da Defesa; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Agência Nacional de Telecomunicações; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico; Conselho Nacional dos Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Informação – CONSECTI) quatro representantes do setor empresarial (provedores de acesso e conteúdo; provedores de infra-estrutura de telecomunicações; indústria de bens de informática, telecomunicações e software; segmento das empresas usuárias da Internet) quatro representantes do terceiro setor, três representantes da comunidade científica e tecnológica e um representante de notório saber em assuntos de Internet. Disponível em: <http://www.cgi.br/sobre-cg/membros.htm>

Estas estatísticas evidenciam as enormes desigualdades digitais ainda presentes. E é frente a essas cifras que diversas iniciativas públicas e privadas têm surgido no Brasil a fim de diminuir este *gap*. Torrejón (2007) comenta que os programas de inclusão digital têm marcado a presente ação governamental no país em torno da informação. Porém a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política do governo, como fala Sorj (2003), para que esta possa configurar-se como política universal, entendendo a inclusão como um direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas. E é frente a esta crítica que analisamos, no capítulo 5, o projeto de inclusão social e digital Casa Brasil, criado em 2004 com o propósito de gerar um espaço de participação local que integre as ações sociais, culturais e demais serviços do governo federal. Sendo assim o Casa Brasil, tem sido considerado nos meios governamentais uma das iniciativas mais consistentes em termos de política pública. Sua valorização deve-se ao seu objetivo de aglutinar os programas de inclusão digital já existentes no país, como também pelo foco social em que as tecnologias são consideradas ferramentas para a criação de conteúdo social, cultural e econômico.

2.3 O PAPEL DO ESTADO COMO GUIA PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação pode ser vista, portanto, como um determinado nível de desenvolvimento social, econômico e tecnológico caracterizado pela participação de diversos atores dispostos a gerar, difundir e usar a informação para a produção do conhecimento e do desenvolvimento da nação, onde o Estado é o regulador das ações. Como já apontara Castells (1999) em seu livro *“A Sociedade em Rede”* a nova era se caracteriza por uma sociedade em transformação, em mudança estrutural, condicionada pelo valor informacional. Nesta sociedade em rede, o Estado é o regulador, mas só quando legitimado pela sociedade civil.

Mas Castells reitera que a figura do Estado está comprometida de forma decisiva pela globalização. Francis Fukuyama (2004, p. 9) no prefácio de seu livro *Construção de Estados*, afirma que os “Estados fracos ou fracassados constituem a fonte de muitos dos problemas mais graves do mundo” devido ao deslocamento das atribuições do Estado perante a economia e à sociedade, em que o Estado passa a

ser mínimo e a não ter mais obrigação de promover o bem-estar social e o desenvolvimento produtivo. Portanto, a atuação do Estado como ator dentro da sociedade da informação deve ao exercer o papel de regulador, controlar a força do mercado que é incapaz de se auto-regular.

Neste processo é exigida a participação de diversos agentes políticos, sociais e econômicos, a fim de se criar condições que favoreçam uma série de objetivos estruturados e de responsabilidades articuladas dentro de cada política informacional. Do Estado dependerá a capacidade de se processar informação e de se assegurar um processo decisório compartilhado, um "estado em rede" como comentou Castells (1999) e Silveira (2000) em que junto ao setor produtivo e aos cidadãos, participe, construa, controle e articule a sociedade.

As alterações sociais e culturais da sociedade da informação, pela interferência da colocação do paradigma técnico e econômico das TICs, passam a exigir nova organização das políticas públicas. Para Kerr Pinheiro (2001) a sociedade e a tecnologia devem funcionar num programa de "ação e relação com momentos de separação e de ligação". Sociedade e TICs estabelecidas em um mesmo ambiente de rede, de ação e de relação possibilitam a comunicação, a gestão e a participação dos atores que ainda que híbridos são regulados em um mesmo plano pelo Estado.

Portanto, o Estado se constitui em parte fundamental para o desenvolvimento de uma política por ser o dínamo do desenvolvimento social, econômico e político, o que abordaremos no próximo capítulo observando se as políticas estatais para a informação podem vir a constituir uma alavanca a esse desenvolvimento.

3 POLÍTICA DE INFORMAÇÃO COMO FORÇA DE PODER SOCIOECONÔMICO

Neste capítulo se abordará o tema de política de informação e sua relação estreita com a sociedade da informação como diretriz de regulação, governança e construção que levam o indivíduo e a sociedade a melhores patamares de desenvolvimento de acordo com os objetivos e indicadores propostos.

Sabendo-se que no atual período a “consciência da humanidade se permeia pela quantidade de informação” (SORJ, 2003, p.11), onde as expectativas de democratização e de desenvolvimento econômico e social diminuem dependendo do poder organizado, diretrizes, objetivos e focos vêm sendo estabelecidos por cada nação.

Van Rosendaal (1984, p. 22)²³ afirma que a informação além de ser um bem ou um serviço econômico, é também um bem estratégico e social que acarreta uma dimensão agregada e complexa. Pelo entendimento generalizado de que o capital é a informação e de que sua troca por meio das TICs garante um valor agregado para a sociedade, cria-se a necessidade de se estabelecer políticas de informação. Políticas que regulem e controlem o crescimento científico e tecnológico como capital produtivo e de desenvolvimento de uma nação, através dos avanços inovativos. Araújo (1994) nos alerta que, além do discurso repetitivo de que informação é poder, é importante nos conscientizarmos do poder transformador de “fazer, agir e construir” da informação por sua poderosa força transformadora.

[...] o poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo (ARAÚJO, 1994, p. 84).

Desde os gregos, a política é definida como uma comunidade organizada de homens livres, ou como a arte e a maneira de governar ou conduzir os trabalhos públicos em que o Estado e a comunidade participam. Por isso, sabendo que somos entes sociais precisamos de uma relação de força de equilíbrio que nos mantenha como sociedade. E é nisso que a política participa, colabora e se estabelece desde o

²³ VAN ROSENDAAL, C.J. **European information policy situation**. Aslib Proceedings, 36 (1), 1984, p. 15 -23 “information is no only an economic good or service. It is also of strategic social and cultural value which brings in an additional dimension and complexity”

surgimento do homem. Bobbio (1995, p.954)²⁴ define política como um "conjunto de meios que permitem alcançar os efeitos desejados" reafirmando assim o caráter inerente de política e poder por estar "consistente nos meios adequados à obtenção de qualquer vantagem". O poder corresponde à imposição de um sobre o outro, é a imposição de uma vontade sobre a outra vontade, onde o poder político pertence à categoria do poder do homem sobre outro homem, não a do poder do homem sobre a natureza. Mas Bobbio nos alerta que quem detém o poder econômico e o poder ideológico tem, conseqüentemente, o poder político visando sempre a "monopolização da posse e uso dos meios com que se pode exercer a coação física" (1995, p.957) para garantir, assim, a permanência dos privilégios de determinado grupo. Porém, todas essas três formas de poder se fundamentam e mantêm uma sociedade de desiguais. Isso significa: "dividida em ricos e pobres, com base no primeiro; em sábios e ignorantes, com base no segundo; em fortes e fracos, com base no terceiro; genericamente, em superiores e inferiores" (BOBBIO, 1995, p.955). Portanto, a política é uma força de poder ou a legitimidade da mesma, porque o que caracteriza a política é a exclusividade do uso da força em relação à totalidade dos grupos que atuam num determinado contexto social, mas dentro de uma sociedade organizada.

Malley (1990, p. 93) comenta que a política é uma relação social de ação e estratégia, em que o governo é o regulador das políticas formuladas, mas que a fim de não perder sua representatividade e firmeza, ela é legitimada e validada pela mesma sociedade.

Já a formulação de políticas de informação começaram a ser levantadas desde o século XV a fim de responder às transformações tecnológicas da época, as quais eram controladas pelos Estados mais desenvolvidos. Silva (1993) comenta que a partir da década de 1950, nos países mais desenvolvidos do ocidente, deu-se o início à construção de políticas de informação, promovidas pelos Estados para o desenvolvimento científico e tecnológico como estrutura de crescimento produtivo²⁵.

Gómez (2002) nos fala que:

²⁴ BOBBIO, Norberto. Dicionário de Política. Brasília. Universidade de Brasília, 1995 p. 954-963

²⁵ Segundo Kerr Pinheiro (2001, p. 71) as políticas de informação têm início na década de 1960 com os países mais desenvolvidos do ocidente acompanhando o desenvolvimento científico e tecnológico da época. Na década de 1950, a UNESCO incentiva a formação de centros nacionais de informação, os quais definiram políticas e sistemas de informação característicos de cada nação. No Brasil, se inicia com a criação de centros nacionais de informação como o CNPq e o IBB, hoje IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia).

A política de informação emerge como tema e domínio relativamente autônomo, em nível nacional e internacional, no cenário do pós-guerra, associada às políticas de ciência e tecnologia (GÓMEZ, 2002, p. 2).

E é a partir dessa época que a figura do Estado transforma-se em uma estrutura informacional controlada pela rede. Surge, então, um modelo moderno centrado nas TICs, como fala Gómez (2002, p. 2) “um metacapital informacional do Estado”. Frente a isto, países mais avançados economicamente procuram estabelecer políticas informacionais. Os Estados Unidos caracterizando-se por uma política de informação voltada principalmente para a infra-estrutura, o acesso e o uso das tecnologias, e a União Européia, avançam além dos aspectos de infra-estrutura para se preocupar com o desenvolvimento de conteúdos (KERR PINHEIRO, 1999). Já os países em desenvolvimento vão ingressar depois neste processo, com iniciativas e estruturas espelhadas nas maiores economias mundiais, sejam de infra-estrutura ou de conteúdo, devido à necessidade forçada de inserir-se rapidamente na sociedade da informação.

A inserção das TICs na sociedade pelo uso intensivo da informação, sua infra-estrutura e domínio, fragilizam a postura de poder e do exercício do Estado. Este passa segundo Braman (2006), de uma figura reguladora do estado burocrático ao estado informacional, da indústria do conhecimento onde as TICs alteram os materiais, as regras, as instituições, as idéias e os símbolos estabelecidos anteriormente pela sociedade, mas onde estruturas antigas ainda permanecem, com processos tradicionais de hierarquias e atuações.

Estamos num momento em que a informação, entendida como um “conhecimento acumulado de forma comunicável” (SEBASTIÁN, RODRIGUEZ, MATEOS, 2000), é o fundamento básico do desenvolvimento econômico e social e, por isso, se torna importante que os países desenvolvam políticas públicas de informação que manifestem o compromisso dos governos com a promoção de atividades de informação científica e tecnológica.

Frente a isto, se dá início à construção de novas políticas informacionais que controlam e regulam os efeitos sociais e econômicos desta revolução.

Kerr Pinheiro (2001) destaca que, com o surgimento das TICs uma nova demanda de políticas de informação é requisitada:

Novas políticas vêm sendo requeridas para responder às transformações associadas à era da informação e do conhecimento, sua organização, suas novas requisições, aceleração do processo de globalização e a crescente polarização entre pobres e ricos assim como a sustentabilidade do desenvolvimento econômico (KERR PINHEIRO, 2001, p.38).

As políticas de informação segundo Gómez (1997, p.11) correspondem “a um conjunto de práticas e ações encaminhadas à manutenção, reprodução, mudança e reformulação de um regime de informação, no espaço local ou global”. Ou seja, fazem referência ao controle e à organização planejada da informação, que bem estruturada pode contribuir para a melhoria dos níveis de conhecimento e igualdade da nação. Já Burger (1993) afirma que as políticas de informação são o processo pelo qual se estabelecem parâmetros através dos quais a informação é controlada (criada, sintetizada, analisada, recuperada e usada) por seres humanos. “São mecanismos sociais usados para controle da informação e os efeitos sociais da aplicação destes mecanismos” (BURGER,1993, p. 65). Porém, como argumenta Gomez (1999), as políticas de informação podem homologar ou confrontar o regime de informação²⁶ vigente numa sociedade, devido a sua “complexidade e à ausência de transparência imediata” por ser de longo prazo, coletiva e articuladora tanto dos espaços como das redes de informação. Moore (1998, p. 337) também fala sobre a complexidade das políticas já que abarcam uma “temporalidade de longo prazo, e são explicitadas através de leis, decretos ou documentos” a fim de serem aprovados pelo governo.

Citado por Jobert, Muller (1987, p. 3) as políticas públicas são entendidas como a ciência do "Estado em ação", que articuladas à informação se estabelecem como um fator estratégico do desenvolvimento científico, social e tecnológico. Ou seja, uma necessidade de coletividade e governabilidade que gera transição e mudança social.

Para Burger (1993) e Braman (2006) as políticas de informação referem-se ao processo de transferência informacional, dentro de um contexto social específico, “as políticas de informação devem ser refletidas pela mudança social fundamental

²⁶ “um regime de informação é conjunto mais ou menos estável de redes formais e informais de fluxos de informação, através dos quais as informações são transferidas de produtores específicos por canais determinados, com a mediação de estruturas organizacionais específicas às comunidades específicas de usuários ou consumidores”. FROHMANN, Bernard. **Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory**. In: ANNUAL CONFERENCE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23, 1995, Edmond, Alberta. Proceedings. Alberta, 1995 (*apud* KERR PINHEIRO, 2003)

delineada por uma transição em busca do estado informacional” (BRAMAN, 2006, p. 8).

Partindo do pressuposto de que qualquer política pública é direcionada e pensada como um processo social, a política de informação corresponde a mecanismos sociais que controlam a informação e seu uso para gerar conhecimento. Portanto, deve ser pensada e refletida coletivamente segundo o contexto, as necessidades, as capacidades e as carências sociais do local, para assim atuar de forma diferenciada e planejada no global.

Porém uma política de informação precisa da governança como regulador que direciona o foco e o planejamento de uma política. A governança, segundo Diniz (1996), corresponde às condições sistêmicas, mais gerais, sob as quais ocorre o exercício do poder em uma dada sociedade, tais como as características do sistema político, a forma de governo (parlamentarismo ou presidencialismo), relações entre os poderes (nível de assimetria), sistemas partidários (pluri ou bipartidarismo), intermediação de interesses corporativista ou pluralista (DINIZ, 1996).

Segundo Braman (2006, p.3) a política de informação inclui além de governança, o governo e a governabilidade. Entendendo o governo como as instituições formais da lei; a governança como decisões de efeito constitutivo (estrutural) que acontece dentro dos setores públicos e privados, formalmente ou informalmente; e a governabilidade como as predisposições culturais e práticas que produzem e reproduzem as condições que tornam formas particulares de governança e de governo, possíveis.

São com estas características que uma política de informação estrutura os atores e as ações da sociedade. Como a união e a iteração de indivíduos participantes dentro de um regime informacional em que o conhecimento se realiza e se configura, por ser a rede um “construto social”.

Dias (2005) diz que os

Indivíduos, grupos, instituições ou firmas, desenvolvem estratégias de toda ordem (políticas, sociais, econômicas e territoriais) e se organizam em rede. A rede não constitui o sujeito da ação, mas expressa ou define a escala das ações sociais” e que, portanto os “nós” dessa rede são, na verdade, pontos de poder (DIAS, 2005, p.22).

Frente a esta necessidade de coletividade, Bobbio (1995) nos lembra de que a força do poder só se torna efetiva quando participa dentro de uma sociedade

organizada e não individualizada. Ou seja, um construto social (Estado, indivíduo e mercado) que configura pontos de poder, capazes de erguer e gerar ações sociais, políticas e econômicas dentro de um determinado local, com especificações diferentes e particulares, mas que afetam as ações e os comportamentos globais.

Castells (1996) também critica essa situação em que a sociedade deixa de ser coletiva para ser individual, uma sociedade ou construto social pouco participativo e integrador a se debater entre as mudanças sociais, econômicas e políticas da globalização e do capitalismo. Ressalta então a ausência do Estado como poder político, configurando assim o poder econômico como o regulador político e social.

Pelas mudanças sociais, Castells (1999) descreve o Estado Moderno como uma nova fórmula político-institucional em rede, caracterizada pela redistribuição de competências e recursos de coordenação entre distintos atores sociais, econômicos e políticos, onde as TICs fornecem os meios para manter ativas as relações entre esses atores.

Portanto, para a construção de uma política é importante criar um espaço de comunicação e de atores participantes (contexto social) onde se reconheçam as necessidades, as forças, as debilidades e as fortalezas do Estado.

Frente a esta necessidade de instaurar políticas informacionais que regulem, controlem e construam a sociedade, Burger (1993) apresenta três níveis hierarquizados de políticas de informação que vem sendo implementadas:

- a) políticas de infra-estrutura: estabelecem as cotas de emprego, concessões e políticas de educação aplicadas à sociedade em todo seu contexto;
- b) políticas de informação horizontal: impactos sobre o setor de informação, como provisão estatutária de serviços de bibliotecas, formação de coleções, leis de proteção de dados;
- c) políticas de informação vertical: aplicações para setores específicos de geração e uso da informação, tal como a comunidade geográfica de informação.

As políticas de infra-estrutura correspondem às políticas de acesso informacional e técnico em que por meio da formação e da capacitação se insere o

indivíduo na sociedade. As Políticas de Informação horizontal englobam as políticas tradicionais utilizadas em bibliotecas, museus e centros de acesso informacional. As políticas de informação vertical são aquelas orientadas ao aprofundamento de setores mais específicos. Estes níveis correspondem às necessidades específicas de acesso informacional, a campos especializados, em que as diferentes sociedades se incluem, participam e crescem de acordo aos impactos externos, e as capacidades e necessidades próprias.

Porém, o processo de construção de política deve considerar que o novo cenário repleto de impactos e incertezas da sociedade da informação tem dificultado o estabelecimento dos objetivos das políticas de informação. Por isto, é importante reconhecer as necessidades e as forças de cada Estado. Para Weingarten²⁷ (1989 *apud* KERR PINHEIRO, 2001, p.77) a política de informação deve ser flexível, dinâmica respondendo às mudanças que ocorrem em maior velocidade pelo surgimento das TICs. O mais importante segundo Eisenschitz (1997) é o estabelecimento de mecanismos (indicadores) que garantam o processo de assimilação da informação em cada indivíduo da sociedade, assegurando, assim, o acesso ao conhecimento e à inovação.

Portanto, as políticas exercem um papel importante para a criação e o desenvolvimento de uma sociedade tanto no entorno local como global, já que colaboraram não só à melhoria do nível político e social, mas ao exercício da cidadania por meio da participação ativa e democrática. Mas Kerr Pinheiro (2001) nos alerta que essa política pública deve ainda, amparar-se em outras políticas, e envolver o maior número possível de ministérios dos governos.

Frente a esta correlação, a questão da educação ligada à política informacional perpassa todos os meios (físicos e virtuais), como uma necessidade importantíssima devido à sua capacidade de gerar, converter e construir sociedades críticas e reflexivas. "A mera disponibilização crescente da informação não basta para caracterizar uma Sociedade da Informação. O mais importante é o desencadeamento de um vasto e continuado processo de aprendizagem" (ASSMANN, 2000, p. 9) que garanta a participação da sociedade, além do direito pleno de cidadania.

²⁷ Weingarten (1989) define em inglês a política de informação "the set of all public sector laws, regulations, and policies that encourage, discourage, or regulate the creation, use, storage, communication, and presentation of information".

Ser cidadão não tem a ver apenas com os direitos reconhecidos pelos aparelhos estatais para os que nasceram em um território, mas também com as práticas sociais e culturais que dão sentido de pertencimento e fazem com que se sintam diferentes os que possuem uma mesma língua (CANCLINI, 1996, p. 22).

A educação, permitindo o acesso de todos ao conhecimento, tem um papel bem concreto a desempenhar no cumprimento desta tarefa universal. Utilizando-se das tecnologias, a educação auxilia o processo dinâmico e complexo da aprendizagem, já que a digitalização da informação operou uma revolução profunda no mundo da comunicação, caracterizada, em particular, pelo aparecimento de dispositivos de multimídia e por uma ampliação extraordinária das redes telemáticas, que podem ampliar as possibilidades de acesso informacional. É pela educação que o sujeito pode criar novas formas de conhecimento, devido a seu *background* adquirido com a capacitação para saber fazer, usar e criar o conteúdo de forma competitiva para a nação. O Grupo de Alto Nível da União Européia²⁸ (1997 *apud* KERR PINHEIRO, 2001, p.104) (OCDE) comenta que

[...] a maneira como as pessoas adquirem, utilizam e emitem informação determina, em grande medida, o espaço que irão ocupar na sociedade e no mundo [...] pode também vir a acarretar riscos, principalmente o da aparição de uma sociedade dupla: uma, dos bem informados, e uma dos subinformados [...] é necessário então uma vontade política mais determinada, objetivos de ação e uma regulação efetiva.

Nesse contexto informacional a necessidade de se estabelecer políticas de informação constitui o maior desafio para os governos e para as organizações. Como sugere Bowne (1997), os países necessitam de modelos que os ajude a analisar de forma mais ampla os fenômenos influenciados pelas mudanças no ambiente tecno-econômico-social global. Modelos de direcionamento, construção e controle como através das políticas de informação, já que pode e deve ser a “chave para a compreensão” de como a mudança do Estado vai surgindo e como “analisar e refletir a forma como o Estado informacional exerce o poder domesticamente e em torno do mundo” (BRAMAN, 2006, p. 8)

Para isto, Hill (1995) sugere que as políticas de informação devem ser estruturadas em quatro níveis de recursos (tecnologia de informação, indústrias de

²⁸ UNIÃO EUROPEIA. **Construir a Sociedade Européia da Informação para todos.** [s. l.], 1997. (Relatório final do Grupo de Peritos de Alto Nível).

informação, sistemas de informação e recursos humanos) assegurados por fortes programas de informação (ensino, educação, pesquisa), inovação, decisão, controle, procedimento, administração, entre outros, ou seja, programas que agrupem todo o ciclo de vida da informação. Já que como apontam Sebastián, Rodriguez e Mateos (2000) correspondem a um conjunto de diretrizes que levam um país à conquista do direito à informação por parte de todos os cidadãos.

Segundo Gomez (2002) o Estado atua como um agente privilegiado dentro da elaboração e da implantação das políticas de informação, e a ciência e a tecnologia fazem parte de seu exercício. Porém, apesar de muitos esforços a formulação de políticas de informação não tem tido o sucesso esperado principalmente em países em via de desenvolvimento, por ser a informação ainda objeto de políticas indiretas e tácitas, e não de políticas estruturadas, articuladas e explicitadas em leis e ações cidadãs.

A política de informação permite então um espaço comunicativo em que distintos discursos e ferramentas são utilizados para implementar decisões políticas em outros tipos de processos sociais, culturais e educacionais. Mas estas como comenta Hill (1995) bem implementadas podem diminuir as fronteiras, mas podem também aumentar a desigualdade e a exclusão social. Portanto, o maior desafio é o desenvolvimento de políticas públicas estruturais de informação que procurem atingir a igualdade em todos os níveis (social, econômico, informacional) e se procurar saber como e por quê os fenômenos da sociedade acontecem, construindo, assim, uma sociedade do aprendizado e do conhecimento em que cada cidadão será, de fato, autônomo e participativo.

3.1 POLÍTICA VERSUS PLANO OU PROGRAMA

As mudanças contemporâneas, principalmente sociais e econômicas, têm afetado drasticamente a formulação de políticas de informação devido à necessidade emergencial de solucionar os problemas ou simplesmente de se inserir no ritmo global das mudanças aceleradas pelos países desenvolvidos. A falta de estabelecimento de objetivos e de estratégias de longo prazo são geralmente características típicas no processo de formulação de políticas informacionais de

países em desenvolvimento, além dos processos descontínuos em que estes se convertem devido às trocas de mandatos governamentais. Portanto, é importante diferir o conceito de política do conceito de plano e programa, já que alguns projetos têm sido tomados por políticas.

Para Anderson (1996), programas, planos e objetivos governamentais são tomados por políticas de interesses emergenciais, dificultando assim o caminho dos objetivos, das diretrizes e da legitimidade, devido a sua curta duração e operacionalização. A ação governamental se interliga ao conceito de política pública, mas não como uma ação legitimadora de longo prazo de construção ou mudança política, econômica e social em que os atores participam, criam e se relacionam. Como destaca Alburquerque (2005) a política norteia o curso da ação, pauta as atividades a serem realizadas e indica as estratégias relevantes e prioritárias, estabelecendo objetivos e indicadores que permitam chegar às metas propostas.

Schwarzelmüller, et al., (2004) definem que o conceito de programa corresponde a uma linha de ação com a participação do poder legislativo e executivo e de forma continuada, que não exigem consultas públicas. Gandin (1994) complementa dizendo que o programa é o espaço onde são registradas as propostas de ação do planejador, visando aproximar a realidade existente da realidade desejada. Desse modo, para a elaboração de um programa é importante considerar quatro dimensões: "a das ações concretas a realizar, a das orientações para toda a ação (atitudes, comportamentos), a das determinações gerais e a das atividades permanentes" (GANDIN, 1994, p. 104). Da mesma forma Braman (2006) faz esta diferenciação recordando a importância dos autores participantes dentro das determinações e das atividades do programa, como agentes de mudança.

Já o plano faz referência a um programa ativo de curto prazo orientado à construção de culturas organizacionais públicas e privadas e operacionalizadas por metas de ação objetiva e inclusos em projetos. Segundo Baffi (2002) o plano é um guia que tem a função de orientar a prática, partindo da própria prática, mas que, portanto, não pode ser um documento rígido e absoluto, como é exigido pela política.

Nardini; et al., (2004, p. 180) definem as políticas públicas de informação como o "conjunto de ações coletivas voltadas para a garantia dos direitos sociais, configurando um compromisso público que visa dar conta de determinada demanda, em diversas áreas". Expressa a transformação daquilo que é do âmbito privado em

ações coletivas no espaço público, sempre legitimado, articulado e estruturado para a sociedade participante, onde o Estado atua como coordenador e regulador dos outros agentes sociais. Assim não podem ser substituídas por planos ou projetos.

Cunha e Santos (2005, p.5) acrescentam que a política pública informacional corresponde a um “conjunto de programas de ação governamental voltados à concretização de direitos sociais” que se caracterizam “como um instrumento de planejamento, racionalização e participação popular”, mas como fala Lindoso (2004) que envolva atores sociais (comitês constituídos por diferentes instâncias: órgãos governamentais, financiadores, corpos efetivos, funcionários, usuários e produtores dos bens culturais) que representem todas as expressões da área informacional. Somente assim serão legitimadas, democráticas e estruturadas de acordo às necessidades do local frente ao global, ou seja, das diferentes sociedades frente ao mundo. A política informacional, portanto, é uma “decisão governamental, que regula todas as atividades do setor e é resultado de uma correlação de forças dentro do âmbito do Estado” (SCHWARZELMÜLLER, et al., 2004, p.2).

Com a elaboração de planos sucessivos governos passam a desconhecer as sociedades que os elegeram. Assim é importante como fala Kerr Pinheiro (2001) que cada país faça o seu “inventário de necessidades”, metas e objetivos, liste também as capacidades dos indivíduos, aspirações e participações, e as ações e as responsabilidades dos atores econômicos e sociais “dentro da esfera de intervenção do Estado”, para assim criar políticas públicas de longo prazo, estruturadas e específicas que tenham como foco a ação e a avaliação. Políticas públicas que possibilitem a construção de indicadores que não só avaliem, mas reestruturem, melhorem ou articulem a mesma política e as ações dela decorrentes.

3.2 INDICADORES SOCIAIS: REQUISITO FUNDAMENTAL PARA UMA POLÍTICA PÚBLICA

A atual influência das TICs como ferramentas de acesso à informação que produz conhecimento, tem conduzido as esferas governamentais a implementar políticas de informação que universalizem o acesso, para não só diminuir a

desigualdade social, mas garantir a possibilidade de desenvolvimento econômico frente a outras nações, através da inovação.

As políticas de informação devem acompanhar as mudanças e as características específicas de cada local para assim estabelecer o tipo de sociedade de informação, em que o país deseja inserir-se, e em que campo deseja agir. Para isto, deve-se partir, como fala Bourguinat, de inventariar a realidade atual de seus cidadãos, suas competências e habilidades. “Inventariar: quem somos e o que podemos vir a ser no contexto mundializado também denominado de sociedade da informação” (BOURGUINAT, 1998 *apud* KERR PINHEIRO, 2001)²⁹. Um inventário de capacidades e necessidades que determine seus objetivos e suas estratégias em relação à sociedade da informação que deseja ser, que estabeleça etapas e metas específicas de acordo com as características do local, para assim, gerar oportunidades e competências próprias que a distingam na era informacional.

E é neste caso que o estabelecimento de indicadores como medidores da sociedade e como ferramentas de apoio para a formulação e a reestruturação de políticas de informação são de suma importância. Como comenta o Comitê Gestor da Internet (CGI.br) no Brasil “não se pode gerir aquilo que não se controla e não se controla aquilo que não se mede” sendo necessária a sistematização de indicadores para a inclusão das TICs e para a estruturação de políticas públicas de informação (CGI, 2005, p. 16).

Segundo Martinez e Albornoz (1998) um indicador é uma medida que determina e caracteriza um determinado fenômeno, em que diversas variáveis são correlacionadas dependendo do contexto em que se desenvolva, tendo a temporalidade, o espaço, a generalidade e sua evolução como características.

Os indicadores devem representar a realidade do local e estabelecer em temporalidade e espaço as metas estabelecidas, pois os indicadores colaboram tanto na construção de políticas como na medição dessas. Ou seja, “servem para detalhar se os objetivos de uma proposta estão sendo adequadamente conduzidos (avaliação de processos) ou foram alcançados (avaliação de resultados)” (MIYANO, 2005, p. 106).

Mas para detalhar os parâmetros e as metas dos projetos ou avaliar sua efetividade é importante utilizar os indicadores específicos. Portanto diferentes tipos

²⁹ BOURGUINAT, Henri. **L' Economie morale; le marché contre les acquis**. Paris: Arléa, 1998.

de indicadores (Indicadores de ciência e tecnologia, estatísticos e sociais) existem para que as adequações, os objetivos e as metas possam ser alcançados segundo as áreas de atuação em que se encontram. E é nos processos de interesse da sociedade que os indicadores sociais são os mais adequados, como nos programas de democratização digital, embora alguns só mensurem quantitativamente os resultados, deixando de lado o contexto qualitativo que abrange o comportamento, os valores e o resultado dos programas sociais e de seus indivíduos.

Para Januzzi (2002) os programas ou projetos sociais devem estabelecer indicadores sociais já que são um instrumento de representação e monitoramento dos fatos sociais que podem auxiliar ao efetivo empoderamento da sociedade e ao controle e direcionamento das atividades do poder público. “Os indicadores sociais são insumos básicos e indispensáveis em todas as fases do processo de formulação e implementação das políticas públicas” (JANUZZI, 2002, p.32). Também os indicadores sociais correspondem a uma medida de significado social, “que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando”. (JANUZZI, 2002, p.15), auxiliando na construção da sociedade do aprendizado, em que a desigualdade digital e social pode ser diminuída substancialmente, controlada e modificada.

Órgãos governamentais como o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) têm realizado pesquisas, como a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) com objetivo de propor políticas públicas como alternativa para incluir aqueles que de alguma forma estão excluídos socialmente. Estes órgãos relatam que “os indicadores que permitem mensurar a inclusão digital foram agrupados em três grandes grupos: a) os relacionados à infra-estrutura de telecomunicações e acesso à Internet; b) os indicadores de infra-estrutura de informática e; c) os indicadores de Internet e comércio eletrônico” (POCHMANN, 2005, p.19). Mas estes indicadores ainda não são suficientes para mensurar a inclusão digital, por sua incipiência ou simplesmente por focalizarem apenas estatísticas e números de acessos, treinamentos em centros virtuais, e não, as mudanças sociais estruturais.

Os indicadores nacionais para a área de inclusão digital ainda carecem de fundamentos teórico–metodológicos consistentes. A tendência governamental é adotar critérios que supervalorizem a dimensão instrumental da inclusão, ou seja, o acesso acrítico aos dispositivos que outorgam a idéia de inclusão. A escassez e precariedade dos atuais indicadores não podem, nem gerar um diagnóstico efetivo da situação do processo de mudança para a inclusão da sociedade da informação, nem permite seu monitoramento através de variáveis para a construção política (KERR PINHEIRO, MOURA, 2007, p. 30).

Portanto, a formulação de indicadores sociais é fundamental para o estabelecimento de políticas públicas mais eficazes, pois dirige ações presentes e futuras; e ajuda a reestruturar, medir, avaliar e controlar processos, direções e decisões. Segundo Januzzi (2002, p.26) “a validade de um indicador corresponde ao grau de proximidade entre o conceito e a medida”. Ou seja, à capacidade de entender e refletir sobre os problemas sociais em que a política se encontra inserida para assim articulá-la, construí-la e melhorá-la. Mas devem ser formulados desde seu início, já que eles podem enriquecer a interpretação da realidade social e orientar de forma mais competente a análise, formulação e implementação de políticas sociais (JANUZZI, 2002, p.131).

O objetivo dos indicadores é destacar a análise social dos fenômenos a fim de estabelecer diretrizes confiáveis e relevantes. Porém é importante que os indicadores sociais tenham certas propriedades ou características específicas.

Como fala Januzzi

Além da relevância social, validade e confiabilidade, um indicador social deve ter um grau de cobertura adequado aos propósitos a que se presta, deve ser sensível, específico, reprodutível, comunicável, atualizável periodicamente, a custos factíveis, ser amplamente desagradável em termos geográficos, sócio-demográficos e socioeconômicos e gozar de certa historicidade (JANUZZI, 2002, P. 27).

Com o surgimento das TICs, os acessos aos computadores e à Internet passaram a ser considerados como indicadores de “inclusão digital”, adotando como “parâmetro central, e em geral único, a divisão entre os que têm e os que não têm acesso à informática e à Internet no lar” (SORJ, GUEDES, 2005, p. 103). Impossibilitando assim a compreensão sobre o processo social e as reais necessidades definidoras de políticas de democratização digital. Sorj e Guedes (2005) colocam três limitações relacionadas à formulação de indicadores:

a) não identificar a qualidade do acesso — velocidade da conexão, custo e tempo disponível para ele —, em particular nos grupos mais pobres da população; b) supor o universo de usuários entre os que possuem computador no domicílio na diferenciação das camadas socioeconômicas; c) não oferecer pistas sobre a diversidade de usos e a relevância da Inclusão digital para os usuários (SORJ, GUEDES, 2005, p. 103).

Kerr Pinheiro e Moura (2007) questionam também as políticas de inclusão digital e os indicadores utilizados, e indagam *Quais são os seus objetivos? Estamos atingindo estes objetivos?* As autoras, afirmam que se faz necessário indicadores sociais capazes de responder a tais perguntas. Concluem:

Assim para se medir a inclusão digital são necessários mais que indicadores clássicos como números de acesso, gênero, faixa etária, raça e etc. A alternativa é medir o fenômeno social causado pela era digital. Sua lógica, seus níveis, seus problemas, seus contornos, sua repercussão na transformação sociocultural de toda uma comunidade (KERR PINHEIRO, MOURA, 2007, p. 51) (grifo nosso).

Os indicadores do Atlas da Exclusão Social (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2003) são insuficientes para se avaliar o processo da inclusão digital. Os dados levantados não retratam uma leitura da realidade social. Limitam-se a apresentar dados quantitativos sobre o número de acesso, cobertura e uso, sem medir o fenômeno social e sem tratar as ações de inclusão do cidadão a seu objetivo. Mas a alternativa segundo Câmara (2005)

[...] é a necessidade do domínio da técnica associado ao domínio de conteúdos. Ser capaz de conhecer uma informação pertinente filtrá-la e classificá-la de acordo com sua prioridade, apropriar-se de seus benefícios, aplicá-los em seu cotidiano, qualificar-se, garantir sua cidadania. E isso tudo passa por processos educativos, sem o qual, não poderão surtir efeitos a curto prazo. É a chamada inclusão informacional (CÂMARA, 2005, p. 172).

Portanto, para se atingir a inclusão digital e com ela se inserir informacionalmente, é preciso o apoio de políticas públicas, sua contextualização e utilidade como processo de construção, avaliação e legitimação, em que os indicadores sociais são parte substancial. Deste modo é necessário estabelecer mais que indicadores estatísticos ou quantitativos que indiquem o acesso, o gênero e a cobertura.

O caminho é medir e analisar o fenômeno social, seus problemas, repercussões e transformações, combinando dados “quantitativos e qualitativos,

tangíveis e intangíveis, diretos e indiretos” (VALARELLI, 1999³⁰ *apud* MINAYO, 2005, p. 107). Para isto, os indicadores sociais devem ser usados de forma responsável e transparente a fim de que possam vir a estabelecer parâmetros específicos sobre a natureza, as prioridades e o conteúdo das políticas públicas. Seu o objetivo de formular, avaliar ou criar efetivamente a inclusão digital, porta de entrada para uma cultura informacional, será analisado no próximo capítulo.

³⁰ VALARELLI, Leandro Lamas. **Indicadores de resultados de projetos sociais**. In: Apoio à Gestão”. Rio de Janeiro; site da RITS; 1999.

4 INCLUSÃO DIGITAL COMO FOCO SOCIAL

Este capítulo descreverá o tema de inclusão digital, sua necessidade, importância, utilidade e tipologia, focando o telecentro como um tipo de democratização digital usual na esfera dos governos. Nosso objetivo maior será verificar através dos conceitos de competência e cultura informacional as possibilidades de inclusão social confundida, muitas vezes, com o uso dos aparatos tecnológicos, sobretudo com a colocação e importância dada às redes virtuais.

Segundo o livro *A Galáxia da Internet* de Manuel Castells (2003) o desenvolvimento sem a Internet seria equivalente à industrialização sem eletricidade. Ou seja, um caminho sem possibilidades de crescimento social e econômico porque “sem uma economia e um sistema de administração baseados na Internet, qualquer país tem pouca chance de gerar os recursos necessários para cobrir suas necessidades de desenvolvimento”. A importância das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento da sociedade fica, então, inquestionável.

Segundo Sorj (2003) as TICs permitem que qualquer indivíduo possa entrar em contato com outro, sem limites de tempo ou espaço, colocando a informação a disposição de qualquer usuário. Mas disponibilizar a informação não garante o seu uso ou emprego e a real participação na era informacional. Para Silveira (2001, p.17) uma pessoa incluída na rede, estimula a criatividade, realiza pesquisas e encontra com maior velocidade, o resultado aplicável à transformação em conhecimento. Este é um terreno complicado que vem velozmente estabelecendo a desigualdade informacional.

As relações sociopolíticas nos sistemas capitalistas marcam essa grande desigualdade entre periferias e centros de poder, na era informacional, segundo Santos (2000) já que repercutem no desenvolvimento dos Estados, do cidadão e da sociedade. A este pensamento Schiller (1993) acrescenta que a informação tornou-se um produto comercial gerador de capital e de novas oportunidades, que mal distribuído, usado e direcionado colabora para aumentar as diferenças sociais e informacionais entre os indivíduos, já que a inclusão digital exige educação e acesso tecnológico para a geração de novas competências. Assim

os pobres tornam-se mais pobres porque são excluídos dos meios através dos quais suas condições poderiam ser melhoradas. Os ricos tornam-se mais ricos porque possuem os meios para consolidar e estender suas bases de poder (SCHILLER, 1993, p.4).

As oportunidades dos incluídos na sociedade da informação são bem maiores do que aqueles que vivem excluídos. Frente a isto, Silveira (2000) ressalta sobre o redesenho das relações de poder entre as nações, pela informação e pelas novas tecnologias informacionais, falando do fenômeno do “*apartheid* digital”, um desdobramento do *apartheid* social, devido à falta de acesso e entendimento da informação. Já Assmann (2000, p. 11) fala em uma “*apartheid neuronal*”, em que: “O uso (ou não uso) versátil das novas tecnologias tem conseqüências já constatadas no desenvolvimento do potencial cognitivo dos aprendentes”. Por isso, fica impossível discutir o “*binômio inclusão/exclusão digital*”, sem se discutir a inclusão/exclusão social por ser uma conseqüência da outra. A exclusão digital é uma forma de exclusão social, na medida em que as ferramentas de propagação da informação não conseguem chegar igualmente a todos. A inserção de instrumentos informacionais em comunidades carentes, que normalmente não teriam acesso a diversos suportes de informação, é um atenuante, mas não é o suficiente para efetivamente realizar a inclusão digital. Além do mais às tradicionais formas de exclusão social pela pobreza, falta de acesso à educação, acrescentam-se novas exigências de sobrevivência através dos artefatos digitais.

Para Castells (1999, p. 498)

a inclusão/exclusão em redes e a arquitetura das relações entre redes possibilitadas por tecnologias de informação que operam à velocidade da luz, configuram os processos e as funções predominantes em nossas sociedades.

A exclusão digital significa então a exclusão do conhecimento, retirando das pessoas a possibilidade de mudar sua vida e de repensar seu entorno, inclusive a possibilidade de participar democraticamente. A inclusão só é possível quando, através da participação coletiva, os excluídos são capazes de se manifestar. Silveira (2001) comenta que a exclusão digital ocorre ao se privar as pessoas de três instrumentos básicos: o computador, a linha telefônica, e o provedor de acesso. “O resultado disso é o analfabetismo digital, a pobreza e a lentidão comunicativa, o isolamento e o impedimento do exercício da inteligência coletiva”. (SILVEIRA, 2001,

p.18). Porém não só o acesso às TICs garante a inserção do indivíduo na sociedade, mas sua formação dentro de uma cultura de informação.

Sorj (2003, p. 62), corrobora com esse pensar, quando diz que a exclusão digital

mede a distância relativa do acesso a produtos, serviços e benefícios das novas tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população e depende de cinco fatores que determinam o nível de utilização dos sistemas telemáticos, quais sejam: existência de infra-estrutura física de transmissão; disponibilidade de equipamentos de conexão de acesso; treinamento no uso de instrumento do computador e da Internet; capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das atividades de comunicação pela Internet; a produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

Pensar no consumo enquanto necessidade apenas para questões de sobrevivência como alimento é excluir a possibilidade de uma vida social saudável. Portanto, devemos pensar na inclusão digital como uma melhoria na qualidade de vida do indivíduo incluído. Sirihal Duarte (2007) considera que

[...] o indivíduo, digitalmente incluído, de modo efetivo, seja aquele que possua competência informacional, sendo capaz de utilizar as tecnologias da informação e comunicação para a construção do conhecimento e inclusão social (SIRIHAL DUARTE, 2007, p.103).

Schwarzelmüller afirma, segundo Sirihal Duarte, que o

[...] acesso não significa apenas conexão física e acesso ao hardware, ou melhor, não é o acesso à tecnologia que promoverá a inclusão, mas sim a forma como essa tecnologia vai atender às necessidades da sociedade e comunidades locais, com uma apropriação crítica, pois o papel mais importante do processo de inclusão digital deve ser a sua utilidade social (SCHWARZELMÜLLER, 2005) (grifo nosso).

Portanto, é necessário assegurar o acesso às camadas socialmente excluídas como estratégia fundamental de inclusão social. Mas como asseguram Kerr Pinheiro (2001) e Silveira (2001) somente com a formulação de políticas públicas estruturadas orientadas para a educação formal e não-formal a inclusão será efetiva. Através da participação em ações coletivas os excluídos são capazes de recuperar sua dignidade e conseguem novas oportunidades como emprego, moradia, serviços sociais e culturais, sempre através do conhecimento.

Assim a democratização digital deve se integrar à inclusão social, já que esta última abrange a finalidade principal de toda inserção social: a construção de uma

cidadania. Portanto a inclusão digital deve estar inserida dentro de um processo social de aprendizagem, que incentive, insira e prepare o indivíduo para a atual era digital e informacional, a fim de desenvolver habilidades e conhecimentos aplicáveis dentro de uma dimensão político-social.

Para maior compreensão das concepções que levam à inclusão social, pode-se observar, no QUADRO 2, a comparação de apropriações entre cada uma das inclusões, seus objetivos e suas finalidades, e que se aproxime da inserção ideal.

INCLUSÃO DIGITAL	INCLUSÃO INFORMACIONAL	INCLUSÃO SOCIAL
Ênfase no acesso	Ênfase no conhecimento	Ênfase no aprendizado
Sociedade da informação	Sociedade do conhecimento	Sociedade do Aprendizado
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processos e relações
O quê	O quê e como	O quê, como e por quê
Acúmulo de saber	Construção do saber	Fenômenos do saber
Sistemas de informação/tecnologia	Usuários / indivíduos	Aprendizes / cidadãos
Expectador	Conhecedor	Autônomo

Quadro 2 - Comparação entre as concepções de apropriação e alfabetização

Fonte: Adaptado de DUDZIAK (2003) por CÂMARA, 2005, p. 49

Deste modo, a informação e as tecnologias informacionais redesenham as relações de poder entre nações e indivíduos, bem como influenciam na construção da cidadania. A informação funciona como peça de sustentação e mudança dos processos sociais, definindo-se como instrumento essencial ao exercício do poder (SILVEIRA, 2000, p. 79). Mas não poderá haver sociedade da informação sem cultura informacional, comentam Tarapanoff, Suaiden, Oliveira (2002), já que o maior problema da inclusão social não é a falta de computadores, mas o analfabetismo em informação. Portanto, a inclusão compreende tanto alfabetização informacional quanto ênfase nas tecnologias de informação e seu uso. Na área técnica Câmara (2005) nos fala que a alfabetização informacional corresponde

[...] à habilidade de operar e comunicar-se a partir de computadores, entender o funcionamento de equipamentos, seus programas e aplicações, produzir, organizar, disseminar e visitar a informação de forma automatizada, resolver problemas por meio do uso da tecnologia (CÂMARA, 2005, p. 50).

Em relação ao uso, a alfabetização informacional deve criar aprendizes, pessoas capazes de buscar e usar informação eficazmente para resolver problemas, criar novas capacidades ou conhecimentos ou tomar decisões. A “capacitação intelectual do usuário” segundo Sorj (2003) depende do planejamento estruturado nas políticas para se alcançar a inserção social.

Segundo Silveira (2001) na sociedade da informação, a defesa da inclusão social é fundamental não só por motivos econômicos ou de empregabilidade, mas por razões político-sociais, principalmente para assegurar o direito à comunicação e à informação. A inclusão social deve garantir o acesso ao mundo digital, tanto no âmbito técnico (sensibilização, contato e uso básico) como no campo intelectual ou cognitivo (educação, formação, geração de conhecimento, participação e criação).

Desta forma de direito, muitos autores e programas se referem ao tema e à necessidade de instaurar a democratização digital, mas sem utilizar um significado delimitado que aprofunde no conceito de inclusão digital. Kerr Pinheiro e Ângelo (2007, p. 67) definem inclusão digital como “a habilidade de lidar com massas complexas de informação geradas por computador e transformá-la em conhecimento, contribuindo na formação de sujeitos críticos e reflexivos”.

Jambeiro, Pereira e Borges (2005) acreditam que a inclusão digital deva ser ligada às estruturas educacionais e culturais a fim de conduzir à habilitação do indivíduo para realizar-se cultural e economicamente dentro de uma sociedade informatizada. Porque corresponde como afirma Demo (2005) à “habilidade imprescindível para ler a realidade”, atuar sobre ela e desenvolver-se, mas “é fundamental que o incluído controle sua inclusão” dentro do patamar de uma política pública (DEMO, 2005, p. 38).

Então, a inclusão digital deve tornar o indivíduo capaz de decidir, quando, como e para que utilizar as novas tecnologias, porque não é só alfabetizar às pessoas, mas também melhorar os grupos sociais a partir do domínio e a produção tecnológica. Para Rocha (2005) as ações de inclusão digital permitem que a população, sem acesso, conheça e utilize as TICs para promover o seu desenvolvimento social.

Segundo Waarschauer³¹ (2006), os projetos de inclusão digital são de extremo valor para melhorar os baixos índices sociais, a economia desigual e o desemprego; desde que estejam coordenados de forma apropriada, sem populismos e sem discursos vazios. Frente a isto, é necessário que a implementação de uma política de inclusão digital possua uma visão na capacitação, sustentabilidade e conteúdo. Silveira (2003) destaca as premissas instrumentais de uma política de inclusão e alfabetização tecnológica:

- a) a aprendizagem é um processo permanente e personalizado;
- b) navegar na rede é uma forma de obtenção de informações que pode gerar conhecimento;
- c) é direito das comunidades obter a orientação presencial dos jovens e dos adultos para refletir criticamente em um espaço de saber flutuante, contínuo e permanentemente renovável;
- d) a aprendizagem em rede é cooperativa;
- e) ao interagir obtendo e gerando hipertextos, se está praticando e desenvolvendo uma inteligência coletiva;
- f) é fundamental reconhecer, enaltecer e disseminar pela rede os saberes desenvolvidos pela comunidade;
- g) cada cidadã e cidadão deve buscar desenvolver, na rede, múltiplas competências;
- h) é preciso assegurar à população o conhecimento básico e incentivar o processo permanente de auto-aprendizagem.

A estas premissas Takahashi (2000) acrescenta quatro elementos essenciais a uma política de inclusão digital que para ele deve ser estrutural³²:

- a) recursos materiais e humanos; correspondentes à infra-estrutura utilizada e o capital humano;
- b) diretrizes e prioridades, ou seja, indicadores e sistemas de avaliação utilizados para criação, implementação e estruturação da política;

³¹ Professor de Educação e de Informação e Ciência da Computação na Universidade da Califórnia.

³² A política estrutural é uma política que visa a geração permanente da renda, pois ensina a ganhar independência e auto-sustentabilidade (KERR PINHEIRO, 2007, p.9).

- c) mecanismos de ação para a implementação da política, quer dizer, as ações realizadas ou a realizar;
- d) perseverança na execução depende do sistema de avaliação estabelecido já que através dele se controla, modifica e analisa a política.

Mas para atingir a inclusão digital é preciso não só dar acesso, mas prover o domínio, a competência e a habilidade digital através de uma capacitação estruturada. O incluído deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação para assim gerar conteúdo. Termos como letramento, alfabetização digital e competência ou cultura informacional são necessários dentro da estrutura de uma política de inclusão digital, por neles estar a chave que diferencia e o resultado cognitivo e inovador. Estes termos serão abordados mais adiante.

Na era da Internet, o governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se em iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica. A chamada “alfabetização digital” é elemento-chave nesse quadro (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

Rondelli (2004) comenta que há quatro passos importantes na inclusão digital sendo eles: o ensino (para a autora possibilitar apenas o simples acesso não adianta); oportunidade de emprego dos suportes técnicos digitais na vida cotidiana e no trabalho; necessidade de políticas públicas para inclusão; e a exploração dos potenciais dos meios digitais.

Já para Sorj (2003) a inclusão digital depende de cinco fatores que determinam maior ou menor universalização dos sistemas telemáticos:

- a) a existência de infra-estruturas físicas de transmissão;
- b) a disponibilidade de equipamento/conexão de acesso (computador, modem, linha de acesso);
- c) treinamento no uso de instrumentos do computador e da Internet;
- d) capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e da sua rede social, que

determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela Internet;

- e) a produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

Contudo os programas atuais de democratização digital só focalizam, geralmente, nos dois primeiros níveis, enquanto os outros níveis constituem o caminho para a verdadeira igualdade e competência informacional devido à ausência de indicadores sociais que avaliem, estruturem e articulem uma política pública de inclusão digital.

Todos esses fatores ou diretrizes mencionadas pelos autores como Sorj (2003), Rondelli (2004), Takahashi (2000) e Silveira (2003) a fim de construir uma efetiva política de inclusão digital serão usados no procedimento metodológico desta pesquisa, como guias para a comparação dos programas governamentais de democratização digital da Colômbia e do Brasil.

Porém conhecer bem a realidade social a que se destina a política pública não é condição suficiente para garantir o cumprimento dos objetivos a que ela se destina, se não for aliada e respaldada por encaminhamentos e decisões de natureza política (JANUZZI, 2002). Portanto, é dever do Estado, em suas três esferas de governo (municipal, estadual e federal) articular e implementar planos de inclusão digital que busquem diminuir a desigualdade e garantir a participação e controle social no processo. Esta seria a única via para legitimá-lo como coordenador da sociedade e potencializar a efetividade social, seja de forma coletiva por meio de programas de democratização de acesso como telecentros, ou de forma individual, em que o sujeito, enquanto cidadão, faz parte de uma política informacional.

4.1 OS TELECENTROS COMO MANIFESTAÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL

Entre as manifestações de inclusão digital, estão os espaços com computadores conectados à Internet de banda larga mais conhecidos como telecentros, os quais foram criados para combater a exclusão digital e introduzir a

população na sociedade da informação. Segundo Silveira (2003) um telecentro é um espaço físico em que são alocados alguns computadores conectados à Internet para uso comunitário de forma gratuita.

As origens do telecentro, inicialmente conhecidos como *telecottage*, centro comunitário de tecnologia, *teletienda*, oficina comunitária de comunicação, clube digital, cabine pública, *infocentro*, entre outros, começam na Escandinava, em 1985, para logo se espalharem por vários países do mundo como Irlanda, Canadá e Escócia. No ano de 1991, mais de 100 telecentros já haviam sido implementados no mundo. Segundo Darelli (2003) na América Latina, o surgimento dos telecentros aparece primeiramente no Brasil, em 1992, na cidade de Brusque, (SC).

Diversas nações têm implementado a iniciativa de democratização de acesso dentro de programas ou políticas informacionais com o objetivo de melhorar a qualificação profissional e incentivar a criação de postos de trabalho.

Portanto, os telecentros constituem o principal instrumento das políticas de universalização de serviços de Internet em países em desenvolvimento, já que estes permitem viabilizar desenvolvimento social em áreas onde a capacidade aquisitiva individual é baixa.

Sorj (2003) ressalta que os telecentros são pontos de acesso coletivo. Ou seja, que os telecentros representam o mesmo papel do “telefone público em relação à telefonia”. Ainda segundo o autor existem algumas propostas de tipologias de telecentros realizadas pelos diversos organismos internacionais:

- a) telecentros de acesso: Provêm serviços básicos de Internet e, eventualmente, fax, fotocopiadora, impressora e telefonia;
- b) telecentros monopropósito: que oferecem um único tipo de conteúdo e serviço, como informações governamentais ou educacionais;
- c) telecentros de formação: que incluem, além dos serviços mencionados no primeiro tipo, cursos de formação em telemática e orientação ao usuário;
- d) telecentros comunitários multipropósito: sua característica é a de aglutinar vários destes serviços: acesso, informações locais, serviços públicos, cursos de informática e educacionais, rádio comunitária, produção de conteúdos e serviços à comunidade.

Cada tipologia dependerá da necessidade do local e de seus indivíduos. Mas muitos dos programas de democratização digital limitam-se somente ao primeiro patamar devido à reprodução dos primeiros telecentros em países do primeiro mundo quando se privilegia o acesso, e não o conteúdo. E parece ser com esta finalidade que muitos programas de inclusão digital têm sido criados e implantados em nações em via de desenvolvimento a fim de melhorar as condições e as oportunidades de vida e de garantir a universalização de acesso informacional. Porém, é pela orientação dada por indicadores que partam de resultados sociais, objetivos e metas específicas de acordo com locais específicos, que os programas atingem a finalidade esperada de gerar conhecimento através de novas competências informacionais.

4.2 COMPETÊNCIA OU CULTURA INFORMACIONAL: CAMINHO PARA A INCLUSÃO SOCIAL

Partindo-se da afirmação de Lévy (1999, p.176) de que “as performances industriais e comerciais das companhias, das regiões, das grandes zonas geopolíticas, são intimamente correlacionadas a políticas de gestão do saber”, entendemos que o conhecimento e a constante geração de competências são as principais fontes de riquezas das empresas, nações e indivíduos.

Warschauer afirma que

Se o acesso à tecnologia de informação e comunicação (TICs) é decisivo para a inclusão social na era da informação, o que o acarreta? Os dois modelos de acesso mais comuns às novas tecnologias são os baseados em equipamentos e conectividade. A insuficiência desses dois modelos forçamos a considerar um terceiro modelo, com base no letramento (WARSCHAUER, 2006, p.55).

Percebe-se que o letramento digital dos sujeitos interessa muito pouco aos governos, pois o foco está mesmo na informática e não nos sujeitos. Nas pesquisas alavancadas pela Ciência da Informação a relação implícita homem-máquina não é o bastante para dizer se a inclusão digital e social do cidadão foi efetivada. O campo de inclusão é bem mais amplo que esta relação.

Assim o processo de inclusão digital segundo Sirihal Duarte (2007), necessita da “alfabetização digital, do letramento digital e da competência ou cultura informacional (SIRIHAL DUARTE, 2007, p. 110)”. É importante abordar primeiramente suas definições, já que ainda que possuam significados muito próximos, não são considerados sinônimos.

Buzato (2003) comenta que “as pessoas alfabetizadas não são necessariamente “letradas”, pois apesar de saberem ler e escrever muitas pessoas não conseguem, construir uma argumentação”, interpretar e analisar. Para o autor o letramento é a competência que vai além da aprendizagem de um código lingüístico, que possibilita a construção de sentido e de conhecimento.

Almeida (2005) conceitua o letramento digital como

[...] o domínio e uso da tecnologia de informação e comunicação para favorecer ao cidadão a produção crítica do conhecimento, com competência para o exercício da cidadania e para inserir-se criticamente no mundo digital, tal como um leitor ativo, produtor e emissor dessa informação (ALMEIDA, 2005, p.174).

Lévy (1999) define letramento digital como

[...] um conjunto de técnicas materiais e intelectuais, de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço, como sendo um novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores (LEVY, 1999, p.17).

Por conseqüente, o letramento digital favorece de certa forma a inclusão crítico-social e o desenvolvimento da proficiência tecnológica. Mas este só será efetivo, quando as pessoas alfabetizadas forem capazes de saber como se organiza, se encontra e interpretar a informação para construir conteúdo, e assim desenvolver uma cultura informacional.

Por outro lado segundo Buzato (2003) acredita que a alfabetização está relacionada somente à codificação e à decodificação da escrita. Por ser a alfabetização a simples habilitação básica para o uso das TICs. Porém, Silva (2002) relaciona a alfabetização com construção social e, portanto, alfabetização tecnológica seria a capacitação para utilização inteligente e crítica da tecnologia a fim de saber quando e por quê utilizá-la e exercer a cidadania.

Da mesma forma o termo competência ou cultura informacional traz a relação entre as habilidades ligadas ao uso da informação com responsabilidade social e cidadania (CAMPELLO, 2003).

As pessoas com competência o cultura informacional

[...] sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION³³ apud DUDZIAK, 2003, p. 26).

A inclusão da competência informacional no processo de formação requer de mudanças que só podem ser implementadas a partir de políticas amplas de informação e educação integradas e focadas num objetivo comum, o que Dudziak (2003) chamou de estabelecimento de uma “cultura da informação”.

Mas no processo de democratização, deve-se avaliar cuidadosamente se os conceitos referem-se à informação ou à informática, pois

[...] o grande e comum equívoco concentra-se em tratar a inclusão digital como democratização apenas da informática, e não da informação. O que tem potencial transformador não é a informática, mas a informação” (ALBUQUERQUE, 2005, p.47).

O potencial transformador da informação depende do grau de letramento do usuário, onde apenas os acessos ao equipamento e a Internet não resolvem, conforme diz Warschauer (2006).

Portanto, é necessário disseminar o acesso à tecnologia e desenvolver competências ou habilidades informacionais por meio da capacitação planejada e localizada que permita ao indivíduo um maior crescimento competitivo e de participação dentro da sociedade da informação. Conforme explica Takahashi (2000, p. 45):

Educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias de informação e de comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhe permitam ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em usos simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas.

³³ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **American Library Association Presidential Committee on Informatin Literacy Reports.** 1989.

Para Ramos (2001)

A rápida evolução das tecnologias da informação e da comunicação – TICs e suas implicações na educação trazem novas exigências à formação do sujeito social. A constante atualização dos conhecimentos humanos e das novas tecnologias se faz necessária para qualquer um. As implicações das TICs em termos de metodologias de ensino são tão profundas que podem mudar por completo o atual modelo de escola e de organização curricular. Assim, qualquer sujeito necessita não só de se atualizar continuamente em seus conhecimentos específicos, mas também nas tecnologias para poder utilizá-las sempre que elas representem vantagens significativas (RAMOS, 2001, p. 20).

Nesse contexto, a educação torna-se o meio de continuidade e de capacitação onde “as pessoas têm que aprender” não apenas a falar umas com as outras, mas também “a reconhecer e a incorporar as diferentes visões de mundo que estão por trás de suas palavras.” O sujeito ao se preparar para viver num mundo de incertezas e de situações inesperadas, “deve adquirir competências e habilidades, para lidar com novas situações encontradas em seu dia-a-dia” (RAMOS, 2001, p. 20).

Desta necessidade de capacitação pela educação é que nasce o conceito de competência ou cultura informacional que é a incorporação de habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento (MIRANDA, 2004). São competências que perpassam processos de negócio, processos gerenciais e processos técnicos diversos, bem como diferentes partes de uma mesma organização. Como lembra Zarifian (2003, p. 120), “[...] transmitir uma informação não é um ato simples e anódino; supõe dar atenção às condições que devem ser reunidas e necessita, então, de uma verdadeira competência”.

As competências para solução de problemas, conforme Fandt³⁴ (1994 *apud* WOOD JÚNIOR, 1999) são as capacidades de percepção, planejamento, organização e tomada de decisões. Nessas competências, incluem-se a seleção de informações e o domínio de metodologias e de ferramentas adequadas para tratamento das dessas informações com vistas a gerar resultados apropriados com eficácia e eficiência.

³⁴ Fandt, Patricia M. **Management Skills: Practice and Experience**. Paperback, 1994

Bruce (1998) entende a cultura informacional como um fenômeno de experiências que vai além do acesso informacional, enquadrando-se em sete categorias de definição:

- a) como a habilidade de utilização da tecnologia para a recuperação da informação e comunicação;
- b) como a habilidade de encontrar as informações nas fontes, podendo esta se encontrar numa variedade de meios incluindo eletrônico e conhecimento informal;
- c) visa como executar o processo, isto é, a habilidade de confrontar problemas e saber encontrar e usar a informação necessária para resolvê-los;
- d) controle e armazenamento da informação, isto é, sobre armazenar a informação, geralmente original, de uma forma que assegure a recuperação fácil podendo ser manipulada quando desejada;
- e) capacidade de desenvolver uma base pessoal de conhecimento em temas que não se conhecia anteriormente. Envolve o uso de estratégias combinadas com reflexão e pensamento crítico, pela adoção de perspectivas pessoais;
- f) como a capacidade de trabalhar com conhecimentos e perspectivas pessoais para obter novos conhecimentos de forma criativa;
- g) envolve como usar a informação com sabedoria e inteligência para benefício próprio. Depende, portanto, da própria experiência, das atitudes, das crenças e dos valores pessoais.

A partir desses conceitos e dos diversos comentários dos autores sobre competência ou cultura informacional e sua estreita relação com inclusão social acrescentamos o conceito de *infoinclusão* mencionado por Kerr Pinheiro (2007, p. 14)

“é a capacidade de acessar, buscar, avaliar, usar e recriar a informação com responsabilidade social apropriando-se dos processos e conteúdos disponibilizados através, ou não, das tecnologias de informação”.

A competência ou cultura informacional parte do termo inglês *information literacy* que é um conceito usado inicialmente nos Estados Unidos para designar habilidades ligadas ao uso e a aplicabilidade da informação eletrônica. Foi assimilado pela classe bibliotecária americana, e atualmente se insere de forma ativa no discurso dos bibliotecários de outros países (BRUCE, 1998; BUNDY, 2001), aparecendo como tema de inúmeras publicações institucionais e constituindo a base de políticas de ação pedagógica de vários sistemas de bibliotecas escolares. Mas é preciso esclarecer o significado de cultura informacional, que além de dominar as novas tecnologias como é defendido pelos governos, corresponde à aquisição de capacidades informacionais. Porém a cultura de informação como comenta Bruce (1997) vai além do conceito anterior, já que não se refere somente à capacidade de usar infra-estruturas, mas à capacidade de refletir sobre a informação como meio de poder e integração social. Ou seja, corresponde ao desenvolvimento “das capacidades intelectuais de apropriação, e às competências inclusas nos usos” por se inserir na vida diária das pessoas. (KERR PINHEIRO, COUZINET, THIESEN, 2008). E é a partir da apropriação da informação que será possível definir uma política de longo prazo que gere sentido e competências informacionais dentro da idealizada sociedade do aprendiz.

No Brasil, o termo está em fase de construção e entendimento. Foi mencionado pela primeira vez por Caregnato (2000, p. 50), que o traduziu como “alfabetização informacional” em que menciona a necessidade de educação de usuários e a importância de que bibliotecas universitárias se preparem para oferecer novas possibilidades de desenvolver nos alunos habilidades informacionais no ambiente digital. Outro autor como Hatschbach³⁵ (2002 *apud* DUDZIAK, 2003), também enfoca a *information literacy* no contexto digital, utilizando o termo “competência ou cultura informacional”. Portanto, a competência ou cultura informacional abrange as habilidades e as capacidades para reconhecer as necessidades informacionais, a fim de localizar, avaliar e criar informação dentro de contextos sociais que insira ao indivíduo e permita que ele reflita sobre o conteúdo para dar apoio ao desenvolvimento econômico, social e político. (CAMPELLO, 2003)

³⁵ HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital**. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal do Rio de Janeiro/IBICT, Rio de Janeiro, 2002.

Deste modo, é importante que dentro das políticas de democratização digital seja incluído este processo de desenvolvimento de competências e habilidades reflexivas, competitivas e inovadoras.

Ao termino de nossa construção teórica partiremos para o estudo empírico desta dissertação observando na prática a aplicação da teoria.

5. ESTUDO COMPARADO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DA COLÔMBIA E DO BRASIL

O objetivo principal desta dissertação é comparar as políticas governamentais de inclusão digital, a partir de duas experiências de inserção através do uso das TICs, exercidas pelos governos da Colômbia e do Brasil. A primeira delas diz respeito ao programa *Compartel*, com características de democratização telefônica e digital em zonas carentes e rurais da Colômbia e no Brasil; e a segunda ao projeto Casa Brasil, com finalidades similares de inserção digital, social e cultural por meio da criação de espaços comunitários como telecentros e centros de telefonia em zonas carentes.

Desse modo, esta investigação pretendeu desenvolver uma pesquisa de natureza comparativa e descritiva para que fossem identificadas as características dos programas a fim de estabelecer as relações entre as categorias de análises propostas para cada objetivo. A pesquisa comparativa, segundo Ragin (1994), corresponde a um tipo de pesquisa qualitativa que trabalha a investigação da diversidade a partir de um número moderado de casos de forma mais aprofundada, mas com um número menor de variáveis.

Portanto, a abordagem da pesquisa é de caráter qualitativo devido a seu atributo descritivo, comparativo e interpretativo, que procura ampliar, de uma forma mais participativa, a compreensão sobre os objetos de estudo que serão posteriormente comparados. Laille e Dionne (1999) comentam que uma pesquisa qualitativa não pode apontar a revelação de uma relação de causa e efeito. Mas

continua sempre possível e útil para o pesquisador atentar para os diversos fatores ligados a um problema para compreender-lhes o jogo e, uma vez adquirido essa compreensão, tornar conhecida essa relação (LAILLE e DIONNE, 1999, p.148).

Tanto Minayo (2005) quanto Laille e Dionne (1999) destacam também que a pesquisa em ciências sociais é essencialmente qualitativa devido a sua característica dinâmica e de mudança que insere o pesquisador como ator da investigação.

[...] em ciências humanas, os fatos dificilmente podem ser considerados como coisas, uma vez que os objetos de estudo pensam, agem e reagem, que são atores podendo orientar a situação de diversas maneiras, é igualmente o caso do pesquisados: ele também é um ator agindo e exercendo sua influencia (LAVILLE e DIONNE, 1999, p. 33).

Dentro das técnicas de pesquisa qualitativa, utilizadas nas ciências sociais para estudar o objeto ou objetos sociais, destacam-se as pesquisas bibliográficas, de observação participativa ou não, a entrevista e o estudo de caso³⁶, seja múltiplo ou unitário. Desse modo, sabendo das possibilidades e obstáculos das pesquisas qualitativas no que se refere ao controle da subjetividade, esta investigação tratou de compreender a natureza do objeto de estudo, sua complexidade e sua influência, por meio de uma pesquisa comparativa de dois casos de estudo. Laville, Dionne (1999) afirmam que a pesquisa comparativa corresponde a um estudo no qual se correlacionam dois casos para estabelecer relações entre seus estados ou valores em que se constatem eventuais diferenças.

Utilizando as técnicas da pesquisa qualitativa, e em correlação aos objetivos específicos estabelecidos para a dissertação, determinamos categorias de análise a fim de comparar os programas governamentais de inclusão digital na Colômbia e no Brasil.

Como primeira categoria, analisou-se o *planejamento das políticas de inclusão digital* em que se questionou, por meio de entrevistas ou leituras, os textos dos programas, sua origem, o número e o porquê da participação dos atores, além da razão de seu surgimento e sua necessidade como programa. Na segunda categoria, comparamos os *objetivos e as metas delineadas pelos programas* por meio de uma descrição detalhada das diretrizes, metas e objetivos estabelecidos nos estatutos de cada programa, e ainda as percepções atuais e futuras dos representantes entrevistados de cada programa governamental frente aos objetivos propostos à democratização de acesso. A *relação de indicadores estabelecidos e sua proximidade com indicadores sociais* correspondeu à terceira categoria de análise da pesquisa, em que, por meio das entrevistas semi-estruturadas aos gestores dos programas e da busca em documentos e relatórios, foram descritos os indicadores estabelecidos por cada programa, a fim de determinar a possibilidade de

³⁶ A técnica de estudo de caso na pesquisa qualitativa corresponde a uma “estratégia de pesquisa com dados existentes através da qual o pesquisador se concentra sobre um caso, geralmente escolhido por seu caráter considerado típico, a fim de investigar-lo com profundidade” (LAVILLE e DIONNE, 1999, p. 333).

correlação com os indicadores sociais, ou simplesmente, verificar se correspondem a indicadores tradicionais nos quais somente se mede o número de acesso, computadores, centros de democratização digital, capacitadores, usuários, entre outros. Como última categoria, avaliamos os *telecentros como centros de democratização digital*. Nosso primeiro objetivo era uma observação não participativa. Porém, o tempo, tanto em *Guasca* como em Ceilândia, com apenas dois dias de visita, foi muito curto para o emprego do método. Assim, optamos por entrevistar seus coordenadores, o que não havia sido previsto no início do projeto desta pesquisa.

Com a finalidade de descrever com bases teóricas o nosso objeto de pesquisa, foi realizado, inicialmente, um levantamento bibliográfico sobre diversos conceitos específicos da área, como sociedade da informação, política de informação (definições e indicadores sociais) e inclusão digital (telecentros e competência ou cultura informacional). Da mesma forma, a partir do levantamento de dados dos textos sobre os programas de inclusão na Colômbia e no Brasil, foi possível contextualizar nosso referencial teórico escolhido que, relacionado aos dados empíricos, permitiu responder ao problema e às nossas três primeiras categorias de análise.

Documentou-se a informação por meio de uma coleta de dados que incluiu entrevistas pessoais aos diretores e gestores envolvidos no desenvolvimento e uso dos programas de inclusão digital, para a comparação dos projetos governamentais de democratização de acesso da Colômbia e do Brasil. Na Colômbia, as entrevistas foram realizadas durante os meses de janeiro e fevereiro de 2008 e delas participaram: o diretor de controle e prospecção do programa *Compartel*, Luis Fernando Lozano; a assessora da área de parcerias institucionais e de apropriação da área do programa *Compartel*, Diana Lorena Lindarte; a supervisora do programa telecentros de *Compartel*, no momento da pesquisa Clara Inés Angarita; e o coordenador do *Telecentro de Guasca*, Ismael Beltrán Casas. No Brasil, as entrevistas se realizaram durante o período de maio e junho de 2008, com o secretário executivo do Casa Brasil, Edgard Leonardo Piccino; a coordenadora de avaliação do Casa Brasil, Maria Fátima Ramos Brandão; o coordenador do programa de inclusão social na UnB, professor Marco Aurélio Carvalho; e o coordenador da unidade do Casa Brasil da UnB, Eliseu Amaro Pessanha.

Das questões analisadas nas entrevistas, destacamos: quais as diretrizes do programa, os objetivos, como são administrados, de onde vêm os recursos, quais são os parceiros, a quem se destina o projeto, como funciona, a metodologia utilizada, a infra-estrutura empregada, a presença e a tipologia dos indicadores estabelecidos.

Para cumprir este objetivo, optou-se pelo uso da técnica de entrevistas semi-estruturadas, em que de acordo com Laville e Dionne (1999),

Os temas são especificados e as perguntas (abertas) preparadas previamente. Mas toda liberdade é mantida, no que concerne à retomada de algumas questões, à ordem na qual as perguntas são feitas e ao acréscimo de outras improvisadas (LAVILLE e DIONNE, 1999, p. 188).

Finalmente, foi feita a transcrição e a categorização das entrevistas a fim de descrever e analisar com mais profundidade as ações e as metodologias implementadas nos programas de democratização digital, usando as teorias levantadas no marco teórico com o objetivo de contextualizar os casos estudados e, assim, dar resposta ao problema.

Frente a isso, elaborou-se um quadro de análise em que se reuniram alguns fatores mencionados por diversos autores no referencial teórico, fossem similares ou diferentes, frente às políticas de inclusão digital e aos telecentros, com o objetivo de correlacioná-los com as categorias de análise estabelecidas anteriormente. Contudo, é importante entender o contexto temporal³⁷, histórico e cultural em que cada programa de democratização digital está inserido, a fim de se atingir uma completa análise social de resultados, real e controlada.

5.1 DESCRIÇÃO DOS PROGRAMAS DE DEMOCRATIZAÇÃO DIGITAL

Com a intenção de compreender em que medida as políticas governamentais de inclusão digital constituem um fator de mudança e transformação de uma sociedade específica por meio da inserção e do uso das TICs, foi realizada uma

³⁷ Minayo comenta que “qualquer intervenção ou avaliação social precisa ser entendida dentro do seu nível de especificidade quanto às mudanças a que se propõe, mas também deve levar em conta os contextos ampliados de organização do sistema social, cultural e do universo de valores, de determinado momento histórico” (MINAYO, 2005, p.69).

pesquisa comparativa na qual duas experiências nacionais de democratização de acesso foram descritas e analisadas. Na Colômbia, *Compartel*, da Presidência da República, e no Brasil, Casa Brasil, do Governo Federal. Esses programas serão descritos e analisados segundo as categorias de análise expostas anteriormente, levando-se em conta que as duas primeiras se correlacionam e se integram, porém, separando-se a categoria de indicadores e de telecentros em tópicos à parte.

5.1.1 Colômbia- Programa *Compartel*: história e planejamento³⁸

De acordo com os contornos estabelecidos no Plano Nacional de Desenvolvimento da Colômbia 1998-2002, denominado “*Cambio para Construir la Paz*”, é criado o programa governamental de democratização das TICs, *Compartel*, que através da *Agenda de Conectividad*³⁹ procura disseminar o uso das TICs com o objetivo de aumentar a competitividade do setor produtivo, modernizar as instituições públicas e do governo e socializar o acesso à informação.

O *Compartel*, que significa compartilhar telecomunicações, é um programa de telecomunicações sociais criado pelo Ministério de Comunicações da Colômbia, cujo objetivo é permitir que regiões rurais e carentes se favoreçam com os serviços das tecnologias de informação, como a telefonia rural e a Internet. O Ministério executa a política social através do programa *Compartel*, que é financiada pelo Fundo de Comunicações, segundo o estabelecido na lei 142 de 1994⁴⁰, modificada pelo decreto 2324 de 2000, que institui a função de “*financiar planos e programas de orçamento destinados à instalação, operação ou manutenção de projetos de telecomunicações sociais para a expansão das TICs*”.

De acordo com o plano anterior, implantado em entre 1998 e o 2002, e mediante os documentos CONPES 3032 de 1999; 3072 de 2000; e 3171 do ano 2002, determina-se como política governamental de longo prazo a *Agenda de Conectividad*, que procura gerar ações orientadas para promover o crescimento sócio-econômico do país mediante a massificação das TICs dentro do marco da

³⁸ No anexo 4 se encontram os textos originais em língua castelhana das citações do tópico sobre o programa *Compartel*.

³⁹ Mencionado anteriormente no Capítulo 2, p.37.

⁴⁰ Lei 142 de 1994, número 1, artigo 24 do decreto 1130 de 1999.

Agenda de Conectividad se estabelece o programa *Compartel*, como executor das políticas de curto prazo de telecomunicações sociais da Colômbia.

O programa de telecentros se coloca em cumprimento da política governamental “*Agenda Nacional de Conectividad*” (Conpes 3072), como parte do Plano Nacional de Serviço Universal orientado a promover o acesso aos serviços de telecomunicações, telefonia e Internet, mediante o estabelecimento de soluções comunitárias (MINISTÉRIO DE COMUNICAÇÕES: Edital de Condições- Licitação Pública Conjunta N. 001 de 2002).

Da mesma forma, o diretor de controle e prospecção do programa *Compartel*, Luis Fernando Lozano, afirma, em depoimento dado para a nossa pesquisa, em fevereiro de 2008, que:

O programa de telecentros de *Compartel* foi criado com o objetivo de integrar o Plano Nacional de Serviço Universal do Governo. Uma política governamental chamada *Agenda de Conectividad* que tem como objetivo dar acesso às novas tecnologias de informação para regiões carentes e as regiões rurais do país.

Inicialmente, o programa *Compartel*⁴¹ do governo da Colômbia é criado em 1999 devido à necessidade de se promover o serviço de telefonia rural, essencialmente através da provisão de telefones comunitários em todas as localidades que não tinham acesso ao serviço básico. Mas, somente no ano 2002 foram especificados os delineamentos da política de telecomunicações sociais 2002-2003, presentes no documento de CONPES 3171, em 23 maio de 2002, com o objetivo de dar continuidade ao programa de Telefonia Social 1999-2000 e adicionar o uso das TICs dentro de sua estrutura.

Da mesma forma, o diretor de Controle e Prospecção de *Compartel* comenta a origem e o processo do programa:

Compartel inicialmente nasce como seqüência ao programa de telefonia social. E é dessa necessidade de vincular os colombianos com as novas tecnologias de comunicação e informação que o programa é recebido com êxito. Porém, sua ênfase foi relacionada inicialmente à infra-estrutura, mas observando a necessidade de procurar um novo caminho, o do conteúdo, em que a gente se apropria do uso e melhora sua qualidade de vida, se procuram novas direções.

⁴¹ Documento CONPES 3032 de 1999.

Do mesmo modo, Diana Lorena Lindarte, assessora de convênios institucionais e apropriação da área de *Compartel* comenta:

A idéia surgiu inicialmente como projeto de infra-estrutura, objetivo que foi atingido. Porém, se percebeu que com isso não se garantia as necessidades das localidades. Por isso, os eixos são transformados, procurando não só a infra-estrutura e o acesso, mas o conteúdo e seu uso.

Segundo o documento de CONPES 3171, os princípios gerais que devem motivar o desenvolvimento da política se sustentam em três elementos: a) acessibilidade: o serviço deve estar presente onde e quando se precise; b) não à discriminação: todo usuário deve receber um trato igual frente ao preço, serviço e qualidade; c) acessibilidade: preços acessíveis para a maioria da população. Além disso, o documento também acrescenta a necessidade de fomento em capacitação de conteúdo e a atuação em conjunto com outras entidades governamentais a fim de desenvolver programas sociais que utilizem as TICs.

Incentivar a demanda mediante a capacitação em temas relacionados às TICs e às possíveis aplicações. [...] Por outro lado, se deverá propender para que, em conjunto com outras entidades envolvidas, se desenvolvam principalmente programas governamentais para a saúde, a educação e a cultura, que utilizem a tecnologia e a infra-estrutura de telecomunicações (CONPES 3171, 2002, p. 15).

Posteriormente, depois de desenvolver diferentes projetos de telefonia e de Internet, em 29 de janeiro de 2007, através do CONPES 3457, o governo colombiano determina os contornos da política para formular o programa *Compartel* de Telecomunicações Sociais, baseado nas experiências adquiridas e nas mudanças do setor através do tempo, com o objetivo de aumentar a flexibilidade e a competitividade.

No documento CONPES 3457, de 2007, é definido que:

[...] Como complemento ao avanço alcançado na provisão de infra-estrutura de acesso universal às TICs, os projetos do programa *Compartel* outorgam uma maior relevância ao fomento do uso e da apropriação da infra-estrutura por parte de população beneficiada. De forma complementar, se promoverá uma maior participação das regiões na estruturação, no financiamento, na seqüência e no aproveitamento dos projetos; e se fomentará a incorporação das TICs nas atividades cotidianas de produção, provisão de serviços e comércio (CONPES 3457, 2007, p. 20).

Tudo isso a fim de que as comunidades reconheçam e aproveitem os benefícios das TICs, segundo suas necessidades e seus interesses, no desenvolvimento das atividades econômicas, sociais e culturais.

Esta estratégia incluirá ações para a promoção da participação das regiões e das comunidades beneficiadas. O programa *Compartel* procurará vincular aos estados colombianos na geração de conteúdos locais, e no desenvolvimento de sites de serviços cidadãos, incluindo iniciativas de capacitação e de mecanismos de medição, através de indicadores quantitativos (CONPES 3457, 2007, p. 26).

Segundo os eixos da política de telecomunicações⁴², o programa *Compartel* tem desenvolvido cinco linhas: telefonia rural comunitária; telecentros; conectividade em banda larga para as instituições públicas; ampliação e reposição de redes; e ampliação de redes de banda larga com ênfases no setor de pequenas e médias empresas, com um orçamento aproximado de 422 milhões de dólares. Apesar de nossa pesquisa observar os telecentros, pode-se perceber a interligação dos diferentes eixos mencionados.

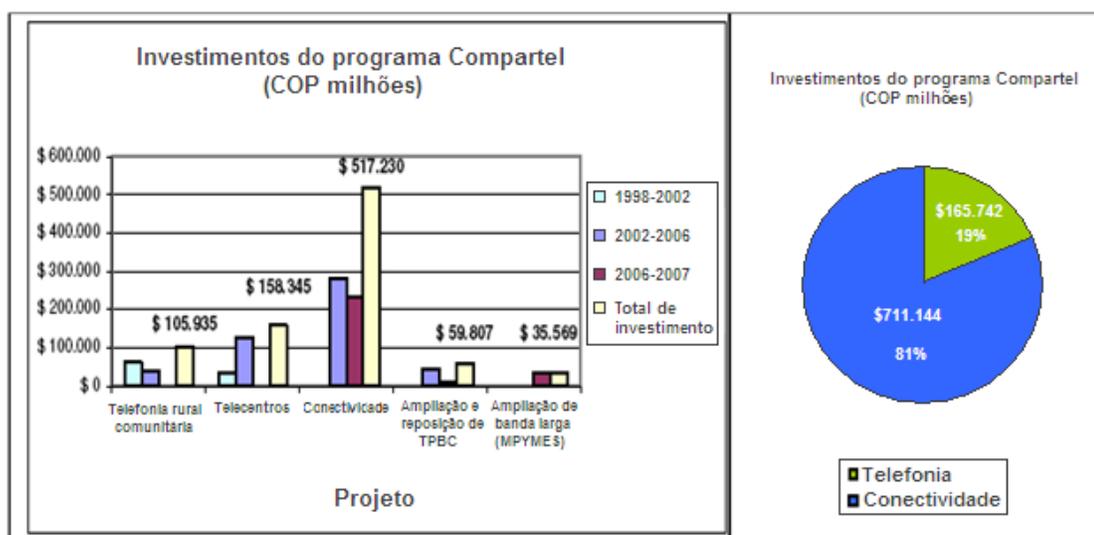


Gráfico 5 - Orçamento do programa *Compartel* 1999-2007⁴³

Fonte: Compartel

Com o objetivo de dar continuidade ao Plano Nacional de Desenvolvimento da Colômbia (1998-2002), mencionado anteriormente, o governo colombiano

⁴² CONPES 3032 e 3457.

⁴³ COP corresponde ao signo representativo do peso colombiano (moeda da Colômbia).

elaborou, através do documento “*Visão Colômbia II Centenário: 2019*”, uma proposta de continuidade para a inserção do país na sociedade da informação. No documento propõem-se quatro objetivos e dezenove estratégias com suas metas e ações correspondentes. Os contornos orientados ao desenvolvimento das TICs foram integrados a essa visão, principalmente nas estratégias de “gerar uma infra-estrutura adequada para o desenvolvimento” e “avançar para uma sociedade informada”. Dentro delas, foram incorporadas as metas relacionadas com a obtenção de níveis apropriados de serviço e o acesso universal às telecomunicações e ao desenvolvimento de capacidades da população através da geração de conteúdo.

Segundo as metas propostas, o programa *Compartel* para o ano 2008 apresenta os seguintes resultados: na linha de telefonia rural comunitária foram colocados 10.045 pontos que beneficiam 100% das localidades rurais planejadas⁴⁴. Já na linha de telecentros, foram instalados um total de 1.490⁴⁵ postos que prestam serviços de telefonia e Internet em todos os municípios do país. Adicionalmente, através de diversas estratégias, foram instalados 140 telecentros em instituições educativas e mais 40 por ampliação e reposição. Assim, têm-se beneficiado a mais de cinco mil pessoas, concluindo a última fase de implantação das três propostas pelo programa.

5.1.1.1 Estrutura e composição do programa *Compartel*

Ao final da década dos anos 1990, a infra-estrutura de telecomunicações na Colômbia se concentrava nas zonas urbanas das grandes cidades. Como consequência, as pequenas localidades e o setor rural se encontravam fora do alcance dos programas de expansão das operadoras tradicionais de telecomunicações. Para minimizar essas desigualdades e reduzir o *gap* existente entre as zonas urbanas e rurais, o programa *Compartel* desenvolve projetos observando a topografia⁴⁶ e a extensão do país.

⁴⁴ Segundo as estatísticas da Fase I (6.745) e da Fase II (3.300) do programa *Compartel*.

⁴⁵ Segundo as estatísticas da Fase I (670), da Fase II (270) e da Fase III (550) do programa *Compartel*.

⁴⁶ Ainda que a Colômbia esteja na zona equatorial, o sistema montanhoso dos Andes proporciona uma variedade topográfica desde selvas úmidas, planícies tropicais, *páramos* e neves perpétuas.

Dos 45 milhões de habitantes colombianos, 70% residem nas cabeceiras municipais⁴⁷ e ainda para chegar ao restante dos setores rurais, *Compartel* foi desenhado como uma solução para facilitar o acesso eqüitativo às TICs. Foram priorizadas as regiões rurais que não possuíam infra-estrutura e as regiões carentes urbanas, que mesmo que possuíssem infra-estrutura foram consideradas como em situação de precariedade e infra-estrutura insuficiente. Dos serviços que o programa *Compartel* disponibiliza como telefonia rural comunitária, Internet social e conectividade em banda larga, selecionamos para esta pesquisa o serviço de Internet social a fim de estudar sua estrutura, sua composição e possíveis mudanças.

O programa *Compartel- Internet Social*, como foi mencionado anteriormente, se enquadra também no marco da política governamental da *Agenda de Conectividad*, com o objetivo de promover o acesso à Internet e desenvolver a infra-estrutura necessária para facilitar a assimilação e a difusão de serviços provenientes da Internet na Colômbia. O objetivo foi alcançado mediante a instalação de telecentros em todas as cabeceiras municipais e nos centros com mais de 1.700 habitantes que tinham ainda necessidades identificadas de telefonia, e igual prestação de serviço de acesso à Internet a 40 cidades com mais de 30.000 habitantes.

Cada telecentro, segundo o número de habitantes, conta com de um a 12 computadores com acesso à Internet, uma *webcam*, de um a seis pontos telefônicos, um fax, um *scanêr*, uma impressora, um televisor, um vídeo-cassete. Além disso, há uma sala de capacitação para 20 pessoas dirigida à introdução de noções básicas de uso de computadores e periféricos (fax, *scanêr*, câmara *web*), e à indução para o uso de ferramentas computacionais (planilhas, editor de texto, etc.), assim como ao uso de *e-mail* e Internet.

O programa *Compartel-Internet Social*, por ser um programa associado ao setor privado, tem desenvolvido suas três fases com operadoras diferentes (Fase I: Gilat Colômbia; Fase II: Rey Moreno S.A e Telefónica Data Colômbia S.A; e para a

Portanto, as variações climáticas se regulam de acordo as altitudes e a temperatura atinge aproximadamente 6C° a cada 1000 metros de altitude. Ao nível do mar, a temperatura é, em média, de 30 C°.

⁴⁷ A divisão política colombiana define um total de 32 estados e 1.097 municípios. Os estados se compõem de municípios. Denomina-se cabeceira municipal à zona urbana de cada município que possua prefeitura.

Fase III: Gilat Networks Colômbia S.A. E.S.P). A primeira fase foi direcionada ao estabelecimento de 670 telecentros nas cabeceiras municipais com menos de oito mil habitantes. A segunda fase foi direcionada à montagem de 270 telecentros em grandes municípios com uma população superior aos 10 mil habitantes. De maneira opcional, na Fase II a operadora contratada tem a responsabilidade de instalar, operar e manter 40 acessos locais para permitir o acesso telefônico e a Internet.

Para a Fase II, a licitação pública N. 003 de 2000 estabeleceu como objetivos:

a) promover o uso da Internet através de 270 telecentros para a população de escassos recursos, em 261 cabeceiras municipais com população superior a 10 mil habitantes, incluindo capitais estatais; b) ampliar a infraestrutura para a prestação de serviço de acesso local ligado à Internet em 40 capitais estatais e cidades de mais de 40 mil habitantes que não tenham o serviço, por um período de seis anos (A empresa contratada para a Fase II foi Rey Moreno S.A., mas na atualidade o projeto é executado pela Telefônica Data Colômbia S.A).

Já a terceira fase está direcionada à montagem de 550 telecentros nas cabeceiras municipais e centros de mais de 1.700 habitantes, que foram contempladas nas fases anteriores do programa. Dessa forma, o programa *Compartel* consegue atingir seu objetivo de cobrir o 100% das cabeceiras municipais e 294 centros com mais de 1.700 habitantes, beneficiando, assim, segundo estatísticas do mesmo programa, cerca de cinco milhões de colombianos nas zonas rurais e urbanas de baixa inclusão.

Tabela 4 - Estatísticas das fases do programa *Compartel* 2007

FASE	Pessoas beneficiadas	Telecentros instalados	Computadores instalados⁴⁸	Telefones instalados
FASE I	2.500.000	670	670	6745
FASE II	900.000	270	1.830	3300
FASE III	1.800.000	550	4.400	
Total	5.200.000	1.490	6.900	10.045

Fonte: Programa Compartel

⁴⁸ Cada telecentro da primeira fase, segundo o programa *Compartel*, conta com apenas um computador instalado.

Segundo os indicadores quantitativos levantados pelo programa *Compartel*, a cobertura no país até o ano 2007 alcançou os objetivos propostos em cada fase. Observe-se o gráfico 6:

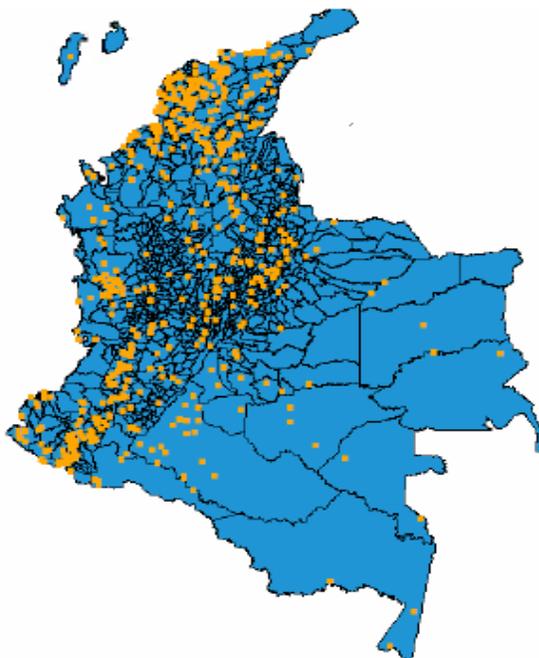


Gráfico 6 - Cobertura do programa *Compartel-Internet Social* 2007

Fonte: Programa Compartel

Nota: Os pontos de cor laranja correspondem ao número de telecentros instalados no país. Todos de acordo com as necessidades e as especificações de cada localidade.

O Ministério das Comunicações da Colômbia define, por meio de um edital, os critérios técnicos de demanda e cobertura por meio de licitações públicas para a seleção de operadores experientes na área⁴⁹. Em seguida, o governo nacional assina recursos de fomento mediante um contrato de licitação, para assim apoiar os planos de negócio dos operadores por um tempo médio aproximado de seis ou dez anos. Para isso, os operadores devem realizar uma análise específica da localidade, em que a fiscalização cidadã⁵⁰ exerce vigilância social constante desde o momento

⁴⁹ Podem participar operadores públicos, privados ou estrangeiros.

⁵⁰ A fiscalização cidadã corresponde na Colômbia às “*veedurías ciudadãs*”, grupos de pessoas organizadas e legitimadas pelo Estado para efetuar a vigilância social sobre os recursos e as ações realizadas pelos operadores dos telecentros do programa *Compartel*, além de poder fazer recomendações escritas e oportunas ante as entidades e órgãos governamentais. Tal informação se encontra no Inciso terceiro do artigo 66 da Lei 80 de 1993, artigo 9 do Decreto 2170 de 2002, artigo 1 da Diretiva Presidencial No. 12 de 2002 e da Lei 850 de 2003.

do ganho da licitação até a finalização do projeto, além de dar recomendações e informações sobre os acompanhamentos aos organismos de controle do Estado⁵¹. Os operadores serão responsáveis pela manutenção, tecnologia e operação.

Da mesma forma, é concedida pelo governo colombiano à entidade chamada de “*Interventoria*” a responsabilidade de vigilância, inspeção, controle, e recomendação dos aspectos técnicos, financeiros, legais e sociais que, mensal e semestralmente, avalia os operadores, suas obrigações, o impacto na comunidade e os resultados obtidos através dos indicadores estabelecidos inicialmente no edital de condições.⁵²

Realmente o *Pliego* ou edital de condições condensa especificações gerais que caracterizam os telecentros, porém suas especificações de acordo com as necessidades surgem durante a implementação. Por isso, cada telecentro se caracteriza por competências diferentes de acordo com as características e as habilidades do município atendido. Essas necessidades são avaliadas inicialmente pelo governo nacional e depois, mensalmente pela *Interventoria*, que representa a comunidade (Comentário de Diana Lorena Lindarte, assessora da área de convênios institucionais e apropriação da área de Compartel).

Em 2008, nove operadoras estão prestando os serviços de telefonia e Internet, implementando projetos de telefonia rural comunitária, serviço de Internet de banda larga para instituições públicas, Internet social e o projeto de ampliação e reposição de linhas telefônicas. O financiamento é concedido através de recursos do Fundo das Comunicações, que têm sido destinados para a execução da política social colombiana.

⁵¹ Inciso terceiro do artigo 66 da Lei 80 de 1993, com o artigo 9 do Decreto 2170 de 1002 e o artigo 1 da Diretiva Presidencial No. 12 de 1002.

⁵² A *Interventoria* se encarrega de vigiar, controlar e inspecionar os seguintes aspectos:

- a) **Técnicos:** seguimentos à execução dos contratos dos aportes, verificação do cumprimento de aspectos de qualidade e níveis de serviço, além de obrigações contratuais sobre a prestação e manutenção dos serviços de telecomunicações.
- b) **Financeiros:** relacionados à autorização e ao controle na utilização dos recursos do aporte contidos no patrimônio autônomo, por parte das operadoras nas etapas de prestação de serviço, operação e manutenção do projeto respectivo.
- c) **Legais:** cumprimento das obrigações e compromissos adquiridos pela operadora dentro do contrato jurídico, como implementação, manutenção e infra-estrutura.
- d) **Sociais:** cumprimento das obrigações e compromissos adquiridos pela operadora nos convênios de apropriação, firmados entre o programa *Compartel* e outras entidades para o uso da infra-estrutura instalada no marco do programa *Compartel-Internet Social*, o seguimento e a medição dos indicadores de estúdio de impacto social e econômico adiantado pelo programa *Compartel*.

5.1.1.2 Estratégia e metas do programa *Compartel*

O programa *Compartel*, por ser o único programa de grande cobertura existente, desde seu início é de grande importância para o país como instrumento para se obter o acesso universal às TICs e à conectividade de muitas instituições públicas. Parte da sua experiência e êxito tem levado o programa a pensar em redefinir seu objetivo exclusivo de acesso e infra-estrutura de TICs, procurando promover a geração e o uso de conteúdo mediante o acesso a informações culturais, sociais, econômicas e políticas, a fim de contribuir com o desenvolvimento da sociedade colombiana.

Como anota Takahashi (2000) na literatura sobre competência e cultura informacional, é preciso investir na criação de competências suficientemente amplas que sejam capazes de permitir uma atuação efetiva frente à sociedade. Por isso a preocupação de ter uma estratégia de conteúdo que desenvolva o país através dos cidadãos participantes é um passo importante para a geração do conhecimento. Frente a isso, o programa *Compartel* encontra-se estruturando sua reorientação de acesso ao serviço universal para que gere apropriação na comunidade, por meio de novas alianças e estratégias que envolvam os atores sociais do país.

Com o mesmo princípio, desde o início do programa e a partir do documento CONPES 347 (2007), o programa *Compartel* pretende um novo enfoque para projetos de serviço e acesso universal, enfatizando as possibilidades de apropriação, uso e conteúdo das TICs (comentário de María Fernanda Gaitan Lozano, Gerente do Programa *Compartel* no ano 2007).

Da mesma forma, Luis Fernando Lozano, diretor de controle e prospecção do programa *Compartel* explica que

[...] parte das metas estabelecidas pelo programa são adequadas, porém ainda falta aprofundar mais na temática de serviço universal, capacitação e convênios. Por isso, se tem procurado ampliar e melhorar o programa com capacitações específicas, alianças estratégicas dependendo das necessidades e das integrações de cada comunidade, seja privada, pública ou sem objetivos lucrativos. Contudo, e de acordo ao objetivo inicial de gerar acesso, no início nos faltou estabelecer indicadores específicos na área de capacitação que mensurassem o impacto e nível de apropriação da comunidade, sua utilidade e sua importância. Entretanto, desde o ano 2006 percebe-se essa necessidade e se começa a estabelecer os primeiros passos para avaliar e controlar o impacto social.

Com o objetivo voltado para a infra-estrutura e o acesso às tecnologias de informação e comunicação, o programa *Compartel* nasce no ano 2000. Porém, após o alcance de alguns êxitos e o resultado de primeiras avaliações, percebe-se que é indispensável mudar seu plano de acesso à estratégia de serviço universal para incluir, através das TICs, não só infra-estrutura, mas capacitação, participação e apropriação de conteúdos pelas comunidades inseridas. Por isso é que, em meados do ano 2006, o programa promove uma metodologia, ainda em processo, para permitir conhecer o impacto social, econômico e cultural das unidades criadas pelo *Compartel*, para se mensurar e controlar o programa e, assim, superar suas deficiências.

Compartel já não é mais nem quer ser um programa de infra-estrutura. Para isso, precisamos determinar alguns indicadores qualitativos sobre as informações retiradas do estudo de impacto que permitam avaliar a apropriação e utilidade social do telecentro. A meta futura do *Compartel*, que já se está cumprindo, é superar a meta de infra-estrutura para, assim, depois integrá-la à meta de conteúdo, que é nosso principal objetivo neste momento (Luis Fernando Lozano, diretor de controle e prospecção do Programa).

Partindo do novo objetivo do *Compartel* exposto pelos representantes do programa e pelo Plano Nacional de TICs 2008-2019 do governo colombiano, a estratégia de apropriação de conteúdo se converte no caminho principal para o desenvolvimento da comunidade em matéria econômica, cultural, social e política. Por isso, o programa *Compartel* tem como responsabilidade redesenhar e implementar uma estratégia de promoção e apropriação da infra-estrutura das TICs para que as comunidades reconheçam e aproveitem conteúdos referentes às necessidades e aos interesses para o desenvolvimento de suas atividades econômicas, sociais e culturais. Essa estratégia, que ainda está no processo inicial, também incluirá ações de participação das comunidades beneficiadas, da academia e do setor privado para a produção e seleção desses conteúdos.

O programa *Compartel* procurará vincular os estados do país na geração de conteúdos locais e no desenvolvimento de portais de serviços aos cidadãos, incluindo iniciativas de capacitação e mecanismos de prestação de contas. Será ainda necessária a permanente articulação da estratégia com as demais ações de fomento à apropriação das TICs, implementadas por outros programas do governo.

No marco desses esforços têm sido formulados, dentro do programa *Compartel*, projetos específicos para o setor agropecuário, enfocando a produção e a comercialização; a participação comunitária; o artesanato; a saúde; o turismo; a educação; a conectividade dos municípios e projetos de melhoramento nas condições de vida das localidades. Da mesma forma, têm sido empreendidas alianças com outras entidades de governo, orientadas à busca de empregos, além de capacitações profissionais e técnicas para aceder às melhores ofertas de postos de trabalho.

Temos estabelecido convênios com o Sistema Nacional de Aprendizagem (SENA), a Federação Nacional de Cafeeiros, Superintendência de Serviços Públicos Domiciliários, Conoldo. Porém, esses convênios ainda são coordenados pelo Ministério das Comunicações, e não nascem como iniciativas de apropriação de outros programas governamentais. A intenção é integrar e trabalhar de mãos dadas com as entidades governamentais como uma política social integrada (Diana Lorena Lindarte, assessora de área de convênios institucionais e de apropriação da área de *Compartel*).

INSTITUIÇÃO	OBJETIVO	RESULTADOS
SENA	Implementar o projeto de formação através de ambientes virtuais.	9.386 que vivem em municípios e lugares rurais do país, inscritos nos cursos virtuais.
Federação Nacional de Cafeeiros	Desenvolver o piloto da aula virtual para cafeicultores.	1.106 cafeicultores alfabetizados digitalmente de forma contextualizada.
Superintendência de Serviços Públicos Domiciliários	Capacitar os pequenos prestadores de serviços públicos no uso do Sistema Único de Informação de serviços públicos (SUI).	30 pequenos prestadores de serviços públicos capacitados.
Banco de Oportunidades	Apoiar o programa de Banco de Oportunidades	20 CNB (representantes não bancários) do Banco Agrário usando serviços de conectividade.
Conoldo	Apropriação social de três telecentros do estado <i>Valle del Cauca: Robles, Villa Paz e Santa Helena.</i>	738 pessoas alfabetizadas digitalmente; IV Encontro Nacional de telecentros, Rede nacional de telecentros e Serviço de segunda geração.

Quadro 3 - Projetos de apropriação do programa *Compartel*

Fonte: Plano Nacional de TICs 2008-2019. Ministério das Comunicações da Colômbia, p. 33

Dentro da redefinição de metas do programa *Compartel*, é provável que além de uma visão de apropriação de conteúdo direcionado e focalizado, seja preciso um novo enfoque de um sistema estruturado de avaliação social, como é assumido no discurso dos entrevistados. Da mesma forma, será imprescindível modificar a

estrutura das alianças entre os atores sociais como se manifesta no Plano Nacional das TICs lançado em 2008 pelo governo colombiano, com o objetivo de que em um futuro próximo as TICs se integrem à produtividade das comunidades e dos usuários. Da mesma forma, é almejado que os telecentros sejam operados pelas mesmas comunidades com alianças, observando-se o desenvolvimento econômico, intelectual e social de cada unidade.

5.1.1.3 Indicadores de avaliação do programa *Compartel*

De acordo com o objetivo de acesso e infra-estrutura do programa *Compartel*, os indicadores de avaliação foram estabelecidos desde o início no edital de condições pelo Ministério das Comunicações, em que através de um sistema de administração, gestão e controle, realizado pelo mesmo governo junto à *Interventoria*, são mensurados quantitativamente os resultados e as ações dentro dos telecentros, ou seja, indicadores clássicos de medição, como anota Januzzi (2002), que medem o número de acesso e pontos criados, além do controle mensal da *Interventoria* frente à gestão dos operadores. Portanto, vendo a necessidade de mensurar quantitativa e qualitativamente o impacto sócio-econômico do programa, *Compartel* solicitou a colaboração da academia para o desenho e a realização do primeiro estudo de impacto.

Segundo Luis Fernando Lozano, diretor de controle e prospecção, dentro do programa existem dois tipos de indicadores:

Primeiro estão os indicadores de controle de infra-estrutura correspondentes ao objetivo inicial do programa de acesso e acessibilidade, em que alguns requisitos são mensurados mensalmente pela *Interventoria*, para depois, graças às opiniões e às avaliações de cada uma dos participantes sejam melhorados, atualizados e corrigidos. O segundo indicador são os de projeto que medem o impacto e a apropriação dos telecentros. Porém, estes começaram a partir do ano 2006 através de um Estudo de Impacto realizado pela Universidade dos Andes, em que se levantaram informações de cada unidade para depois compará-las.

De acordo com o Lozano, no ano 2006 e através de uma aliança legitimada com o Centro de Estudos sobre Desenvolvimento Econômico (CEDE) da

Universidade dos Andes da Colômbia⁵³, dá-se início ao Estudo de “*Medición y Evaluación del impacto socioeconómico de los programas de Internet social Compartel*”. Nele, incluem-se estatísticas descritivas dos 922 telecentros (345 de visitas a telecentros e 575 questionários telefônicos a administradores) e de seus usuários. Da mesma forma, são apresentados os resultados de uma avaliação social das necessidades e do impacto do programa sobre os usuários. No documento são incluídos, também, o uso de indicadores sociais, através da interligação da avaliação qualitativa com os resultados quantitativos já levantados. Por isso, como comentam Kerr Pinheiro e Moura (2007), os indicadores sociais são insumos indispensáveis para o processo de formulação e implementação das políticas públicas; o programa *Compartel* dá seus primeiros passos palpáveis em avaliação social, porém, falta ainda um grande percurso.

Os indicadores de infra-estrutura permitem saber, por porcentagem, como estamos prestando o serviço. Ou seja, se está sendo cumprido em sua totalidade o objetivo. Mas na parte de indicadores de impacto ou indicadores sociais até agora estamos começando. Contudo, ainda não sabemos se estes são suficientes ou suprem todas as necessidades, já que ainda precisamos especificar mais profundamente cada localidade, suas ações, seus efeitos e seu impacto (Comentário de Luis Fernando Lozano, diretor de controle e prospecção do programa *Compartel*).

O estudo avaliou, através de entrevistas e questionários, o impacto de tempo de exposição dos usuários e seu uso pessoal e profissional. Da mesma forma, foram determinados os efeitos sobre a situação de emprego, seus salários e seu bem-estar, além da viabilidade do telecentro como serviço de geração de conteúdo e mudança social.

Dentro do Estudo de Impacto se observaram coisas muito interessantes como os benefícios financeiros aos usuários através da formação continuada. Da mesma forma, demonstrou-se que o telecentro gerava 40 dólares adicionais de bem-estar aos usuários devido à redução de gastos em documentação, transporte e comunicações. Também, foi observado) que o público que mais utiliza os telecentros são os estudantes e professores, e seus principais acessos são em comunicações, saúde, documentação governamental, procura de emprego e formação (Explicação de Luis Fernando Lozano, diretor de controle e prospecção do programa *Compartel*).

⁵³ Contrato No. 2060865 do ano 2006 celebrado entre a Universidade dos Andes e o programa *Compartel* (FONADE).

De acordo com o Estudo de Impacto, os colombianos têm fortalecido a comunicação entre os órgãos governamentais e o acesso à informação através dos benefícios do programa, por ser a primeira aproximação de comunicação de muitas comunidades rurais do país. O estudo mostra também que o 54% dos usuários recebem como benefício principal a possibilidade de ter acesso à informação, situação que está ligada estreitamente com a prestação de serviço de Internet. Já 32% têm fortalecido as relações sociais dentro do país e no mundo. 12% de usuários dos telecentros obtiveram oportunidades educacionais e de emprego, o que corresponde a 55% do total de usuários dos telecentros. Também se determinou que 10% dos telecentros têm convênio com alguma instituição educativa e 6% com prefeituras ou órgãos governamentais, o que permite impulsionar o serviço para outros benefícios sociais.

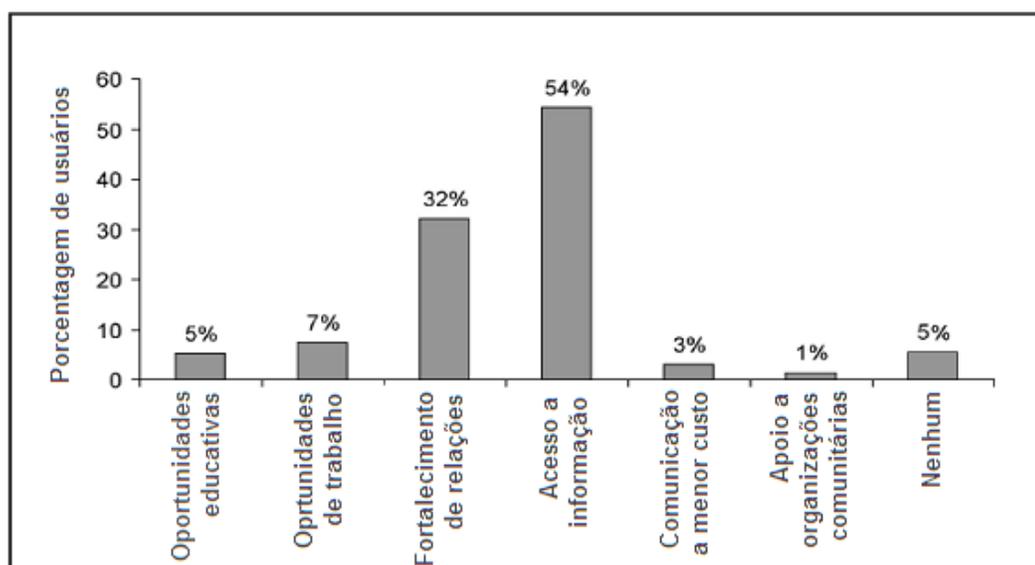


Gráfico 7 - Benefícios para os usuários por usar os telecentros de *Compartel*

Fonte: Estudo de Impacto, 2007, p.51

O estudo do CEDE demonstra que as TICs geram mecanismos de aprendizagem e de fortalecimento das relações de comunicação com mais emprego e maiores inserções. Tanto é assim que depois de um ano de assistência aos telecentros por parte da instituição educacional, são sentidos os efeitos positivos em relação à inclusão e à situação de emprego dos usuários. De acordo com os

resultados do documento, 48.3% dos usuários que freqüentam os telecentros durante 15 meses têm emprego.

Da mesma forma, é avaliada a situação atual dos telecentros para estimar sua viabilidade. Dos 922 telecentros estudados, 300 obtiveram uma qualificação alta, 379 média, e, finalmente, 243 um menor desempenho, considerando os aspectos de localização, de desempenho e de condições econômicas e sociais.

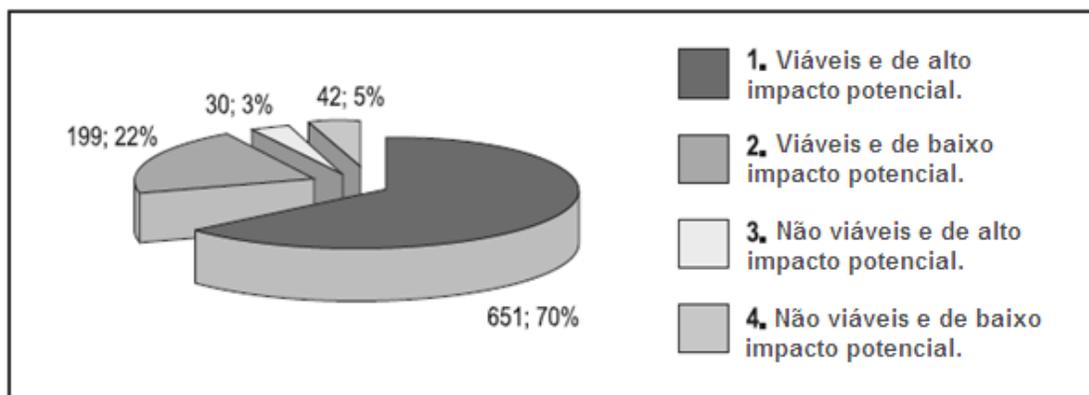


Gráfico 8 - Viabilidade e impacto potencial

Fonte: Estudo de Impacto, 2007, p.46

De acordo com o gráfico oito, 2% dos telecentros são viáveis em seu desempenho, mas ainda 8% são inviáveis, de acordo com o nível de oportunidades, concorrência, e o apoio governamental e privado. Outro ponto observado no estudo é a percepção dos usuários sobre os telecentros como lugares onde são prestados serviços, principalmente para os habitantes de pequenos vilarejos, com pouca presença do governo. Isso exige das instituições acadêmicas que recomendem uma maior intervenção estatal e parcerias do setor privado a fim de aumentar o nível de apropriação e utilidade dos telecentros para os seus usuários.

Sabendo desse grande avanço para a construção inicial de indicadores sociais que mensurem e controlem o programa social como parte integrante de uma política pública nacional, ainda falta um longo percurso de construção, constituição e integração desses indicadores, como explica o diretor de Controle e Prospecção do programa *Compartel*:

Pode-se dizer que se tem já uma riqueza de informação que permite criar uma linha de medição social, mas ainda estamos em processo de desenvolvimento, por isso não se pode denominar indicadores finais, porque ainda estão em estudo (Luis Fernando Lozano, diretor de controle e prospecção do programa *Compartel*).

Portanto, espera-se que o programa *Compartel* formule de forma definitiva indicadores sociais dentro de seu sistema de avaliação quantitativa, a fim de mensurar, reestruturar, controlar processos e, principalmente, estabelecer uma maior apropriação do programa como política pública que permita a construção de conteúdo e de competências na sociedade colombiana. Para isso, será preciso reestruturar seus objetivos e suas metas para integrá-las à estratégia nacional de inserção através do uso das TICs, para reforçar o papel de atores sociais e políticos, e principalmente para a implementação de uma política social com foco na inclusão.

5.1.1.4 Telecentro de Guasca - Cundinamarca

Com o objetivo de comparar de forma correlacionada, tanto a estrutura como o desempenho do programa *Compartel* frente aos relatórios levantados, foram realizadas entrevistas no telecentro de Guasca, no departamento de Cundinamarca, com o seu coordenador. Nosso intuito era confrontar as idéias dos responsáveis pelo desenvolvimento dos programas e a vivência real no *locus* de sua implementação.

O município de Guasca, fundado em 1600, está localizado a 57 quilômetros de Bogotá e ocupa uma extensão de 346 quilômetros quadrados, sendo só oito deles de área urbana, devido a sua característica rural. Guasca conta com uma população de 11.345 habitantes, dos quais, segundo dados da Prefeitura do município (2008)⁵⁴, 40,19% possui ensino fundamental, 42,65% ensino secundário básico, e 11,18% completo. Portanto, apesar dos dados apresentados anteriormente, em que o nível de analfabetismo é de 0,94%, não é possível ainda mensurar o nível de analfabetismo digital, já que os índices de analfabetismo estrutural são dados pela média total do país.

⁵⁴ Disponível em: <http://guasca-cundinamarca.gov.co>

Diante dessa conjuntura social que caracteriza o município de Guasca, e de acordo com o objetivo do programa *Compartel* de atingir cabeceiras municipais rurais do país, o telecentro de Guasca foi criado no ano 2000. Devido ao alto índice de exclusão digital do município, foram concedidos dois equipamentos a mais do que o número pré-estabelecido pelo programa.

Ismael Beltrán Casas, primeiro e atual administrador do telecentro de Guasca, destaca que quem começou a usar os serviços do telecentro foram os estudantes universitários, a fim de procurar informações e consultar *e-mail*. Porém, ao longo do tempo, foram integrados os estudantes da escola básica e pessoas da comunidade, “como os agricultores de batata e morango”:

Inicialmente a política do governo só se preocupava com o acesso e a infraestrutura que disponibilizava o Operador, porém, devido às necessidades de se diferenciar de um *Land House*, foram colocados cursos direcionados às especificidades da comunidade, além dos cursos virtuais oferecidos pelo SENA que já chegam a mais de oito centros (Ismael Beltrán Casas, administrador do telecentro de Guasca).

O telecentro de Guasca possui oito computadores conectados à Internet, salão comunitário, serviço de telefonia e papelaria. Contudo, além das estatísticas quantitativas, o mais interessante tem sido o desenvolvimento de uma competência ou cultura de informação no vilarejo. Como afirma Takahashi (2000), é importante desenvolver competências suficientemente amplas que permitam ao indivíduo ter uma atuação efetiva na sociedade, selecionando informação, gerando conteúdo e participando ativamente. E é frente a este patamar de geração de habilidades e competências informacionais que o telecentro de Guasca se destaca.

Sabendo que a comunidade do município de Guasca se dedica em grande maioria à agricultura, se desenvolveram cursos de formação na área que levantaram o interesse da comunidade para a inserção ao uso das TICs. E foi frente a isso que agricultores de morango começaram a usar de forma seletiva as TICs, pesquisando em laboratórios produtos apropriados para melhorar o cultivo, para logo depois exportar com um produto melhor qualificado seja pela via tradicional, ou pelas novas tecnologias (Ismael Beltrán, administrador do telecentro).

Da mesma forma, foram estabelecidas redes sociais através das novas tecnologias que permitiram a troca de informações sobre os produtos de cultivos da região (batata, leite, morango, framboesa, flores, etc.).

É importante o estabelecimento de redes de comunicação por meio das TICs que permitam adquirir e ampliar o conhecimento. Por isso [...] através de uma família de colombianos na Espanha se conseguiu estabelecer uma parceria que permite aos moradores do município cultivar framboesas na Espanha através da parceria com a firma espanhola para melhorar o produto colombiano através da capacitação vivencial e a troca de informações virtuais (ênfatisa Ismael Beltrán Casas).

Por sua característica agrícola, é mantido pela parceria com a Prefeitura e os órgãos turísticos um site sobre a cidade que permite a comunicação entre os habitantes e os turistas sobre qualquer conteúdo do município. Conseqüentemente, têm sido feitas diversas parcerias com cooperativas. Além disso, empresas prestadoras de serviço de saúde e empresas do setor agrícola têm desenvolvido oficinas sobre produção e conhecimento trabalhista.

Contudo, apesar dos excelentes resultados em matéria de competência e habilidade, ainda falta integrar as diversas manifestações digitais à inclusão social para que não caminhem isoladas e sim dentro de uma política nacional de informação que não só priorize as novas tecnologias. Do mesmo modo, é necessário promover e conscientizar os usuários sobre a importância dos cursos de formação técnica e as oficinas oferecidas, a fim de diminuir o abandono de 75% dentre os que iniciam (ESTUDO DE IMPACTO, 2007).

É importante ressaltar o consenso entre o discurso político e a prática, quanto à modificação de objetivo de infra-estrutura para se priorizar conteúdos, no qual o governo, através de um estudo de impacto, começa a mensurar e observar as mudanças sociais da comunidade em diversos telecentros do país. A questão dos produtores de morango é um exemplo que pode vir a se multiplicar.

5.1.2 Brasil- Projeto Casa Brasil: história e planejamento

O Projeto Casa Brasil nasce com a iniciativa de se criar um programa que integre e articule as ações governamentais de inclusão social, com o objetivo de unificar cada iniciativa de inclusão em uma mesma direção e coordenação. Dessa forma, pretendia-se ver a inclusão digital como uma política pública do governo federal.

É por isto que, a partir do ano 2003, uma das articulações políticas do governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva foi requerer que a coordenação de todos os programas de inclusão digital do governo federal viesse a ser feita pelo Ministério das Comunicações. Este cenário de inserção do Brasil na sociedade da informação é descrito pelo Ministério das Comunicações da seguinte maneira:

A necessidade de integração das ações de inclusão digital vem sendo debatida, há algum tempo, em vários órgãos governamentais, mas ainda não se tem conhecimento de ações concretas que permitam tal integração. Em 2004, o governo federal tentou criar o então denominado Programa Brasileiro de Inclusão Digital (PBID) [...] O principal objetivo era reunir todas as ações já desenvolvidas, em vários ministérios e órgãos federais, sob a coordenação da Casa Civil da Presidência da República. Decorridos mais de um ano do anúncio do PBID – e sem qualquer ação coordenada e efetiva nesse período –, o assunto voltou à tona, com manifestação de interesse do Ministério das Comunicações em centralizar as diversas iniciativas de inclusão digital em seu ministério, indo assim de encontro à proposta anterior da Casa Civil, que pretendia ela mesma, centralizar as ações (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2006, p. 10-11).

Segundo o Ministério das Comunicações, o Programa Brasileiro de Inclusão Digital (PBID) solidifica-se no mês de agosto de 2004 com o programa Casa Brasil, através de uma reunião multidisciplinar que buscava recopilar comentários e ações e redirecionava a coordenação. O Casa Brasil se concretiza, então, como projeto interministerial, em que a execução é coordenada pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, por meio de um Comitê Executivo; e a gestão, coordenada pela Casa Civil da Presidência da República, através de um Comitê Gestor. Conforme Correa (2007), a articulação dessa iniciativa tinha como intenção política ser um programa integrador de inclusão digital, permitindo, no futuro, um processo de criação de política pública no qual a educação, a saúde e o uso, através das TICs, fossem integrados. Edgard Leonardo Piccino, secretário executivo do Casa Brasil e responsável pela coordenação e a execução do programa, comenta de forma imprecisa que

A principal motivação do Casa Brasil no momento em que foi criado era criar um programa emblemático que fosse a cara do governo em termos de inclusão digital, para assim ser um grande marco.

A afirmação acima evidencia a falta de clareza frente ao objetivo e o foco do programa, devido à ausência de uma política nacional que desse continuidade ao

planejamento informacional e a estratégia do país, em que o Estado fosse o regulador e motor da política.

No início do governo do presidente Lula, em 2003, não existia uma política clara de inclusão digital, a não ser as elaborações conceituais como a do Livro Verde, que abordava a teoria e a literatura, mas não uma implementação e estratégia integrada que incluiria o país dentro da sociedade da informação. Porém, já existiam diversos programas governamentais (federais, estaduais e municipais), coordenados no seu início pelo Comitê Gestor da Internet, e alguns outros programas privados de democratização digital, como o primeiro telecentro governamental da cidade de Brusque em Santa Catarina, mencionado anteriormente no capítulo 4. Por isso, um dos principais avanços apresentados pelo Casa Brasil era a integração de políticas públicas de democratização digital de uma forma multidisciplinar e autônoma, acobertando as diferenças culturais do Brasil.

Segundo Edgard Piccino,

O Brasil é um país afeto à tecnologia porque são usuários extremamente ativos na rede. Apesar disso, o Brasil não tem políticas tecnológicas muito bem estabelecidas ou deliberadas com metas claras e planos específicos porque a política tecnológica sempre esteve subordinada a uma política educacional, científica ou cultural. Frente a este alicerce de ausência política e de proximidade tecnológica, a inclusão digital se insere dentro das necessidades sociais solicitando uma política nacional de inclusão digital [...] Mas uma política nacional no Brasil tem muitas peculiaridades, devido a suas diferenças, por isso esta deve ser multifacetada. O origem do Casa Brasil é ter essa origem multifacetada que promova no futuro a criação de uma política nacional.

O programa Casa Brasil parte do princípio que deve integrar essas políticas públicas não só na área digital, mas em cada área social (porque têm relação com o tecnológico) pela necessidade de inserção estratégica na sociedade; ou seja, a integração do tecnológico e do digital com a inclusão social, dentro de um mesmo espaço físico onde as unidades têm sido implantadas.

O objetivo principal do governo federal ao criar Casa Brasil foi ser um espaço de integração de políticas públicas que tivesse o digital como fio condutor, mas que as TICs fossem só um aspecto da inclusão social (Comentário de Edgard Piccino, coordenador do programa).

Apesar do objetivo do programa Casa Brasil, durante os anos 2004 e 2005 o governo enfrentou uma das maiores crises políticas do período do presidente Lula,

conhecida como o “mensalão” ou “Esquema de compra de votos de parlamentares⁵⁵”. A crise desestabilizou política e financeiramente o programa Casa Brasil, devido a sua hierarquia dentro da presidência, já que atingiu parte de seus apoiadores, como o Ministro-Chefe da Casa Civil da Presidência da República até 2005, José Dirceu de Oliveira e Silva, coordenador e defensor maior do programa.

Segundo Correa (2007), a crise enfraqueceu politicamente o projeto dentro do governo e a sustentação necessária para que o projeto continuasse sendo visto como a “gênese de uma política de inclusão digital”.

[...] várias influências externas de instabilidade política afetaram o andamento do programa Casa Brasil no seu início, aumentando, assim, a discórdia na hora de tratar e construir o programa, em que o investimento político, que é necessário para a conjunção dessa iniciativa não conseguiu ter êxito ou ser implementado, por diversos motivos. Ainda que o governo visse a inclusão digital como estratégica, a conjuntura no momento não foi a melhor. (Afirmção de Edgard Piccino).

A fim de não congelar as expectativas políticas do programa, e apesar do orçamento não ser aprovado devido à conjuntura existente, das 1000 unidades planejadas, dez foram abertas com recursos repassados pela Petrobras no início do ano 2005⁵⁶. A primeira unidade do projeto foi implantada em Valente, município da região de Sisal da Bahia, como unidade piloto, em dezembro de 2004. Já outras 89 unidades previstas dentro do projeto seriam instaladas segundo o planejamento nos próximos dois anos consecutivos, sendo a verba aprovada, em 29 de dezembro de 2004, pelo Congresso Nacional para o orçamento do ano 2005. No entanto, a negativa conjuntura política persistiu, e apesar da aprovação do orçamento de R\$ 224 milhões para sua implantação⁵⁷, só se conseguiu utilizá-lo no final do ano 2006, como comenta Piccino:

No ano 2005 começa em Valente-Bahia a Casa Brasil, porém não se tinha força política para utilizar os recursos que favorecessem o programa, e só ao final do ano 2006 e princípios de 2007 se consegue o apoio financeiro, devido ao ambiente político difícil. Porém, hoje já existe uma coordenação de fato que regula e apoio financeiro e a política do programa.

⁵⁵ O Escândalo do “Mensalão” ou “Esquema de compra de votos de parlamentares” é o nome dado à maior crise política sofrida pelo governo brasileiro do presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT) no ano 2005 e 2006. Corresponde a uma variante da palavra “mensalidade” usada para se referir a uma suposta “mesada” paga a deputados para votarem a favor de projetos de interesse do poder executivo. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u70256.shtml>.

⁵⁶ Disponível em: <http://www.softwarelivre.org/news/3457>.

⁵⁷ Disponível em: <http://www.softwarelivre.org/news/3525>.

Segundo Correa (2007, p. 129):

Mesmo com os recursos aprovados, a sua liberação não ocorreu como foi previsto. Somente em outubro de 2005, os recursos foram concretizados e o projeto tinha até o final do ano para fazer a licitação e realizar o orçamento. No entanto, no momento em que a licitação ficou pronta, os recursos já haviam sido utilizados pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

Ainda que o orçamento estivesse aprovado, a crise política sofrida pelo presidente Lula evidenciava um congelamento na aplicação e na implementação do programa Casa Brasil. Porém, apesar de se ter estruturado um objetivo (1000 unidades) e seu orçamento, só atingiu 9% do planejado.

Mesmo com todas as articulações políticas dos gestores de implementar o programa de democratização digital como futuro espaço de construção e formação de uma política nacional, o Casa Brasil não logrou seus objetivos políticos previstos para se transformar em uma ação governamental. No entanto, é no ano 2007, com o novo assessor especial da Presidência da República, Cesar Alvarez, que se dá início a um período de implementação e apoio estratégico. Segundo afirmação de Piccino no momento da realização desta pesquisa, o Casa Brasil *“conta com uma coordenação que de fato regula e direciona o programa de forma política, administrativa e financeira”*.

Como foi afirmado anteriormente e voltando à literatura levantada, a política é uma relação social de ação e estratégia em que o governo é o regulador (MALLEY, 1990), controlador e gestor. Por isso, é importante ressaltar que o Casa Brasil, coordenado pela Casa Civil da Presidência da República, dá ao projeto a força política que o Comitê Gestor da Internet anteriormente criado não tinha dado para convergir e controlar os programas de inclusão digital. Assim, a sua posição atual permite maior flexibilidade de governança, mudança e domínio. Porém, ainda não se pode declarar que a política alcance seus objetivos. É talvez apenas o início de um grande projeto de desenvolvimento e estratégia política nacional, em que a implementação, a governabilidade, a integração e a avaliação determinam o curso.

5.1.2.1 Estrutura e composição do Casa Brasil

Segundo o CEPAL (2006), dos 189 milhões de habitantes brasileiros, 33% correspondem à população carente que vive com menos de um real por dia, dos quais 50% mora no norte e nordeste do país. Frente a essa situação, o projeto Casa Brasil tem como objetivo reduzir a desigualdade social em regiões carentes com baixo índice de desenvolvimento. Caracteriza-se por ser uma estrutura modular que contém telecentro, sala de leitura, auditório, estúdio multimídia, laboratório de divulgação da ciência, oficina de rádio. Segundo o programa:

O Casa Brasil é um espaço comunitário de acesso universal, livre e gratuito, constituído por uma estrutura modular, isto é, um local para uso comunitário planejado para reunir diversos módulos implantados simultaneamente ou em etapas. A participação popular, através do Conselho Gestor Local, auxiliará na utilização do espaço pela comunidade (CNPQ/ITI, 2005, p. 4).

O espaço comunitário é implantado em locais de 300 metros quadrados, baseados em três eixos: investimentos em telecentros; gestão comunitária desses telecentros; e o uso de *software* livre⁵⁸. Além do acesso à web, esses locais procuram abrigar oficinas de reparos de computadores, um espaço multimídia de produção audiovisual, educação à distância e o atendimento de serviços públicos.

Os telecentros do projeto contam com pelo menos dez computadores com *software* livre, sendo cada ponto de acesso público e gratuito, além de uma sala de leitura e um auditório para 50 pessoas.

Segundo Rodrigo Savazoni⁵⁹, jornalista de *softwarelivre.org* e da Agência Brasil, cada unidade custa em torno de R\$ 260 mil em seu formato completo, o que significa, segundo o programa, diversos módulos como:

- a) um telecentro comunitário, com 10 computadores operando softwares livres para uso livre pela comunidade, capacitação e oficinas especializadas;

⁵⁸ O tema de *software* livre não será abordado nesta dissertação por tratar-se aqui de um estudo comparado. Apesar de considerarmos ser uma excelente escolha dos programas brasileiros, não foram implantados pelos programas da Colômbia, não nos permitindo, assim, uma comparação.

⁵⁹ http://www.savazoni.com.br/?page_id=2.

- b) uma central de produção de áudio e vídeo ou espaço multimídia para a criação de conteúdos e capacitação para a difusão interna e externa da produção e bens culturais;
- c) uma agência do Banco Popular do Brasil;
- d) uma oficina e rádio comunitária para a difusão e a comunicação comunitária;
- e) laboratórios de divulgação científica;
- f) uma sala de leitura ou biblioteca popular aberta à comunidade;
- g) um auditório para atender um público mínimo de 50 pessoas;
- h) módulos de representação do governo federal.

Dentro de cada módulo são desenvolvidas diversas atividades que estejam direcionadas ao local, sua necessidade e seu foco. De acordo com isso, o secretário executivo do Casa Brasil, Edgard Piccino comenta:

[...] a política de informação é oferecer diversas oportunidades, entrada na rede e na sociedade da informação, mas que cada espaço tenha uma proposta adequada à realidade e às necessidades locais, por isso a penúria de se ter múltiplas abordagens de acordo com o local onde se atue.

Portanto, são oferecidos módulos básicos do programa⁶⁰, dentre os quais são encontrados:

- a) avaliação de projetos sociais – Casa Brasil;
- b) formação de multiplicadores e gestores;
- c) pedagogia da autonomia;
- d) *software* livre;
- e) telecentro;
- f) montagem e manutenção de computadores e meta-reciclagem;
- g) produção multimídia;
- h) produção de material radiofônico;
- i) organização de Bibliotecas.
- j) divulgação científica.

⁶⁰ Disponível em: http://www.casabrasil.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=275&Itemid=74.

Reverendo a literatura de alicerce da pesquisa, o programa Casa Brasil corresponde a um telecentro comunitário multipropósito, como afirma Sorj (2003), que aglutina vários serviços sociais dentro de um mesmo espaço, a fim de integrar, produzir e gerar conhecimentos; um espaço que aglutina módulos locais de acordo às necessidades da comunidade em matéria social, cultural, econômica e política, em que diversos atores políticos e sociais participam, coordenam, controlam e criam.

[...] as funções do Casa Brasil vão muito além de abrigar fisicamente estruturas com a efetiva capacidade de promover desenvolvimento social e econômico. Cada Casa Brasil deverá ser um ponto de referência da população. É para lá que o cidadão se dirigirá, para saber em primeira mão sobre os programas que o governo federal promove (CNPQ/ITI, 2005, p. 25).

Com o objetivo de legitimar a iniciativa de inclusão digital, a coordenação e a estrutura do programa são estabelecidas em decreto presidencial. Segundo o Decreto⁶¹ publicado no diário da União, em 11 de março de 2005, foi criado um comitê gestor para o programa Casa Brasil a fim de estabelecer as diretrizes gerais e os critérios de seleção das localidades, além de acompanhar sua implementação. O comitê gestor é coordenado pela Casa Civil da Presidência da República e tem como membros representantes da Secretaria de Comunicação (SECOM) e dos ministérios da Educação, Ciência e Tecnologia, Comunicações, Cultura e Planejamento.

Da mesma forma, é instituído, também, um comitê executivo, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, responsável por regular e implementar as unidades locais. Além dos órgãos citados, o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), a Caixa Econômica Federal, o Banco do Brasil, as Centrais Elétricas, os Correios e a Petrobras. Ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) caberá a secretaria-executiva, que dará apoio aos dois comitês.

Dentro do Decreto também é prevista a instalação de 90 unidades como fase inicial, sendo 55 unidades nas capitais brasileiras e sete unidades nas cidades mais populosas de cada uma das cinco regiões do país. O Casa Brasil é instalado em bairros com Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) negativo, grande densidade populacional, preferencialmente onde existam níveis de violência e desemprego elevados, além de um local adequado para a implantação da unidade.

⁶¹Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/40032.html>.

Por outro lado, vinculando à participação cidadã dentro de cada unidade, o Casa Brasil adota o conceito de gestão participativa, ou seja, a participação e o controle de um comitê ou conselho local que norteie todas as ações e iniciativas das unidades.

A gestão de cada unidade será feita por um conselho gestor comunitário, formado majoritariamente por pessoas da sociedade civil, da comunidade atendida, representantes da unidade, lideranças comunitárias ou parceiro que abriga o Casa Brasil (CORREA, 2007, p.135).

Os conselhos gestores do Casa Brasil são um mecanismo de controle social e cidadão, em que a população pode exercer de forma autônoma um modelo de gestão participativa e democrática em diálogo direto com as entidades envolvidas ou com o projeto, sejam elas federais, estaduais, municipais ou sem fins lucrativos.

A participação da comunidade no projeto Casa Brasil é fundamental para a apropriação de sua infra-estrutura pública; a construção coletiva e democrática das ações realizadas por cada unidade tendo como base seus objetivos e seus princípios; e como um processo pedagógico de participação popular que contribua para uma sociedade cada vez mais democrática com cidadãos ainda mais críticos e atuantes (GONÇALVES PROJETO CASA BRASIL - MANUAL CONSELHO GESTOR, 2008, p. 5).

A equipe responsável pela gestão do projeto é formada por uma coordenação nacional, sediada em Brasília, e por representantes regionais da coordenação nacional nos estados brasileiros. No âmbito da coordenação nacional, existem as coordenações de gestão, tecnologia, formação, comunicação e avaliação. Os responsáveis pela implementação, pelo acompanhamento e pelo suporte das unidades nas pontas são o Técnico de Instrução Continuada (TIC) e o Técnico Especialista em Comunicação (TEC). O CNPq também é parceiro direto do Casa Brasil. Em 2008, mais de 430 bolsas foram disponibilizadas para a execução das atividades de gestão e capacitação do Casa Brasil nas unidades. Cada unidade possui seis bolsistas para levar aos usuários os princípios e as práticas fomentadas para desenvolver atividades de capacitação junto às comunidades nas quais o projeto está inserido.

Segundo Edgard Piccino, secretário executivo do Casa Brasil, o projeto, no ano 2008, conta com 76 unidades⁶² em funcionamento, três canceladas e uma em processo de auditoria. Mas espera-se, em menos de dois anos, que se possa

⁶² Ver Anexo 3: Unidades do Casa Brasil.

alcançar a sua meta de 90 unidades, além de terminar de aplicar sua metodologia de avaliação para prontamente passar de projeto a programa. Porém, o projeto Casa Brasil ainda não contempla, dentro de seus objetivos de curto prazo, sua finalidade inicial de aglutinar as políticas de inclusão digital, como ponto importante para a construção de uma estratégia nacional.

5.1.2.2 Estratégia e metas do projeto Casa Brasil

O programa Casa Brasil nasce com a intenção de se tornar o projeto convergente do governo federal que integrasse, dentro de um mesmo espaço, ações sociais, culturais e digitais. Contudo, não chega a alcançar esse impacto, devido à conjuntura política existente já mencionada, à cobertura e à ausência de uma estratégia nacional que restrinja os processos, as diretrizes e as metas do programa no país. Seu objetivo é o de constituir-se como parte de uma política pública de inclusão digital que promova autonomia, redução de desigualdades e combate à pobreza, pelo uso de tecnologias livres e redes colaborativas⁶³.

Segundo os objetivos gerais do projeto do Casa Brasil:

[...] tem o propósito de implantar, junto às comunidades carentes, um espaço destinado à convergência das ações do governo federal nas áreas de inclusão digital, social e cultural, geração de trabalho e renda, ampliação da cidadania, popularização da ciência e da arte. O projeto propõe o uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação visando capacitar os segmentos excluídos da população para a inserção crítica na sociedade do conhecimento, buscando superar e romper a cadeia de reprodução da pobreza (CNPQ/ITI, 2005, p. 2)⁶⁴.

Esse objetivo demonstra a intenção de aglutinar iniciativas, construir parâmetros dentro de uma governabilidade nacional que integre as diversidade e multidisciplinaridades do país.

⁶³ Casa Civil da Presidência da República. Planejamento Estratégico do Projeto Casa Brasil. 2008.

⁶⁴ Disponível em: http://www.casabrasil.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=275&Itemid=74.

De acordo com a diversidade do país, o Casa Brasil deve ser modular e interministerial. Deve ter autonomia porque quanto maior o grau de autonomia, menor o grau de indução para política pública. O Casa Brasil tem foco na multiplicidade; integração regional, local e nacional; na diversidade; na autonomia; etc. O princípio conceitual do Casa Brasil é essa integração em que a tecnologia é a mediadora, mas não é tudo, e sim a integração do digital com o social, comenta Edgard Piccino.

Apesar da intenção política de que o Casa Brasil seja um aglutinador e integrador de iniciativas, é necessário determinar as dificuldades políticas e administrativas deste processo. Correa (2007, p. 142) comenta que para alcançar este objetivo seria preciso que

de acordo com a evolução do projeto, não fosse mais necessário que cada ministério ou órgão carregasse a marca ou o título de seu próprio programa e todos passassem a ser unificados sob a nova marca: Casa Brasil.

Esse processo de aglutinação está ainda em curso, porém são visíveis as dificuldades e o tempo de implantação necessário para se integrar o “construto social” (Estado, mercado e sociedade); padece da ausência de força política, já que o programa é coordenado por órgãos interministeriais de segundo poder e não diretamente pela Presidência da República: “De fato, o projeto Casa Brasil tornou-se apenas mais um programa do Governo, sem conseguir até o momento aglutinar os outros programas em torno de si” (Correa, 2007, p. 137).

O debate político em busca de transformar os programas em uma política nacional de inclusão digital ainda se encontra em curso e disputa espaço, mas a efetivação ou ideal de uma política nacional é uma utopia. Portanto, segundo Correa (2007), para atingir os objetivos gerais do projeto, o Casa Brasil é pensado em termos modulares, em que cada módulo pode ser montado ou não em cada unidade dependendo das circunstâncias locais ou orçamentárias. *“Existe uma linha pedagógica sim, mas cada abordagem vai de acordo à realidade e à autonomia local, por isso, o Casa Brasil é modular, autônomo e interministerial”*, afirma Piccino em sua entrevista.

5.1.2.3 Indicadores de avaliação do Casa Brasil

Segundo a coordenadora de avaliação do Casa Brasil, Maria de Fátima Ramos Brandão, em entrevista realizada em junho de 2008, *“a avaliação é compreendida como aprendizagem social para desenvolver a autonomia política do cidadão, com compromisso de transparência e eficácia na gestão pública”*. Os gestores, agentes e comunidade participam da avaliação de forma estruturada para construir diálogos qualificados e direcionar ações no âmbito do projeto. Assim, dentro da visão e da estrutura do Casa Brasil existe uma interligação mínima entre a inclusão digital e social, devido à estimulação cognitiva presente no projeto, seus sistemas de avaliação e seu interesse participativo e autônomo de atuação e posição da comunidade.

[...] o espaço do projeto tem a pretensão de tornar um espaço aberto, comunitário, integrador de atividades sócio-culturais, com uso intensivo ou não de tecnologia da informação e da comunicação. [...] A gestão feita por um conselho local estimula a construção de uma autonomia participativa pelos beneficiários das unidades em que estes são mensurados (CORREA, 2007, p. 137).

Desde seu início, o Casa Brasil planejava a necessidade de ter e estruturar uma metodologia de avaliação que subsidiasse as ações de gestão do projeto como mecanismo de suporte estratégico para a tomada de decisão, a estrutura e a melhoria do programa. A coordenadora de avaliação do Casa Brasil, Maria de Fátima Ramos Brandão comenta que:

A partir de outubro do ano 2005 se dá início a uma política pública nacional, em que projeto Casa Brasil estrutura-se e conformar-se, tendo como objetivo principal a avaliação do programa. E é com este patamar que o Casa Brasil nasce para avaliar desde o início do projeto piloto (de 90 unidades) para vir a se transformar num programa de amplo alcance, a fim de observar os impactos sociais e culturais.

Somente a partir de maio de 2006 é que se inicia o processo de avaliação, tendo como objetivo inicial a formação e a compressão do projeto entre os gestores e os coordenadores, para se criar mais adiante, segundo Brandão, um modelo de avaliação construído pelos gestores e técnicos participantes do programa. *“A idéia era que cada gestor, técnico e coordenador tivessem uma formação em avaliação*

para selecionar conhecimento, construir, reformar e melhorar”, afirma Maria de Fátima Ramos Brandão. Segundo o documento *Módulo de Planejamento (2006)*⁶⁵ do projeto Casa Brasil:

os objetivos de avaliação foram levantados e delimitados de maneira colaborativa durante o curso a distância *Avaliação de Projetos Sociais-Casa Brasil* realizado em 2006 para os gestores da Coordenação Nacional do projeto.

No Módulo de Planejamento (2006), os objetivos foram definidos operacionalmente como:

- a) objetivos de implementação (representam as metas iniciais para instalação das unidades – infra-estrutura);
- b) objetivos intermediários ou de gestão (consolidam as metas e ações operacionais para funcionamento das unidades);
- c) objetivos de resultados (expressam resultados alcançados e esperados para o público-alvo);
- d) objetivos de inclusão social (resultados e mudanças promovidas no contexto social das unidades instaladas).

De acordo com esses objetivos, poder-se-ia assumir um mínimo de mensuração social no sistema de avaliação, quando se integra o fator clássico quantitativo de infra-estrutura e acesso com o fator qualitativo de inclusão social, em que a realidade de comunidades, gestores e coordenadores participam. É interessante retomar a literatura em que JANUZZI (2002) comenta sobre a necessidade de se mensurar através de indicadores sociais que gerem um significado social, já que “informa sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando”. Observa-se a tentativa positiva, desde o início do programa, de partir com o objetivo de mensurar e dar significado social, mas falta a clareza de explicitar propósitos e os objetos mensurados.

⁶⁵ Disponível em: <http://www.casabrasil.gov.br/index.php?option=content&task=view&id=248>.

Só a partir de 2006 se dá início ao mapeamento dos objetivos de avaliação e se estruturam em três dimensões: infra-estrutura física, usuários e impacto (individual e global) respectivamente. E frente a essas dimensões é que se determinará o uso de indicadores, de acordo com os objetivos e as opiniões propostas pelos diversos atores criadores do modelo de avaliação. Na primeira e segunda dimensão foram determinados alguns instrumentos quantitativos já estabelecidos desde a implantação das unidades como o registro de usuários, o número de cursos, entre outros. Na última se utiliza a junção de instrumentos quantitativos e qualitativos, que são realizados principalmente através de entrevistas ao usuário final, pesquisando seu uso, utilidade e projeção seja para o lazer, uso profissional, social ou comunitário. (Afirmação de Maria de Fátima Ramos Brandão).

Os indicadores que, segundo Brandão, são utilizados como referências para análise, estão agrupados em categorias de insumos ou recursos; de processos ou gestão; e resultados e impactos na inclusão social. Cada um em três níveis de análise: do indivíduo; da unidade; e do contexto social, para assim serem considerados de maneira flexível por suas diferentes perspectivas.

Os indicadores de recursos são compostos de descritores de infra-estrutura física (IF), tecnológica (IT), humana (IH) e orçamentárias (IO). Os indicadores de processos são definidos pelos descritores de gestão administrativa (GA), gestão financeira e orçamentária (GF), gestão social (GS) e gestão de conhecimento (GC). Os indicadores de resultados são compostos de descritores de acessibilidade (RA), de descritores de habilidades para a inclusão digital (RH), de descritores de oportunidades econômicas e sociais (RO) e de participação democrática (RP). Os indicadores de impacto na inclusão social são compostos de descritores de mudanças observadas nos indivíduos (DI), na unidade Casa Brasil (DU) e no contexto social (DC).

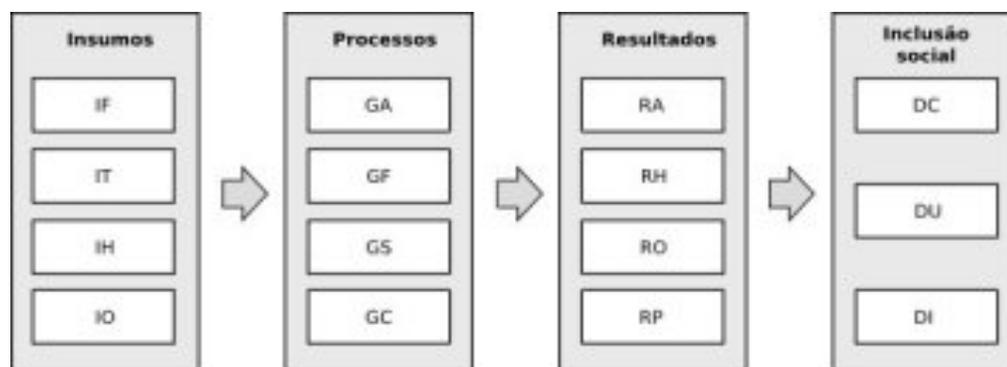


Gráfico 9 - Modelo de avaliação Casa Brasil

Fonte: Modelo de Avaliação do Casa Brasil, 2008

Dentro do modelo de avaliação são descritos os indicadores utilizados no sistema de mensuração do projeto Casa Brasil. Separamos a seguir, no quadro 4, as categorias de análise propostas pelo programa, os indicadores utilizados para sua mensuração e uma descrição ou definição geral dos indicadores mencionados anteriormente.

Categoria	Sigla	Indicador	Descrição Geral
Indicadores de recursos ou insumos	IF	Infra-estrutura física	Instalações físicas adequadas segundo padrões aprovados.
	IT	Infra-estrutura tecnológica	Infra-estrutura tecnológica instalada segundo padrões definidos pelo projeto.
	IH	Infra-estrutura humana	Pessoal necessário para o funcionamento pleno da unidade.
	IO	Infra-estrutura orçamentária	Orçamento e cronograma financeiro de desembolso aprovado e destinado para o projeto e fontes de captação de recursos.
Indicadores de gestão ou processos	GA	Gestão Administrativa	Gestão da infra-estrutura física, tecnológica e de gestão de projetos sociais, atendimento comunitário, acompanhamento e avaliação.
	GF	Gestão Financeira e de sustentabilidade	Gestão contábil, prestação de contas e articulação de parceiros para sustentabilidade dos projetos.
	GS	Gestão social, participativa e de cidadania	Gestão de relacionamentos, CG, atendimento ao cidadão e identificação de necessidades e problemas comunitários.
	GC	Gestão de conhecimento tecnológico, científico, cultural e social	Gestão da capacitação de agentes e da comunidade para o uso, criação, produção, difusão, organização e sistematização dos conteúdos gerados. Disponibilização no portal Casa Brasil e para a rede social.
Indicadores de resultados	RA	Acessibilidade	Infra-estrutura de inclusão, universalização e acessibilidade digital garantidas.
	RH	Habilidades para inclusão digital e social	Habilidades de inclusão digital desenvolvidas para uso crítico e criativo das TICs na solução de problemas locais para a criação e produção de bens sociais e culturais.
	RO	Oportunidades econômicas e sociais	Melhoria de qualidade de vida, oportunidade e geração de renda ou emprego.
	RP	Participação democrática e cidadã	Participação, representatividade social e cidadã promovidas, rede social consolidada e autogestão de empreendimentos sociais.
Indicadores de impacto de inclusão social	DC	Desenvolvimento social de contexto	Inclusão digital, de renda, de saúde, de educação, de segurança, de qualidade de vida e de sustentabilidade ambiental e social promovidas na região.
	DU	Desenvolvimento social da Unidade	Conteúdos produzidos, comunidade atendida, eventos realizados.
	DI	Desenvolvimento do Indivíduo	Satisfação, qualidade de vida, oportunidades e expectativas evidenciadas na comunidade.

Quadro 4 - Categorias e indicadores do projeto Casa Brasil

Fonte: Metodologia implementada no Casa Brasil – Modelo de Avaliação⁶⁶

⁶⁶ Disponível em: http://www.casabrasil.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=243&Itemid=70.

É importante destacar que o modelo contempla desde a gestão até as mudanças individuais e comunitárias decorrentes dentro da implantação do projeto, além de uma ativa participação desde os atores sociais até a construção de um sistema de avaliação. Da mesma forma, e entendendo como um avanço positivo de acordo com a literatura estudada e o discurso dos gestores, a ênfase em utilizar indicadores sociais é ressaltada porque são eles, segundo os coordenadores do programa e Januzzi (2002), os necessários para avançar numa política pública, em que se constituam redes sociais e se ative a participação democrática.

A avaliação é a mensuração de habilidades e competências de inclusão digital e social, em que se propõe dimensões coletivas e de infra-estrutura, para avaliar a unidade, a comunidade e o contexto, comenta a coordenadora de avaliação do Casa Brasil.

Já Edgard Leonardo Piccino, secretário executivo do Casa Brasil, afirma que

[...] a avaliação aborda diversas dimensões: dimensão de infra-estrutura; de apropriação tecnológica (nível de conhecimento das ferramentas, de utilização dessas ferramentas no cotidiano); utilidade na comunidade; e grau de interação com a tecnologia; com o objetivo de medir o impacto social e digital por meio de participação, orientação e autonomia.

Porém, segundo as declarações dos entrevistados, em maio e junho de 2008, o processo de avaliação ainda se encontrava em construção e em processo de desenvolvimento. Esse atraso ocorreu devido ao baixo índice de aplicadores contratados, necessários ao processo de gestão e avaliação:

[...] quando a gente estava implementando o Casa Brasil, eu fui chamado para ajudar, e aí eu dimensionei uma equipe para a implementação de projeto de 60 pessoas para os estados do Brasil e 30 para Brasília. Mas só fomos chamados 15 para todo o país. [...] Por isso, a gente não conseguiu implementar o sistema de gestão, e pela urgência de abrir ficamos sem coletar dados. A gente está fazendo agora um esforço concentrado para implantar o sistema de gestão que vai fazer a coleta de dados nas unidades. Este processo já devia estar implementado há muito tempo, infelizmente por contingências externas foram atribuídas prioridades (implementar ou planejar). [...] Infelizmente se atribuíram prioridades para fazer as unidades funcionar e não para desenvolver o sistema de coleta de dados, porque as pessoas precisam mais de ver funcionando, que a gente precisa dos dados. Foi uma falha, se a gente tivesse uma equipe suficiente não teria acontecido isso. (destaca Edgard Piccino).

Contudo, os resultados iniciais, publicados em 2007, já geram evidências de gestão e processo dentro do projeto, de acordo com as pesquisas e os questionários aplicados aos coordenadores e aos bolsistas de 40 unidades.

O processo de avaliação ainda está em curso, mas os primeiros resultados publicados em julho de 2007 mostram alguns pontos fracos e outros bons no mesmo projeto. Uns dos pontos de maior êxito é o cumprimento da autonomia nas unidades do Casa Brasil, em que a comunidade participa, constrói e melhora segundo seu contexto. Porém, foram observados problemas no conselho gestor, mas esses resultados ainda não permitem identificar porque não se constitui o conselho gestor, devido à diversidade de ambientes em que se desenvolvem as unidades, não só urbanas ou rurais, mas seu contexto, necessidade e especificidades. Frente a isso, se cria a necessidade de analisar as tipologias e fazer cruzamentos com o banco de dados de informação a partir da necessidade da unidade observada. Mas ainda não temos terminado a construção de um banco de dados que nos permita fazer este cruzamento. (Depoimento de Maria Fátima Brandão, coordenadora de avaliação do Casa Brasil).

Apesar de todo o desafio do Casa Brasil, segundo seus gestores o objetivo é mostrar a viabilidade de um modelo de avaliação dinâmico, interativo, que integre os atores, fomente a autonomia e a transparência, e articule o desenvolvimento social. Mas isso só acontecerá através do estudo de impacto que se espera concluir até 2009.

É preciso refletir sobre a ausência de uma política pública nacional que regule, integre e controle os programas de inclusão digital, seja o Casa Brasil ou qualquer outro programa; uma estratégia nacional de informação que trabalhe dentro do foco social, integrando atores governamentais, privados, acadêmicos e sociais, mantendo a autonomia e a democracia em cada contexto.

5.1.2.4 Telecentro da cidade satélite de Ceilândia

Com o mesmo objetivo de comparar de forma correlacionada, tanto a estrutura como o desempenho do Casa Brasil frente aos dados das entrevistas de seus coordenadores e dos documentos dos programas de democratização digital, foi realizada uma entrevista com o coordenador do Telecentro da cidade satélite de Ceilândia, Distrito Federal, da Universidade de Brasília (UnB).

A unidade do Casa Brasil corresponde à parceria entre o governo federal e a UnB, em que se reforça o elemento de extensão e participação com a comunidade. Para o coordenador do projeto na universidade, Prof. Marco Aurélio de Carvalho, a participação da instituição na construção da unidade Ceilândia é de suma importância, já que *“a universidade moderna está baseada no tripé ensino, pesquisa e extensão e é esse terceiro elemento que faz a interface direta com a comunidade”*.

Ceilândia está a 24 quilômetros do plano piloto e ocupa uma área de 232 quilômetros quadrados, localizada em uma das áreas hidrográficas mais privilegiadas do Distrito Federal. Com quase 500 mil habitantes, a região administrativa é estigmatizada por diversos problemas sociais. Segundo dados da Administração Regional de Ceilândia (2007), 46,23% da população não concluiu o primeiro grau do ensino básico e somente 12,56% possui segundo grau completo. Apenas 2% da população possui curso superior, além de não ter centros culturais e sociais. A região tem apenas uma biblioteca e cerca de 16% das pessoas vivem com menos de um salário mínimo.

Diante dessa situação, a unidade do Casa Brasil foi instalada em 26 de março do ano 2007 como centro cultural e social de inclusão e produção de conteúdo da cidade, por ser um telecentro multipropósito (Sorj, 2003) que não só oferece acesso à Internet ou cursos de capacitação, mas integração de multimídia, rádio comunitária, leitura e redação, em que a formação e autonomia estão presentes.

Para o coordenador da unidade da UnB, Eliseu Amaro Pessanha, entrevistado em junho de 2008:

O Casa Brasil é um espaço que privilegia a formação e a capacitação em tecnologia aliada à cultura, arte, entretenimento e participação popular, com forte apoio à produção cultural local.

Junto a Amaro, doze bolsistas da UnB e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) orientam a população nas atividades culturais e sociais como rádio comunitária, telecentro (com 20 computadores), sala de leitura e redação e multimídia.

O Casa Brasil de Ceilândia atende ao público desde 26 de março 2007, oferecendo diversos cursos nos seguintes módulos: telecentro, com cursos de operador de micro e digitação; sala de leitura, com cursos na área de leitura e produção de texto, o núcleo multimídia; oferece cursos de vídeo e rádio popular. É em parceria com outro projeto da universidade, o Conexões de Saberes, os alunos da instituição oferecem um curso pré-vestibular comunitário, destaca Amaro Pessanha.

A estratégia de ação da “Casa Ceilândia”, como é denominada pelos bolsistas, consiste em unir comunicação comunitária, tecnologia e cultura em um só discurso e prática; para isso, são desenvolvidos cursos, oficinas, programas de TV, rádio comunitária e núcleo de produção. Segundo o Relatório anual do Casa Brasil Ceilândia (2008)⁶⁷, 1.089 usuários no ano têm concluído cursos de capacitação dentro dos diversos campos oferecidos, sendo a maioria jovens interessados nas tecnologias de comunicação, vídeo e informação. Da mesma forma, são registrados, de acordo com o relatório, 120 a 150 visitas diárias.

Ainda que os relatórios correspondam notadamente a uma gênese de indicadores quantitativos, o ambiente observado dentro do telecentro reafirma o discurso dos gestores do Casa Brasil, em que a autonomia, o compromisso e a política social são premissas de gestão.

Porém, a falta de acompanhamento constante nas unidades do Casa Brasil por parte da gestão nacional frente ao impacto social e cultural do programa, devido a sua premissa de autonomia, impossibilita a estruturação do Estado como ator integrador e regulador.

[...] não existe um acompanhamento muito constante e presente por parte da coordenação nacional do Casa Brasil, mas tem uma preocupação na questão da formação dos gestores e dos coordenadores, já que através da troca da informações se geram novos conteúdos que podem ser aplicados em outras unidades. No entanto, se tem um acompanhamento local em que mensalmente são enviados relatórios sobre o funcionamento da unidade (comentário de Amaro Pessanha).

Essa situação leva os coordenadores das unidades a desenvolverem competências específicas sem o acompanhamento da gestão nacional. No caso da “Casa Ceilândia”, diferentes competências têm sido desenvolvidas de acordo com as necessidades específicas dos usuários da comunidade, em sua maioria jovens. Competências radiofônicas e de multimídia caracterizam a unidade de Ceilândia,

⁶⁷ Documento elaborado pelo Coordenador da unidade Ceilândia, Eliseu Amaro Pessanha, para os gestores e coordenadores nacionais do projeto Casa Brasil.

como os cursos de fotografia, edição de vídeo, redação, rádio e cinema, sem contar as constantes oficinas em que jovens participam, constroem e criam conteúdo para a comunidade, como discussões na rádio sobre a cidade, cineclubes e produções visuais.

Segundo o coordenador da unidade da UnB na cidade de Ceilândia, Eliseu Amaro Pessanha:

[...] graças à autonomia do Casa Brasil se tem criado oficinas e cursos específicos para a comunidade de Ceilândia, permitindo novas oportunidades de emprego através do melhoramento qualificado das pessoas.

Mas, apesar dos alentadores indicadores quantitativos em relação ao acesso, ao número de capacitados e à oferta de cursos e oficinas, falta ainda mensurar os resultados sociais dentro da unidade de Ceilândia, com o objetivo de observar as habilidades e as competências comunitárias adquiridas na unidade. Portanto, o modelo de avaliação torna-se a premissa substancial para o desenvolvimento social efetivo do programa, por ser ele a chave para a construção, implantação e melhoramento do Casa Brasil, como política pública de inclusão digital.

5.2 MAPA DE COMPARAÇÃO DOS PROGRAMAS FRENTE À LITERATURA

Apesar de terem objetivos comuns como o de possibilitar o acesso às tecnologias e promover geração de conteúdo, os programas apresentados neste estudo têm características distintas quanto à abrangência, à implantação, ao órgão coordenador e à visão política. Por isso, com o objetivo de aprofundar de forma teórica nos programas de inclusão digital, realizamos o seguinte quadro comparativo entre a literatura utilizada nos capítulos anteriores e os programas estudados de cada país.

Referencial teórico	COMPARTEL	CASA BRASIL
<i>Política como construto social - atores (Bobbio, 1995)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado ▪ Indivíduo ▪ Mercado ▪ Academia como parceira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado ▪ Indivíduo ▪ Academia e ONGs como parceiras
<i>Estruturação da política de informação (Hill, 1995)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologia da informação (como acesso). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologia da informação (como acesso).
<i>Nível da política de informação (Burger, 1993)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de informação vertical: aplicações para setores específicos de geração e uso da informação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de informação vertical: aplicações para setores específicos de geração e uso da informação.
<i>Elementos da política estrutural. (Takahashi, 2000)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiais (infra-estrutura disponível através de um operador) e humanos (Presidência e Ministério das Comunicações – operadores - administradores e indivíduos). ▪ Mecanismos de ação (Telecentros e capacitações específicas) mensurados através de um sistema de avaliação mensal quantitativo. Através do Estudo de Impacto Social (2007) se avalia de forma qualitativa o impacto do programa, porém corresponde apenas ao início de utilização de indicadores sociais. ▪ Perseverança na execução mudanças (objetivo inicial) através dos resultados nos sistemas de avaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiais (infra-estrutura disponível através de software livre) e humanos (Casa Civil da Presidência e Ministério de Ciência e Tecnologia – gestores - coordenadores e indivíduos) Pouco capital humano para implementar o programa. ▪ Mecanismos de ação (Espaço de produção tecnologia e cultural) começando a ser mensurados por meio de um sistema de avaliação quantitativa, mas que já vê a necessidade de mensurar em um futuro próximo o impacto social.
<i>Instrumentos primários de uma política de inclusão. (Silveira, 2003)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizagem é um processo permanente, mas não personalizado. ▪ Navegar na rede para obter informações ▪ Aprendizagem em rede através dos cursos e das oficinas realizadas para cada unidade. ▪ Disseminar a informação. ▪ Desenvolver na rede múltiplas competências como o exemplo de morangos no telecentro de Guasca. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizagem é um processo permanente, sendo um pouco personalizado devido à concentração cultural e social do Casa Brasil. ▪ Navegar na rede para obter informações ▪ Aprendizagem em rede através dos cursos e das oficinas realizadas para cada unidade.
<i>Programa (Schwarzelmüller; Gesteira; Bulcão, 2005)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa alinhado à política pública de inserção e acesso às TICs. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projeto piloto baixo nenhuma política nacional de inserção na sociedade da informação.
<i>Concepção de apropriação e alfabetização (Dudziak, 2001)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusão informacional dentro de uma política nacional de inserção nas TICs. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusão social sem política nacional.
<i>Passos importantes na inclusão digital. (Rondelli, 2004)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensino através de capacitações especializadas, a maioria distribuída de forma virtual devido à parceria com o Ministério da Educação. ▪ Oportunidade de emprego oferecidos pelo governo em parceria com o Ministério de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensino através de capacitações sobre informática. Nos outros espaços culturais são especializados através de oficinas específicas e localizadas. ▪ Exploração dos potenciais

	Bem-estar social (Trabalho e Saúde). ▪ Políticas públicas para inclusão.	dos meios digitais por meio do espaço multimídia do Casa Brasil.
<i>Indicadores para medir a universalização das TICs. (Sorj, 2003)</i>	▪ Infra-estruturas físicas de transmissão. ▪ Disponibilidade de equipamento. ▪ Treinamento no uso das TICs. ▪ Produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades próprias da comunidade.	▪ Infra-estruturas físicas de transmissão. ▪ Disponibilidade de equipamento ▪ Treinamento no uso das TICs ▪ Inserção social do usuário através dos espaços culturais oferecidos dentro da unidade. ▪ Produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades próprias, mas só nos espaços culturais diferentes do Telecentro.
<i>Tipologias de Telecentros. (Sorj, 2003)</i>	▪ Telecentro de formação: incluem, além dos serviços, cursos de formação.	▪ Telecentro comunitários multipropósito: aglutinar vários serviços (acesso, capacitação, rádio comunitária, etc.)

Quadro 5 - Comparação dos programas de inclusão digital frente ao referencial teórico

Como resultado desse quadro, podemos observar de forma comparada como os programas de inclusão digital integram seu discurso estratégico frente às propostas estudadas nos capítulos teóricos, seja de forma correta ou precária. Como pontos comuns entre os programas, pode-se perceber que ainda são estruturados como políticas de acesso, por não apresentarem ainda estruturas de medição social que meçam o impacto social. Porém, é importante ressaltar dentro dos programas sua preocupação com o conteúdo e uso eficaz da informação, que talvez, integrada a uma política nacional em que participem atores sociais, políticos, econômicos e acadêmicos, possa ser atingido o objetivo de uma cultura informacional. Entre suas maiores divergências pode ser observado o nível de intervenção governamental (Compartel coordenado pela Presidência da República e o Casa Brasil pelo MCT), além do foco social característico no programa brasileiro, devido ao uso do telecentro multipropósito que permite integrar outras ações culturais.

Assim, baseando-se na necessidade de estabelecer, segundo Kerr Pinheiro (2001), Assman (2000), Bowne (1997) e Braman (2006), uma política nacional de informação que construa, direcione, controle e regule para a inserção da sociedade, pode-se determinar a ausência do modelo político no Brasil, onde o Estado não atua como agente privilegiado na implantação da política, mas como agente de recursos

de programas ou projetos de curto prazo. No caso da Colômbia, o modelo existe, e a preocupação de vinculação e ampliação dos atores é marcante. Porém, ainda falta um longo percurso para que se legitime e propague a política na sociedade, e não simplesmente na necessidade de se inserir o governo eletrônico, como discursivamente tem sido feito. O objetivo é aglutinar a política de inclusão digital à política social, na qual todos os atores sociais, econômicos e políticos participem de forma integral, unificada e controlada.

Contudo, temos que destacar, como se comenta no quadro 5, segundo (SORJ, 2003), o tipo de telecentro comunitário multipropósito utilizado no Brasil, (que) permite de forma mais integral a inserção social do usuário na comunidade devido à participação do indivíduo em diferentes espaços de compartilhamento e geração de conteúdo. Entretanto, o programa *Compartel* trabalha na inclusão informacional, em que seu objetivo final, modificado a partir de 2006, é a formação e o conteúdo, e não a necessidade de acesso e infra-estrutura, como antigamente ressaltava.

Como já mencionado, o projeto Casa Brasil permite, portanto, a criação de redes comunitárias que, segundo Silveira (2003), permite o desenvolvimento de competências a fim de que o cidadão reflita criticamente em um espaço autônomo e renovável. Por isso, diversas habilidades são desenvolvidas nos espaços culturais do programa Casa Brasil, porém elas não se integram, deixando o telecentro notadamente como espaço de formação em informática, e não como um mediador de acessos e de geração de conteúdos.

Aliás, o que destacamos neste estudo é principalmente a necessidade de se instaurar uma política pública de inclusão digital que introduza o “construto social” (Bobbio, 1995), não só na criação, mas na avaliação, controle e processo dessa política. O início é a formulação de uma política nacional que determine o objetivo do país, o caminho para alcançá-lo, a implementação e avaliação deste, já que é dessa política que nascerão ou se integrarão programas que atinjam os objetivos e as metas propostas.

Da mesma forma, o quadro 5 mostra a necessidade de se inserir indicadores sociais como elementos indispensáveis no processo de formulação e implementação da política pública (KERR PINHEIRO e MOURA, 2007). Uma política que se preocupe em desenvolver uma “cultura de informação” porque é com essa premissa que o resultado social será diferenciado e, posteriormente, em um futuro próximo,

chegar à idealizada competência ou cultura informacional. Portanto, de acordo com essa estruturação, é possível pensar em programas de inserção no uso efetivo das TICs, mas sempre alinhados a uma política pública nacional que alcance as necessidades da sociedade, do local à integração global.

Mesmo com dificuldades de estrutura política e avaliação social, os programas de inclusão digital estudados nesta pesquisa têm conseguido disponibilizar as tecnologias de informação e comunicação às localidades mais carentes, etapa necessária para a inclusão digital. Porém, o caminho está na definição de uma política nacional estruturada de longo prazo que tenha o Estado como regulador, gestor e integrador, e a academia, o setor privado e a sociedade como criadores e participantes de conteúdos e competências.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS

O estudo comparado entre programas de inclusão digital da Colômbia e do Brasil permitiu a identificação de modelos governamentais diferentes em estrutura, avaliação e política, mas que se correlacionam no discurso de geração de conteúdo informacional, como premissa para se inserir os países estudados na sociedade da informação.

Porém, percebe-se a necessidade de colocar em discussão, e com clareza, os termos de competência ou cultura informacional apresentados por Kerr Pinheiro, Couzinet, Thiesen (2008), além do conceito de inclusão digital e a necessidade de estar inserida em uma política informacional, ressaltado por Kerr Pinheiro (2007) e Silveira (2000) no referencial teórico. Frente a isso, na literatura utilizada buscou-se compreender a abordagem política, social e funcional de cada programa de democratização digital, a fim de fazer comparações entre o modelo teórico e os programas estudados.

Portanto, um dos grandes questionamentos com relação ao projeto Casa Brasil é o de saber como o programa se sustentará sem estar ancorado em uma política de informação nacional? E como um programa de inclusão digital pode se constituir na política pública do país? Já com referência ao programa *Compartel*, e embora este tenha atingido suas fases de implementação, questionamos a distância da Colômbia na inserção na sociedade da informação e sua posição. Quando comparada a outros países, a Colômbia tem descido na tabela de posições do índice *e-readiness* da Revista *The Economist*, passando do 38º lugar (2002) para o 53º lugar (2007). Mantemos esses questionamentos por não terem sido respondidos pela pesquisa e por não serem premissas das estratégias dos programas.

Contudo, uma das ênfases mais claras dos programas é o objetivo de contribuir para a inclusão do indivíduo na sociedade da informação e no desenvolvimento de conteúdo e capacidades informacionais, através de um programa governamental em que o regulador é o Estado. Nos dois programas foram mostrados, até o momento da pesquisa, indícios de evolução no formato pela operacionalização dos programas, quando buscam uma melhor integração entre inclusão digital e inclusão social. Porém, não existe ainda uma correlação entre os

conceitos de inclusão digital e inclusão social, o que exigiria o estabelecimento de indicadores sociais.

A relevância da sociedade da informação, como ressalta Sorj (2003) no referencial teórico, não depende da infra-estrutura, mas da sua inserção num sistema de políticas públicas e parâmetros que identifiquem o caminho e futuro da sociedade, no qual o Estado é o regulador, o gestor e o integrador (Braman, 2006). Durante a pesquisa, fica evidente a presença de determinados atores envolvidos nos programas, como coordenadores principais, deixando de lado a ação direta do Estado (Presidência da República) como gestor e legitimador. Por isso, é importante ressaltar o papel dos ministérios como órgãos coordenadores dos programas de inclusão digital. São diversas participações, híbridas e formadas por diferentes atores governamentais em que se ausenta a articulação exigida de uma política pública e a identificação de um regulador.

No projeto Casa Brasil, a alternância de diferentes ministérios desde a sua criação tem dificultado articular os programas existentes no país. Foram muitas mudanças de gestão e de poder, impedindo o desenvolvimento do projeto Casa Brasil como política de inclusão digital, convertendo-o em um programa a mais de ação social no país e não a “idealizada” e integradora política pública. Assim, a inclusão digital no Brasil não se estabeleceu como uma política pública de governo, carecendo ainda de uma articulação mais forte que envolva os três níveis de governo: federal, estadual e municipal. Da mesma forma, é importante ressaltar a falta de clareza governamental ao utilizar as definições de programa e de política como sinônimos, quando se afirma que o projeto Casa Brasil se “constitui em um programa integrador de políticas públicas”, impossibilitando, assim, a articulação de uma política nacional de informação. Segundo Anderson (1996), mencionado anteriormente no capítulo 3, “os programas e os objetivos governamentais são tomados por políticas de interesses políticos”, situação que inibe o estabelecimento de objetivos e diretrizes de longo prazo dentro de uma verdadeira política estruturada.

No caso do programa *Compartel* da Colômbia, a Presidência da República é o gestor e o articulador que junto com a assessoria e a administração do Ministério das Comunicações tem atingido os objetivos. Porém, a participação da sociedade e da academia enquanto parceiros para a promoção de conteúdos ainda é precária, devido ao interesse econômico e político pré-existente. Como afirma Bobbio (1995),

a participação dos atores sociais, políticos e econômicos, torna-se imprescindível, sem eles é impossível atingir e desenvolver uma política informacional. Essa situação é ainda ausente na Colômbia pela falta de participação social e científica como integradores da política, e não simplesmente, como parceiros emergenciais.

Da mesma forma, as ações e as implementações no Brasil e na Colômbia têm sido fracas ou simplesmente ligadas a programas emergenciais que pouco a pouco acabam sofrendo mudanças em seu objetivo inicial. Essas mudanças são provocadas pelas pressões do ambiente econômico e político advindo dos países desenvolvidos. Pela ausência de planejamento, os programas se enquadram como respostas emergenciais frente ao mundo “globalizado”.

Este estudo objetivou compreender em que medida as políticas governamentais de inclusão digital constituem um fator de mudança da sociedade através do uso das TICs. Tomando como referência as categorias de análise levantadas, pode-se afirmar pela literatura e pelas análises dos programas (quando o objetivo é o conteúdo), que as políticas constituem um fator de transformação do país sempre que elas estejam estruturadas e localizadas pelas necessidades reais da sociedade, em que os diferentes atores sociais participam e constroem conhecimento. Para que isso ocorra, é importante que sejam estabelecidas em coordenação com outras políticas importantes para o desenvolvimento social como a política educacional, cultural e de ação social, o que exige o envolvimento de diferentes ministérios.

Frente à categoria de análise, *Planejamento das políticas de inclusão digital*, (que) se determinou no projeto Casa Brasil, como foi mencionado anteriormente, (há) a ausência de uma estratégia nacional de informação que regule, articule e dirija as iniciativas de democratização digital. Porém, percebe-se um amplo avanço no planejamento inicial do programa, devido à inclusão de um sistema de avaliação social desde o momento de sua concepção, além da sua proposta de vir a ser uma política social que contemple, dentro da sua estrutura, o digital.

No programa *Compartel*, o planejamento inicial foi baseado no acesso à infraestrutura de informação; no entanto, foi em meados de 2006 que o programa inseriu, dentro de seus eixos, a geração de conteúdos e de competências como fator de mudança e de desenvolvimento do país.

Com referência à segunda categoria de análise mencionada na pesquisa, *objetivos e metas delineadas*, os programas demonstram uma mesma direção

quanto à preocupação em inserir o indivíduo na sociedade da informação, apresentando não só objetivos de acesso e disponibilidade, mas a produção e uso de conteúdos através das TICs. É o caso do projeto Casa Brasil, que desde o início se preocupou em ser um espaço de integração social e cultural através do uso da infra-estrutura informacional. Já o programa *Compartel* centra seus objetivos na ferramenta, mas sabendo que é através dela que se produz e se constrói conteúdos, como relatado na experiência dos agricultores de morangos.

Como complemento do planejamento, dos objetivos e das metas da política, destaca-se, no capítulo 3 da pesquisa, a necessidade de utilizar indicadores quantitativos e qualitativos como instrumentos essenciais não só para mensurar, mas para definir, estruturar e melhorar as políticas existentes ou futuras. Por isso, a terceira categoria de análise, *A relação de indicadores estabelecidos e sua proximidade com indicadores sociais*, demonstra a ainda pequena aplicação destes em cada programa estudado. Nas duas iniciativas de democratização digital se manifesta o uso do termo de indicadores sociais como elemento importante para o desenvolvimento de um sistema de avaliação efetivo, porém, ainda não existe um esclarecimento sobre seu significado e seu uso. No Brasil e na Colômbia, a relação com a maioria dos indicadores estabelecidos ainda é quantitativa, porém, na Colômbia, tem-se avançado na prática ao mensurar o impacto social dos telecentros com o objetivo de avaliar e reestruturar o programa. No Brasil, os indicadores sociais ainda são teóricos e mais presentes no discurso político, à espera de serem implementados como fatores de transformação e de reordenação.

A utilização dos *telecentros como centros de democratização digital* corresponde à última categoria de análise da pesquisa, por ser um espaço de interações sociais que contribui com a troca e a geração de conteúdo. E é nesse sentido que os programas de democratização digital estudados alcançaram maior evolução, procurando atingir as necessidades específicas da comunidade, a fim de desenvolver habilidades e competências que transformassem seu entorno e sua produção.

Evidencia-se, porém, um longo percurso para os programas de democratização digital frente à articulação política, ao uso de indicadores sociais e à geração de conteúdos que levem inicialmente a uma cultura de informação e, posteriormente, à inserção dos indivíduos, de forma individualizada na sociedade do aprendizado pela competência ou cultura informacional.

Apesar das diferenças entre os países estudados em sua dimensão territorial (Colômbia: 1.138.914 km² e Brasil 8.514.876,599 km²) e populacional (44 milhões de colombianos e 190 milhões de brasileiros), destacamos que os investimentos são também diferenciados (106 mil reais por telecentro na Colômbia e 260 mil reais por unidade no Brasil), embora, no caso brasileiro, a verba estimada no projeto não tenha sido aplicada em sua totalidade. O programa da Colômbia, desde seu início, optou por não ser gratuito, mesmo cobrando uma taxa mínima por ser subsidiado pelo governo. O programa brasileiro projetou iniciar pela gratuidade para posteriormente tornar-se auto-sustentável. Porém, nossa pesquisa observou que o Casa Brasil não conseguiu atingir ainda seu objetivo; no entanto, o programa colombiano se destaca por agregar valor ao uso das informações pelos usuários devido ao uso útil e eficaz da tecnologia, e garantir a manutenção, resultante da taxa cobrada aos usuários através da administração do Operador. Mas, falta ainda atingir o ideal da comunidade ao propiciar ingressos favoráveis através do uso informacional que a caracterize como geradora de conteúdos.

De modo geral, podemos concluir, então, que os programas governamentais de inclusão digital da Colômbia e do Brasil têm evoluído lentamente de forma positiva, porém ainda não se institucionalizam como uma política pública, única e socialmente relevante, estando a Colômbia em grau de maior proximidade ao desejado por este estudo. Seus pontos de sucesso parecem estar relacionados a uma coordenação nacional, assumida pela Presidência da República, que obriga a participação de diferentes ministérios. Como abordado nesta dissertação, a inclusão digital é um elemento da inclusão social que exige uma política integradora de âmbito nacional, na qual o Estado seja o dinamizador e integrador dos atores sociais, econômicos, acadêmicos e políticos.

Mas, para analisarmos de forma mais completa pelo âmbito do desenvolvimento social, é preciso abordar, como afirma Miyano (2005), o contexto temporal, histórico e cultural de uma forma mais profunda e detalhada, através da realização de uma tese de doutorado, devido a sua possibilidade de abrangência e o tempo exigido para a pesquisa por não termos acobertado em toda a sua extensão o tema nesta dissertação de mestrado, sugerimos, como pesquisa futura, a identificação de mudanças nas estruturas dos programas e dos indivíduos por eles atendidos, a fim de correlacionar de forma mais detalhada a visão do usuário confrontada à do gestor. Outro aspecto que também poderia ser foco de

aprofundamento em pesquisas seria um estudo sobre as políticas públicas de democratização digital em alguns outros países da América Latina, determinando a atuação, os objetivos e a avaliação, a fim de abordar um possível modelo latino-americano para inserção na sociedade da informação.

REFERÊNCIAS

ABREU, Sandra. **Observatorio del Desarrollo Digital**. Corporación Colombia Digital. 2006. Disponível em: <http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/ObservaDD.pdf>. Acesso: abril 23 de 2008

ALBUQUERQUE, Heloisa Helena F. S. **Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação e o uso das tecnologias de informação para a atuação cidadã** (dissertação). Escola de Ciência da Informação – UFMG. Belo Horizonte, 2005.

ALMEIDA, Maria E. B. **Letramento digital e hipertexto: contribuição à educação**. In: PELLANDA, Nilze Maria. **Inclusão Digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. São Paulo : DP&A, p. 171-192. 2005.

ANDERSON, Perry. **Balanco do Neoliberalismo**. In: SADER, Emir, GENTIL, Pablo (org). **Pós – Neoliberalismo. As políticas sociais e o Estado democrático**. 3 ed. São Paulo: Paz e terra, Cap. 1, p. 9-38.1996.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **Sociedade de informação: espaço onde o silêncio mora?** São Paulo : Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.

_____;DIAS, Guilherme Atayde. **A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação**. In: OLIVEIRA, M. de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG. p. 111-122. 2005.

ARAUJO, Vânia M. Rodriguez Hermes de. **Sistemas de recuperação da informação: nova abordagem teórico-conceitual**. 1994. Tese (Doutorado Comunicação e Cultura)-Escola de Comunicação da UFRJ, Rio de Janeiro, 1994.

ASSMANN, Hugo. **A metamorfose do aprender na sociedade da informação**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15. maio/ago. 2000.

BAFFI, Maria Adélia Teixeira. **O Planejamento em Educação: revisando conceitos para mudar concepções e práticas**. Petrópolis, RJ: FE/UCP, 2002.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **As tecnologias intensivas de informação e comunicação e o reposicionamento dos atores do setor**. In: INFO 97, 1997, Cuba. Anais. Cuba: 1997.

_____. **Políticas nacionais de informação**. *Cinform*. Salvador, junho, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as conseqüências humanas**. Tradução: Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, p.145, 1999.

BENKLER, Yochai. **The political economy of Commons**. Upgrade: the European journal for the informatics professional, Barcelona: Novática, v. 4, n. 3, Jun. 2003. Título deste número: OpenKnowledge.

BOBBIO, Noberto. **Dicionário de Política**. Brasília. Universidade de Brasília, p. 954-963. 1995

BORGES, Maria Alice Guimarães. **A compreensão da sociedade da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32. set./dez.

BRAMAN, Sandra. **An Introduction to Information Policy in: Change of State: information, policy and power**, Cambridge, MA: MIT Press, 2006.

BROWNE; Mairéad. **The field of information policy: fundamental concepts**. **Journal of Information Sciences**. Brighton. 1997. v.23, n. 4, p. 261 – 275.

BRUCE, Christine. **The experience of information literacy: toward a holistic model**. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000300004&lng=&nrm=iso&tlng=. Acesso em: 26 junho 2007.

BUNDY, Alan. **For a clever country: information literacy diffusion in the 21st century**. [S.I.]: Australian Library and Information Association, 2001.

BURGER, Robert. **Information policy: a framework for evaluation and policy research**. Ablex: Norwood, NJ, 1993.

BUZATO, Marcelo E. K. **Letramento digital abre portas para o conhecimento**. EducaRede. Entrevista por Olivia Rangel Joffily. 23/01/2003. Disponível em: http://www.educarede.org.br/educa/index.cfm?pg=internet_e_cia.informatica_principa&id_inf_escola=14. Acesso 22 de outubro de 2008.

CAMARA, Mauro Araújo. **Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais**. Dissertação (mestrado em Ciências da Informação) UFMG, Belo Horizonte, 2005.

CAMPELLO, Bernadete. **O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional**. Ciência da Informação, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37. set./dez, 2003.

CANCLINI, Néstor Garcia. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1996.

CAREGNATO, Sônia. Elisa. **O desenvolvimento de habilidade informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede**. Rev. de Bibliotecon. & Comum, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55. 2000.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. **A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem**. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39. set./dez, 2000.

CASA CIVIL DA PRESIDENCIA DA REPÚBLICA DO BRASIL. **Planejamento do projeto Casa Brasil**. 2006. Disponível em: <http://www.casabrasil.gov.br/index.php?option=content&task=view&id=248>. Acesso 5 de maio de 2008

CASSIOLATO, José Eduardo. **A economia do conhecimento e as novas políticas industriais e tecnológicas**. In: LASTRES, H.M.M., AIBAGLI, Sarita (org) Informação e globalização na Era do conhecimento, Rio de Janeiro: Campus, Cap 7, p. 164 -190. 1999.

CASTELLS, Manuel. **The Rise of the Network Society**. Volume I. The Information Age: Economy, society and culture., Oxford, Blackwell Publishers, 1996.

_____. **A sociedade em rede- a era da informação: economia, sociedade e cultura**. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003

CEDE (Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico). **Medición y Evaluación de impacto socioeconómico de los programas de Internet Social Compartel**. Universidade de los Andes de Colombia. 2007

CEPAL (COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE). **Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe**. LC/G.2195/Rev.1-P, Santiago de Chile. 2005. Disponível em: <http://www.eclac.cl/>. Acesso em: maio 5 de 2008.

_____. **Panorama social de América latina y el Caribe**. 2006. Disponível em: <http://www.oei.es/cepal06.htm>. Acesso: julho 12 de 2008.

COMITÊ GESTOR PARA INTERNET NO BRASIL. **Indicadores para inclusão digital no Brasil e na América Latina**. 2005. Disponível em: <http://www.nic.br/indicadores/indicadores.pdf>. Acesso em: 16 julho de 2008.

CNPq/ITI. **O Projeto Casa Brasil**. 2005. Disponível em: http://www.iti.gov.br/twiki/pub/Casabrasil/Documentos/casabrasil_projeto.pdf >. Acesso em. 22 de abril de 2008

COMITÊ GESTOR DA INTERNET. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e de comunicação no Brasil 2007**.2008. Disponível em: <http://www.cetic.br/tic/2007/indicadores-cgibr-2007.pdf>. Acesso setembro 10 de 2008

COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO. **Oficinas de Planejamento Estratégico: Relatório Consolidado**. Ministério do Planejamento. 2004. Disponível em: < <https://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/diretrizes-de-governo-eletronico> >. Acesso em: julho de 2008

CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). **CONPES 3032**. Colombia. 1999

_____. **CONPES 3072**. Colombia. 2000.

_____. **CONPES 3171**. Colombia. 2002

_____. **CONPES 3457**. Colombia. 2007

CÔRREA, Rômulo de Amorim. **A construção social dos Programas Públicos de Inclusão Digital**. Dissertação (Mestrado em Sociologia) UNB, Brasília, agosto 2007.

CUMBRE DE LAS AMÉRICAS. **Conectando las Américas**. Québec City, Canadá. 2001. Disponível em: <http://www.summit-americas.org>. Acesso em: 22 abr. 2008

CUNHA, Vanda A. da e SANTOS, Levi A. N. dos. **Sociedade do conhecimento, políticas públicas de Informação e as bibliotecas públicas municipais de Salvador**. Cinform. Salvador, 2005. Disponível em: http://dici.ibict.br/archive/00000577/01/Sociedade_do_conhecimento,_pol%C3%ADticas_p%C3%BAblicas.pdf. Acesso em: 15 de julho de 2008.

DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estatística da Colômbia). **Indicadores básicos de tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**. 2007. Disponível em: http://www.dane.gov.co/files/comunicados/cp_tic_agos08.pdf. Acesso: outubro 20 de 2008

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de Inclusão digital para o e-gov brasileiro**. Florianópolis: Telesc, 2003.

DECLARACIÓN DE BÁVARO. **Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información**. Bávaro, Punta Cana, República Dominicana, 2003. Ene. 29 al 31. Disponível em: <http://www.eclac.cl/prensa/noticias/> Acesso em: 25 abr. 2008

DECLARACIÓN DE FLORIANOPOLIS. **Declaration of Florianopolis**. Documento presentado en la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo. Santa Catarina, Brasil, 2000. Jun. 20 e 21. Disponível em: <http://www.eclac.cl/publicaciones/secretariaejecutiva/3/lcl1383/florianopoliseng.htm>. Acesso em: 1 maio 2008.

DEMO, Pedro. **Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social**. Revista Inclusão Social, Brasília, v. 1, n. 1, p. 36-38. out./mar, 2005.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DE COLOMBIA. **Plan nacional de desarrollo 1998-2002**. Santa Fe de Bogotá. 1998

DIAS, Leila Christina. **Os sentidos da rede: notas para discussão**. In: DIAS, Leila Christina, SILVEIRA, Rogério Leandro Lima da. (orgs). **Redes, sociedades e territórios**. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2005.

DINIZ, Eli. **Governabilidade, governance e reforma do Estado: considerações sobre o novo paradigma.** Revista do Serviço Público, ano 47, n.2. maio/ago.1996.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **Information literacy: princípios, filosofia e prática.** Ciência da Informação, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35. jan./abr. 2003.

DUPAS, Gilberto. **Atores e Poderes na Nova Ordem Global: assimetrias, instabilidades e imperativos de legitimação.** São Paulo: Editora Unesp, 2005.

EISENSCHITZ, Tamara; Turner, P. **Rights and responsibilities in the digital age: problems with stronger copyright in an information society** *Journal of Information Science*. p. 209- 223. 1997.

FIORI, José Luís. **Sessenta lições dos 90: uma década de neoliberalismo.** Rio de Janeiro: Record, p. 28-53. 2001.

FORO ECONÔMICO MUNDIAL INSEAD. **Networked Readiness Index (NRI).** 2008. Disponível em: <http://www.weforum.org/pdf/gitr/2008/Rankings.pdf>. Acesso 20 e maio de 2008

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS - FGV. **Mapa da exclusão digital.** São Paulo, 2003.

FUKUYAMA, Francis. **Construção de Estados.** Editora Rocco. 2004.

GANDI, Danilo. **A prática do planejamento participativo: na educação e em outras instituições: grupos e movimentos dos campos cultural, social, político.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1994

GOMEZ, Maria Nélide González de. **Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea.** Revista Internacional de Estudos Políticos, Rio de Janeiro, ano 1, n. 1, p. 67-93. abr.1999.

_____. **Novos cenários políticos para a informação.** Ci.Inf. v.31 n.1 Brasília, jan. 2002.

GONÇALVES, Flavio Silva. **Projeto Casa Brasil - Manual Conselho Gestor.** Fevereiro 2008.

HATSCHBACH, M. H. L. **Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -. IBICT, UFRJ, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2002.

HILBERT, Martin; BUSTOS, Sebastian; FERRAZ, João Carlos. **Estrategias nacionales para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe.** Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile, mar. 2005.

HILL, Michael W. **National information policies and strategies: na overview and bibliographic survey.** London: Bowker Saur, 1995.

INTERNET WORLD STATS COPYRIGHT. **Internet users and population stats.** 2008. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acesso em maio 23 de 2008.

JAMBEIRO, Othon; PEREIRA, da Silva Helena; BORGES, Jussara. **Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania.** Ciência da Informação. V.34, n.1. 2005.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores Sociais na avaliação e formulação de políticas.** Rio de Janeiro: Mimeo, 2002.

JESUS, Paulo de; MANCE, Euclides. **Exclusão /inclusão.** In: CATTANI, Antonio David (org). A outra economia. Porto Alegre: Veraz Editores, p.149 – 153. 2003.

JOBERT, Bruno; MULLER, Pierre. **L'Etat en action: politiques publiques et corporatismes.** Paris: Presses Universitaires de France, 1987.

JUNTA DE ANDALUZIA DA ESPANHA. **Informe sobre la situación socioeconómica de Andalucía. Consejo Económico y Social de Andalucía.** Andalucía, España. 2003.

KERR PINHEIRO, Marta M. **A construção de políticas nacional e supranacional de informação: desafio para os Estados nacionais e blocos regionais.** Ciência da Informação, Brasília, v. 28, n. 2, maio./ago. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a03.pdf>

_____. **Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação.** Tese (Doutorado em Ciências da Informação) IBICT /ECO – UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.

_____. **Políticas públicas de informação e desenvolvimento.** IN: Paim, Isis (org) A gestão da informação e do conhecimento. Belo Horizonte: UFMG, p. 55 – 90. 2003.

_____.; ANGELO, Edna da Silva. **Observatório da Inclusão digital.** In: AUN, M.P.(Coord.) Observatório da Inclusão digital :Descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Orion, Cap. 2, p. 32-53. 2007.

_____.; MOURA, Maria Aparecida. **A construção de indicadores nacionais de acesso público aos meios digitais: princípios e perspectivas.** In: AUN, M. P.(Coord.) Observatório de inclusão digital: Descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Orion. Cap. 1, p. 10-30. 2007.

_____.; COUZINET, Viviane, THIESEN, Icléia. **Choc informationnel et culture de l'information : quelle formation à l'information.** Toulouse : Presses Universitaires Le Mirail(PUM), Sciences de la société.N.75 (oct./nov./décembre 2008)

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LINDOSO, Felipe. **O Brasil pode ser um país de leitores? Política para a cultura / política para o livro**. São Paulo : Summus, 2004.

LOJKINE, Jean. **A Revolução Informacional**. São Paulo: Cortez Editora, 1995

MACIEL, Maria Lucia. **Hélices, sistemas, ambientes e modelos: os desafios à Sociologia da Inovação**. Sociologias no.6 Porto Alegre July/Dec. 2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-45222001000200002&script=sci_arttext. Acesso em: 23 de março de 2008

MALIN, Ana Maria Barcellos. **Economia e política de informação: novas visões da história**. São Paulo em Perspectiva, v. 8, n.4, p. 9.18. out./dez.1994.

MALLEY, Ian. **National and international imperatives of a UK national information policy**. Aslib Proceedings, London, v.42, n.3, p.89-95. mar. 1990.

MARTÍNEZ, Eduardo; ALBORNOZ, Mario. **Indicadores de ciencia y tecnología: Estado del arte y perspectivas**. Caracas: UNESCO, 1998.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. 2. ed. São Paulo: Loyola, p.197. 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Introdução e Mudança: conceito chave para intervenções sociais e para avaliação de programas**. MINAYO, M.C.S. et al. Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de Programas Sociais. Rio de Janeiro: FIOCRUZ. p. 19-70. 2005.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR. **Plano tecnológico do XVII Governo: Mobilizar a Sociedade de Informação e do Conhecimento**, Portugal. 2005.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Ações Governamentais em inclusão digital: Análise de Utilização do FUST**. 2006. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/670102.PDF>. Acesso : 8 de setembro de 2008.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES DE COLOMBIA. **Decreto 0127 de enero de 2001**. Disponível em: <http://www.directiva02.gov.co/Documentos/Decreto0127de2001.doc>. Acesso em: fevereiro 10 de 2008.

_____. **Plan Nacional de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**. 2008. Disponível em: http://www.medellin.edu.co/sites/Educativo/Directivos/Noticias/Paginas/ED11_RD_PIanNacionaldeTIC.aspx Acesso: julho 17 de 2008.

_____; FONDO DE COMUNICACIONES. **Pliego de Condiciones**. 2002

MINISTRY OF INFORMATION AND COMMUNICATION REPUBLIC OF KOREA. **E-korea Vision**. Republic of Korea. 2006. Disponível em:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN008973.pdf>.
 Acesso em: setembro 13 de 2008.

MIRANDA, Silvana Vieira. **Identificando Competências Informacionais**. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 2. p. 112 – 122. maio/ago. 2004.

MOORE, Nick. **The British national information strategy**, *Journal of Information Science*. v. 24(5), p.337-344. 1998.

MOORE, Nick. **A sociedade da informação**. In: INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *A informação: tendências para o novo milênio*. Brasília, p. 94-108. 1999.

NARDINI, Milena.; GUARESCHI, Neuza; COMUNELLO, Luciele Nardi; HOENISCH, Júlio César . **Problematizando as Práticas Psicológicas no Modo de Entender a Violência**. In: Strey; Azambuja; Jaeger. (Org.). *Violência, Gênero e políticas públicas - Coleção gênero e contemporaneidade*. 1 ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, v. 2, p. 177-194. 2004.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, UTI. **Declaración de principios. Construir la Sociedad de la Información: Un desafío global para el nuevo milenio**. 12 de mayo 2004. Disponível em:http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.doc. Acesso. 22 de maio de 2008

PIROLO, Maria Amélia M. et al. **Pesquisa de opinião em relações públicas: técnicas ou estratégias?** *Revista Acadêmica do Grupo Comunicacional de São Bernardo*. ano 1, n. 1, jan. jun. 2004. Disponível em:
<http://www2.metodista.br/unesco/GCSB/pesquisa.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2007.

POCHMANN, Márcio et.al. **Atlas da exclusão social; agenda não liberal da inclusão social no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2005.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). **Relatório de Desenvolvimento Humano 2006**. Disponível em:
<http://hdr.undp.org/en/media/hdr06-complete.pdf>. Acesso: 21 de julho de 2008.

PROGRAMA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Decreto Nº 3.294, de Dezembro,1999**. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3294.htm. Acesso maio 20 de 2008

RAGIN, Charles C. **Constructing Social Research**. California: Thousand Oaks, 1994.

- RAMOS, Ivo de Jesus. **Concepções sobre o aprender a aprender e suas possibilidades de aplicação na educação escolar.** p. 139. 2001. Dissertação (Mestrado em Educação Tecnológica) – CEFET-MG, Belo Horizonte.
- ROCHA, Eliane C. F. - **Problematizando a inclusão digital.** In: **Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.** 2006. Brasília. São Paulo: Intercom, 2005.
- RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. **Sociedade da informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes.** Ciência da Informação, Brasília, set./dez. 2003. v. 32, n. 3, p. 89-102.
- RONDELLI, Elizabeth. **Quatro passos para a inclusão digital.** 2004. Disponível em: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso em: 03 de nov. 2007.
- ROWE, Jonathan. **O que é nosso.** Revista ODE, v.28. fev.2003.
- ROWLANDS, Ian. **Understanding Information Policy: concepts frameworks and research tools.** London, Journal of Information Science, v.22, n.1, p.13-25. 1997.
- SANTOS, Boaventura de Souza. **Os modos de produção do poder, do direito e do senso comum.** In: Crítica da Razão Indolente: Contra o Desperdício da Experiência, 2000. Cap. 5.
- SANTOS, Santana Rogério. **A inclusão digital requer novo pacto social entre governo e sociedade.** Inclusão Social, Brasília, v.1, n.1, p. 24 -27. out./mar. 2005.
- SCHILLER, Herbert L. **As corporações multinacionais de mídia e a transição democrática na América Latina.** In: HAUSSEN, Doris Fagundes (org.). Sistemas de comunicação e identidades da América Latina. Porto Alegre: EDIPUCRS/INTERCOM, 1993.
- SCHWARZELMÜLLER, Anna F.; CARVALHO, K. de; GESTEIRA, I. A. L.; BULCAO, M. . **Políticas Públicas de Informação no Brasil: Norte, Nordeste e Centro-oeste.** In: V CIFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2004, Salvador. Anais do V CIFORM, 2004.
- SCHWARZELMÜLLER, Anna. **Inclusão Digital: uma abordagem alternativa.** In *Proceedings CIFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação VI*, Salvador - Bahia. 2005
- SEBASTIÁN, Mercedes; RODRIGUES, Eva; MATEOS, David. **La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada. El caso español.** Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 2, p. 22-36. mai/ago. 2000
- SELAIMEN, Graciela; Lima, Paulo Henrique. **Cúpula mundial sobre a Sociedade da Informação.** Um tema de tod@s. Rits e Fundación Heinrich Boll, América Latina. 2004.

SILVA, Helena. et al. **Inclusão digital e educação par a competência informacional: uma questão de ética e cidadania.** Ciência da Informação, Brasília, DF, v.34, n.1, p.28-36, jan./abr.2005

SILVA, Jaime Balbino Gonçalves. **Alfabetização tecnológica: alguns aspectos práticos.** Boletim EAD, Campinas, n.41, 2002. Disponível em: http://www.ccuec.unicamp.br/ead/index_html?foco2=Publicacoes/78095/854921&focomenu=Publicacoes. Acesso em: 22 out. 2008

SILVA, Luiz Antonio Gonçalves da. **Política e sistemas nacionais de informação no MERCOSUL: uma abordagem preliminar.** Ciência da Informação, Brasília, v.22, n.1, p. 71 – 76, jan. /abr., 1993

SILVA, Terezinha Elizabeth da. **Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil.** Revista Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 9-18. 1991.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. **Um estudo do poder na sociedade da informação.** Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 3, p. 79-90, set./dez. 2000.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão Digital: A miséria na era da informação.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001

_____; CASSINO. **Software Livre e inclusão digital.** São Paulo: Carad, 2003. p.339.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. **Informação, Sociedade e Inclusão Digital.** In: REIS, Alcenir Soares; CABRAL, A.M. dos (org.). Informação, Cultura e Sociedade. Belo Horizonte, Novatus, 2007.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com: A luta contra a desigualdade na sociedade da informação.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. **Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas.** Novos estudos – CEBRAP [on line] São Paulo, n. 72, p. 101 –117, jul. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-33002005000200006&script=sci_arttext>. Acesso em: 03 de nov. 2007.

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

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. **Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação.** In DataGramZero - Revista de Ciência da Informação, 3(5), IASI - Instituto de Adaptação e Inserção na Sociedade da Informação. 2002.

THE WORLD BANK. **E-Lanka Development**, Sri Lanka. 2008. Disponível em: <http://web.worldbank.org/external/projects/main?pagePK=104231&piPK=73230&theSitePK=40941&menuPK=228424&Projectid=P081771>. Acesso em. 21 out. 2008.

TORREJÓN, Ana. **Iberoamerica ante la Sociedad de la Información**. Fundación France Telecom España. 2007.

TOURAINÉ, Alain. **Um novo paradigma**: para compreender o mundo de hoje. Petrópolis: Vozes, 2006.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: Senac, 2006.

WOOD JÚNIOR, Thomaz (Coord.). **Remuneração por habilidades e por competências: preparando a organização para a era das empresas de conhecimento intensivo**. 2. ed. São Paulo : Atlas, p.18. 1999.

VAN ROSENDAAL C. Jasen. **European information policy situation**. Aslib Proceedings, vol. 36, nº1, p. 15-23. 1984.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas**. Trad Eric R. R. Heneault. São Paulo: Senac, 2003.

ANEXOS

ANEXO 1

Tomado do texto de Selaimen, Lima (2004) em que explica as ações mais importantes na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação:

TEMAS	PERSPECTIVA OFICIAL
A função dos governos e de todas as partes interessadas na promoção das TICs para o desenvolvimento	Ressalta a importância da responsabilidade compartilhada de todas as partes interessadas e a mútua colaboração.
Infra-estrutura da Informação e da Comunicação: fundamento básico de uma Sociedade da Informação para todos	Enfatiza a necessidade de desenvolvimento da infra-estrutura de TICs adequada para as distintas particularidades, fomentando o investimento privado em um marco de competitividade leal. A ênfase está no desenvolvimento da infra-estrutura de TICs em condições de livre mercado.
Acesso à Informação e ao conhecimento	Reconhece a importância de colocar a Informação para o domínio público e de que o fomento do acesso à informação e ao conhecimento passa pela difusão dos benefícios dos distintos modelos informáticos (de software proprietário, de software livre e de código aberto). Faz menção ao acesso aberto à informação técnica e científica.
Criação de capacidades	Aborda a questão da geração de capacidades relacionadas com as TICs, com uma base na alfabetização e educação primária universal. Propõe a necessidade da instauração de condições para uma aprendizagem contínua e a diversificação da educação em aplicações de TICs em distintas áreas da vida social e econômica. Fala também da inclusão de grupos excluídos no processo de desenvolvimento de capacidades.
Criar confiança e segurança na utilização das TIC	A ênfase está no desenvolvimento de uma cultura global de cibersegurança. Apesar de reconhecer os princípios de acesso universal, apóia as medidas orientadas a preservar as estabilidades e seguranças nacionais e internacionais. Ainda que sustente que é preciso evitar o uso criminoso e terrorista das TICs, respeitando os direitos humanos, não explica como fazê-lo. Reconhece o sério problema do envio não desejado de mensagens e a necessidade de desenvolver medidas legais para combatê-lo.
Ambiente habilitador (1)	Tem relação com a criação de um ambiente propício para a SI. Ressaltamos os aspectos mais relevantes: o papel dos poderes públicos, por um lado, na habilitação de marcos legais e regulatórios favoráveis à competitividade, neutros tecnologicamente e previsíveis, e por outro, para corrigir as falhas do mercado, atrair o investimento e propiciar o desenvolvimento de infra-estrutura de TICs. Melhorar a cooperação internacional em matéria de TICs e promover a transferência de tecnologia. Do mesmo modo, fomentar a melhora da produtividade mediante as TICs.
Ambiente habilitador (2)	Defende a propriedade intelectual para propiciar a inovação e

	<p>criatividade, mas, ao mesmo tempo, crê importante a divulgação ampla do conhecimento.</p> <p>Destaca a necessidade da padronização e adoção de normas internacionais – sendo assim, conceber e utilizar normas abertas, compatíveis e não discriminatórias, em que se levem em conta as necessidades dos usuários.</p> <p>Sustenta que o espectro de freqüências deve ser gerenciado em favor do interesse público, de acordo com o princípio da legalidade.</p> <p>Fala de criar ambientes de trabalho seguros e sadios, conforme as normas internacionais.</p> <p>Sobre a governança da Internet e sua gestão internacional (um dos temas mais controversos da CMSI), afirma que deve ser multilateral, transparente e democrática e contar com plena participação dos governos, do setor privado, da sociedade civil e das organizações internacionais. Estimula a criação, por parte da Secretaria das Nações Unidas, de um grupo de trabalho multi-setorial sobre governança da Internet.</p>
Aplicações das TICs: vantagens em todos os aspectos da vida	Um reconhecimento aberto do potencial das TICs para combater e reduzir a pobreza, impulsionar o desenvolvimento social e econômico e a proteção do meio ambiente e gestão dos recursos naturais. Faz ênfase também na condição de acessibilidade, viabilidade econômica e adaptabilidade das aplicações de TICs.
Diversidade e identidade cultural, diversidade lingüística e conteúdo local	Afirma que uma base essencial da Sociedade da Informação é o respeito às identidades e diversidades culturais, lingüísticas e religiosas. Menciona a importância da criação de conteúdos locais para fomentar o desenvolvimento e a preservação do patrimônio cultural mediante métodos adequados, entre eles o digital.
Meios de comunicação	Reafirma os princípios de liberdade de imprensa e opinião. Defende o manejo ético e responsável da informação e reconhece o papel dos meios tradicionais. Apresenta, de maneira contraditória, a necessidade de fomentar modelos diversos de propriedade dos meios de acordo com a legislação nacional existente e convênios internacionais (vale realçar a existência de marcos legais discriminatórios que impedem o nascimento de meios comunitários e criam entraves à sua gestão e ao seu desenvolvimento)
Dimensões éticas da Sociedade da Informação	Enumera os valores sobre os quais a SI deve ser regida: liberdade, igualdade, solidariedade, tolerância, responsabilidade compartilhada e respeito à natureza. Sustenta que se devem respeitar os direitos humanos fundamentais ao utilizar as TICs e que devem ser tomadas medidas preventivas e ações legais para impedir o uso inadequado das TICs e a geração de atos que incitem à violência, ao ódio, à discriminação racial, à xenofobia, à intolerância, ao abuso infantil e ao tráfico de pessoas.
Cooperação regional e internacional	Afirma que a cooperação das partes interessadas, nos âmbitos global, regional e nacional, é chave para o uso das TICs na consecução das Metas do Milênio. Insta ao apoio e ao comprometimento com a Agenda de Solidariedade Digital para contribuir para a redução da brecha digital. Enfatiza a importância de assistir financeira e tecnicamente aos países em desenvolvimento.

ANEXO 2

Tomado do texto de HILBERT, BUSTOS, FERRAZ (2005, p. 26.) em que explica as estratégias nacionais para a Sociedade da Informação na América Latina.

	Argentina	Bolívia	Brasil	Chile	Colômbia	Equador
Etapa Atual	Visão Estratégica	Formulação de políticas	Formulação de políticas	Implementação e seguimento	Implementação e seguimento	Visão Estratégica
Coordenador principal na etapa atual	Comitê Estratégica Mista	Agência para o desenvolvimento da Sociedade da Informação na Bolívia A.D.S.I.B. www.adsib.gov.bo	Comitê Executivo do Governo Eletrônico	Grupo de Ação Digital www.agendadigital.cl	Agênda Conectividade www.agenda.gov.co	Comissão Nacional de Conectividade www.conectividad.gov.ec
Documento guia	Estratégico: Não Operativo: Não	Estratégico: Sim Operativo: Não	Estratégico: Sim Operativo: Não	Estratégico: Sim Operativo: Sim	Estratégico: Sim Operativo: Sim	Estratégico: Não Operativo: Não
Decreto	No início criado por Decreto 1018/98, modificado Por Decreto 252/00 e 243/01	Decreto supremo 26553 Março 2002	Decreto Nº 3.294, Dezembro 1999	Decreto Supremo o 1 de julho de 1998 + Decreto Junho 2000	CONPES 3072 Fev. 2000	Decreto Executivo No 1781
Ano lançamento	Novembro 2004	Março 2002	Dezembro 1999	Julho 1998	Fevereiro 2000	Agosto 2001
Existem programas Anteriores	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Mudança de Governo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Nível hierárquico do planejamento estratégico	Chefatura do Gabinete de Ministros	Vice-presidência em coordenação interministerial	Programa Socinfo coordenado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia	Comissão Presidencial	Presidência	Inter-Ministerial
	C	B	C	A	A	B
Nível hierárquico da Secretária operativa	por definir	Vice-presidência	Diversos programas em diferentes níveis do governo	Subsecretário de Economia	Junta Diretiva pelo Ministério das Comunicações	CONATEL

	-	B	-	D	B	D
Áreas de maior Preocupação	e-governo, infraestrutura, e-formação	e-governo, infraestrutura, e-formação	e-governo, serviços genéricos, infraestrutura	e-governo, infraestrutura, e-formação	e-governo infraestrutura, e-negócios	Infraestrutura, e-governo, e-formação
Temática	-	e-governo	antes Ciência e Tecnologia, agora por definir	e-governo	Neutral	Infra-estrutura
Recursos Humanos na Secretária central	-	3 no ADSIB	8 coordenadores de 8 grupos de trabalho	2 na Sub-Secretaria de Economia	21 na Agenda de Conectividade	2 na Comissão Nacional de Conectividade
Recursos Financeiros	Fazenda, Fundos externos	Fazenda, ingressos próprios, Fundos Externos	Fazenda, Fundos Externos	Fazenda, Fundos Externos	Fazenda, Fundos Externos	Fazenda, Fundos Externos
Coordenação de Recursos Financeiros	Paralelo	Coordenação descentralizada	Antes Centralizados, agora por definir	Coordenação Descentralizada	Híbrido	Coordenação Descentralizada
Estilo de Coordenação em etapa estratégica	Redes Paralelas	Por definir	Antes Red Centralizada, agora Red descentralizada	Red Descentralizada	Red centralizada	Red Descentralizada
Estilo de Coordenação em etapa operativa	Redes Paralelas	Por definir	antes Red centralizada, agora por definir	Red Descentralizada	Red centralizada	-
Regulador Telecom	+++	++	++	+++	++	L
Ministério Educação	+++	++	0	+++	++	+
Ministério Economia	0	+	+	L	+	+
Ministério Saúde	0	0	0	0	0	+
Sector Privado	+	+	0	++	+	+
Academia	0	+	0	+	+	0
Sociedade Civil	0	+	0	++	+	+

Nota: Nível de hierarquia: Presidência = A; Comissão Inter-Ministerial = B; Ministério = B; Subsecretaria de um Ministério = D. **Recursos:** L = autoridade que tem a liderança da estratégia; +++ = a cooperação entre o coordenador principal é muito estreita; ++ = a cooperação entre o coordenador principal é estreita; + = existe cooperação entre o coordenador principal e esse ator; 0 = não existe cooperação entre o coordenador principal e esta autoridade.

ANEXO 3

Unidades Casa Brasil

1. Prefeitura municipal de Manaus
2. Secretaria de estado de assistência social Manaus
3. Sindicato de trabalhadores e trabalhadoras rurais do município de Boa Vista
4. Secretaria municipal do desenvolvimento socioeconômico Porto Velho
5. Prefeitura municipal de Ariquemes
6. Governo do estado do acre – Cruzeiro do Sul
7. Secretaria de estado de educação do Acre – Rio Branco
8. Prefeitura municipal de Santarém
9. Prefeitura municipal de Santana
10. Prefeitura municipal de Palmas
11. Prefeitura municipal de Imperatriz
12. Prefeitura municipal de São Luís
13. União dos moradores do bairro do Sá Viana - São Luís
14. Prefeitura municipal de Caxias
15. Movimento hip hop organizado do Brasil - Teresina
16. Universidade federal do Piauí - Teresina
17. Fundação dos comerciários de Teresina - Parnaíba
18. Prefeitura municipal de Picos
19. Prefeitura municipal de Fortaleza – Antonio Bezerra, Fortaleza
20. Prefeitura municipal de Fortaleza – Vila União Fortaleza
21. Prefeitura municipal de Fortaleza – José Valter Fortaleza
22. Prefeitura municipal de Juazeiro do Norte
23. Prefeitura municipal de Caucaia
24. Centro de documentação e comunicação popular - Natal
25. Movimento de integração e orientação social - Natal
26. Prefeitura municipal de Campina Grande
27. Pró-reitoria de integração e desenvolvimento estadual Campina Grande
28. Prefeitura municipal de João Pessoa – Cefet João Pessoa
29. Prefeitura municipal de Recife – Peixinhos - Recife
30. Prefeitura municipal de Recife – Alto de Santa Terezinha - Recife
31. Prefeitura municipal de Recife – Casa Amarela - Recife
32. Agência de estudos e restauro do patrimônio - Olinda
33. Fundação cultural cidade de Aracaju
34. Associação candeeiro aceso Arapiraca
35. Organização de auxílio fraterno - Salvador
36. Prefeitura municipal de salvador – Plataforma Salvador

37. Prefeitura municipal de salvador – Coutos Salvador APAEB Valente
38. Movimento de promoção socialmops Belo Horizonte
39. União municipal dos estudantes secundários de Belo Horizonte UMES
40. UFMGOBRA
41. KOLKPING Belo Horizonte
42. PUC/MG Contagem
43. Ação moradia Uberlândia
44. Prefeitura municipal de Vila velha
45. Prefeitura municipal de Vitória
46. Prefeitura municipal de Duque de Caxias
47. Prefeitura da cidade de Nova Iguaçu
48. Prefeitura municipal do Rio de Janeiro Inhoaíba
49. Prefeitura municipal do Rio de Janeiro Mestre Candeia
50. Instituto de cultura ambiental vigário Geral
51. Rede de informações para o terceiro setor Olaria
52. Prefeitura de São Gonçalo - São Gonçalo
53. Psg-prefeitura de São Gonçalo - São Gonçalo
54. Prefeitura municipal de Campinas - Campinas
55. Núcleo experimental teatro de Tábuas - Campinas
56. Prefeitura municipal de Guarulhos - Guarulhos
57. Associação de promoção humana e resgate da cidadania São Bernardo do Campo
58. Instituto pombas urbanas São Paulo
59. Instituto arte e sustento São Paulo
60. Prefeitura municipal de São Paulo – Mboi Mirim São Paulo
61. Instituto de ação cultural e ecológica São Paulo
62. Associação cultural de negritude e ação popular Curitiba
63. Prefeitura municipal de Ponta Grossa - Ponta Grossa
64. Instituto gene Blumenau
65. Federação das associações de moradores de Santa Catarina – Florianópolis
66. Fundação Vidal ramos Florianópolis
67. Instituto superior e centro educacional luterano Bom Jesus Joinville
68. Fundamas Joinville
69. Ong moradia e cidadania Porto Alegre
70. Prefeitura municipal de Santa Maria - Santa Maria
71. Guayí Caxias do sul
72. Prefeitura municipal de Caxias do sul Caxias do sul
73. Rede dunas mundial vitrine da periferia Pelotas
74. Secretaria municipal de cultura de Cuiabá - Cuiabá
75. Universidade comunitária Sinop
76. Missão criança pantanal Campo Grande

77. Instituto delta de educação Campo Grande
78. Departamento de ciências exatas UFMS-Dourados
79. Instituto homem pantaneiro Corumbá
80. Fundação universitária do cerrado Anapólis
81. Universidade católica de Goiás – Dom Fernando Goiania
82. Universidade católica de Goiás – Praça trabalhador Goiânia
83. Associação positiva de Brasília - Brasília
84. Associação de apoio aos portadores de necessidades especiais e da comunidade
85. Adapte Brasília
86. UNB decanato de extensão Brasília
87. Instituto dos direitos da criança e do adolescente – Brasília

ANEXO 4

Textos originais em espanhol das citações apresentadas dentro do tópico 5.1.1 Colômbia- Programa Compartel:

El programa de telecentros se enmarca dentro de la política gubernamental "Agenda Nacional de Conectividad" (Conpes 3072), como parte del Plan Nacional de Servicio Universal orientado a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones, telefonía e Internet, mediante el establecimiento de soluciones comunitarias (MINISTERIO DE COMUNICACIONES: Pliego de Condiciones- Licitación Pública Conjunta N. 001 de 2002). Capítulo 5, página 87.

El programa de telecentros de Compartel fue creado con el objetivo de integrar un Plan Nacional de Servicio Universal del gobierno. Una política gubernamental llamada Agenda de Conectividad que tiene como objetivo dar acceso a las nuevas tecnologías de información para regiones carentes y rurales del país (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 87.

Compartel inicialmente nace de la derivación del programa de telefonía social. Y es de esa necesidad de vincular a los colombianos con las nuevas tecnologías de comunicación e información que el programa es recibido con éxito. Sin embargo, su énfasis fue relacionado inicialmente a infraestructura, pero observando la necesidad de buscar un nuevo camino, el del contenido, en que las personas se apropien del uso y mejoren su calidad de vida, se buscan nuevas direcciones (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 87.

La idea surge inicialmente como proyecto de infraestructura, objetivo que fue atingido. Sin embargo, se percibió que con eso no se garantiza las necesidades locales. Por eso, los estamentos son transformados buscando no sólo la infraestructura y el acceso, sino el contenido y su uso. (Diana Lorena Lindarte, asesora de convenios institucionales y apropiación de la área de Compartel) Capítulo 5, página 88.

Incrementar la oferta mediante la capacitación en temas relacionados a la TIC y sus aplicaciones [...] De otro lado, se deberá propender para que en conjunto con otras entidades involucradas se desarrollen principalmente programas de Gobierno para salud, educación y cultura, que utilicen tecnología e infraestructura de telecomunicaciones". (CONPES 3171, 2002, p. 15) Capítulo 5, página 88.

[...] Como complemento al avance alcanzado en el suministro de infraestructura de acceso universal a las TIC, los proyectos del programa Compartel otorgan una mayor relevancia al fomento del uso y de la apropiación de infraestructura por parte de la población beneficiada. Adicionalmente, se promoverá

una mayor participación de las regiones en la estructura, en las finanzas, en la secuencia y en el aprovechamiento de los proyectos, y se fomentará la incorporación de la TIC en las actividades cotidianas de producción, provisión de servicios y comercio (CONPES 3457, 2007, p. 20). Capítulo 5, página 88.

Esta estrategia incluirá acciones para la promoción de la participación de las regiones y de las comunidades beneficiadas. El programa Compartel buscará vincular a los departamentos colombianos en la generación de contenidos locales, y en el desarrollo de páginas electrónicas de servicios ciudadanos, incluyendo iniciativas de capacitación y de mecanismos de medición, a través de indicadores cuantitativos (CONPES 3457, 2007, p. 26). Capítulo 5, página 89.

a) Promover el uso de la Internet a través de 270 telecentros para las poblaciones de escasos recursos, en 261 cabeceras municipales con población superior a 10 mil habitantes, incluyendo capitales departamentales; b) ampliar la infraestructura para la prestación de servicio de acceso local ligado a la Internet en 40 capitales departamentales y ciudades de más de 40 mil habitantes que no tengan el servicio, por un periodo de seis años (La empresa contratada para la Fase II fue Rey Moreno S.A., pero en la actualidad, el proyecto es ejecutado por la Telefónica Data Colombia S.A) (Licitación Pública N°003 de 2000 – Fase II) Capítulo 5, página 92.

Realmente el Pliego de condiciones condensa especificaciones generales que caracterizan los telecentros, sin embargo, sus especificaciones de acuerdo con las necesidades surgen durante la implementación. Por eso, cada telecentro se caracteriza por competencias diferentes de acuerdo con las características y las habilidades del municipio atingido. Esas necesidades son evaluadas inicialmente por el gobierno nacional y después, mensualmente por la Interventoría que representa a la comunidad (Diana Lorena Lindarte, asesora de área de convenios institucionales y apropiación de la área de Compartel). Capítulo 5, página 94.

Con el mismo principio desde el inicio del programa y a partir del documento CONPES 347 (2007), el programa Compartel pretende un nuevo enfoque para proyectos de servicio y de acceso universal, enfatizando las posibilidades de apropiación, uso y contenido de las TIC (María Fernanda Gaitan Lozano, Gerente del Programa Compartel no año 2007). Capítulo 5, página 95.

[...] parte de las metas establecidas por el programa son adecuadas, sin embargo aún falta profundizar más en la temática de servicio universal, capacitación y convenios. Por eso, se ha intentado ampliar y mejorar el programa con capacitaciones específicas, alianzas estratégicas, dependiendo de las necesidades y de las integraciones de cada comunidad sea privada, pública o sin ánimos de lucro. No obstante, y de acuerdo al objetivo inicial de generar acceso, en el comienzo nos faltó establecer indicadores específicos en el área de formación que evaluaran el impacto y el nivel de apropiación de la comunidad, su utilidad y su importancia. Empero, desde el año 2006 se percibe esa necesidad y se empieza a establecer los primeros pasos para evaluar y controlar el impacto social

(Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 95.

Compartel no es más ni quiere ser un programa de infraestructura. Para esto, necesitamos determinar algunos indicadores cualitativos sobre las informaciones retiradas del estudio de impacto que permita evaluar la apropiación y la utilidad social del telecentro. La meta futura de Compartel, que ya se está cumpliendo, es superar la meta de infraestructura, para así, después integrarla a la meta de contenido, que es nuestro principal objetivo en este momento (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 96.

Hemos establecido convenios con el Sistema Nacional de Aprendizaje (SENA), la Federación Nacional de Cafeteros, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Conoldo. Sin embargo, esos convenios aún son coordinados por el Ministerio de Comunicaciones, y no nacen como iniciativas de apropiación de otros programas gubernamentales. La intención es integrar y trabajar de la mano con las entidades gubernamentales como una política social integrada (Diana Lorena Lindarte, asesora da área de convenios institucionales y apropiación de la área de Compartel). Capítulo 5, página 97.

Primero están los indicadores de control de infraestructura correspondientes al objetivo inicial del programa de acceso y accesibilidad, en que algunos requisitos son medidos mensualmente por la Interventoría, para después, gracias a las opiniones y las evaluaciones de cada uno de los participantes sean mejorados, actualizados y corregidos. El segundo indicador son los de proyecto que miden el impacto y la apropiación de los telecentros. Sin embargo, estos empezaron a ser medidos a partir del año 2006 a través de un Estudio de Impacto realizado por la Universidad de Los Andes, en que se levantaron informaciones de cada unidad para después compararlas (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 98.

Los indicadores de infraestructura permiten saber en porcentaje como estamos prestando el servicio. Es decir, si está siendo cumplido el objetivo en su totalidad. Pero, en la parte de indicadores de impacto o indicadores sociales, hasta ahora estamos empezando. Sin embargo, aún no sabemos se estos son suficientes o suplen todas las necesidades, ya que todavía necesitamos especificar de forma más profunda cada localidad, sus acciones, sus efectos y su impacto (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 99.

Dentro del Estudio de Impacto se observaron cosas muy interesantes como los beneficios financieros en los usuarios a través de la formación continuada. De la misma forma, se demostró que el telecentros generaba 40 dólares adicionales de bienestar a los usuarios debido a la reducción de gastos en trámites, transporte y comunicación. También se observó que el público que más utilizaba los telecentros son los estudiantes y los profesores, y sus principales accesos son en

comunicaciones, salud, tramites gubernamentales, búsqueda de empleo y formación (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 99.

Se puede decir que ya se tiene una riqueza de información que permite criar una línea de medición social, pero aún estamos en proceso de desarrollo, por eso, no podemos denominarlos como indicadores finales porque todavía están en estudio (Luis Fernando Lozano, director de controle y seguimiento del programa Compartel). Capítulo 5, página 102.

Inicialmente la política del gobierno sólo se preocupaba con el acceso y la infraestructura que ofrecía el Operador, sin embargo, debido a las necesidades de diferenciarse de un Café Internet, fueron colocados cursos direccionados a las especificaciones de la comunidad, además de los cursos virtuales ofrecidos por el SENA que llegan a más de ocho centros (Ismael Beltrán Casas, administrador del Telecentro de Guasca). Capítulo 5, página 103.

Sabiendo que la comunidad del municipio de Guasca se dedica mayoritariamente a la agricultura, se desarrollaron cursos de formación en la aérea que promovieran el interés de la comunidad para la inserción con el uso de las TIC. Y fue frente a esto, que agricultores de fresa empezaron a usar de forma selectiva las TIC, investigando en laboratorios productos apropiados para mejorar el cultivo, para después exportar con un producto mejor calificado sea por la vía tradicional, o por las nuevas tecnologías (Ismael Beltrán Casas, administrador del Telecentro de Guasca). Capítulo 5, página 103.

Es importante el establecimiento de redes de comunicación por medio de las TIC que permitan adquirir y ampliar conocimiento. Por eso [...] a través de una familia de colombianos en España se consiguió establecer un convenio que permita a los moradores del municipio cultivar frambuesas en España a través del convenio de la firma española para mejorar el producto colombiano por medio de la capacitación vivencial y el intercambio de informaciones virtuales (Ismael Beltrán Casas, administrador del Telecentro de Guasca). Capítulo 5, página 104.