

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

**MARINA CAJAÍBA DA SILVA**

**PESQUISAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO SOBRE INCLUSÃO DIGITAL**

**BELO HORIZONTE  
2015**

**MARINA CAJAÍBA DA SILVA**

**PESQUISAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO SOBRE INCLUSÃO DIGITAL**

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

Área de concentração  
Produção, Organização e Utilização da Informação

Linha de pesquisa  
Informação, Cultura e Sociedade

Orientadora  
Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marlene Oliveira Teixeira de Melo

**Belo Horizonte  
2015**

S586i Silva, Marina Cajaíba da  
Pesquisas em Ciência da Informação sobre inclusão digital [manuscrito]  
/ Marina Cajaíba da Silva. – 2015.  
236 f. : il., enc.

Orientadora: Marlene Oliveira Teixeira de Melo  
Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de  
Ciência da Informação.

Referências: f. 189-206

1. Ciência da Informação – Teses. 2. Inclusão digital. 3. Tecnologias da  
Informação e Comunicação – aspectos sociais. I. Título. II. Melo, Marlene  
Oliveira Teixeira de. III. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de  
Ciência da Informação.

CDU 001.02



UFMG

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

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

"PESQUISAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO SOBRE INCLUSÃO DIGITAL"

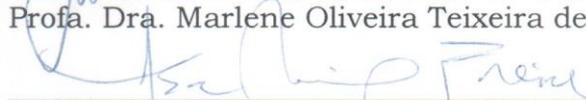
Marina Cajaiba da Silva

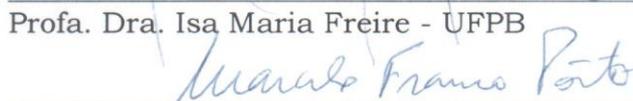
Tese submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Doutora em Ciência da Informação**", Linha de Pesquisa: "**Informação, Cultura e Sociedade - ICS**".

Tese aprovada em: 10 de fevereiro de 2012.

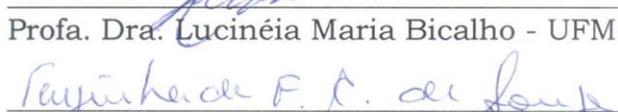
Por:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Marlene Oliveira Teixeira de Melo – ECI/UFMG (Orientadora)

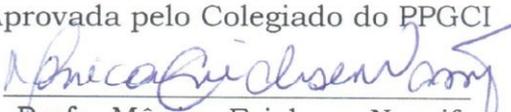
  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Isa Maria Freire - UFPB

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Marcelo Franco Porto - UFSJ

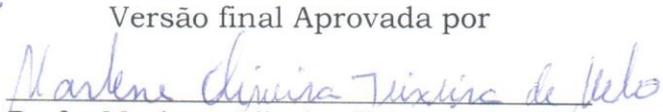
  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Lucinéia Maria Bicalho - UFMG

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza - UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Mônica Erichsen Nassif  
Decano do Colegiado do PPGCI

Versão final Aprovada por

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Marlene Oliveira Teixeira de Melo  
Orientadora



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

ATA DA DEFESA DE TESE DE **MARINA CAJAIBA DA SILVA**, matrícula: 2006203066

Às 14:00 horas do dia 10 de fevereiro de 2012, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pela Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 18/01/2012, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Pesquisas em Ciência da Informação sobre inclusão digital**, requisito final para obtenção do Grau de DOUTORA em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Área de Concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade - ICS. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Marlene Oliveira Teixeira de Melo, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

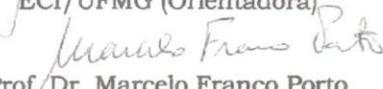
Profa. Dra. Marlene Oliveira Teixeira de Melo - Orientadora	APROVADA
Profa. Dra. Isa Maria Freire	APROVADA
Prof. Dr. Marcelo Franco Porto	APROVADA
Profa. Dra. Lucinéia Maria Bicalho	APROVADA
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza	APROVADA

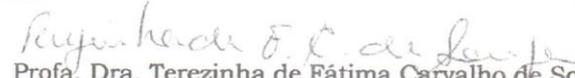
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

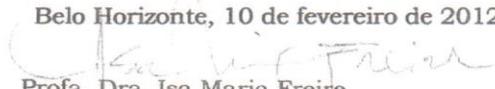
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 10 de fevereiro de 2012

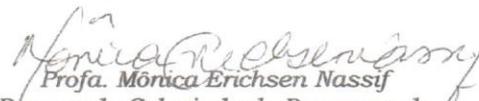
  
Profa. Dra. Marlene de Oliveira  
ECI/UFMG (Orientadora)

  
Prof. Dr. Marcelo Franco Porto  
UFSJ

  
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza  
UFMG

  
Profa. Dra. Isa Maria Freire  
UFPb

  
Profa. Dra. Lucinéia Maria Bicalho  
UFMG

  
Profa. Mônica Erichsen Nassif  
Decano do Colegiado do Programa de  
Pós-Graduação em Ciência da Informação

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

### **Meu reconhecimento e gratidão...**

À prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Marlene Oliveira Teixeira de Melo por acompanhar minha trajetória acadêmica oferecendo seu constante apoio e incentivo – o que foi determinante para a conclusão da pesquisa.

À prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Ana Maria Rezende Cabral por ter participado e contribuído em várias etapas dessa pesquisa.

À Coordenação do PPGCI na figura das professoras Dr<sup>a</sup> Gercina Ângela Borém de Oliveira Lima e Dr<sup>a</sup> Maria Guiomar da Cunha Frota. Sou eternamente grata pela compreensão que demonstraram e que ultrapassou os ditames institucionais.

À Gisele Reis e Nely Ferreira, secretárias do PPGCI, bem como à Vanda Lara, secretária do DTGI, pela constante atenção e disponibilidade.

Ao Conselho Nacional de Pesquisa em Ciência e Tecnologia, CNPq, pelo auxílio concedido durante parte dessa pesquisa.

Ao prof. Dr. César Augusto Castro da Universidade Federal do Maranhão pelo gentil envio do livro *Pesquisa, conhecimento e práticas sociais em Ciência da Informação*, bastante útil em meus estudos.

Aos professores Dr<sup>a</sup> Helen Beatriz Frota Rozados (UFRGS), Dr. Murilo Bastos da Cunha (UnB) e Dr. Emir José Suaiden (IBICT) por intermediarem o contato com seus ex-orientandos para a realização das entrevistas dessa pesquisa.

Aos bibliotecários da PUC Campinas e do IBICT pela presteza no empréstimo das dissertações e teses necessárias às minhas análises.

Aos pesquisadores de diversas áreas que prontamente atenderam minha solicitação para o envio de suas pesquisas, contribuindo para elucidar minhas dúvidas quanto ao tratamento atribuído por tais áreas à temática *inclusão digital*.

A todos os pesquisadores da Ciência da Informação que no momento de seus mestrados e doutorados creditaram seu tempo ao estudo da *inclusão digital* e que me receberam de bom grado respondendo a todos os questionamentos que julguei necessários a construção dessa pesquisa.

### **Meu obrigado...**

A Deus, que sempre me concedeu muito mais do que ousei pedir.

Ao meu querido pai Messias por estar sempre ao meu lado com apoio amável e incondicional e ao meu irmão Matheus que sempre foi a grande inspiração para meus estudos desde os tempos de colégio. Sou grata por me socorrer com as transcrições das entrevistas dessa pesquisa e, mais ainda, pela amizade, companheirismo e cumplicidade que travamos até aqui.

Ao Gustavo por aceitar minhas ausências, compreender o adiamento de tantos planos em comum e ainda assim continuar me amando como se nada, além disso, pudesse ser mais importante.

À minha tia Tereza que, sem medir esforços, abriu mão de suas férias para buscar em Campinas as dissertações que faltavam para minha análise e às minhas queridas tias Maria da Luz e Regina. Juntas, vocês três conseguem transformar nossos encontros em singulares e maravilhosos dias!

À Luana, minha querida e amada amiga, companheira inseparável de madrugadas em claro disputando minha atenção com as anotações dessa pesquisa – sendo sempre vitoriosa.

### **Meu eterno agradecimento...**

À minha mãe Lúcia que sempre acreditou em mim, muito mais que eu mesma. Chegar até aqui, mãe, foi realmente uma grande vitória – como você predisse logo que ingressei no mestrado.

This study describes the digital divide as a significant social problem from the perspective of those who are trying to close the divide. More specifically, this study explores the future of the digital divide as perceived by the men and women who lead the efforts to bridge the digital divide.

MITTCHEL, Matthew M. Exploring the future of the digital divide through ethnographic futures research. **First Monday**, v. 7, n. 11, November 2002.

## RESUMO

O objetivo da pesquisa foi traçar um entendimento de Inclusão Digital – ID no âmbito da Ciência da Informação no Brasil. Foram analisadas as teses e dissertações sobre ID na área no período de 2001 a 2009. Os instrumentos de coleta de dados incluíram levantamentos realizados no Banco de Teses e Dissertações da CAPES e nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação para identificação dos documentos apresentadas na subárea de ID, além da análise dos currículos Lattes desses pesquisadores e de entrevistas semiestruturadas realizadas com a maior parte destes. No estudo desses documentos, foram explorados aspectos como o perfil das teses e dissertações que analisaram a ID na CI; a abordagem temática de cada pesquisa com sua área de concentração e linha de pesquisa; os problemas de pesquisa e objetivos propostos; os autores da CI que abordaram a ID e foram citados no referencial teórico; a metodologia utilizada em cada pesquisa e os autores citados durante a abordagem metodológica. Nas entrevistas semiestruturadas, abordou-se a opinião dos pesquisadores sobre a ID; a formação profissional de cada um e sua consequente motivação para pesquisar a ID; as razões para cursar o mestrado/doutorado em CI, bem como os critérios para a escolha da instituição de ensino onde realizaram os estudos; a experiência da pesquisa em CI enquanto Área do Conhecimento; a contribuição efetiva da CI para o crescimento e aprimoramento da ID; o conhecimento de cada pesquisador sobre outras pesquisas já realizadas sobre a ID; a influência dos resultados de cada pesquisa na condução das políticas/ações de ID; as relações entre as lan houses, os telecentros e a ID; as contribuições da pesquisa para a trajetória pessoal, profissional e acadêmica de cada entrevistado; sua opinião quanto ao momento atual das discussões sobre a ID; a maneira como foi realizada a divulgação dos resultados das pesquisas e a contribuição de cada estudo para a consolidação teórica da ID na CI. Os resultados obtidos mostram que a ID é entendida como resultado de ações que, sob o aporte das TICs, são aptas a contribuir para a aquisição de competências informacionais por parte do sujeito participante dessas ações, propiciando que o mesmo possa sanar a longo prazo aspectos desfavoráveis de seu contexto social, alcançando o próprio bem estar e da comunidade ao seu redor. Contudo, a ID dificilmente será implementada em sua plenitude, seja por meio de iniciativas públicas, privadas ou do Terceiro Setor, sem uma redefinição de políticas públicas em consonância com o contexto social onde essas ações políticas acontecem. O modelo de telecentro discutido e apresentado nesses estudos não são convincentes para elegê-lo como o ideal para o alcance da meta principal da ID que é a inclusão social. Outro aspecto de suma importância é a constatação de que as bibliotecas são, em detrimento aos telecentros, o lócus ideal para o desenvolvimento de qualquer ação de ID. Apenas a criação e implementação de metodologias práticas que visem o alcance da competência informacional dos sujeitos e o desenvolvimento de um modelo de indicadores sociais que englobe todas as etapas que este deve alcançar, destacando as modificações sociais que podem ser atribuídas às propostas, serão capazes de transformar a ID em inclusão social. Para se atingir tal propósito, recomenda-se a construção de um portfólio completo dos estudos já realizados sobre ID na CI por meio de repositório institucional; a definição precisa e consistente de termos sobre a ID adotados pela área; a descrição completa sobre a coleta de dados e os métodos de análise, contextualizando-os ao meio onde a pesquisa é realizada; novos estudos baseados em referenciais teóricos focados na CI como área de conhecimento, ainda que permeados pela interdisciplinaridade; a criação de grupo de estudo interinstitucional

na CI sobre a ID; análises relacionais entre as pesquisas realizadas sobre a ID em PPGCIs semelhantes e a elaboração de um modelo básico para ações de ID com foco no desenvolvimento da competência informacional dos sujeitos atrelado à concepção de diagnósticos confiáveis sobre essas ações e seus resultados.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Ciência da Informação – pesquisa. Tecnologias de Informação e Comunicação – aspectos sociais.

## ABSTRACT

The objective of the research was to outline an understanding of Digital Inclusion – DI within Information Science – IS in Brazil. We analyzed the theses and dissertations on DI in this area dating from 2001 to 2009. The data collection instruments included surveys conducted at the CAPES Theses and Dissertations Bank and information science graduate programmes to identify the documents presented in the sub-area of DI, in addition to the analysis of the Lattes curricula of their researchers and semistructured interviews carried out with most of them. In the study of these documents, issues such as the profile of theses and dissertations that analyzed the DI on the IS have been explored; the thematic approach of each survey with its area of concentration and line of research; research issues and proposed objectives; the IS authors that approached DI and were cited in the theoretical reference; the methodology used in each research and the authors cited during the methodological approach. In the semistructured interviews, the researchers' opinion on DI was addressed; each one's professional background and subsequent motivation to search DI; the reasons to study for a master's/ doctorate degree in IS, as well as the criteria for choosing the educational institution where they performed such studies; the research experience in IS as an area of knowledge; the effective contribution of IS for growth and improvement of DI; each researcher's awareness about other research already conducted on DI; the influence of the outcome of each research in implementing policies/ actions for DI; relations between the cybercafes, telecentres and DI; the contributions of research to the personal, professional and academic background of each interviewee; his view on the current situation of discussions on DI; how the dissemination of the research results was performed and the contribution of each study to the theoretical consolidation of DI in IS. The obtained results show that DI is understood as a result of actions which, with the input from ICTs, are able to contribute to the acquisition of information literacy by the party subject to these actions, enabling them to remedy in the long-term the unfavorable aspects from their social context, achieving their own well-being and their surrounding communities'. However, DI is unlikely to be implemented in its fullness, whether through public, private or third sector initiatives, without a redefinition of public policies in line with the social context where these political actions happen. The telecentre model discussed and presented in these studies is not convincing to elect him as the ideal for the achievement of the primary goal of DI that is social inclusion. Another aspect of paramount importance is the finding that libraries are, in detriment to the telecentres, the ideal locus for the development of any DI action. Only the creation and implementation of practical methodologies aimed at achieving information literacy of the subjects and the development of a model of social indicators encompassing all the steps to be attained, highlighting the social changes that can be attributed to the proposals, shall be able to transform ID into social inclusion. To achieve this purpose, we advise the construction of a complete portfolio of studies already carried out on DI in IS through institutional repository; the accurate and consistent definition of terms about DI adopted in the area; the complete description of data collection and analysis methods, contextualizing them in the environment where the research is conducted; new studies based on theoretical frameworks focused on IS as a knowledge area, albeit permeated by interdisciplinarity; the creation of an inter-institutional IS study group on DI; relational analyses between research conducted on DI in similar IS graduate programmes and the elaboration of a basic model for ID actions focusing on the subjects'

development of information literacy linked to the design of reliable diagnoses on these actions and their results.

**Keywords:** Digital Inclusion. Information Science – research. Information and Communications Technologies (ICTs) – social aspects.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1	Modelos de Transdisciplinaridade, segundo Jantsch	25
FIGURA 2	Relação entre fontes e canais da comunicação científica	34
FIGURA 3	Três níveis de inclusão digital	51
FIGURA 4	Pontos de inclusão digital no Brasil, 2007-2008	53
FIGURA 5	Características necessárias ao usuário para a utilização da internet, 2008	60
FIGURA 6	Relação entre o Índice de Inclusão Digital e o Índice de Desenvolvimento Humano no mundo, 2005	67
FIGURA 7	As velhas e novas lógicas de desigualdade e os novos fundamentos de política na visão de Gomà	70
FIGURA 8	Distribuição de PIDs por Programas/Projetos segundo o Mapa da Inclusão do IBICT	72
FIGURA 9	Ciclo de tomada de decisão	100
FIGURA 10	Localização dos cursos brasileiros de Pós-Graduação em Ciência da Informação onde foram produzidas pesquisas acerca da inclusão digital	108
FIGURA 11	Localização geográfica dos pesquisadores que trabalharam aspectos da ID na CI brasileira	110
FIGURA 12	Conhecimento interdisciplinar no uso da tecnologia	135

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Concepção de Berger para a universidade nos moldes interdisciplinar	26
QUADRO 2	Classificação QUALIS para os periódicos da CI	37
QUADRO 3	Resultado de buscas realizadas em periódicos da CI, entre 2000 e 2009, através do termo exato ‘inclusão digital’	39
QUADRO 4	Âmbitos, fatores e circunstâncias estruturais geradoras de exclusão	63
QUADRO 5	Mapeamento dos programas governamentais de ID fruto das políticas públicas nacionais, 2009	71
QUADRO 6	Estágios de maturidade do governo eletrônico	81
QUADRO 7	Sugestão de um modelo inicial de indicadores para a elaboração e execução de uma ação de ID	103
QUADRO 8	Pesquisas em CI sobre a ID	118
QUADRO 9	Tipos de abordagens do tema inclusão digital detectadas nas teses e dissertações sobre ID	120
QUADRO 10	Classes e subclasses dos temas pesquisados em CI que abordaram a ID	122
QUADRO 11	Autores da CI que abordaram a ID e foram citados no referencial teórico	129
QUADRO 12	Estratégias metodológicas utilizadas pelos pesquisadores	130
QUADRO 13	Razões declaradas pelos entrevistados para a escolha da temática ID em seus mestrados/doutorados	136
QUADRO 14	Razões para cursar o mestrado/doutorado em CI	140
QUADRO 15	Critérios para a escolha da instituição de ensino e/ou do PPGCI	144
QUADRO 16	A construção do trabalho interdisciplinar	147
QUADRO 17	A contribuição da Ciência da Informação para a inclusão digital	149
QUADRO 18	Consulta a pesquisas anteriores sobre a inclusão digital	152

QUADRO 19	Influência das pesquisas na condução das políticas/ações de ID	155
QUADRO 20	Comportamento das organizações diante dos resultados da investigação	158
QUADRO 21	Opinião sobre as <i>lan houses</i> e os telecentros para fins da inclusão digital	161
QUADRO 22	Foco das iniciativas atuais de ID	165
QUADRO 23a	Influência da pesquisa na vida profissional, acadêmica e científica do entrevistado	169
QUADRO 23b	Posição futura do pesquisador quanto a manter-se envolvido na pesquisa/estudo sobre a ID	170
QUADRO 24	Opinião do entrevistado quanto ao momento atual das discussões sobre a ID	173
QUADRO 25	Divulgação da pesquisa realizada sobre a ID	175
QUADRO 26	Contribuição da pesquisa realizada para a consolidação teórica da ID na CI	178
QUADRO 27a	Considerações acerca do problema de pesquisa	180
QUADRO 27b	Considerações acerca da pesquisa realizada	181
QUADRO 28	Agenda de pesquisa em CI sobre a ID	187
QUADRO 29	Pós-Graduações em Ciência da Informação no Brasil	207

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Pesquisadores entrevistados distribuídos por PPGCI	112
GRÁFICO 2	Área de Concentração das teses e dissertações que pesquisaram a ID na CI.	125
GRÁFICO 3	Linha de Pesquisa das teses e dissertações que pesquisaram a ID na CI	126
GRÁFICO 4	Áreas de formação profissional dos entrevistados	134
GRÁFICO 5	Áreas do conhecimento usadas como referência na construção da pesquisa que não a CI	147

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABCID	Associação Brasileira de Centros de Inclusão Digital
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABONG	Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CGIbr	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CI	Ciência da Informação
CIEs	Circunstâncias Intensificadoras da Exclusão Social
CINFORM	Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação
CNAE	Classificação Nacional de Atividade Econômica
DAI	<i>Digital Access Index</i>
ECA	Escola de Comunicação e Artes
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IAD	Índice de Acesso Digital
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ID	Inclusão digital
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IES	Instituições de Ensino Superior
INTI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
ITU	<i>International Telecommunications Union</i>
KES	<i>Knowledge Exchange System</i>
LANs	Lan Houses
MID Brasil	Mapa da Inclusão Digital no Brasil

ONID	Observatório de Inclusão Digital
PIDs	Pontos de Inclusão Digital
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PPGs	Programas de Pós-Graduação
PPGCI	Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PUCCAMP	Pontifícia Universidade Católica de Campinas
RITS	Rede de Informação para o Terceiro Setor
RETS	Revista Eletrônica do Terceiro Setor
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNB	Universidade de Brasília
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UNIRIO	Universidade Estadual do Rio de Janeiro
USP	Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>19</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1	A interdisciplinaridade da Ciência da Informação e a inclusão digital	22
2.2	A comunicação científica: origens e desenvolvimento	30
2.3	A inclusão digital é tema da Ciência da Informação?	49
2.4	Descrição, ordenamento conceitual e teorização sobre a inclusão digital	56
2.4.1	<i>Inclusão social e digital: relações possíveis</i>	61
2.4.2	<i>As políticas públicas brasileiras e a inclusão digital: entre a aspiração, a eficácia e a realidade</i>	69
2.4.2.1	<i>O Governo Eletrônico no Brasil</i>	80
2.4.3	<i>A atuação do terceiro setor na inclusão digital</i>	83
2.4.4	<i>Estudos de competência informacional para a inclusão digital</i>	88
2.4.4.1	<i>As bibliotecas como veículos mediadores da inclusão digital</i>	94
2.4.5	<i>A construção de indicadores sociais aptos a medir a inclusão digital</i>	97
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>105</b>
3.1	Procedimentos de coleta de dados	106
3.1.1	<i>Problemas na coleta de dados</i>	115
3.2	Procedimentos de análise dos dados	117
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>118</b>
4.1	<b>O perfil das teses e dissertações que analisaram a ID na CI</b>	<b>121</b>
4.1.1	<i>Abordagem temática</i>	122
4.1.2	<i>Área de Concentração e Linha de Pesquisa das teses e dissertações que pesquisaram a ID na CI</i>	124
4.1.3	<i>Problema de pesquisa e objetivos propostos</i>	126
4.1.4	<i>Autores da CI que abordaram a ID e foram citados no referencial teórico</i>	128
4.1.5	<i>Metodologia utilizada nas teses e dissertações estudadas</i>	129
4.1.6	<i>Autores citados durante a abordagem metodológica</i>	131
4.2	<b>O que dizem os pesquisadores da ciência da informação sobre a inclusão digital: análise das entrevistas semiestruturadas</b>	<b>133</b>
4.2.1	<i>Formação profissional dos entrevistados</i>	133
4.2.2	<i>Motivação para pesquisar a ID</i>	136
4.2.3	<i>Razões para cursar o mestrado/doutorado em CI</i>	140
4.2.4	<i>Critério utilizado para a escolha da instituição de ensino onde cursou o mestrado doutorado</i>	143
4.2.5	<i>A experiência da pesquisa em Ciência da Informação enquanto Área do Conhecimento</i>	146

4.2.6	<i>A contribuição da Ciência da Informação para a inclusão digital</i>	149
4.2.7	<i>Consulta a pesquisas anteriores sobre a inclusão digital</i>	152
4.2.8	<i>Influência das pesquisas na condução das políticas/ações de inclusão digital</i>	155
4.2.9	<i>Comportamento das organizações diante dos resultados da investigação</i>	158
4.2.10	<i>As lan houses, os telecentros e a inclusão digital</i>	160
4.2.11	<i>Foco das iniciativas atuais de inclusão digital</i>	164
4.2.12	<i>Contribuições da pesquisa para a trajetória pessoal, profissional e acadêmica do pesquisador</i>	168
4.2.13	<i>Opinião do entrevistado quanto ao momento atual das discussões sobre ID</i>	173
4.2.14	<i>Divulgação da pesquisa realizada sobre ID</i>	175
4.2.15	<i>Contribuição da pesquisa realizada para consolidação teórica da ID na CI</i>	177
4.2.16	<i>Considerações gerais</i>	179
5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	185
	<b>REFERÊNCIAS</b>	189
APÊNDICE A	<b>PÓS-GRADUAÇÕES EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL</b>	207
APÊNDICE B	<b>RELAÇÃO DAS PESQUISAS BRASILEIRAS SOBRE INCLUSÃO DIGITAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: PERÍODO DE 2001-2009</b>	209
APÊNDICE C	<b>ROTEIRO PADRÃO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA DIRECIONADA AOS PESQUISADORES DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO QUE INVESTIGARAM INICIATIVAS DE ID NA CI A PARTIR DAS AÇÕES DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS, PRIVADAS E DO TERCEIRO SETOR</b>	231
APÊNDICE D	<b>SITUAÇÃO FINAL DAS ENTREVISTAS COM OS AUTORES DAS DISSERTAÇÕES E TESES ANALISADAS PELA PESQUISA</b>	234
ANEXO A	<b>CLASSES E SUCLASSES DOS TEMAS PESQUISADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO</b>	236

## 1 INTRODUÇÃO

Uma comunidade ou sociedade sem uma ideia clara do que quer alcançar está provavelmente destinada a acabar desprovida de um ponto de chegada.

*Textor et al. (1984) apud Mitchell (2002).* (Tradução nossa)

Na história recente, muitos diálogos sobre a inclusão digital (ID) eclodiram em diversas áreas do conhecimento, motivados pelas transformações advindas do avanço tecnológico. Ao mesmo tempo em que essas modificações proporcionam o desenvolvimento e geram novas riquezas, também acentuam as diferenças existentes entre os que usufruem dessa nova realidade e aqueles que estão fora de seu alcance.

Essa disparidade foi denominada de exclusão digital e sentida de maneira veemente nos países menos desenvolvidos ou em fase de desenvolvimento, como o Brasil e a Índia. Seu surgimento motivou a discussão mundial para criação e instauração de políticas públicas e ações no intuito de contê-la e evitar o aumento da desigualdade entre países ou mesmo regiões de um mesmo país. Essa mobilização resultou na implantação de projetos e programas de ID com os mais variados propósitos, sem haver, contudo, a devida sincronia, acompanhamento e avaliação de muitas propostas. Entre insucessos, muitas iniciativas de ID conseguiram cumprir seus objetivos iniciais, ampliando-se assim o estudo e debate sobre o tema.

Esse foi o ambiente que motivou a pesquisa de mestrado *A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais*<sup>1</sup>, que em 2005 analisou o uso de telecentros comunitários em pequenas localidades do interior de Minas Gerais. Foi a partir das constatações ali verificadas que surgiu a proposta deste estudo de doutorado. Uma inquietação bastante particular que partiu da curiosidade, passou pela descrença e renasceu na possibilidade de se localizar pesquisas fundamentadas no âmbito da Ciência da Informação (CI) que indicassem iniciativas bem sucedidas de ID.

Inicialmente, esta pesquisa foi impulsionada pelo interesse em conhecer os aspectos sociais proporcionados pela ID relatados nesses trabalhos e, por esse motivo, a maior parte das discussões apresentadas perpassam as questões sociais – o que justifica sua inserção na linha de pesquisa Informação, Cultura e Sociedade. Mas, ao dirigir a atenção para o conjunto

---

<sup>1</sup>SILVA, Marina Cajaíba da. **A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais**. 2005. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

dessas pesquisas e para as discussões da CI a respeito, surgiram outros questionamentos importantes para a consolidação deste estudo. Afinal, qual foi o ponto de partida que motivou esses pesquisadores a escolher a CI como área propícia às discussões acerca da ID? Por ser a ID um tema consolidado na área? Pelas prováveis construções teóricas que a CI pode oferecer ao tema e, conseqüentemente, aos pesquisadores interessados em debater esse assunto? Há reflexos do tema na construção do conhecimento na CI? A CI é o espaço ideal para abrigar essas discussões?

Todas essas indagações iniciais resultaram na elaboração de algumas questões:

- a) de que maneira as pesquisas realizadas sobre ID na CI contribuem para seu entendimento e consenso sobre esse tema?
- b) que tipo de interlocução pode ser visto entre a CI e a ID?
- c) a ID pode vir a ser um subtema da CI?

É fato que a pesquisa em CI procura entender as mudanças ocasionadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), mas ainda persistem vários questionamentos que precisam ser respondidos, haja vista a recente inserção dessa temática (ID) em sua agenda de pesquisa. Por isso, foi proposta uma análise abrangente no intuito de sistematizar os resultados do conhecimento construído na área através da leitura e análise das teses e dissertações que versam sobre esse tema e o que os pesquisadores que defenderam essas mesmas pesquisas pensam sobre a ID. Por isso, o objetivo geral desta pesquisa é traçar um entendimento das investigações sobre ID realizadas no âmbito da CI brasileira por meio da análise de teses e dissertações defendidas em programas nacionais de pós-graduação em CI no período entre 2001 e 2009.

Quanto os objetivos específicos, estes pretendem:

- a) identificar os conceitos e entendimentos de ID na literatura estudada;
- b) analisar as teses e dissertações defendidas na CI sobre ID;
- c) verificar os tipos de interlocuções da ID;
- d) investigar se a ID é um subtema da CI.

O universo da pesquisa é formado por todos os pesquisadores egressos dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) brasileiros, assim classificados pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), que em suas pesquisas de mestrado ou doutorado abordaram a ID ao avaliarem programas,

projetos ou pesquisas dessa temática, sejam elas advindas de instituição públicas, privadas ou do Terceiro Setor.

Esta é uma pesquisa qualitativa onde foram usados recursos de análise documental e entrevistas na sua elaboração. Seu desenvolvimento ocorreu por meio de quatro etapas e com a leitura e análise de três tipos de amostras: levantamento bibliográfico realizado no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) das teses e dissertações sobre a ID e posterior identificação e seleção daquelas defendidas em CI nos PPGCI brasileiros (reconhecidos pela ANCIB); leitura e análise das pesquisas selecionadas; recuperação e análise dos currículos Lattes dos pesquisadores da CI; e confronto entre o contexto textual extraído das teses e dissertações analisadas e o que dizem os pesquisadores que defenderam essas mesmas teses e dissertações sobre o assunto ID por meio de entrevistas semiestruturadas.

A estrutura da pesquisa é composta por quatro capítulos: a introdução, com a definição do problema de pesquisa e objetivos do estudo; o segundo capítulo, que reúne o referencial teórico que versa sobre a CI como área do conhecimento e sua interdisciplinaridade, a importância da comunicação científica, além de detalhar a produção dos pesquisadores sobre a ID em publicações periódicas da CI, a descrição e conceituação da ID, inserindo-a em análises realizadas pela CI como a atuação do terceiro setor na ID, a importância da construção de indicadores sociais aptos a medi-la e os estudos de competência informacional voltados para a ID; o terceiro capítulo, que delinea os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, destacando a coleta, análise dos dados e os resultados; e o quarto capítulo, que sugere uma agenda de pesquisa para a CI em estudos sobre a ID, bem como as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os argumentos aqui construídos foram extraídos de discussões que versam sobre a identificação da CI como disciplina eminentemente interdisciplinar e, por isso mesmo, aberta ao diálogo com pesquisadores de outras áreas de estudo. Essa particularidade possibilita a construção de novos conhecimentos em torno de temas como a ID, incluindo sua possível apropriação pela CI. Para tanto, é necessário que as produções científicas sejam voltadas não apenas para as discussões e exemplificações sobre a ID, mas, também, para o compartilhamento e geração de novos conteúdos entre os pares. Tudo isso no intuito de estimular e implementar melhorias significativas para a sociedade, interligando as ações públicas, privadas e da sociedade civil em prol do bem comum, como será debatido adiante.

### 2.1 A interdisciplinaridade da Ciência da Informação e a inclusão digital

Como grande parte das palavras, *interdisciplinaridade* é uma palavra ambígua: designa não só estratégias pedagógicas, como também processos de reflexão sobre temáticas de diferentes naturezas. Parece, nesse sentido, apresentar um traço comum, qual seja o de reunir o conhecimento obtido por sucessivas divisões no interior da racionalidade moderna.

*Talamo; Smit, 2007, p. 50*

Durante muito tempo as grandes áreas do conhecimento se sustentavam por si mesmas sem a necessidade de agregar novos contextos advindos de outras áreas. Esse modelo foi alterado com o passar do tempo, principalmente no século XX, onde o desenvolvimento científico introduziu práticas relacionais entre as mais variadas disciplinas. Essa nova realidade foi denominada de interdisciplinaridade que, segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 210) designa a

[...] interação existente entre duas ou mais disciplinas e que pode ir da simples comunicação de ideias até a integração mútua de conceitos dirigentes, da epistemologia, da terminologia, da metodologia, dos procedimentos, dos dados e da organização da pesquisa e do ensino a ele relacionados.

Esse processo, entretanto, não é de fácil entendimento, tampouco sua prática que parece ser bastante complexa. As primeiras discussões a respeito da interdisciplinaridade

surgiram na década de 20 e de modo mais enfático nos anos 70 a 90 do século passado, quando o tema voltou à agenda de pesquisa em muitos países.

Resgatando essa evolução, Gomes (2001, p. 1) faz um levantamento histórico sobre o desenvolvimento da ciência e das universidades e mostra que o modo como uma sociedade produz e organiza sua cultura está intimamente ligado a seu momento histórico. Segundo esse autor, na Antiguidade a cultura erudita era dividida entre ‘artes liberais’ e ‘ciência sagrada’, e a ideia de fragmentação do conhecimento aconteceu paulatinamente no século XII, com a Universidade de Bolonha, avançando no período entre os séculos XVI a XVIII quando surgiu a ciência moderna, pautada na experimentação. Com as revoluções científicas, essa ruptura alcança o século XIX, de onde se institui o conceito de disciplina como ‘unidade’ do conhecimento científico. Ocorre, assim, uma substituição de imagens reguladoras compartilhadas pela sociedade – como os mitos e a religião – na busca pelo novo.

Todo esse processo histórico resultou em uma crescente fragmentação do conhecimento, cujas mudanças aconteceram em conjunto com importantes transformações sociais como o nascimento das cidades, a valorização da técnica e a diversificação das profissões. Japiassu (1976), alega que “o advento da civilização técnica modificou bruscamente as condições de existência de todos os habitantes da Terra” e Jantsch e Bianchetti (1995), também afirmam que essa fragmentação do conhecimento aconteceu em paralelo à fragmentação do trabalho.

No final do século XIX, ocorre a racionalização de processos, ou seja, o conhecimento é dividido em múltiplas áreas e especialidades partindo do pressuposto de que é preciso conhecer minuciosamente cada detalhe ou especificidade de um objeto de estudo, ainda que este caminho afaste o pesquisador de uma visão geral contextualizada de seu campo de atuação.

Mais que em qualquer outro momento, a complexa atualidade sugere a impossibilidade de se deter o conhecimento de uma área específica e, por conta dessa fragmentação, as especialidades tornam-se cada vez mais desconectadas entre si, ocasionando a perda da capacidade de visualização de sua vinculação com o contexto humano e social. Para Japiassu (1976), “quanto mais se desenvolvem as disciplinas do conhecimento, diversificando-se, mais elas perdem contato com a realidade humana”. As Ciências Humanas, adaptada à lógica baseada na observação das Ciências Naturais, foi a que mais se afastou de seu objeto de pesquisa: a própria sociedade.

É consenso entre os autores referenciados que a pesquisa disciplinar, na melhor das hipóteses, não passa de um único e mesmo nível de realidade e que a relação entre essas áreas

do conhecimento pode se dar em diferentes estágios. É nesse momento que, segundo Bicalho e Oliveira (2005, p. 3), surge “o desafio de religar elementos comuns de diferentes disciplinas para tratar de assuntos pertencentes a cada uma, sob diferentes ângulos”, fazendo surgir as abordagens multi e pluridisciplinar.

A pluridisciplinaridade aborda um objeto de uma única disciplina por diversas disciplinas ao mesmo tempo, onde a particularidade de cada estudo será um resultado que permanecerá no quadro disciplinar. Há cooperação, entretanto sem coordenação (em um grau um pouco mais elaborado, este estágio é chamado por Japiassu (1976) de “interdisciplinaridade linear ou cruzada”). A multidisciplinaridade é vista como uma simples justaposição de disciplinas sem muitas contribuições já que cada disciplina mantém suas particularidades.

No Projeto Ciret-Unesco (Evolução Transdisciplinar na Universidade, 1997), é possível localizar referências sobre a abordagem transdisciplinar, com tal sendo forte argumento para o ensino globalizado nas universidades e para a efetividade da aplicação pluri e interdisciplinar. Basarab Nicolescu (1997) salienta que

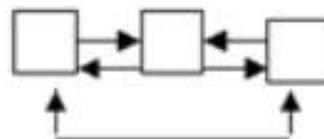
Se a pluridisciplinaridade e a interdisciplinaridade entraram timidamente em certas universidades, sobretudo a partir de 1950, a transdisciplinaridade, por sua vez, está ausente das estruturas e programas da Universidade, salvo em algumas exceções notáveis. Apesar de sua irrupção no mundo universitário, as experiências pluridisciplinares e interdisciplinares não são consideradas em geral como muito convincentes. Os poucos departamentos pluridisciplinares e interdisciplinares criados em várias universidades, especialmente nos EUA, conduziram, na maioria dos casos, a uma simples justaposição passiva, não interativa, dos professores ou dos estudantes. Sob o ponto de vista desenvolvido no presente projeto, esse impasse parcial é compreensível: é justamente a transdisciplinaridade a condição sine qua non de uma interação fecunda e duradoura entre a disciplinaridade, a pluridisciplinaridade e a interdisciplinaridade.

No entender de Japiassu, (1976, p. 53) é possível observar que uma atuação interdisciplinar pode ser configurada de diferentes modos, dependendo da natureza científica, institucional e social em que ela se faz necessária. Essa prática pode ser uma forma de resposta: “ao desenvolvimento da ciência; a reivindicações estudantis; aos anseios por uma formação profissional; a uma demanda social por novos temas de estudo.” A FIGURA 1 explicita todos esses estágios e o modelo de transdisciplinaridade segundo Jantsch.

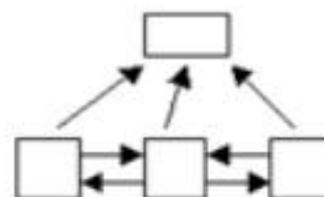
*Multidisciplinaridade*  
Sistema de um só nível e de objetivos múltiplos; nenhuma cooperação.



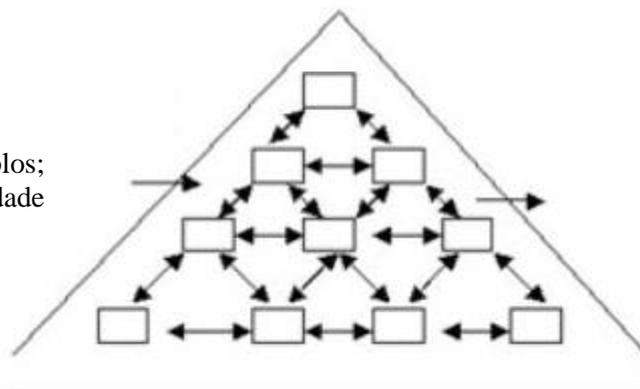
*Pluridisciplinaridade*  
Sistema de um só nível e de objetivos múltiplos; cooperação, mas sem coordenação.



*Interdisciplinaridade*  
Sistema de dois níveis e de objetivos múltiplos; cooperação procedendo de nível superior.



*Transdisciplinaridade*  
Sistema de níveis e de objetivos múltiplos; coordenação com vistas a uma finalidade comum dos sistemas.



**FIGURA 1 – Modelos de Transdisciplinaridade, segundo Jantsch**

Fonte: JANTSCH, 1972 apud JAPIASSU, 1976, p. 73.

Muitos autores, como Santos, et al. (2000, p. 3), questionam esses conceitos e afirmam que os resultados da interdisciplinaridade, por exemplo, também permanecem na esfera disciplinar e apontam a transdisciplinaridade “como o modelo capaz de ultrapassar as fronteiras epistemológicas das disciplinas, com a finalidade de dar um sentido à vida por meio da unidade dos conhecimentos”. Já o encontro interdisciplinar caracteriza-se pela intensidade de trocas e alto grau de integração real das disciplinas que procuram superar suas barreiras, ou seja, almejam a solução de problemas. Para Gomes (2001, p. 3), isso acontece quando

[...] as disciplinas envolvidas intercambiam informações, noções, conceituações e teorias, alcançando um esquema cooperativo a partir do qual, não apenas os sujeitos envolvidos diretamente na execução desse projeto tornam-se especialistas com múltiplas competências, mas as próprias ‘gramáticas’ dessas disciplinas são alteradas, interferindo também na formação dos futuros especialistas dessas áreas.

Em um ambiente educacional, a busca pela interdisciplinaridade é uma tentativa de aproximar a estrutura de funcionamento das instituições para uma realidade múltipla e integrada que caracteriza a sociedade em que ela está inserida. Por isso, a interdisciplinaridade, que diz respeito à transferência dos métodos de uma disciplina à outra, podendo ocasionar, inclusive, na criação de novas disciplinas, emerge como solução para o desenvolvimento do conhecimento. Nesse sentido, Berger (1972, p. 23 apud ROCHA, 2004, p. 8), ilustra no QUADRO 1 a sua concepção de universidade nos moldes interdisciplinar.

**QUADRO 1 – Concepção de Berger para a universidade nos moldes interdisciplinar**

	<b>Universidade Tradicional</b>	<b>Universidade Interdisciplinar</b>
<i>Ensino...</i>	▪ escolar, abstrato	▪ vivo, concreto
<i>Visando a transmissão...</i>	▪ de um saber antigo	▪ de um saber fazer renovado
<i>Pela prática de uma pedagogia...</i>	▪ da repetição	▪ da descoberta
<i>E privilegiando....</i>	▪ os conteúdos	▪ as estruturas
<i>O ensino repousa sobre uma...</i>	▪ aceitação passiva de um corte acadêmico e definitivo do saber	▪ reflexão permanente de ordem epistemológica e crítica
<i>A universidade...</i>	▪ instala-se num “esplêndido isolamento” e institui um saber que é a morte da vida	▪ supera o corte universidade/sociedade, saber/realidade
<i>Ela impõe...</i>	▪ um sistema puramente hierárquico e um ‘cursus honorum’ esclerosante.	▪ uma reestruturação de acordo com critérios funcionais do conjunto da instituição.
<i>Favorecendo...</i>	▪ o isolamento e a concorrência	▪ a atividade e a pesquisa coletivas

Fonte: ROCHA, 2004, p. 8

Na prática, para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 210), a interdisciplinaridade acontece quando há heterogeneidade no grupo de trabalho e “pessoas que receberam formação em diferentes áreas do conhecimento (disciplinas) tendo cada uma seus próprios conceitos,

métodos, dados e termos” interagem entre si compartilhando-os em prol de um propósito único e contribuem para o surgimento de novas disciplinas. Segundo esses mesmos autores, a bibliometria, biometria e a sociometria são exemplos dessa interação, sendo todos esses assuntos interdisciplinares originados da matemática.

De modo semelhante, a CI tem sua origem nas abordagens teóricas de várias disciplinas relacionadas às Ciências Sociais graças às diversas formações de seus pioneiros, dentre os quais “engenheiros, bibliotecários, químicos, linguistas, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, homens de negócios e outros, oriundos de diferentes profissões ou ciências” (SARACEVIC, 1996 apud OLIVEIRA, 2005, p. 20), sendo considerada por Le Coadic (1996, p. 22)

uma das novas interdisciplinas, um desses novos campos de conhecimentos onde colaboram entre si, principalmente: psicologia, linguística, sociologia, informática, matemática, lógica, estatística, eletrônica, economia, direito, filosofia, política e telecomunicações.

Pela desenvoltura em transitar por essas áreas sem perder seu objeto de análise: a informação, a CI é capaz de estudar como os atores se posicionam na tentativa de estabelecer modos de construção e exercício da cidadania a partir de informações organizadas e direcionadas para atividades de cunho social (SILVA, 2005), algo difícil de alcançar no modo monodisciplinar devido à complexidade do âmbito social. E é justamente seu objeto de estudo que irá direcionar os interesses dessa comunidade científica de caráter interdisciplinar, cujo resultado imediato é a formação de pesquisadores com ampla visão da realidade. No entender de Bicalho e Oliveira (2005, p. 9), é graças a essa interdisciplinaridade

que a área tem capacidade de estar em contínuo desenvolvimento e que poderá utilizar a abordagem e as metodologias transdisciplinares para a solução de problemas e compreensão de fenômenos relacionados ao objeto de sua investigação – a informação, o conhecimento e suas estruturas, além de sua comunicação e uso.

Não seria pretensão, então, considerar a CI a área apropriada para desenvolver estudos e pesquisas sobre a ID pela possibilidade de diálogo com disciplinas de cunho econômico, jurídico, político e que estão diretamente relacionadas à sociedade da informação e conseqüentemente, a fatores inerentes à ID. Desse modo, pode-se afirmar que dessa conjuntura entre diversas disciplinas e saberes emerge a interdisciplinaridade da CI para a resolução de um problema que possui abordagens comuns a muitas destas mesmas

disciplinas, tais como: políticas públicas, educação, tecnologias de informação e comunicação, telecomunicações, informática e o direito.

A conceituação de CI adotada neste trabalho é baseada nas diretrizes do CNPq que, segundo Oliveira (2001, p. 143), está descrita no documento Avaliação & Perspectivas (1978) que segue as orientações da UNESCO. Segundo tal documento,

Ciência da Informação designa um campo mais amplo, de propósitos investigativos e analíticos, interdisciplinar por natureza, que tem por objetivo o estudo dos fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização da informação em todos os campos. (CNPq, 1978, apud OLIVEIRA, 2001, p. 143)

Mas, o estudo e a pesquisa em CI não se atêm à produção da informação, sua utilização e disseminação. É interesse da área conhecer de que modo essa mesma informação pode vir a interferir ou modificar uma realidade social, apurando-se quais impactos, benéficos ou não, pode causar ao verificar as melhorias assentidas por comunidades anteriormente desprovidas de determinado tipo de informação; medir a conscientização de que a informação é a mola mestra na busca pelo aperfeiçoamento pessoal e profissional; e constatar a certeza de que essa mesma informação é a responsável por proporcionar a ampliação do conhecimento em qualquer grupo de indivíduos. Para Gentilli (2005, p. 128), ao chegar a essas constatações, o sujeito encontra-se a um passo de exercer sua plena cidadania, promovendo, assim, o aprofundamento do processo democrático. Esse autor acredita que

[...] o entendimento de que o acesso à informação é uma porta de acesso a outros direitos [...], por parte do cidadão, pode potencialmente vir a consistir *num direito que assegura outros direitos, confere condições de igualização de sujeitos e oferece visibilidade ao poder e ao mundo.* (grifo do autor)

Esse pensamento é o mesmo de Le Coadic (1996), quando diz que a necessidade de informação do sujeito não pode ser comparada com as necessidades fisiológicas inerentes ao homem, como dormir, comer, etc., pois ela surge a partir de contextos advindos da vida social, do saber e de comunicação. No seu entender,

a necessidade de informação é uma necessidade derivada, exigida para a realização de uma necessidade mais fundamental.[...] usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. [...] as necessidades e usos são interdependentes e se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário [de um sistema de informação] e suas práticas. (LE COADIC, 1996, p.39)

Por isso, a informação é condição para a realização efetiva de uma ação e se divide em dois tipos: a necessidade de informação em função do conhecimento – resultado do desejo de saber – e a necessidade de informação em função da ação – que surge a partir das necessidades materiais que são importantes para a realização de ações humanas.

Desse modo, é correto afirmar que a CI é um “campo devotado à investigação científica e prática profissional que trata dos problemas de efetiva comunicação de conhecimentos e de registros do conhecimento entre seres humanos, no contexto de usos e necessidades sociais, institucionais e/ou individuais de informação” (SARACEVIC, 1996, p. 37). Além disso, a CI possui responsabilidade social na disponibilização de informação para a sociedade, já que todas as pessoas possuem necessidades de informação (WERSIG; NEVELING, 1975 apud FREIRE, 2004b).

Direcionando a discussão para as questões acerca da ID, nota-se que a CI demonstra significativo interesse em analisar de que modo as pesquisas sobre a ID acontecem na atual sociedade, verificando desde “seu impacto na esfera da socialização [...] no estabelecimento das relações sociais virtuais, comunidades virtuais [...] e a consequente sobrecarga de informações nas [...] identidades culturais dos povos” (SIRIHAL DUARTE, 2007, p. 118), afinal, há de se considerar que o impacto das TICs é cada vez mais amplo e muitas vezes ilimitado, interferindo sobremaneira em hábitos sociais enraizados.

Os que propõem ou participam das iniciativas de ID não deixam de acreditar, tal como Pellanda (2003, p. 43), que “ao nos relacionarmos com as pessoas numa rede digital, ficamos mais conscientes das reconfigurações que acontecem em nós e na própria rede. Isso tudo estende nossas potencialidades humanas”. Esse princípio deve ser alvo de muitos pesquisadores que se aventuram na CI em busca de respostas à necessidade de informação de pequenas comunidades ou grandes grupos sociais no intuito de, com o uso das TICs, verificar se seus problemas de informação podem ou não ser respondidos a partir do acesso à informação digital.

O esforço empreendido nessa tarefa proporciona à CI muitos questionamentos acerca da ID, com o surgimento de um novo tema para os debates e investigações da área – mesmo diante da constatação de necessidades informacionais não satisfeitas, ou seja, projetos e programas de ID que não resultam em benefícios concretos para as comunidades por eles atendidas.

## 2.2 A comunicação científica: origens e desenvolvimento

A ciência não acontece apenas por causa de pessoas que fazem pesquisa, mas porque estamos discutindo essas pesquisas [...]. Criticando, sugerindo, compartilhando ideias e dados – a comunicação é o coração da ciência, a mais poderosa ferramenta já inventada para corrigir os erros [...] e criar novos conhecimentos.

*Christopher Surridge, 2005 apud Jothi; Neelamalar, 2010, p. 8*

A razão pela explanação dos aspectos sobre a comunicação científica, principalmente direcionando-a à ID, justifica-se pelo estudo realizado nas teses e dissertações da CI no intuito de aferir os problemas do tema como passíveis de discussão e solução pela área. É graças à comunicação científica que ocorre a continuidade e desenvolvimento do conhecimento, visto que o compartilhamento, avaliação e aceitação dos resultados de uma pesquisa podem ocasionar o surgimento ou legitimação de novas disciplinas.

O processo histórico da comunicação científica remete às primeiras publicações periódicas no início do século XVII, quando as Sociedades Reais e Academias Nacionais propuserem e instituíram a publicação regular da literatura científica, agrupando-a e direcionando-a a grupos de pesquisadores. Outrora, essas comunicações eram restritas a cartas entre os próprios pesquisadores ou publicações avulsas em livros, folhetins e panfletos que possuíam baixo alcance. Para Garvey a comunicação científica designa

o conjunto de atividades associadas à produção, disseminação e uso da informação, desde o momento em que o cientista concebe uma ideia para pesquisar até que a informação dos resultados seja aceita como constituinte do conhecimento científico. (GARVEY, 1979 apud MIRANDA; PEREIRA, 1996, p. 375)

De acordo com Meadows (1999, p. 85), comunicação científica é um “conceito proposto por John Bernal, no final dos anos trinta [do século passado], para designar o processo específico de produção, consumo e transferência da informação no campo científico”. Na visão deste autor,

a comunicação situa-se no próprio coração da ciência. É para ela tão vital quanto a própria pesquisa, pois esta não cabe reivindicar com legitimidade este nome enquanto não houver sido analisada e aceita pelos pares. [...] Qualquer que seja o ângulo pelo qual a examinemos, a comunicação eficiente e eficaz constitui parte essencial do processo de investigação científica. (MEADOWS, 1999, p.7)

A comunidade científica, segundo Le Coadic (1996, p. 30), é formada por “indivíduos cuja profissão é a pesquisa científica e tecnológica [...] cientistas exclusivamente teóricos desvinculados de sua condição social e material e ligados entre si pela preocupação com a verdade, [e que] se encontram para trocar ideias abstratas”. São pessoas ligadas a reconhecidas instituições de ensino e pesquisa, bem como sociedades científicas, sendo uma de suas principais funções a de comunicação da informação científica. Por isso, faz-se unânime que o propósito de uma investigação científica é a produção de novos conhecimentos mediante a pesquisa de determinado fenômeno, utilizando-se de métodos e técnicas preestabelecidas que envolvem a observação, a reflexão, críticas e discussões (OLIVEIRA, 2008).

Mas, nem sempre os resultados alcançados são os esperados pelo pesquisador, o que não significa que essa constatação, quando ocorre, deixa de ser uma resposta ao problema inicial. Contudo, esse julgamento caberá aos pares, ou seja, aos pesquisadores da área que irão avaliar e, em consenso, certificar a relevância do trabalho realizado. Essa aceitação pode acontecer em momento anterior à publicação de um trabalho – o que vai determinar sua edição ou não e, posteriormente a ela, quando este será alvo de uma verificação mais abrangente pelos membros da comunidade científica em questão. O fato é que “uma das obrigações dos pesquisadores é disseminar o conhecimento científico [...], dado que os resultados de qualquer investigação devem ser divulgados de forma a estarem disponíveis para a comunidade e, assim, realimentarem o processo de comunicação científica”. (VANZ; CAREGNATO, 2003, p. 247)

Passar por todos esses estágios até a aprovação de sua produção permite ao pesquisador o ingresso neste restrito universo, como comenta Santos (2003, p. 137) ao dizer que

a comunidade científica coloca os pesquisadores em estado de concorrência. A competição estimula a produção do conhecimento. Como consequência da competição, os conhecimentos gerados precisam ser atestados: somente sobrevivem e se expandem os resultados que resistem à crítica coletiva.

A divulgação das investigações científicas, segundo Le Coadic (1996, p. 34), pode acontecer por meio de dois processos diferentes: o formal (ou estruturado ou planejado) e o informal (ou não planejado ou não estruturado). No entendimento de Targino (2000, p. 18) “estes canais não são estanques. Suas relações formam uma espécie de rede, na qual os cientistas e seus produtos fluem, interagindo segundo as etapas da pesquisa e a necessidade de informações que tais etapas acarretam”. São esses canais de comunicação que tornam possível

a troca de informações entre os pesquisadores e profissionais de uma comunidade científica e, embora não haja consenso sobre essa categorização, tal é a mais aceita e comumente utilizada por todos. Ainda de acordo com a própria Targino (2000, p. 18) e também com Le Coadic (1996, p. 36) as características desses canais de comunicação podem apresentar os seguintes aspectos:

a) canais formais – maior rigor científico:

- o amplo alcance – audiência mais importante;
- possibilidade de recuperação da informação graças ao seu armazenamento;
- menor redundância na informação;
- avaliação prévia da informação publicada;
- resultados desatualizados;
- ausência de interação e *feedback* para o autor.

b) canais informais – menor rigor científico:

- alcance limitado de pessoa a pessoa – público restrito;
- impossibilidade de recuperação da informação;
- maior redundância na informação;
- informação não comprovada;
- maior atualização;
- rapidez na divulgação; e
- interação direta.

Conforme as características descritas, nota-se que ambos os processos são indispensáveis para a comunicação científica e devem ser utilizados em momentos distintos. A comunicação formal, por exemplo, diz respeito à informação registrada em

livros, periódicos, obras de referência em geral, relatórios técnicos, revisões de literatura, bibliografias de bibliografias etc.” [... enquanto a comunicação informal atém-se a contatos não formais com as] visitas públicas de troca de informações, tais como conferências, colóquios, seminários e congêneres, e particulares ou privadas - conversas, telefonemas, cartas, fax, visitas *in loco* a centros de pesquisa e laboratórios. (TARGINO 2000, p. 18)

A essas também se juntam os colégios invisíveis, tidos como uma “rede informal de comunicação e colaboração formada por pesquisadores [...] interessados e envolvidos em um mesmo problema de pesquisa” (MUELLER, 2007, p. 129). As discussões desse grupo podem

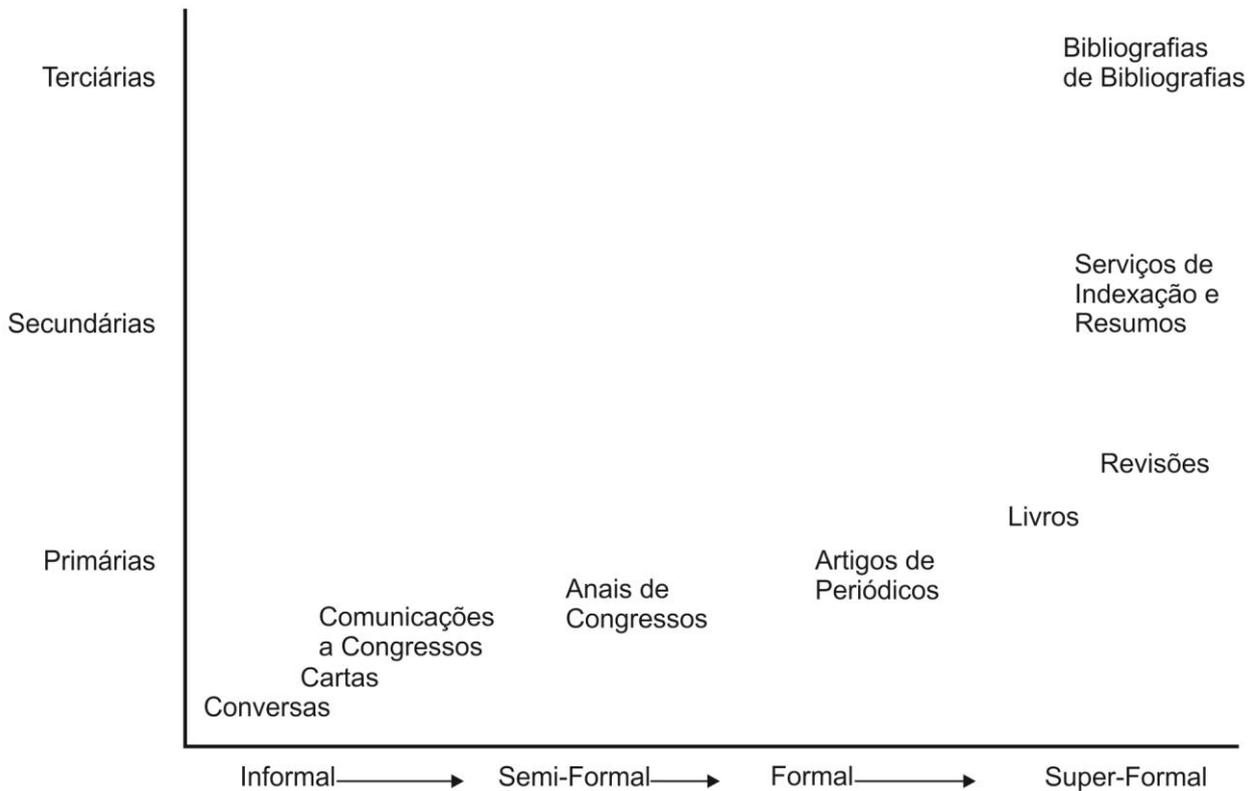
acontecer em eventos de natureza científica, como congressos, seminários, encontros, salas de aula e em ocasiões informais, já que até mesmo os laços profissionais ou de amizade entre esses indivíduos contribuem para sua criação. Nesse caso, são empregados tanto os recursos orais como telefonemas e conversas quanto os recursos escritos por meio de fax, email ou cartas. Por essas características, a comunicação informal é tida como imprescindível para a sistemática da comunicação científica porque é partindo-se do contexto informal que novos debates podem eclodir no meio científico.

A informação proveniente das atividades de pesquisa, registrada e divulgada por meio do canal formal, origina documentos que podem ser classificados em fontes primárias, secundárias e terciárias, cada qual com suas distinções, conforme relatado por Grogan (1970) apud Cunha (1977, p. 30):

- a) fonte primária: “contém principalmente novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos”. Estão dispostas na forma de periódicos, relatórios, normas técnicas, patentes, publicações oficiais, literatura comercial, teses e dissertações.
- b) fontes secundárias: “contém informações sobre documentos primários e arranjos de acordo com um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para o documento original”. Ou seja, visam facilitar o uso e consulta de determinada informação por meio dos índices, resumos, revisões de literatura, tratados, monografias e obras de referência.
- c) fontes terciárias: “sua principal função é ajudar o leitor na pesquisa das fontes primárias e secundárias [...] não trazem nenhum conhecimento do assunto como um todo, são meros sinalizadores de localização”. Nessa categoria encontram-se as bibliografias, guias, diretórios, anuários e listas de revisões de literatura.

Outro processo da comunicação científica discutido por alguns autores (CHRISTOVÃO, 1979, TARGINO 2000), é o canal semiformal, caracterizado pelo uso dos canais formal e informal ao mesmo tempo e que permite a discussão pelos pares em apresentações orais (congressos e eventos científicos) e na posterior publicação dessa comunicação com alterações ou contribuições ao conteúdo original (anais científicos). Essa possibilidade, na visão das autoras, permite ampliar a dinâmica da comunicação científica.

Na FIGURA 2 Christovão (1979, p. 5), explicita a relação entre as fontes primárias, secundárias e terciárias de informação e os canais formal e informal da comunicação científica, incluindo também o canal semiformal e destacando o tipo de produção científica direcionado a cada processo:



**FIGURA 2 – Relação entre fontes e canais da comunicação científica**

Fonte: CHRISTOVÃO (1979, p. 5).

A produção científica possui como veículos principais o periódico científico e os congressos ou reuniões científicas, sendo que, para Meadows (1999), os periódicos científicos são os instrumentos primordiais para o processo de comunicação científica. Stumpf (2008, p. 19), também corrobora com essa ideia ao afirmar que os periódicos científicos

são o mais importante veículo de divulgação da ciência. Para os pesquisadores [...], é o meio mais apropriado para se comunicar as descobertas e as observações para outros investigadores, assegurando ao autor a propriedade da invenção e/ou da ideia. [...] nos últimos tempos assumiram papel importante como arquivo do conhecimento novo produzido e das reflexões mais atuais, contribuindo de forma eficiente para o registro da produção científica.

Essa literatura primária, que também caracteriza os trabalhos apresentados em congressos, é o propulsor para qualquer pesquisador, visto que sua publicação e divulgação permitirão não apenas a avaliação de seu texto e a salvaguarda da propriedade intelectual, mas a possibilidade de trabalho em coparceria com demais interessados em ampliar os debates sobre o tema proposto. Esse é um dos requisitos para a construção do conhecimento, conforme a opinião de Engelen (2011, p. 1), ao declarar que

a publicação científica é uma parte essencial da pesquisa científica, não apenas porque as publicações científicas são um registro do que foi alcançado, mas também porque estas publicações são uma fonte de conhecimento para novos pesquisadores e, portanto, indispensável para o avanço da ciência. (tradução nossa)

As características do periódico científico, segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 279), são, em parte, as mesmas de um periódico comum, ou seja, “fascículos numa série contínua sob o mesmo título, publicado a intervalos regulares, por tempo ilimitado, sendo cada fascículo numerado consecutivamente e com indicação de data”. O diferencial, contudo, está na necessidade dos periódicos científicos serem editados por uma instituição acadêmica e seus artigos, majoritariamente, divulgarem resultados de pesquisas. Outro pormenor bastante significativo para ratificá-los com tamanha relevância é o processo avaliação dos originais submetidos aos periódicos, em que o parecer de avaliadores de reconhecida capacidade técnico-científica garante à publicação “a manutenção dos padrões de qualidade da ciência” (STUMPF, 2008, p. 20). Isso significa que o artigo ao ser publicado em um periódico científico tem ali manifestado a opinião de seu autor sobre determinado assunto e recebe, ainda, a confirmação de autenticidade científica que lhe é atribuída pelo editor e pelos avaliadores que aprovaram sua publicação.

Outras importantes publicações científicas, mas de acesso mais limitado que os periódicos científicos, são as teses e dissertações. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) define tanto a tese quanto a dissertação como um “documento que apresenta o resultado de um trabalho experimental ou exposição de um estudo científico de tema único e bem delimitado” (ASSOCIAÇÃO..., 2011, p. 2; 4), sendo que a dissertação pode tratar-se de um estudo científico retrospectivo “com o objetivo de reunir, analisar e interpretar informações [...devendo] evidenciar o conhecimento de literatura existente sobre o assunto e a capacidade de sistematização do candidato”. Já a tese precisa ser construída “com base em investigação original, constituindo-se em real contribuição para a especialidade em questão”. Ambas as produções científicas devem ser realizadas sob a coordenação de um orientador com titulação de doutor.

Sabe-se que a institucionalização da CI passa pelo alcance de seu status científico e social diretamente relacionado à publicação de revistas científicas, bancos de informações, sociedades científicas e profissionais que organizam regularmente congressos, colóquios e conferências, além das instituições de ensino e pesquisa responsáveis pela formação de novos

profissionais e pesquisadores (LE COADIC, 1996, p. 21). Por isso, para assentir a relevância dos debates propostos até então pela CI sobre a ID, sua produção científica foi analisada preliminarmente para servir de base à construção desta pesquisa e ateve-se aos periódicos científicos nacionais da área da CI, pela crença, assim como Mueller (2007, p. 135), que “artigos publicados em periódicos ou revistas científicas têm merecido maior atenção, refletindo a preferência que os próprios cientistas [...] e as agências de avaliação e fomento conferem a esse canal”.

Além de verificar o que esses autores discutem sobre a ID, foi possível identificar entre estes quais estavam publicando na forma de artigos de periódicos os resultados de suas pesquisas de tese ou dissertação difundindo o conhecimento construído em sua empreitada.

A orientação para a seleção das publicações periódicas foi baseada na classificação por estratos criada pela CAPES. O sistema classifica a obra seriada como periódico científico ou não por meio de uma avaliação com conceitos que oscilam entre A1, B1, B2, B3, B4, B5 e C, atribuídos às publicações de acordo com o rol de elementos essenciais incorporados à obra e qualificam sua relevância. As de estrato C, de acordo com o Documento da área 2009<sup>2</sup>, são tidos como periódicos impróprios, considerados pouco científicos e, por isso não recebem pontuação. Para se classificar uma revista científica, segundo a CAPES (2009), são necessários que ela apresente alguns requisitos mínimos:

- a) a presença de um editor responsável pela publicação;
- b) uma comissão editorial;
- c) um conselho consultivo com pesquisadores de instituições diversas em nível nacional e internacional;
- d) a definição da linha editorial a ser seguida pela publicação;
- e) o registro do *International Number System* (ISSN);
- f) normas de submissão de trabalhos;
- g) periodicidade definida;
- h) avaliação de originais por pareceristas *ad hoc*.

Os periódicos brasileiros selecionados para esse levantamento conceitual são os que pertencem a área das Ciências Sociais Aplicadas I, que compreende não apenas a CI, mas também a Comunicação e a Museologia, sendo classificados no QUALIS CAPES em A2, B1 e B2 conforme mostra QUADRO 2:

---

<sup>2</sup>CAPES. Diretoria de Avaliação. **Documento de área 2009**. Disponível em: <[http://qualis.capes.gov.br/arquivos/avaliacao/webqualis/criterios2007\\_2009/Criterios\\_Qualis\\_2008\\_31.pdf](http://qualis.capes.gov.br/arquivos/avaliacao/webqualis/criterios2007_2009/Criterios_Qualis_2008_31.pdf)>. Acesso em: 28 jan. 2010.

**QUADRO 2 – Classificação QUALIS para os periódicos da CI**

ISSN	TÍTULO	ESTRATO	ÁREA DE AVALIAÇÃO
1413-9936	Perspectivas em Ciência da Informação	A2	Ciências Sociais Aplicadas I
0100-1965	Ciência da Informação	A2	Ciências Sociais Aplicadas I
0104-0146	Informação & Sociedade: Estudos	B1	Ciências Sociais Aplicadas I
1807-8893	Em Questão	B2	Ciências Sociais Aplicadas I
1518-2924	Encontros Bibli	B2	Ciências Sociais Aplicadas I
1517-3801	Datagramazero	B2	Ciências Sociais Aplicadas I
0103-3786	Transinformação	B2	Ciências Sociais Aplicadas I

Fonte: Webqualis. Disponível em: <<http://qualis.capes.gov.br/webqualis/ConsultaPeriodicos.faces>>. Acesso em: 28 jan. 2010.

De acordo com essa classificação, as comunicações desses periódicos podem ser consideradas relevantes para a área, tanto pela qualidade quanto pelo cumprimento dos requisitos exigidos e que, segundo a CAPES (2009) são os seguintes:

- a) **Estrato A2:** ser publicado por instituição de pós-graduação *strictu sensu*, ou Sociedade científica de âmbito nacional ou internacional reconhecida pela Coordenação de Área, ou por Instituição Profissional de âmbito nacional, ou Instituição de Pesquisa, ou ser publicada com apoio da CAPES, CNPq ou financiamento estatal; manutenção da periodicidade; presença em **quatro** das seguintes bases de dados ou indexadores do tipo: LATINDEX [...]; REDALYC [...]; Directory of Open Access Journals [...] LISA [...] Web of Science; Scielo ou similar; publicar pelo menos 70% de artigos cujos autores sejam vinculados a pelo menos 4 instituições diferentes naquela que edita o periódico, por volume; publicar pelo menos 20% de artigos, por volume, com autores ou co-autores filiados a instituições estrangeiras; publicar pelo menos 80% de autores doutores.
- b) **Estrato B1:** ser publicado por instituição de pós-graduação *strictu sensu*, ou Sociedade científica de âmbito nacional ou internacional reconhecida pela Coordenação de Área, ou por Instituição Profissional de âmbito nacional, ou Instituição de Pesquisa, ou ser publicada com apoio da CAPES, CNPq ou financiamento estatal; manutenção da periodicidade; presença em **três** das seguintes bases de dados ou indexadores do tipo: LATINDEX [...]; REDALYC [...]; Directory of Open Access Journals [...] LISA [...] Web of Science; Scielo ou similar; publicar pelo menos 60% de artigos cujos autores sejam vinculados a pelo menos 4 instituições diferentes naquela que edita o periódico, por volume; publicar pelo menos 10% de artigos, por volume, com autores ou co-autores filiados a instituições estrangeiras; publicar pelo menos 70% de autores doutores.
- c) **Estrato B2:** ser publicado por instituição de pós-graduação *strictu sensu*, ou Sociedade científica de âmbito nacional ou internacional reconhecida pela Coordenação de Área, ou por Instituição Profissional de âmbito nacional, ou Instituição de Pesquisa, ou ser publicada com apoio da CAPES, CNPq ou financiamento estatal; publicar pelo menos 50% de artigos cujos autores sejam vinculados a pelo menos 3 instituições diferentes naquela que edita o periódico, por volume; presença em **duas** das seguintes bases de dados ou indexadores do tipo: LATINDEX [...]; REDALYC [...]; Directory of Open Access Journals [...] LISA [...]; Web

of Science ou similar; publicar pelo menos 60% de autores doutores; manutenção da periodicidade.

O Sistema Qualis tem sido utilizado na avaliação de produção científica por universidades e agências de fomento. Para efeito desta pesquisa, após a seleção dos periódicos a serem pesquisados, delimitou-se o período desejado da publicação de artigos entre 2000 e 2009 e iniciou-se a busca utilizando-se o termo exato 'inclusão digital'. A partir da leitura dos artigos identificados, foi possível analisar os conceitos e a concepção de ID validada por esses autores em suas produções; verificar as eventuais relações entre autores de cada publicação, no sentido de trabalho em conjunto e identificar quais desses textos eram fruto das pesquisas de tese e dissertação realizadas na CI sobre a ID. O QUADRO 3 apresenta o resultado das buscas realizadas.

**QUADRO 3– Resultado de buscas realizadas em periódicos da CI, entre 2000 a 2009, através do termo exato ‘inclusão digital’<sup>3</sup>**

<b>Título do periódico<sup>4</sup></b>	<b>Índice Qualis</b>	<b>Nº de artigos publicados sobre a ID</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Título do artigo</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)</b>	<b>Opinião sobre a ID</b>
Perspectivas em Ciência da Informação <sup>5</sup>	▪ A2	▪ 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fernando Augusto Mansor de Mattos;</li> <li>▪ Gleison José do Nascimento Chagas</li> </ul>	Desafios para a inclusão digital no Brasil	2008	PUCCAMP	Permite aos indivíduos que exerçam, através das TICs, sua plena cidadania desde a tenra idade.
Ciência da Informação <sup>6</sup>	▪ A2	▪ 08	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Helena Pereira da Silva;</li> <li>▪ Othon Jambeiro;</li> <li>▪ Jussara Borges de Lima;</li> <li>▪ Marco Antonio Brandão</li> </ul>	Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania	2005	UFBA	Leva o indivíduo à aprendizagem no uso das TICs e ao acesso à informação digital que fará diferença para a sua vida e para os demais a sua volta.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Isa Maria Freire</li> </ul>	Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local	2006	IBICT	Possibilita populações economicamente carentes a se beneficiarem das vantagens do progresso tecnológico.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lizandra Brasil Estabel;</li> <li>▪ Eliane Lourdes da Silva Moro</li> </ul>	Capacitação de bibliotecários com limitação visual pela educação a distância em ambientes virtuais de aprendizagem	2006	UFRGS	Permite que as pessoas sejam incluídas em um ambiente no qual passam a ser agentes ativos do próprio processo de aprendizagem.

<sup>3</sup>Não foram considerados resumos de dissertações e teses, tampouco editoriais, resenhas ou resenhas publicadas nos periódicos listados. Os demais documentos recuperados foram lidos integralmente e aqueles que não se encaixavam com os propósitos desse estudo – discussões efetivas sobre a ID – foram descartados.

<sup>4</sup>Títulos dispostos conforme qualificação decrescente pelo índice Qualis.

<sup>5</sup>Recuperação de sete ocorrências. Entretanto, apenas uma se encaixou nas especificidades descritas anteriormente na página 36.

<sup>6</sup>Recuperação de 28 ocorrências, sendo considerados oito artigos para a análise.

Continua...

<b>Título do periódico</b>	<b>Índice Qualis</b>	<b>Nº de artigos publicados sobre a ID</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Título do artigo</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)</b>	<b>Opinião sobre a ID</b>
Ciência da Informação	▪ A2	▪ 08	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lizandra Brasil Estabel;</li> <li>▪ Eliane Lourdes da Silva Moro</li> <li>▪ Lucila Maria Costi Santarosa</li> </ul>	A inclusão social e digital de pessoas com limitação visual e o uso das tecnologias de informação e de comunicação na produção de páginas para a Internet	2006	UFRGS	Permite que o deficiente visual seja incluído socialmente exercendo sua posição de cidadão ao criar conteúdos para a internet.
			▪ Isa Maria Freire	Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades	2006	IBICT	Contribui, através das TICs, para que a informação seja força de transformação no desenvolvimento de competências em uma comunidade.
			▪ Sonia A Cruz-Riascos de Andrade	Processo de inclusão digital em rede empresarial do segmento de suprimentos industriais: utilização de tecnologias de informação e comunicação	2006	UnB	Facilita a geração de inteligência empresarial e contribui na melhoria dos processos informacionais desse setor por meio do uso das TICs.

Continua...

<b>Título do periódico</b>	<b>Índice Qualis</b>	<b>Nº de artigos publicados sobre a ID</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Título do artigo</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)</b>	<b>Opinião sobre a ID</b>
Ciência da Informação	▪ A2	▪ 08	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angélica Baptista Silva;</li> <li>▪ Eliana Labra</li> </ul>	Plenária Virtual Permanente: em busca da interlocução entre os conselhos de saúde	2007	Fiocruz	Constitui eficiente instrumental para vencer o isolamento institucional e, por meio do e-Gov, estimular a participação cidadã em questões sobre as políticas públicas de saúde.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sonia Nascimento de Paula;</li> <li>▪ José Oscar Fontanini de Carvalho</li> </ul>	Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia	2009	PUCAMP	Favorece a promoção da melhoria da qualidade de vida e facilita o acesso às TICs a todos, independente de sua condição física ou social.
Informação e Sociedade: Estudos <sup>7</sup>	▪ B1	▪ 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rita do Carmo Ferreira Laipelt;</li> <li>▪ Ana Maria Mielniczuk de Moura;</li> <li>▪ Sônia Elisa Caregnato</li> </ul>	Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros.	2006	UFRGS	Divide-se em dois níveis: o que permite o acesso às TICs (uso passivo das informações); e aquele em que o emprego da informação em benefício próprio e dos demais modifica, de modo positivo, o ambiente ao qual o usuário pertence.

<sup>7</sup>Recuperação de 12 ocorrências, sendo considerados quatro artigos para nossa análise.

Continua...

Título do periódico	Índice Qualis	Nº de artigos publicados sobre a ID	Autor(es)	Título do artigo	Ano de publicação	Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)	Opinião sobre a ID
Informação e Sociedade: Estudos	▪ B1	▪ 04	▪ Patrícia Zeni Marchiori	A visão de vanguarda do projeto “digitando o futuro”: a inclusão digital e a voz dos incluídos	2008	UFPR	Estabelece um meio democrático de comunicação apto a potencializar a interação e o compartilhamento de informações que resultarão no compromisso social e participação cidadã do usuário.
			▪ Benedito Medeiros Neto; ▪ Antonio Miranda	Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros	2009	UnB	Capacita usuários na inclusão informacional a partir dos conceitos de competência informacional, permitindo sua autossuficiência na resolução de problemas e construção do próprio conhecimento.
			▪ Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa Santos; ▪ Angela Maria Grossi de Carvalho	Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação	2009	UNESP/Marília	Acontece a partir do acesso a conteúdos que vão além da simples comunicação entre usuários, ou seja, não se importa apenas com a conectividade, mas, também, com a produção da informação e seu uso na melhoria de vida.

Continua...

Título do periódico	Índice Qualis	Nº de artigos publicados sobre a ID	Autor(es)	Título do artigo	Ano de publicação	Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)	Opinião sobre a ID
DataGramZero <sup>8</sup>	▪ B2	▪ 01	▪ Fernando Augusto Mansor de Mattos	Inclusão digital e desenvolvimento econômico na construção da sociedade da informação no Brasil	2006	PUCAMP	Serve para aferir a qualidade da inserção do sujeito nas TICs, avaliando sua capacidade cognitiva na compreensão e análise das informações.
Em Questão <sup>9</sup>	▪ B2	▪ 02	▪ Patrícia Mallmann Souto Pereira	Impactos socioculturais de telecentros comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes	2004	UFRGS	Promove, no âmbito dos telecentros comunitários, o convívio social – ainda que sem a plena participação cidadã dos usuários.
			▪ Eliane Lourdes da Silva Moro; ▪ Lizandra Brasil Estabel	A utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação na pesquisa escolar: um estudo de caso com os PNEEs com limitação visual	2004	UFRGS	Trata-se de um processo de construção do conhecimento em associação à apropriação das TICs, inclusive pelos sujeitos limitados visualmente.
Encontros Bibli <sup>10</sup>	▪ B2	▪ 03	▪ Ariadne Chlöe Mary Furnival; ▪ Veridiana Abe	Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias	2008	UFSCAR	Favorece o letramento digital: como o sujeito faz uso da internet para a recuperação da informação.

<sup>8</sup>Foram verificados no campo *artigo* todos os números disponíveis no período entre 2000 a 2009, resultando em uma ocorrência.

<sup>9</sup>Recuperação de 10 itens, sendo dois destes aproveitados nessa pesquisa.

<sup>10</sup>Foram recuperadas quatro ocorrências, sendo três utilizadas.

Continua...

<b>Título do periódico</b>	<b>Índice Qualis</b>	<b>Nº de artigos publicados sobre a ID</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Título do artigo</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)</b>	<b>Opinião sobre a ID</b>
Encontros Bibli	▪ B2	▪ 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edilson Antonio Ignácio;</li> <li>▪ José Oscar Fontanini de Carvalho</li> </ul>	Avaliação da acessibilidade de sites oficiais de pesquisa no Brasil por pessoas com deficiência	2008	PUCAMP	Une a acessibilidade e a usabilidade para o uso eficiente das TICs indistintamente a todos os públicos, sejam portadores de alguma deficiência ou não.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barbara Coelho Neves;</li> <li>▪ Henriette Ferreira Gomes</li> </ul>	A convergência dos aspectos de inclusão digital: experiência nos domínios de uma universidade	2008	UFBA	Processo complexo que vai desde a disponibilização das TICs até sua exploração máxima pelo usuário, inserindo-o como membro ativo na era da informação.
Transinformação <sup>11</sup>	▪ B2	▪ 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Oscar Fontanini de Carvalho</li> </ul>	O papel da interação humano-computador na inclusão digital	2003	PUCAMP	Permite o pleno uso das TICs em favor do sujeito, desde que ocorra a interação entre a máquina e o homem, de modo que as Ciências da Informação e da Computação necessitam caminhar juntas nesse processo.

<sup>11</sup> Recuperação de cinco itens, sendo quatro aproveitados pela pesquisa.

## Conclusão

Título do periódico	Índice Qualis	Nº de artigos publicados sobre a ID	Autor(es)	Título do artigo	Ano de publicação	Instituição(ções) de origem do(s) autor(es)	Opinião sobre a ID
Transinformação	▪ B2	▪ 04	▪ Isa Maria Freire	O desafio da inclusão digital	2004	IBICT	Possibilita a atuação democrática através do uso das TICs
			▪ Caroline Queiroz Santos; ▪ Ana Maria Pereira Cardoso	Inclusão digital e desenvolvimento local	2009	PUC-MG	Tem como meta a promoção do desenvolvimento humano local a partir, por exemplo, dos telecentros comunitários.
			▪ Lizandra Brasil Estabel; ▪ Eliane Lourdes da Silva Moro; ▪ Lucila Maria Costi Santarosa	A formação de professores e a capacitação de bibliotecários com limitação visual por meio da EAD em ambiente virtual de aprendizagem	2009	UFRGS	Desmistifica a impossibilidade de aprendizado e capacitação a todos os tipos de usuários, inclusive os profissionais portadores de limitações visuais.

Elaborado pela autora, 2010

É importante salientar que a análise dos resultados da busca realizada nos periódicos da CI foi relevante para a construção da conceituação sobre o tema. Esse monitoramento pretendeu ainda verificar se esses artigos foram redigidos em momento pós defesa por pesquisadores da CI que investigaram a ID em seus mestrados/doutorados como difusão do conhecimento construído.

Todas as comunicações recuperadas, no total de 23, representam a opinião de seus autores sobre a ID e, conseqüentemente, são o espelho da área. Dentre os sete periódicos analisados a revista *Ciência da Informação*, publicada pelo IBICT em Brasília, é a que reúne o maior número de artigos sobre a ID e, junto com a UnB (que detêm o maior número de teses e dissertações defendidas na CI sobre o assunto), deixa explícito que a Capital Federal é polo da maior parte das discussões publicadas sobre esse tema.

Ao todo, apenas cinco autores desses artigos fazem parte do grupo de pesquisadores que defenderam as dissertações e teses sobre a ID analisadas neste trabalho, sendo que quatro o fizeram anteriormente ao ano de defesa, ou seja, não publicaram os resultados de suas pesquisas, mas apenas aspectos teóricos e considerações sobre o tema causando o não compartilhamento dos resultados aos pares, o que limita substancialmente seu aprofundamento. Esse é um dos problemas detectados por Oliveira (1998) ao mencionar que entre as intempéries para o desenvolvimento da CI como área do conhecimento está a ausência da formalização de processos de comunicação entre os pares.

Três desses cinco autores se apoiaram em seus orientadores como coautores dos artigos e apenas dois publicaram individualmente. Os demais autores, 18 no total, fazem parte de institutos de pesquisa ou de instituições de ensino superior e mostram em seus artigos os resultados de projetos de pesquisa ou investigações realizadas no âmbito de suas instituições de origem.

Outro aspecto que merece destaque é a pequena ocorrência, nos artigos apresentados no QUADRO 3, da citação de teses e dissertações já existentes sobre a ID na CI em momento anterior à construção desses textos. Isso ocorreu com apenas dois dos 23 autores, que juntos citaram três dissertações defendidas na CI sobre a ID – todas analisadas nesta pesquisa. Um autor cita duas dissertações de uma mesma instituição enquanto o outro cita sua própria dissertação, justamente o único autor que publicou artigo posteriormente à sua defesa.

Considerando-se que “as dissertações e teses podem revelar aspectos importantes da atividade científica do país [... e] o fato de serem esses trabalhos acadêmicos produzidos e

avaliados em instâncias altamente organizadas e controladas – os programas de pós-graduação” (SANTOS et al. 2007, p. 3), o baixo número de citações desse tipo de publicação é preocupante porque evidencia o pouco conhecimento da área sobre sua própria produção científica, ainda mais se enfatizarmos que apenas um artigo foi publicado pós defesa contendo os resultados de determinada pesquisa. O conhecimento gerado por esses estudos não são disseminados no canal de maior destaque para uma publicação, o periódico científico.

Pode-se atentar para a possibilidade de se analisar mais detalhadamente as citações existentes nesses artigos. Essa técnica advém da bibliometria, que tem como princípio **“analisar a atividade científica ou técnica através de estudos quantitativos das publicações”** (ROSTAINING, 1996 apud SANTOS, 2003, p. 135. Grifo do autor). As funções da citação foram descritas por Weinstock (1971 apud MACIAS-CHAPULA, 1998, p. 136), que as classificou em 15 (quinze) tópicos:

1. prestar homenagem aos pioneiros; 2. dar crédito para trabalhos relacionados; 3. identificar metodologia, equipamento etc.; 4. oferecer leitura básica; 5. retificar o próprio trabalho; 6. retificar o trabalho de outros; 7. analisar trabalhos anteriores; 8. sustentar declarações; 9. informar aos pesquisadores de trabalhos futuros; 10. dar destaque a trabalhos pouco disseminados, inadequadamente indexados ou desconhecidos (não citados); 11. validar dados e categorias de constantes físicas e de fatos etc.; 12. identificar publicações originais nas quais uma idéia ou um conceito são discutidos; 13. identificar publicações originais que descrevam conceitos ou termos epônimos, por exemplo, Mal de Hodgkin; 14. contestar trabalhos ou idéias de outros; 15. debater a primazia das declarações de outros.

Algumas peculiaridades<sup>12</sup> superficiais sobre a citação nesses artigos podem ser facilmente observadas. Contudo, para se identificar as funções da citação descritas por Weinstock, faz-se necessário a aplicação da bibliometria, já que “o potencial de dados gerados pela bibliometria se apresenta como insumos valiosos para o desenvolvimento de estudos arqueológicos e epistemológicos regionais, ou seja, de campos específicos do saber” (ALVARENGA, 1998, p. 2, 6).

Para essa mesma autora, as particularidades que envolvem o ato de citar incluem “implicações psicológicas, sociológicas, políticas e históricas, além de influências de outras naturezas, como o narcisismo (autocitações), influências entre autores e instituições e adesão

---

<sup>12</sup>Por exemplo: foram citadas seis teses defendidas na CI que não abordavam diretamente a ID. Uma dessas seis teses foi citada em três diferentes artigos de uma mesma autoria. Outro caso: os autores que possuem mais de um artigo publicado, cinco no total, fizeram uso da autocitação, ou seja, citaram seus trabalhos anteriores. Nesses dois casos, seria este o desmembramento de uma pesquisa em artigos similares publicados apenas para fins de produção quantitativa ou há ineditismo e contribuições reais nessas publicações?

a paradigmas vigentes”. Mas, por extrapolar os objetivos dessa pesquisa, esses aspectos não serão explorados, ficando essa análise como sugestão para estudos futuros.

Voltando à análise dos artigos analisados no QUADRO 3, nota-se que os autores que mais publicam o fazem com base em estudos que realizam em suas instituições – seja por meio de grupos de pesquisa já estabelecidos ou para a realização de suas pesquisas particulares. Outro aspecto verificado é a inexistência do trabalho conjunto entre grupos ou autores de instituições diferentes resultando em coautorias interinstitucionais.

É premissa que o conhecimento científico só avança a partir das discussões e construções realizadas sob o que já foi publicado e esse é o mérito da citação entre os pares – cuja incidência foi extremamente baixa nesses artigos sobre a ID na CI. O fluxo de ideias, os resultados, as tendências e influências (MUELLER, 2007, p. 136), comuns à evolução da ciência, são escassas nessas produções. Esse trajeto individualizado, mas que a todo momento objetiva elucidar o entendimento da CI acerca da ID, é o responsável pela ausência de contribuições mais concretas do tema em comunicações da área.

No que tange a opinião desses autores sobre a ID, todos são unânimes em dizer que as TICs permitem o exercício da cidadania por meio do acesso à informação digital e do aprendizado no uso das ferramentas tecnológicas, seja em ambiente comunitário, organizacional e governamental. Dos 23 artigos, oito afirmam categoricamente que os usuários da informação passam a ser agentes ativos do próprio processo de aprendizagem, sendo a força de transformação no desenvolvimento de competências em uma comunidade sem, contudo, apresentar dados que confirmem de fato essa assertiva.

Essa análise inicial da produção realizada pela CI sobre a ID no período de nove anos comprova o interesse no estudo e na ampliação do número de projetos e programas de ID no Brasil. Tais estudos seriam no sentido de promover acesso às ferramentas da tecnologia e, secundariamente, minimizar ou até mesmo reverter aspectos socioeconômicos desfavoráveis. Muitas vezes essas discussões se propõem a analisar o perfil dos usuários, da tecnologia utilizada e das informações originadas nesses programas, além de invocarem a necessidade da construção de indicadores sociais baseados nos benefícios resultantes dessas experiências a fim de se avaliar o ambiente onde são aplicadas.

É justamente nesse aspecto, os discursos sobre o que vem a ser a ID, que se dá a base para a continuidade do debate aqui proposto – não apenas com a opinião dos autores citados no QUADRO 3, mas, também, com as explanações de outros teóricos de áreas distintas à CI.

### 2.3 A inclusão digital é tema da Ciência da Informação?

O conhecimento possui, portanto, propriedades inerentes ao sujeito que o constrói. Essas propriedades serão utilizadas de forma diferente, por cada indivíduo, caracterizando-se, assim, como conhecimento único.

*Valentim, 2005, p.10*

A ID permite inúmeras abordagens e aplicações para vários campos do conhecimento. É possível encontrar trabalhos realizados sobre as ações do governo eletrônico em serviços de atendimento ao cidadão na área de Administração<sup>13</sup>; a influência da inclusão digital na formação docente na Educação<sup>14</sup>; ações socioeducativas a partir da inclusão digital em Teologia<sup>15</sup>; infoinclusão social em Serviço Social<sup>16</sup>; efeitos da inclusão digital no desempenho intelectual e depressão de idosos em estudos de Gerontologia Biomédica<sup>17</sup>; e o desenvolvimento de tecnologias de baixo custo para propiciar acesso de populações menos favorecidas à inclusão digital na Ciência da Computação<sup>18</sup>, apenas para citar alguns exemplos extraídos do Banco de Teses e Dissertações da CAPES. Levantamentos sobre publicações que abordam a ID na área da CI revelam a existência de um número significativo destas, observando-se que desde a década passada vários artigos publicados nos periódicos da área refletem o empenho e o interesse de técnicos e pesquisadores no estudo e debate dessa temática.

Comparando-se as publicações científicas de áreas tão diversas, nota-se que os discursos se atêm a tentativas de conceituação, exemplificações e estudos de casos aplicáveis a praticamente todas essas mesmas áreas, de modo que não é possível identificar claramente

<sup>13</sup>TRAMONTIN, Adriane. **Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão**: um caminho para a inclusão digital. 2004. 172 f. Dissertação (Mestrado em Administração)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2004.

<sup>14</sup>TEIXEIRA, Adriano Canabarro. **Formação docente enquanto experiência de inclusão digital**: a análise do processo de emersão tecnológica de professores. 2005. 126 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação)-Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

<sup>15</sup>RODRIGUES, Ana Cristina. **Rede especial**: uma proposta de inclusão digital e social em ações sócio-educativas. 2006. 96 f. Dissertação (Mestrado em Teologia)- Escola Superior de Teologia, Instituto Ecumênico de Pós-Graduação em Teologia, São Leopoldo, 2006.

<sup>16</sup>GUERREIRO, Evandro Prestes. **Infoinclusão social**: sociedade de informações e cidade digital. 2004. 409 f. Tese (Doutorado em Serviço Social)-Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2004.

<sup>17</sup>LUZZI, Lérida Zuccarelli. **Efeitos da participação em oficinas de inclusão digital sobre o desempenho intelectual e depressão em idosos ativos residentes na comunidade**. 2006. 73 f. Tese (Doutorado em Gerontologia Biomédica)- Instituto de Geriatria e Gerontologia Biomédica, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

<sup>18</sup>CHAVES, Rafael Oliveira. **Uma metodologia para análise e especificação de requisitos para o desenvolvimento de tecnologias de baixo custo para inclusão digital de comunidades carentes**. 2003. 86 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

uma área do conhecimento em que a discussão sobre a ID seja a mais apropriada. Contudo, é visível a abrangência do tema, bem como inegável a necessidade de estudos mais aprofundados a respeito.

O conteúdo das publicações da CI sobre a ID chama a atenção pela possibilidade de acompanhar os primeiros debates que eclodiram na CI sobre a ID e trazer essas reflexões até os dias atuais. Verificou-se a alternância de conceitos, o posicionamento dos setores público, privado e da sociedade civil sobre esse tema, as conquistas alcançadas, os problemas identificados e as soluções vislumbradas e implementadas para o uso efetivo da tecnologia em prol do bem comum.

Tais trabalhos falam de inúmeros fatores que perpassam as ações de ID, cujo propósito final não deve ser outro além da promoção da inclusão social, ou seja, a modificação de estruturas sociais desfavoráveis em comunidades que convivem com problemas de educação, saúde, trabalho, renda, segurança, transporte, lazer e moradia. Afinal, de nada adianta ter acesso às tecnologias de informação e fazer uso da rede internet, por exemplo, sem que dessas ações seja gerado mais que o simples entretenimento. Para Costa e Carneiro (2004, p. 15), ainda que muitos programas públicos de ID possuam caráter compensatório cujas ações imediatistas não são capazes de atingir o cerne dos problemas sociais,

[...] não é possível, entretanto, prescindir totalmente de políticas dessa natureza. É necessário, na verdade, articular políticas compensatórias, com foco no curto prazo e mais imediatas, com políticas mais estruturais, que interfiram de forma mais profunda no fenômeno de reprodução da pobreza.

Ao mesmo tempo em que são vistas como uma oportunidade de inserção social, as TICs também contribuem para o aprofundamento dos aspectos de desigualdade “produzindo novos problemas [...] e criando novas formas de exclusão”. Esse fenômeno é conceituado na literatura como exclusão digital, conforme apresentado por Eisenberg e Cepik (2002, p. 293). Na opinião de Lastres et al (2002, p. 62), o acesso para a promoção do uso das TICs não é o problema mais grave da questão, mas sim, a ausência de propostas capazes de enfrentar os desafios da “era do conhecimento”. Diz a autora que “mais grave do que não possuir acesso às novas tecnologias e às informações é não dispor de dados suficientes para desenvolver e produzir conhecimentos que permitam dominar novas tecnologias e gerar conteúdos para novas redes eletrônicas”. Esse pensamento é compartilhado por Warschauer ao considerar que

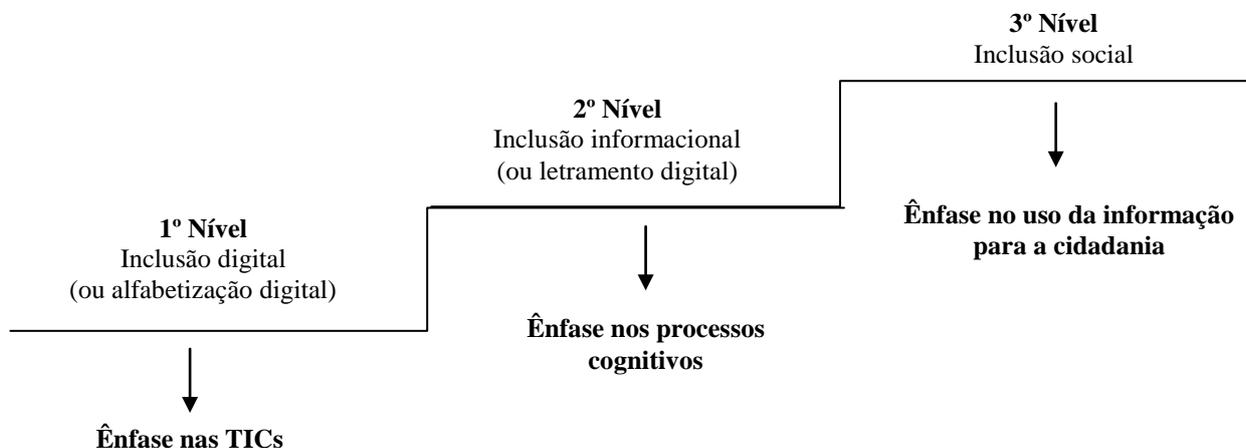
[...] o grande problema da denominação ‘fosso digital’ é sua tendência a conotar ‘soluções digitais’, isto é, computadores e telecomunicações sem levar em conta o contexto em que esse hardware está inserido. Essa linha de

raciocínio levou alguns a presumir que a escassez de acesso de nações, comunidades e pessoas à tecnologia digital poderia ser facilmente solucionada por meio de uma infusão de computadores e conexões com a Internet [...] sem oferecer um plano sólido para a utilização dos equipamentos. (WARSCHAUER, 2003, p. 76).

Muitos dos projetos e iniciativas de ID, que foram objeto de estudo de pesquisas em CI, ainda se encontram na superfície do uso da informação, não estando aptos a corroborar o uso consciente da informação, entendida por Sirihal Duarte (2009, p. 5) como um processo em que

[...] o sujeito que tenha cultura da informação ou alfabetização informacional seja aquele que tenha incorporado aos seus hábitos os de perceber a necessidade da informação e empreender propositadamente sua busca, utilizando para isso de diferentes fontes e sistemas de informação.

Essa mesma autora se apoia em estudos anteriores para criar indicadores de avaliação do nível do comportamento informacional de indivíduos participantes de um programa de ID. Os três níveis de inclusão utilizados como premissa para a construção desse índice são detalhados na FIGURA 3.



**FIGURA 3 – Três níveis de inclusão digital**

Fonte: SIRIHAL DUARTE, 2009, p. 8

Nem sempre é possível identificar em que nível os programas de ID analisados pelas comunicações em CI se encontram. A ênfase nas tecnologias de informação e comunicação é o propósito de grande parte das ações relatadas, embora seja consenso que a disponibilização das TICs, por si, é sinônimo errôneo de inclusão digital. Uma das observações feitas por Sorj e Guedes (2005, p. 103) em suas análises sobre a ID, diz respeito a estudos estatísticos que

usam como principal parâmetro apenas dados sobre o acesso à tecnologia e à internet sem considerar a qualidade desse acesso em termos de custo, tempo e velocidade de conexão e, até mesmo, em termos de “diversidade de uso e relevância da inclusão digital para os usuários.”

A concepção desses autores é que

o número de proprietários de computador ou de pessoas com acesso à internet é uma medida primitiva demais [...] outros fatores devem ser considerados: o tempo disponível e a qualidade do acesso; [...] as atualizações de hardwares, softwares e dos sistemas de acesso; [...] o potencial de utilização depende da capacidade de leitura e interpretação da informação pelo usuário [...] e por sua rede social.

A multiplicação de modo excessivo dessa tecnologia através de projetos desenvolvidos pelos governos, iniciativa privada e Terceiro Setor, moldam um cenário no qual há o fornecimento das ferramentas tecnológicas e sua consequente utilização sem, todavia, haver a mensuração de seu impacto no cotidiano dos usuários – seja a médio ou longo prazo. O ideal de transformação social atribuído a ID, neste caso, não se concretiza.

Na crítica a programas de ID que fazem uso de incessantes e variadas estratégias de distribuição da tecnologia, Cazaloto (2008, p. 18), comenta que esse modismo tecnológico transformou-se numa espécie de obrigatoriedade “para a civilização humana”, como se apenas no mundo atual – diante do avanço das TICs – fosse possível satisfazer essa “necessidade antropológica”. Para esse autor

a inclusão digital seria, então, uma inclusão na humanidade. Nos discursos de legitimação sobre o tema, emerge a perspectiva de que somente a máquina, paradoxalmente, permite que sejamos homens e mulheres, engajados plenamente no convívio mútuo e na esfera da produção. Fora da informática, a morte para o ser social.

Esse imediatismo tecnológico pode ser o grande vilão da falta de planejamento de muitas ações que visam a ID, porém não alcançam resultados direcionados à própria ID, embora permitam ao indivíduo a sensação de integrar a nova realidade, independente do uso que seja feito da informação acessada.

Não é de se estranhar tal realidade, afinal, “a rigor, ninguém sabe com exatidão quantos telecentros/Pontos de Inclusão Digital (PIDs) existem em funcionamento no Brasil”<sup>19</sup> e tampouco as ações que desenvolvem junto ao usuário. Ora, se não é possível sequer quantificar as iniciativas de ID, quanto mais esperar que tais se estruturam

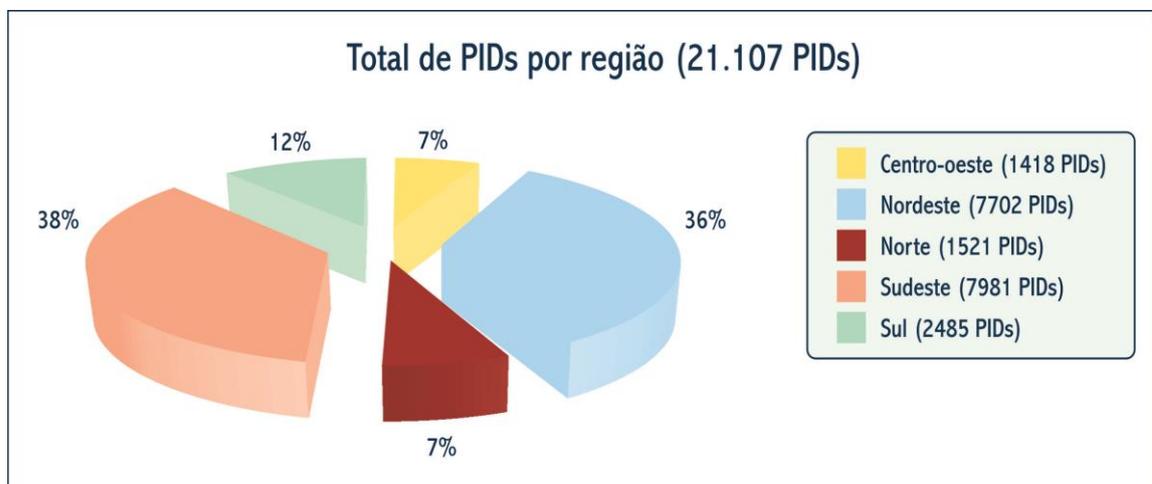
---

<sup>19</sup>SOBRE o mapa. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/index.php/mapa-de-inclusao-digital/sobre-o-mapa>>. Acesso em: 07 janeiro 2008.

metodologicamente sendo mediadoras entre a informação e o sujeito que participa dessas ações.

Diante do desconhecimento citado, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), lançou em 2006 o projeto MID Brasil (Mapa da Inclusão Digital Brasil) para mapear todos os programas de inclusão digital no país idealizados por agentes públicos e privados. Pode-se ressaltar que cada programa identificado pode ser desmembrado em diversos PIDs, como o programa Estações Digitais da Fundação Banco do Brasil que apoia 154 PIDs ou o Cidadão.Net de Minas Gerais que possui 101 ações de ID.<sup>20</sup>

Até então, o ponto de partida para análises mais concretas sobre a ID estavam restritas ao Mapa da Exclusão Digital no Brasil, uma publicação da Fundação Getúlio Vargas (FGV) lançada em 2003 e que serviu de referência para diversos estudos posteriores. A iniciativa do IBICT, de tentar mapear a inclusão, fornece outro panorama porque o foco são iniciativas pontuais já existentes e bastante abrangentes, já que foram considerados PIDs os telecentros, infocentros e salas de informática que possuíssem um ou mais computadores para acesso público a internet ou apenas para treinamento em informática. Parte dos resultados desse levantamento inicial pode ser visualizado na FIGURA 4.



**FIGURA 4 – Pontos de inclusão digital no Brasil, 2007-2008**  
Fonte: IBICT, 2007-2008

Foi em 2007 que o IBICT ampliou a pesquisa MID Brasil com a ajuda da Associação Brasileira de Centros de Inclusão Digital (ABCID), incluindo análises sobre as *lan houses* e cibercafés. Autores como Gaspar; Gorgônio; Pereira (2010, p. 70), comentam que em 2008 o Instituto iniciou a pesquisa MID Maranhão no anseio de construir “uma metodologia de validação dos dados do MID pelos estados, porque é impossível o governo federal, no caso o

<sup>20</sup>Pesquisa realizada pelo nome dos programas *Estações Digitais da Fundação Banco do Brasil* e *Cidadão.Net*. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php>>. Acesso em: 07 mar. 2010.

IBICT, sair em campo validando os dados. [...] o melhor a fazer é repassar toda a ferramenta, toda a metodologia para os governos estaduais.” Esses estados, então, seriam os responsáveis pelo mapeamento dos próprios PIDs.

Outra iniciativa pública para contabilizar as ações de ID no Brasil é o Observatório de Inclusão Digital (ONID), a cargo do governo federal. A grande diferença deste para o MID é que apenas as iniciativas de ID sem fins lucrativos são contabilizadas, embora estejam incluídos “telecentros, centros de inclusão digital, infocentros ou outros espaços coletivos que promovem o uso das tecnologias da informação e da internet pela população”.<sup>21</sup> Outra exigência declarada é

a existência de conexão à internet no estabelecimento, que tem que possuir mais que três computadores (a não ser em áreas remotas ou com problemas de energia); ser aberto à população, ainda que em tempo parcial (uma escola, por exemplo, desde que libere o acesso nos finais de semanas); não possuir fins lucrativos e, se cobrar por necessidade de sustentabilidade, é preciso informar o que é feito com os recursos.

Essa visão geral sobre a quantidade dos PIDs existentes no Brasil ainda é bastante imprecisa e pouco relevante para estudos mais aprofundados porque são ações que apenas registram a criação do ponto de acesso a TIC sem qualquer apuração sobre sua existência, sustentabilidade e o alcance das ações desenvolvidas. A impressão, nesse caso, é de que as ações públicas se satisfazem apenas com os dados quantitativos. Cazaloto (2008, p. 19), inclusive, acredita que a aparente compensação da distribuição da tecnologia para fins de promoção da justiça social entre marginalizados não implica, necessariamente, em resgate social, pois que,

Há regiões em que os processos de transformação encontram-se em estágio mais avançado, ao passo que outras mal permitem divisar alguma mudança, tamanho o peso de estruturas tradicionais e de relações econômicas que experimentaram poucas variações nos últimos séculos.

Essas localidades menos favorecidas são reféns históricas de más políticas que condicionam gerações ao desconhecimento de seus direitos e não possibilitam oportunidades de melhorias econômicas e sociais. No caso, apenas o acesso às TICs não irá proporcionar grandes mudanças, mas, talvez, seja justamente por esses pormenores que o interesse da CI nas questões que envolvem a ID seja uma constante, já que a área é constituída, segundo Smith e Barreto (2002, p. 17-18), por

[...] princípios e práticas da criação, organização e distribuição da informação, bem como com o estudo dos fluxos da informação desde sua

<sup>21</sup>O QUE é o ONID. Disponível em: <<http://onid.org.br/portal/o-que-e/>>. Acesso em: 07 mar. 2010.

criação até a sua utilização, e sua transmissão ao receptor em uma variedade de formas, por meio de uma variedade de canais.

A CI tem procurado usar instrumentos de análise advindos da metodologia originada nas ciências sociais para avaliar ações, efeitos, estruturas e modificações sociais geradas pela inclusão digital. Nas palavras de Borko (1968, p. 3) essa é a

Disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para melhor acessibilidade e usabilidade. [...] Ela tem componentes da ciência pura que investiga o assunto sem considerar suas aplicações, e componentes da ciência aplicada que desenvolve seus serviços e produtos. (tradução nossa)

Outro aspecto que tem sido mencionado em pesquisas sobre a ID pela CI são as alterações sofridas nos canais de comunicação pela inserção da internet no “ciclo informacional – constituído por comunicação, informação, conhecimento e desenvolvimento” (SIRIHAL DUARTE, 2007, p. 104). Essa autora afirma que a dinâmica da informação nesse novo contexto tecnológico afeta as relações sociais e, por isso, acaba se transformando em interesse de estudo para a área. Além disso, a CI, no entender de Lima e Silva (2005, p.13), “[...] guarda as bases fundamentais necessárias ao compartilhamento de saberes, porque se preocupa que sejam dadas as condições para que o usuário possa assimilar a informação e usá-la como objeto modificador de sua base de conhecimentos”.

A tecnologia tem a capacidade de alterar o cotidiano dos indivíduos sem que eles próprios percebam, tanto nas tarefas profissionais quanto nas atividades corriqueiras. O conceito de democratização da informática, conforme comentado por Sirihal Duarte (2007, p. 102), evoluiu para a realidade do acesso e uso da informação por meio da democratização das TICs que são mais que uma ferramenta de trabalho ou entretenimento. A incorporação maciça da tecnologia não deve, entretanto, afastar o indivíduo do cerne de sua composição humana: o homem. E como tal, deve se voltar para o outro, partilhar seus conhecimentos em benefício de um grupo ou comunidade ampliando o mundo ao seu redor, apesar de todo individualismo e competição que pairam sobre esse mesmo mundo.

Mas, para que isso aconteça, é preciso tempo e as políticas públicas e os projetos de ação social, por vezes, não são planejados e implementados pensando-se em longo prazo. Por isso, o contexto de ID, segundo essa autora, acontece mediante uma sucessão natural da apropriação tecnológica e significa a possibilidade de apreensão da informação em diferentes níveis e contextos. A autora lança, ainda, uma expressão que condiz com esse momento de mudança: “do técnico ao social” (SIRIHAL DUARTE, 2007, p. 101), podendo-se dizer,

então, que o cerne da ID é contribuir para a modificação social a partir da posse dessa informação.

O provável insucesso de muitos programas e seus respectivos projetos de ID provém do imediatismo de resultados que se espera alcançar em um curto espaço temporal entre a implantação das ações e as mudanças sofridas pelos indivíduos que interagem com a tecnologia. O que se espera é que os beneficiados pelos projetos possam agir coletivamente em seu meio social para instigar mudanças aptas a atingir núcleos maiores e, assim, proporcionar transformações mais densas e profundas que resultem em maior interação coletiva incorporando conceitos de cidadania e participação a esses meios.

Torna-se inegável, então, que a busca pela informação disponibilizada pela tecnologia possibilita uma visão mais ampla dos acontecimentos que ocorrem e influenciam o cotidiano dos indivíduos. Esse acesso à informação pode gerar melhorias a partir do momento que acontece a apropriação do conhecimento por esses mesmos indivíduos, porque, citando Rozados (2003, p. 87),

as estruturas de conhecimento de um indivíduo estão permanentemente sendo alteradas. A cada nova informação, uma nova reestruturação acontece na cadeia pessoal de conhecimentos. A abordagem cognitivista percebe e busca trabalhar com esta constante reestruturação do conhecimento individual do usuário, especialmente na busca da satisfação de suas necessidades de informação.

Os que se dispõem à pesquisa e discussão de questões cujo objeto de estudo é a informação, precisam se ater a todos esses pormenores no intuito de elucidar se as necessidades de informação dos sujeitos que se utilizam das TICs estão ou não sendo satisfeitas. Algumas dessas análises serão descritas a seguir.

## **2.4 Descrição, ordenamento conceitual e teorização sobre a inclusão digital**

A brecha digital, na verdade, é o resultado de outras brechas sociais que são produtos de outras desigualdades: econômicas, culturais, sociais, políticas, morais, geográfica, etc., e também de classe. (tradução nossa)

*Caridad; Sánchez; Garcia, 2010, p. 54*

O propósito deste capítulo é expor algumas considerações acerca das discussões que tratam da inclusão digital, principalmente no âmbito da Ciência da Informação. Nesse sentido,

buscou-se uma conceituação que não apenas designasse o entendimento sobre o que vem a ser a ID, mas que fosse coerente com as ideias expostas nesta pesquisa. Ao abordar o termo, várias expressões são utilizadas para nomear a ID, como *apartheid* digital, *tecnoapartheid*, *digital divide*, abismo tecnológico (CAZELOTO, 2008, p.17). Também são encontradas na literatura da CI as denominações exclusão digital, *apartheid* digital, *digital gap*, brecha digital, fosso digital, infoexclusão, alfabetização digital, e *digital division*.

Todos esses termos possuem significados que, no entender de Ortolli Espinet (2007), permitem que o tema seja explorado por diversos ângulos, como por meio das telecomunicações e da informática em relação a problemas de infraestrutura; na questão do direito, da economia e da comunicação sob o ponto de vista dos direitos de propriedade na rede; e sob o olhar da formação das pessoas no manuseio e entendimento da tecnologia, para que possam tirar proveito das oportunidades concedidas pelas TICs.

De modo mais sucinto, Silva (2005, p. 56), afirma que essas expressões denotam “a condição daqueles desprovidos do acesso às tecnologias”, embora seja consenso atualmente na área que a ID não se restringe apenas ao acesso às TICs, mas que também “é resultado de outros problemas sociais oriundos de desigualdades econômicas, culturais, sociais, políticas, morais, geográficas e de classe” (CARIDAD; SÁNCHEZ; GARCIA, 2010, p. 54).

A conceituação de inclusão digital que melhor se aproxima dos propósitos desta pesquisa é a de Cunha e Cavalcanti (2008, p. 193), que a consideram como

extensão a toda a sociedade dos benefícios decorrentes do acesso às tecnologias de informação e comunicação, por meio de ações, públicas ou privadas, que têm por objetivo chegar a uma sociedade da informação que possa prover a igualdade das oportunidades digitais pra todos os seus habitantes.

No Brasil, a inclusão digital teve início após os primeiros movimentos em âmbito mundial pela sociedade da informação que originou em diversos países o estudo e a publicação de diretrizes para incorporação das TICs às políticas de desenvolvimento econômico e social de muitas nações. O princípio das ações ateve-se à distribuição da tecnologia e ampliação do acesso às redes de comunicação com instalação de telecentros e pontos de acesso à internet, barateamento dos equipamentos eletrônicos e conexão de custo acessível a populações de baixa renda.

Essa necessidade causou maior preocupação aos países em desenvolvimento, como o Brasil, a China e a Índia, devido à fragilidade de suas ações públicas (WARSCHAUER, 2006, p. 25-26). Outras questões enraizadas também se mostraram obstáculos para que essas nações

emergentes pudessem acompanhar o ritmo mundial da sociedade da informação, como a carência de recursos financeiros, tecnológicos e humanos capacitados para o ingresso nessa nova realidade e o alcance e disponibilização da tecnologia a toda população – de característica dispersa e repleta de desigualdades graças, entre outras, à má distribuição de renda e peculiar extensão territorial dos países. Particularmente, no caso brasileiro, a fragilidade do sistema educacional existente sempre se apresentou em todas as discussões sobre o tema como a barreira que demandaria mais esforços para o acesso pleno da inclusão digital a sua população.

Nesse sentido, a etapa da distribuição da tecnologia e acesso às redes de informação está sendo suprida pelas ações públicas com ajuda significativa de instituições privadas e do Terceiro Setor. Não se observa, ainda, evolução equivalente nos aspectos educacionais para que o uso da informação acessada pela população através das TICs gere conhecimento que permita o ingresso do país entre as seletas nações mais avançadas do mundo.

Mas, a ideia de utilização da informação digital para fins de conhecimento é tão inicial que deve ainda ser ampliada para discussões mais profundas buscando-se alcançar o verdadeiro significado da inclusão digital. Este, em sentido amplo, pressupõe o acesso à informação por meio da tecnologia com sua plena utilização para a superação do gap cognitivo de indivíduos que visam o alcance de metas em benefício de toda a sociedade. Acredita-se, desse modo, que a transformação social deve ser o principal objetivo de uma ação de ID.

Percorrer esse trajeto não é simples, trata-se de um longo percurso que, em muitos casos, perde-se na estrutura falha dos próprios programas/projetos de ID, nas políticas reles e sem foco a que estão submetidas as políticas públicas. Acrescenta-se ainda a descontinuidade das ações que visam o imediatismo sem planejamento a longo prazo. Com tamanhas adversidades, iniciativas de ID encontram-se relegadas a instalação de determinado aparato tecnológico com disponibilização de acesso à rede mundial de computadores. O planejamento, a interação prévia com o meio, o incentivo à participação da sociedade no decorrer do processo de idealização da proposta, a criação do perfil local com as necessidades informacionais que devem ser satisfeitas com o aporte das TICs não são visíveis para a comunidade de usuários, ainda que eles se sintam satisfeitos com o puro acesso, sem muita noção quanto a utilização da informação acessada.

Esse é o cenário da Sociedade da Informação brasileira, definida por Guerreiro (2006, p. 212), “pela acessibilidade e a conectividade, usando a rede mundial de computadores como o meio para produzir, transmitir e difundir socialmente as informações para uso público e

privado.” Ela é formada pelo poder público – que se utiliza do Governo Eletrônico (e-Gov) para manter o diálogo com o cidadão através da oferta de serviços públicos no ambiente online, pela iniciativa privada – que busca a solidez e ampliação de seu mercado através de transações comerciais eletrônicas, modificando as relações de consumo, e pela sociedade civil – que se utiliza desse canal como fonte alternativa de pressão política e disseminação de ações de cunho social.

Propondo uma compreensão mais ampla desse modelo de gestão, Dias; Reinhard (2008, p. 177), conceituam que “*e-Gov* é a aplicação de tecnologias de informação e comunicação (TIC) para o desenvolvimento nacional, o que inclui o uso de TIC para a modernização da gestão pública, políticas de universalização e políticas industriais de TIC.” O resultado dessa integração tecnológica entre governos e cidadãos permite maior participação de ambos na resolução de problemas e conquistas em comum, além de melhor distribuição de recursos para o alcance dessas metas.

Da mesma maneira que a educação promove a democracia e possibilidades econômicas, a internet tem o potencial de beneficiar sociedades facilitando a participação individual, no qual o cidadão digital se vê encorajado a ter voz. Isso, na opinião de Warschauer (2003), pode ser entendido como inclusão social.

Não há como negar, então, os benefícios das TICs. Em todas as classes sociais, existe a possibilidade de participação, indistintamente, seja através do acesso em computadores domésticos, no trabalho, em projetos de ID ou em *lan houses* que funcionam com a cobrança de valores acessíveis a seus usuários. O que é feito desse acesso, no entanto, é que será determinante para medir uma maior participação política ou conquistar melhores oportunidades econômicas nesta mesma sociedade.

Para exemplificar a questão, Mossberger; Tolbert; McNeal (2008, p. 2), propõe três aspectos de participação social do usuário da informação eletrônica: o uso da comunicação de modo regular e eficaz para fins de inclusão; o impacto do uso da internet sobre a capacidade de participação como cidadãos democráticos; e os efeitos da internet sobre a igualdade de oportunidades no mercado de trabalho.

Em meio a tantos detalhes, o usuário da internet precisa alcançar outras quatro características imprescindíveis para o uso satisfatório da informação tecnológica: a qualidade de acesso, a infraestrutura do acesso, o conhecimento anterior ao acesso e a acessibilidade relacionada aos custos desse acesso, conforme apresentado na FIGURA 5.



**FIGURA 5 – Características necessárias ao usuário para a utilização da internet, 2008**

Fonte: Tradução da autora, 2010

A acessibilidade está diretamente relacionada aos custos do acesso à internet. A infraestrutura do acesso está centralizada na assinatura de telefonia fixa e móvel. A qualidade de acesso diz respeito ao fluxo de dados internacional da internet e a assinatura de banda larga. Por fim, o conhecimento anterior ao acesso diz respeito a educação formal já alcançada pelo usuário e ao desenvolvimento de competências para o uso da informação. O uso “depende da capacidade de apropriação e desenvolvimento criativo de cada usuário e dos diferentes segmentos sociais e instituições na produção de novos conteúdos [...] que representem respostas aos problemas econômicos, sociais, políticos e culturais.” (SORJ, 2003, p. 68).

As implicações da participação do usuário da informação tecnológica nas questões públicas e o resultado desse comportamento no fomento a inclusão são as próximas discussões deste estudo.

### **2.4.1 Inclusão social e digital: relações possíveis**

Não há fórmula universal na área social.  
*Dowbor, 2000, p. 37*

Na denominada sociedade pós-moderna, discute-se as significativas alterações ocorridas nas últimas décadas nos níveis político, econômico e cultural, bem como as influências geradas no meio social por todas essas mudanças. Para Cazeloto (2008, p. 24) “a pós-modernidade ingressa na história trazida pela mão do capitalismo industrial, como resposta a transformações próprias da dinâmica desse modo de produção, principalmente no âmbito tecnológico”.

A verdade é que a noção de pós-modernidade advém da prática exacerbada do capitalismo e da sociedade industrializada, ou seja, pura e simplesmente o retrato socioeconômico vigente desde a segunda metade do século XX. De acordo com Gomà (2004, p.21), “a fragmentação tridimensional da sociedade, o impacto sobre o emprego da economia pós-industrial e o déficit da inclusividade do estado de bem-estar moldam o perfil da contemporaneidade solidificando novos perfis sociais” que alcançam padrões até então pouco explorados – mas que modificam estruturas socialmente enraizadas e contribuem para o surgimento e ampliação de desníveis e desigualdades sociais. A ausência de parâmetros públicos aptos a desencadear ações sociais concretas, entretanto, compromete o desenvolvimento social e a possibilidade de se modificar tais estruturas que apenas se multiplicam com o agravamento das situações de exclusão e marginalidade.

As políticas públicas de inclusão digital fazem parte das políticas sociais que sozinhas, como argumentam Costa e Carneiro (2004, p. 14-15), não são suficientes para diminuir “de forma sustentável” a miséria. Segundo esses autores, as políticas sociais podem ser imprescindíveis para determinada realidade imediata, embora isso não signifique que o problema foi solucionado. Para esses autores

Seus efeitos duram apenas enquanto durar o programa ou a ação e acabam sem que nada de substancial tenha se alterado nas condições de vida das populações mais pobres. A história das políticas sociais no Brasil está repleta de exemplos de iniciativas dessa natureza, que se concentram exclusivamente na concessão de bens sem uma preocupação suficientemente clara com os resultados a longo prazo e, de certa forma, com os objetivos finais do que se quer alcançar. [...] Portanto, o foco deve estar permanentemente orientado para a ampliação da autonomia e das capacidades dos indivíduos e grupos, sem o que não é possível construir

estratégias que sejam a um só tempo efetivas e sustentáveis. (COSTA; CARNEIRO, 2004, p. 14-15).

Os exemplos de mudanças que se deram a partir desse novo contexto social são inúmeros. O avanço da ciência e da tecnologia interferiu sobremaneira no modelo socioeconômico até então praticado. O capital intelectual na sociedade do conhecimento e da informação passa a moldar as relações no mundo do trabalho exigindo pessoal altamente treinado para usar e criar informações. Conhecimento, o aspecto cada vez menos patriarcal na constituição e comportamento dos padrões familiares, por exemplo, também exemplifica ambientes em que a figura feminina assume em muitos lares o posto anteriormente restrito ao gênero masculino.

O surgimento dessas novas variáveis, no entender de Gomà (2004, p.15) é cada vez mais comum, não significando a inexistência do preconceito por parte da sociedade sobre esse novo padrão criado e imposto na contemporaneidade. A partir dessas intensas modificações, nota-se que

a pobreza e a exclusão não são suficientemente explicadas com base única e exclusivamente nos fatores de natureza material. Tais condições e situações de risco, vulnerabilidade e privação são permeadas de sentimentos de apatia, resignação e baixa autoestima. (CARNEIRO, 2004, p.71)

Esse retrato da atual sociedade mostra que o próprio conceito de exclusão social deve ser ampliado para abarcar adequadamente todos esses aspectos, como aponta Gomà (2004, p.19) ao defini-la como a “impossibilidade ou dificuldade intensa de ter acesso tanto aos mecanismos culturais de desenvolvimento pessoal e inserção social, como aos sistemas preestabelecidos de proteção e solidariedade coletiva”. Para se compreender melhor o alcance da vulnerabilidade social, Ortoll Espinet (2007, p. 27), menciona alguns fatores de risco para o surgimento das situações de exclusão, como

condições econômicas desfavoráveis, situações prolongadas de desemprego [...], mudanças no mercado de trabalho, pertencer a uma etnia ou cultura diferente, questões de gênero, questões de idade, motivos geográficos, falta de saúde ou de assistência sanitária, falta de relações sociais e familiares, questões relacionadas com a representação e participação democrática, questões relacionadas com o nível educacional, más condições de habitação ou falta de moradia, dificuldade de acesso à justiça, motivos relacionados com as condições físicas ou psíquicas das pessoas. (Tradução nossa)

Outros autores compartilham dessa mesma visão: Lopes<sup>22</sup> (2007, p. 2) e Mattos, Santos e Silva<sup>23</sup> (2009, p. 34), mas Gomà (2004, p.20). ampliando a discussão a respeito, acredita ser possível detectar os âmbitos de exclusão social relacionando-os aos processos foco do problema. O resultado está exposto no QUADRO 4.

**QUADRO 4: Âmbitos, fatores e circunstâncias estruturais geradoras de exclusão**

Circunstâncias Intensificadoras da Exclusão Social	Âmbitos nos quais podem desencadear-se processos de exclusão e fatores principais de exclusão que operam em cada âmbito						
	Exclusão econômica	Exclusão laboral	Exclusão formativa	Exclusão sócio-sanitária	Exclusão urbano-territorial	Exclusão relacional	Exclusão política/de cidadania
Pobreza absoluta ou relativa	Desemprego  Instabilidade ocupacional	Não escolarização	Deficiências e dependências  Vícios  Enfermidades geradoras de exclusão	Sem-teto  Marginalização no acesso à habitação  Sub-habitação  Espaço urbano degradado  Espaço rural desequipado	Desestruturação e instabilidade familiar  Mono-parentalidade  Violência doméstica  Escassez de redes sociais de aproximação	Não acesso ou insuficiência da proteção social  Não acesso ou restrição à cidadania  Processo penal gerador de exclusão	
Graves dificuldades		Fracasso escolar e abandono					
Dependência crônica de prestações assistenciais		Analfabetismo ou capital formativo muito baixo  Analfabetismo digital					

Fonte: GOMÀ, 2004, p. 20

Pode-se perceber que as Circunstâncias Intensificadoras da Exclusão Social (CIEs) propostas por Gomà (2004), se assemelham a vários fatores de risco citados anteriormente por Ortoll Espinet (2007) e ambos perpassam amplos setores da vida de um indivíduo, em que não apenas o âmbito econômico é preponderante para gerar a marginalidade social. Aspectos relacionais como a mono-parentalidade, a escassez de redes sociais e o analfabetismo digital também são determinantes para a geração da exclusão.

O impacto de todas essas transformações influenciou a criação de novas estruturas de desigualdade e exclusão social em

[...] três vetores de impacto predominantes. O vetor da *complexidade*, a transição de uma sociedade de classes a uma sociedade cruzada por múltiplos eixos de desigualdade (de gênero, étnico-culturais, digitais, familiares, relacionais, de idade...) sem conexão direta com o âmbito produtivo-laboral. [...] Em segundo lugar o vetor da *subjetivação*, a transição

<sup>22</sup>“Além disso, as consequências da adoção das TICs não são homogêneas, já que diversas peculiaridades regionais não diretamente relacionadas à tecnologia agem [...]. Em países pobres, há diversas outras desigualdades bem mais antigas e que ainda não foram resolvidas, como acesso, ao saneamento básico, à educação, à saúde, à energia elétrica, dentre outros”.

<sup>23</sup>“Os mecanismos de exclusão de acesso às TIC’s pela renda se sobrepõem aos já graves problemas sociais enfrentados pelos cidadãos, a saber: baixa qualidade da Educação, o que permite baixa capacidade cognitiva à população em geral; baixo padrão de consumo; dificuldade de acesso à cultura e ao conhecimento científico”.

de uma sociedade estruturada, certa e previsível [...] a uma sociedade de riscos e incertezas que devem ser confrontadas por uma individualidade com poucas conexões com estruturas coletivas. [...] Em terceiro lugar, o vetor da *exclusão*, a transição de uma sociedade onde predominavam relações de desigualdade e subordinação vertical a uma sociedade onde tende a predominar uma nova lógica de polarização em termos de dentro/fora, que implica, para o novo conjunto de excluídos, a ruptura de certos parâmetros básicos de integração social. (GOMÀ, 2004, p.15, grifo do autor)

Nota-se, assim, que atuar com políticas aptas a minimizar e reverter o processo de exclusão social é algo bastante complexo dado as características que a fomentam. Agir contra a exclusão sócio sanitária não garante o fim da exclusão formativa ou da exclusão relacional e de nenhum outro âmbito exemplificado por Gomà ou Ortoll Espinet. Mesmo porque a maior parte da sociedade de excluídos é gerada a partir da sobreposição de muitos desses fatores que necessitam ser trabalhados em conjunto para surtir algum efeito contrário a esses processos.

No Brasil não conta-se com políticas públicas nesse formato. Pelos fatores de exclusão descritos, torna-se nítida a relação entre cada um desses problemas, demonstrando que sua amplitude e variação necessitam não apenas de uma ação entre governos e sociedade civil, mas também de uma política unificada que englobe todos os aspectos de vulnerabilidade social. Atuar na promoção da inclusão digital, por exemplo, pode garantir níveis mais amplos de alfabetização digital e maior acesso à informação, mas, supõe-se que não há garantias de que tal informação acessada irá fomentar ações de cidadania nos indivíduos contemplados por esses programas. Segundo Gomà,

se a exclusão implica a desestabilização nas capacidades de desenvolvimento pessoal, as ações contra a exclusão têm que ser abordadas a partir de planos de ação que habilitem e capacitem as pessoas; as políticas públicas devem tender a incorporar processos e instrumentos de participação, de ativação de papéis pessoais e comunitários, e de fortalecimento do capital humano e social: definitivamente, de regeneração e construção da cidadania. (GOMÀ, 2004, p. 24)

Essa configuração desencadeia políticas de inclusão no intuito de promover a junção dessa nova sociedade. As políticas sociais tiveram que se adequar a essa redefinição social, na qual a criação ou ampliação de novos espaços de articulação política se fez necessária. As políticas participativas ganharam terreno e novos atores, como as ONGs, se multiplicaram. Têm-se o investimento maciço em programas públicos com ou sem a parceria da sociedade civil – organizações do terceiro setor ou da iniciativa privada.

A implementação de políticas públicas, seja de que natureza for, parte do idealismo de determinado grupo de pessoas que, segundo Costa (2004, p. 32) delimita não apenas as ações

a serem empreendidas, mas também desencadeia uma série de interesses diversos que influenciam sobremaneira os rumos de uma ação social.

Nessa etapa é preciso que haja o monitoramento constante de cada proposta por meio de indicadores sociais que, na opinião de Jannuzzi (2005, p. 152), “devem primar pela sensibilidade, especificidade e, sobretudo, pela periodicidade com que estão disponíveis”. Esse aparente detalhe será crucial para o alcance das metas e é tido pelo autor como um possível empecilho para sua concretização, já que boa parte dos dados produzidos pelos órgãos estatísticos que fornecem os indicadores se atém a informações de grande escala territorial, dificultando o estudo, por exemplo, das necessidades específicas de uma pequena comunidade.

Ainda que o propósito mais amplo de uma política pública seja a mudança de estrutura do segmento a ser beneficiado, como já apontado por Gomà anteriormente, a multidimensionalidade dos fatores que geram a exclusão torna essa mudança tarefa árdua e complexa – o que não é facilmente identificado e compreendido pelos programas sociais.

Estes, em sua maioria, possuem uma estruturação bastante frágil e limitada baseando-se praticamente em hipóteses a serem verificadas sem a posse de um conhecimento mais amplo da realidade que deverá sofrer tal interferência social, o que seria fundamental. Para Sulbrandt (1994, p. 382-383 apud COSTA, 2004, p. 40), essa deficiência compromete a eficácia da proposta que pode ocasionalmente perder seu foco inicial pelo desconhecimento dos fatores de vulnerabilidade que podem estar ocasionando o problema identificado inicialmente.

Cabe aqui ressaltar a diferenciação entre política, programa e projeto tratados comumente como similares, mas que possuem particularidades e finalidades distintas em um mesmo processo. Todos esses eixos são sequenciais: a política, o âmbito mais amplo que irá constituir programas de níveis e setores variados que serão colocados em prática a partir de projetos específicos.

O desmembramento de programas em inúmeros projetos é o modelo no processo de construção de uma política pública. O problema é que essas ações pontuais, desde as desenvolvidas em esferas governamentais até iniciativas isoladas tanto privadas quanto da sociedade civil, não possuem, em sua maioria, qualquer integração.

Ao mesmo tempo em que oportunidades são criadas para determinados grupos que se beneficiam da ID, outros se veem distantes e sem chance nessa nova realidade. Para Mitchell (2002), a ID parte de um princípio básico: a diferença entre aqueles que efetivamente utilizam as novas ferramentas de informação e comunicação, como a internet, e aqueles que não as

utilizam, seja por falta de conhecimento no manejo tecnológico, seja por falta de oportunidade em ter acesso à tecnologia. Não dominar esse ferramental pode ser determinante para que o indivíduo seja privado das habilidades necessárias para sua participação efetiva em questões sociais críticas que exigem soluções coletivas. Segundo o autor, “os que não possuem acesso são silenciados, ignorados e deixados para trás” (MITCHELL, 2002, p. 3).

Aliar a tecnologia às políticas públicas – visando a resolução de problemas sociais – é uma prática já empregada em diversos países, independente do nível de desenvolvimento e riqueza dessas nações. Em alguns casos, as ações empreendidas focam grupos distintos por gênero, etnia, faixa etária, segmentos profissionais e outras variações. Essas ações possuem finalidades diversificadas, como reduzir a distância geográfica entre familiares, estreitar relações comerciais, apoiar iniciativas de trabalho e renda, promover acesso à tecnologia, proporcionar autonomia na busca por informações relevantes à sobrevivência e bem estar social dos grupos atendidos por alguma iniciativa pública de inclusão.

A tentativa de universalização do acesso às tecnologias é vista por Sorj (2003, p. 62), como uma oportunidade para equacionar os danos sociais causados pela concentração de renda a uma parcela ínfima da sociedade e adverte que, ao contrário do que se pode pensar,

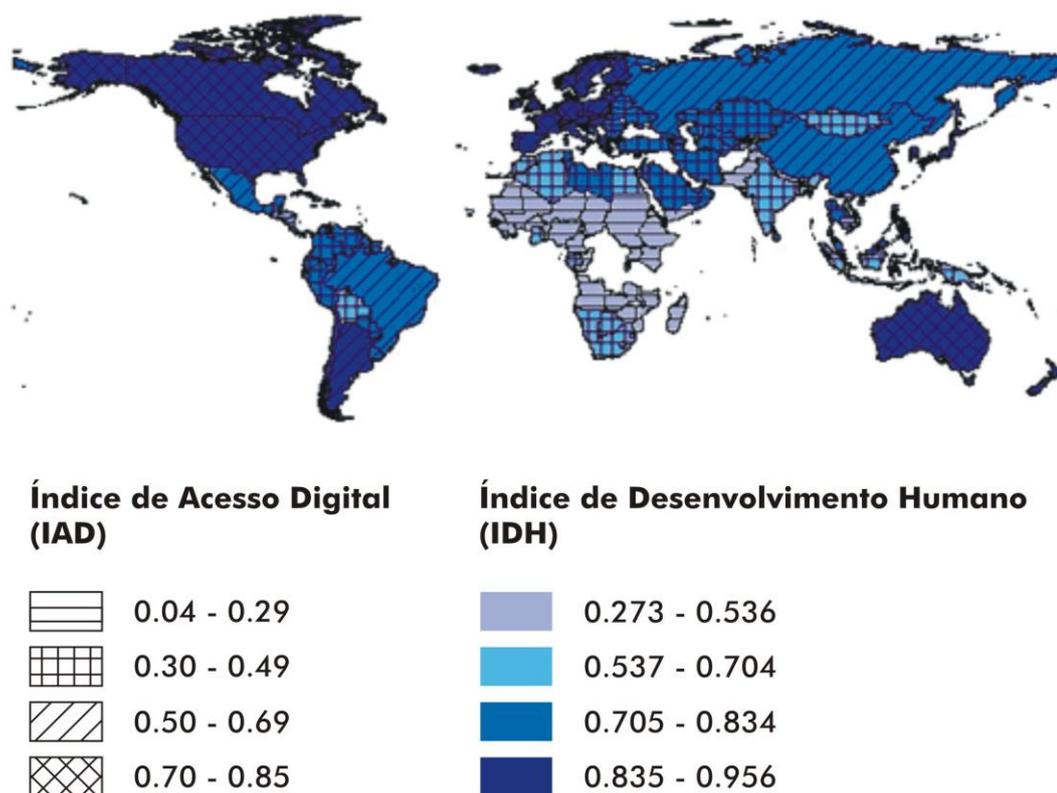
A luta contra a exclusão digital não é tanto uma luta para diminuir a desigualdade social, mas um esforço para não permitir que a desigualdade cresça ainda mais com as vantagens que os grupos da população com mais recursos e educação podem obter pelo acesso exclusivo a este instrumento.

Cabe, neste momento, distinguir o que vem a ser exatamente a ‘exclusão social’ para se pensar na inclusão. Schwartzman (2004, p.85), esclarece que os termos pobreza e exclusão social “são usados hoje quase como sinônimos. O que encontramos por trás disso é a consideração de que qualquer pessoa socialmente integrada está também protegida contra a pobreza e a miséria”, estando apta a atuar como cidadã se beneficiando das políticas públicas. A pobreza não se relaciona apenas com os ganhos materiais, também está relacionada a limitação dos direitos humanos, educação e saúde precárias, acesso restrito às TICs.

No que diz respeito à aferição desse processo, a construção de índices capazes de quantificá-lo não é uma realidade fácil de ser encontrada na literatura sobre a ID. Um dos poucos estudos disponíveis foi realizado por Birdsall, S.; Birdsall, W. e publicado em 2005. Apesar de conter dados já desatualizados, coletados entre 2002 e 2003, contribui para as discussões ao longo do tempo que relacionam a inclusão social com a digital através da sobreposição dos Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) do Programa das Nações

Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Índice de Acesso Digital (IAD)<sup>24</sup>, elaborado pela International Telecommunications Union (ITU), que faz parte da agência das Nações Unidas.

Os dados desse segundo índice serviram de base para a preparação da Cúpula Mundial das Nações Unidas sobre a Sociedade da Informação em 2003 porque nele estão contempladas informações de 178 países. A relação entre a ID e o desenvolvimento humano no limiar do século XXI pode ser analisada na FIGURA 6.



**FIGURA 6 – Relação entre o Índice de Inclusão Digital e o Índice de Desenvolvimento Humano no mundo, 2005.**

Fonte: BIRDSALL, S.; BIRDSALL, W., 2005. (Tradução nossa).

Nota-se uma estreita relação entre os índices de pobreza e exclusão digital, visto que são justamente os países mais pobres que mais carecem da falta de acesso às TICs – dado explícito quando se observa o continente africano, por exemplo. Outro aspecto que pode ser identificado é a criação de zonas geográficas de marginalidade que explicitam as diferenças entre os países que possuem altos recursos tecnológicos e os que não o detêm. A verdade é que as TICs ajudam na manutenção das desigualdades porque um país que já se encontra em lastimável patamar de desenvolvimento social dificilmente conseguirá alcançar os mesmos

<sup>24</sup>Digital Access Index (DAI). A intenção do DAI é medir "a capacidade global de indivíduos de um país para acessar e usar as novas TIC", com base em cinco fatores: infraestrutura, acessibilidade, conhecimento, qualidade e uso real. (BIRDSALL, S.; BIRDSALL, W., 2005)

níveis de inclusão digital de nações sócio economicamente mais estabilizadas, como no Brasil. Para Mattos, Santos e Silva<sup>25</sup> (2009, p. 20), essa condição é facilmente explicada porque

a inclusão digital, ao contrário do que apregoam muitos estudiosos e ONG's, é muito mais um resultado de uma realidade socioeconômica específica do que um instrumento de desenvolvimento social e econômico – pelo menos enquanto estiverem predominando, para a ampliação da inclusão digital, os mecanismos de mercado e não as políticas públicas específicas de inclusão digital da população.

Ainda de acordo com o estudo de Birdsall, S.; Birdsall, W., (2005, p. 3), as tecnologias são necessárias e contribuem muito para o desenvolvimento humano em questões como

emprego e oportunidades econômicas para os pobres; desenvolvimento agrícola; o ensino primário universal; serviços de governo para os pobres; redução das barreiras físicas e sociais à educação; participação social e política das mulheres; telemedicina; processos básicos de assistência à saúde; a sustentabilidade ambiental; sistemas de informação geográfica e sensoriamento remoto; governança; redes públicas de política global e, o comércio internacional.

Os autores concluem que as políticas públicas nacionais devem priorizar o “desenvolvimento humano em um contexto cultural regional”, o que seria mais produtivo do que lançar mão de estratégias pautadas apenas no desenvolvimento das TICs.

Cada vez mais as ações assistencialistas são utilizadas como políticas públicas de inclusão social, ainda que sobressaiam questionamentos como o de Demo (2005, p. 36) que brada: “É isto inclusão social? Facilmente aceitamos como inclusão social a inclusão na margem. Os pobres estão dentro, mas dentro lá na margem, quase caindo fora do sistema. Continuam marginalizados. O que mudou foi a maquiagem da pobreza.” Para transpor essa falsa impressão de inclusão, Dowbor (2000, p. 35) propõe uma parceria entre todos os setores do estado, terceiro setor e empresas privadas para a construção de um caminho alternativo pautado pela responsabilidade pública, social e ambiental comum a todos. Em sua visão desse contexto possível

O chamado *terceiro setor* aparece como uma alternativa de organização que pode, ao se articular com o estado e assegurar a participação cidadã, trazer respostas inovadoras. As empresas privadas ultrapassam a visão do assistencialismo, para assumir a responsabilidade que lhe confere o poder político efetivo que tem. Passa-se assim do simples marketing social [...] para uma atitude construtiva na qual o setor privado pode ajudar a construir o interesse público. (Grifo do autor)

---

<sup>25</sup>“Os mecanismos de exclusão de acesso às TIC's pela renda se sobrepõem aos já graves problemas sociais enfrentados pelos cidadãos, a saber: baixa qualidade da Educação, o que permite baixa capacidade cognitiva à população em geral; baixo padrão de consumo; dificuldade de acesso à cultura e ao conhecimento científico”.

E é esse interesse público o responsável pela construção das políticas públicas, ainda que algumas vezes o anseio popular não seja contemplado nas decisões governamentais, o que pode ser alterado por meio da maciça participação social através das TICs.

#### ***2.4.2 As políticas públicas brasileiras e a inclusão digital: entre a aspiração, a eficácia e a realidade***

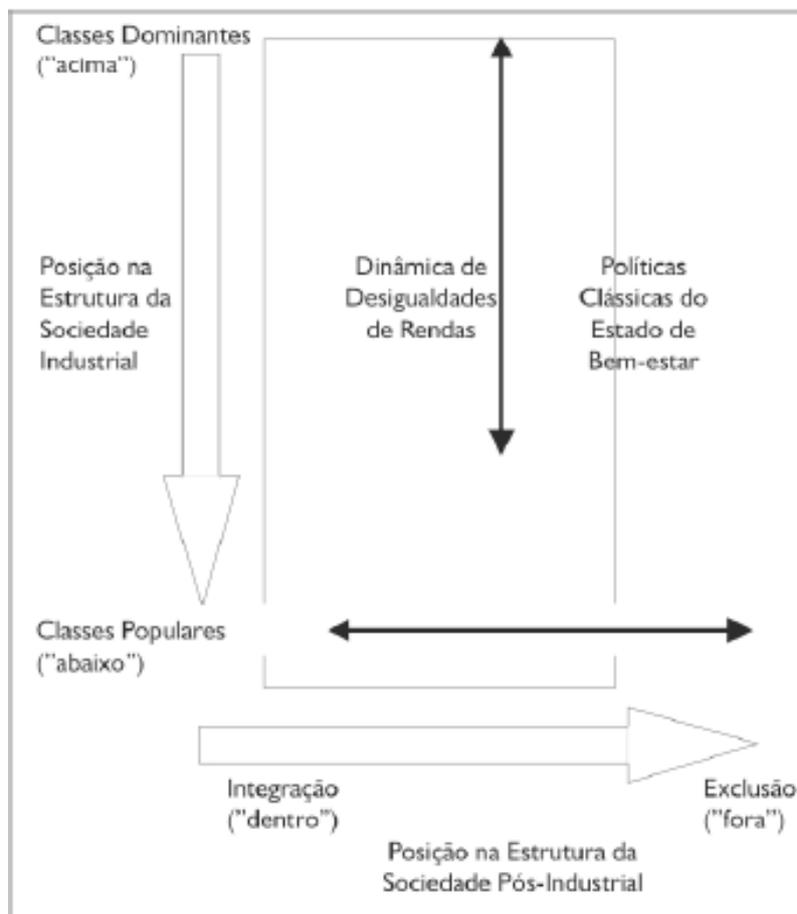
[...] a utilização da internet e das TICs em favor dos cidadãos locais, e em uma perspectiva emancipatória, não dependerá da tecnologia em si, mas, sobretudo, das decisões políticas e econômicas tomadas pelos governos locais.

*Frey, 2002, p. 160*

A vivência adquirida com o passar do tempo incita mais cedo ou mais tarde no senso comum que o sinônimo de política pública pode ser a efemeridade. Da descontinuidade das ações governamentais advém a desmotivação do cidadão em participar de embates públicos. Salamon (1998 apud SILVA, 2005, p. 59), retrata como provável reação da sociedade ao descrédito público a “marcante derrocada em escala mundial de outras formas de participação política, como filiações a partidos, inserção em sindicatos e até mesmo em eleições”, o que produz o afastamento intencional do indivíduo e empobrece as discussões coletivas sobre as ações públicas. Esse comportamento, entretanto, é aceito naturalmente pela sociedade pós moderna. É dessa forma que o cenário da exclusão social passa a ser delineado com o aval, inclusive, da própria sociedade. Para Gomà (2004, p. 5), esse é um fenômeno que ocorre na medida em que

Os grupos marginalizados não formam um sujeito homogêneo e articulado por mudança histórica, visível, e com capacidade de superação da exclusão. Por causa disso é muito mais complicado gerar processos de mobilização e definir uma práxis superadora da exclusão. [... há, ainda] certa perspectiva cultural que considera a exclusão como algo inerente as sociedades avançadas do século XXI.

Gomà ilustra na FIGURA 7, a dinâmica dessa sociedade e é possível notar que as classes populares não se integram e nem possuem acesso a políticas de bem estar, estando relegadas a um ambiente de extrema desigualdade.



**FIGURA 7 – As velhas e novas lógicas de desigualdade e os novos fundamentos de política na visão de Gomà**

Fonte: GOMÀ, 2004, p. 5.

Uma das justificativas para essa deficiência pode ser a barreira encontrada pela sociedade para a aquisição de informações fidedignas sobre a gestão pública, o que facilitaria o acompanhamento dos programas e projetos instituídos pelo poder público. A dificuldade não provém apenas do desconhecimento sobre o acesso a essas informações, inclui, também, a capacidade de codificar dados que explicitam “o processo de sua implementação e do alcance dos resultados e do impacto social que tais programas estão tendo nos segmentos sócio demográficos ou nas comunidades focalizadas por eles” (JANNUZZI, 2005, p. 157).

As políticas nacionais de ID estão pautadas principalmente no acesso às TICs. É o que mostra a análise sobre os programas de inclusão fomentados pelo governo federal em todo o país, cujos dados estão disponíveis no ONID<sup>26</sup> e são transcritos abaixo no QUADRO 5.

<sup>26</sup> PROGRAMAS de inclusão digital. Disponível em: <<http://onid.org.br/portal/programas>>. Acesso em: 05 dez. 2009.

Continua...

**QUADRO 5 – Mapeamento dos programas governamentais nacionais de ID, 2009**

<b>Programa</b>	<b>Informações</b>	<b>Telecentros Mapeados</b>
<b>GESAC (Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão)</b>	Provê conexão via satélite à Internet para escolas, telecentros, ONGs, comunidades distantes e bases militares fronteiriças, além de oferecer serviços como conta de e-mail, hospedagem de páginas e capacitação de agentes multiplicadores locais. <i>http://www.idbrasil.gov.br/</i>	<b>753</b>
<b>Telecentros de Informação e Negócios</b>	Convergem parcerias institucionais e empresariais no uso intenso das tecnologias de informação e comunicação com vistas à alfabetização digital do empresário da pequena empresa, habilitando-o ao uso de tecnologias, aplicativos e navegadores Web. <i>http://www.telecentros.desenvolvimento.gov.br/sitio/inicial/...</i>	<b>84</b>
<b>Pontos de Cultura</b>	Os Pontos de Cultura são responsáveis por articular e impulsionar as ações já existentes nas comunidades. Um dos principais aspectos dos Pontos é a transversalidade da cultura e a gestão compartilhada entre poder público e a comunidade. <i>http://www.cultura.gov.br/cultura_viva/?page_id=31</i>	<b>26</b>
<b>Ministério da Ciência e Tecnologia</b>	O programa de inclusão digital do Ministério da Ciência e Tecnologia pode ser resumido em: oferta de instrumentos, meios e facilidades, para os menos favorecidos, facilitando o acesso às oportunidades de emprego e geração de renda. <i>http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/77601.html</i>	<b>64</b>
<b>Ministério da Defesa</b>	Apoia telecentros que possuem conexão fornecida pelo Gesac, além de outras iniciativas para inclusão digital.	<b>42</b>
<b>CVT - MCT</b>	Os Centros Vocacionais Tecnológicos (CVTs) são unidades de ensino e de profissionalização, voltados para a difusão do acesso ao conhecimento científico e tecnológico, conhecimentos práticos na área de serviços técnicos, além da transferência de conhecimentos tecnológicos na área de processo produtivo. <i>http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/77600.html</i>	<b>37</b>
<b>Computadores para Inclusão</b>	O Projeto CI envolve a administração federal e seus parceiros num esforço conjunto para a oferta de equipamentos de informática recondicionados, em plenas condições operacionais, para apoiar a disseminação de telecentros comunitários e a informatização das escolas públicas e bibliotecas. <i>http://www.computadoresparainclusao.gov.br/</i>	<b>23</b>
<b>Programa SERPRO de Inclusão Digital</b>	Os telecentros do SERPRO são voltados para a inserção da população de baixa renda, grau de escolaridade baixo e pouco ou nenhum acesso à tecnologia da informação. Funcionam como estímulo à melhoria das relações comunitárias. <i>http://www.serpro.gov.br/inclusao</i>	<b>167</b>
<b>Casa Brasil</b>	Casa Brasil é um projeto do Governo Federal que tem como principal objetivo reduzir a desigualdade social em regiões de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), através do forte apoio à produção cultural local e da capacitação em tecnologia. <i>http://www.casabrasil.gov.br/</i>	<b>72</b>
<b>Quiosque Cidadão</b>	O projeto instala computadores conectados à internet banda larga em bibliotecas públicas, escolas ou em outros espaços públicos. Conta com softwares livres educativos de meio ambiente, direitos e deveres, prevenção às drogas, alcoolismo e doenças sexualmente transmissíveis e outros. <i>http://www.mi.gov.br/programas/desenvolvimentodocentrooeste/...</i>	<b>64</b>

Conclusão

Programa	Informações	Telecentros Mapeados
<b>Maré - Telecentros da Pesca</b>	O projeto visa desencadear um processo educativo, voltado ao fortalecimento da cidadania participativa, que pretende obter resultados no resgate da autoestima dos pescadores, produzindo também uma inclusão político-econômica. <i>http://www.presidencia.gov.br/estrutura_presidencia/seap/</i>	<b>25</b>
<b>PROINFO/MEC (Programa Nacional de Tecnologia Educacional)</b>	O PROINFO promove o uso pedagógico da informática na rede pública de ensino fundamental e médio (escolas) através dos Núcleos de Tecnologia Educacional (NTE), que são coordenados por cada estado e município de forma descentralizada.	<b>17</b>
<b>Ministério do Planejamento</b>	O órgão é responsável pela manutenção do portal Inclusão Digital do Governo Federal e pelo Observatório Nacional de Inclusão Digital. Também apoia um conjunto de telecentros, viabilizando a participação de seus representantes em eventos de inclusão digital, e conexão junto ao Gesac. <i>http://www.inclusaodigital.gov.br/</i>	<b>16</b>
<b>Ministério das Comunicações - Kits Telecentro</b>	A doação de kits telecentros para prefeituras brasileiras é uma iniciativa do Programa de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações que tem como meta instalar telecentros em todos os 5,5 mil municípios do país. <i>http://www.mc.gov.br/</i>	<b>160</b>

Fonte: PROGRAMAS..., 2009

O levantamento realizado pelo Mapa da Inclusão do IBICT mostra a distribuição de PIDs por Programas/Projetos de ID, independente de sua gestão, ou seja, contabiliza ações governamentais, privadas e do terceiro setor, como mostra a FIGURA 8.



FIGURA 8 – Distribuição de PIDs por Programas/Projetos segundo o Mapa da Inclusão do IBICT

Fonte: IBICT, 2007-2008

A leitura sobre a criação e atuação desses programas leva a percepção de que existe um interesse amplo no fomento e na disseminação das TICs por parte da esfera pública federal, embora o acompanhamento desses programas não seja uma política explícita, com monitoramento das ações.

Ainda assim, as esferas governamentais que coordenam as ações públicas divulgaram no periódico *Inclusão Social* o trabalho realizado em relação à inclusão digital. O escopo desta revista, lançada pelo IBICT em 2005 e explicitado em sua política editorial, é ser um “periódico eletrônico semestral de trabalhos inéditos no âmbito da inclusão social, com temas ligados a ações, programas, projetos, estudos e pesquisas voltados à problemática dos cidadãos na sociedade da informação.”<sup>27</sup>

O primeiro número desta publicação reuniu representantes da administração federal brasileira da época e todos relataram as políticas públicas de inclusão social executadas por importantes órgãos federais: o Ministério de Ciência e Tecnologia; Ministério de Estado e Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério de Estado da Educação; Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República; Ministério da Justiça; Instituto Nacional de Tecnologia da Informação e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Em seu texto, o Ministro de Estado da Ciência e Tecnologia Sérgio Rezende afirma que “o conhecimento em ciência e tecnologia é, hoje, um dos principais instrumentos de superação das desigualdades” e que a criação da Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social (SECIS) em julho de 2003 deve ser considerada como nítida preocupação pública com os “projetos e ações que possibilitem à população, principalmente aquela excluída do processo econômico e social, usufruir os benefícios gerados pela ciência, tecnologia e inovação.” (REZENDE, 2005, p. 1)

As ações fomentadas pela SECIS deveriam acontecer através da ação de três programas: Difusão e Popularização da Ciência, Difusão das Tecnologias para o Desenvolvimento Social e Inclusão Digital. O destaque do programa de Inclusão Digital era o Projeto Casa Brasil, que tinha como propósito “combater a exclusão social e digital por meio da universalização e popularização do acesso público e gratuito às tecnologias de informação e comunicação.” (REZENDE, 2005, p.2). O investimento inicial do Casa Brasil foi de R\$ 9 milhões, segundo o próprio ministro. Já em 2008 foram aplicados R\$ 61,8 milhões em 331 outros projetos de inclusão digital. Para 2009, o orçamento previsto para ações de inclusão

---

<sup>27</sup> FOCO e escopo. **Inclusão Social**, Brasília. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/about/editorialPolicies#focusAndScope>>. Acesso em: 14 ago. 2009.

digital da SECIS/MCT era de R\$ 189,97 milhões, incluindo as referentes ao Programa Cidade Digital que contava com infraestrutura de conexão em banda larga wireless para acesso gratuito a internet em prefeituras, postos de saúde, escolas, telecentros, secretarias municipais, bibliotecas, entre outros<sup>28</sup>.

Há pouco tempo, a SECIS passou por reestruturação com troca de comando, sendo oficialmente o órgão responsável pelas ações de inclusão digital do Ministério de Ciência e Tecnologia. O objetivo prioritário é integrar programas de inclusão digital já existentes com outros semelhantes, mas sem relação entre si<sup>29</sup>.

Outros comentários foram tecidos, como por exemplo, o do Ministro da Educação Fernando Haddad que apresentou as ações do ministério destacando a democratização do acesso à produção científica através do Portal Capes, enquanto Renato Martini, diretor do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (INTI), expos os princípios do programa Casa Brasil, “cujo objetivo estratégico é romper o processo de reprodução das condições de miséria, desesperança e falta de perspectivas das populações carentes”. (MARTINI, 2005, p. 22). O então Secretário de Logística e Tecnologia do Ministério de Planejamento, Rogério Santanna dos Santos, enfatizou à época a necessária criação de um “pacto social entre governos e sociedade” para combater a exclusão digital e utilizou como modelo estratégico as ações dos programas Computador para Todos (PC Conectado) e Casa Brasil.

Desde então, diversas análises acadêmicas foram feitas sobre esses programas no intuito de aferir sua relevância enquanto política pública e atestar ou não sua eficácia em termos de inclusão (PAIVA, 2003; SIMÃO, 2004; SARTÓRIO, 2008; BORGES, 2005; CORRÊA, 2007; WINKLER, 2005; CALIXTO NETO, 2006; VARGAS, 2008; MATTOS e CHAGAS, 2008), apenas para citar alguns exemplos. Essa diversidade de iniciativas públicas vocifera nas palavras de Lopes (2007, p. 12) quando o mesmo afirma que

na verdade o que temos são diversas ações descoordenadas postas em prática na esfera Federal, que são planejadas e implementadas por diversos ministérios ou agências, com uma visível falta de planejamento central. Na teoria, todas as ações de inclusão digital deveriam ser supervisionadas pelo Ministério das Comunicações, mas não é o que se observa na prática. Como resultado, há uma intensa perda de recursos públicos, já que diversas possibilidades de sinergia são desperdiçadas.

<sup>28</sup> MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA (Brasil). Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social. **Desenvolvimento regional**. Disponível em: <[www.integracao.gov.br/download/download.asp?...=/>](http://www.integracao.gov.br/download/download.asp?...=/>). Acesso em: 01 maio 2010.

<sup>29</sup> NOVO secretário de C&T para Inclusão Social do MCT elege prioridades. **Jornal da Ciência da SBPC**, [s.l.], 27 abr. 2010. Disponível em: <<http://www.jornaldaciencia.org.br/Detail.jsp?id=70491>>. Acesso em: 01 maio 2010.

Esse contexto, no entender de Mattos, Santos e Silva (2009, p 22) é recorrente à medida

que, apesar de certos esforços do setor público e de algumas organizações não-governamentais, a inclusão digital no país tem sido muito mais o resultado de “mecanismos de mercado”, que naturalmente incluem e geram maiores possibilidades justamente para aquelas pessoas que já estão incluídas socialmente e que também – por isso mesmo – já possuem renda para pagar um provedor, comprar um computador, gastar com energia elétrica, fazer cursos de computação etc. Isso é extremamente preocupante, pois revela que as políticas de inclusão digital têm sido insuficientes para promover mudanças expressivas no grau de inclusão digital.

Um dos problemas identificados para que isso ocorra é citado por Jannuzzi (2005, p. 157), que atribui o insucesso de muitas políticas à ausência de informações atualizadas e centradas exatamente no âmbito da realidade onde as ações sociais acontecem. Isso significa que os indicadores sociais não são utilizados desde o processo de implementação até os resultados, não sendo incluídos também na análise dos impactos positivos ou negativos gerados no ambiente que sofreu a interferência de uma política pública específica.

A análise de Mattos e Chagas (2008, p. 86) sobre as políticas de ID em todas as esferas públicas e sua efetiva intervenção no meio social, mostra, por exemplo, a impossibilidade de se apontar com exatidão quais melhorias foram encontradas, o que levou os autores a sugerir alguns aspectos a serem mensurados pelos programas públicos – o que facilitaria, também, a realização de uma avaliação quanto a eficácia dos mesmos. São eles:

- a) inserção no mercado de trabalho e geração de renda; b) melhorar relacionamento entre cidadãos e poderes públicos c) melhorar e facilitar tarefas cotidianas das pessoas, o que pode incluir aspectos do item anterior; d) incrementar valores culturais e sociais e aprimorar a cidadania; e) difundir conhecimento tecnológico.

Outro dado disponível sobre o uso da internet no país é a *Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil* que divulga tais dados desde 2005 numa iniciativa do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), entidade civil sem fins lucrativos criado em 1995 pela Portaria Interministerial Nº 147 de 31/05/1995, alterada pelo Decreto Presidencial Nº 4.829 de 03/09/2003. O CGI.br é responsável pela coordenação e integração dos serviços internet no país e tem como propósito fomentar o desenvolvimento de serviços Internet no Brasil, recomendar padrões e procedimentos técnicos operacionais para a internet, coordenar a atribuição de endereços internet (IPs) e o registro de nomes de domínios .br, além de coletar, organizar e disseminar informações sobre os serviços internet através de indicadores e estatísticas.

A pesquisa de 2006, divulgada em 2007, apresentou um diagnóstico relacional entre o fenômeno da inclusão digital e as políticas públicas desenvolvidas pelo governo brasileiro. Segundo Afonso (2007, p.47), apesar das ações governamentais, dos projetos isolados de iniciativa da sociedade civil e das investidas do setor privado, muito ainda deveria ser feito nesse sentido. Para este autor,

no cenário brasileiro existem vários programas de inclusão digital. No entanto, mesmo que várias iniciativas nacionais no campo das TICs estejam entre as melhores do mundo, o Brasil ainda carece de uma estratégia unificadora que aprofunde e democratize amplamente os benefícios das novas tecnologias.

No segundo ano de realização dessa mesma pesquisa, cuja coleta foi realizada pelo próprio Comitê Gestor da Internet no Brasil entre setembro e novembro de 2007 com divulgação em maio de 2008, alguns avanços e tendências tornaram-se evidentes em relação ao ano anterior, como

o expressivo aumento na posse de computadores em domicílios de renda familiar entre dois e cinco salários mínimos; o crescimento no uso da banda larga, que ultrapassou a conexão discada nos domicílios; e a explosão do uso das *lan houses*, que se tornaram o principal local de acesso à Internet no país. (COMITÊ..., 2008, p.7)

A pesquisa de 2006 exemplificou os problemas a serem superados para o acesso equitativo das TICs a setores cada vez mais abrangentes da sociedade como, por exemplo, os mais de 2.400 municípios – compreendendo cerca de 22 milhões de pessoas em todo o país – sem serviços de telefonia móvel ou acesso local à internet. Essas localidades se situavam, majoritariamente, nas regiões norte e nordeste do país – precisamente as áreas que mais carecem de recursos de toda espécie (principalmente econômicos e sociais).

As áreas rurais brasileiras, da mesma maneira, padeciam de falta de conexão para acesso às TICs. A conectividade pouco eficaz restringia a utilização da tecnologia por pequenos produtores, comunidades geograficamente isoladas e estudantes de áreas rurais, visto que a conexão de satélite ser de alto custo, não sendo acessível à maior parte dessas populações.

Os dados de 2007 apontaram que, em relação ao ano anterior, houve um aumento de 4% no número de domicílios equipados, totalizando 24% os que já possuíam computador. O maior crescimento em sua aquisição ocorreu em domicílios cuja renda familiar era de 2 a 5 salários mínimos. O relatório do Comitê Gestor da Internet no Brasil 2007 sugeriu à época que os programas de governo que facilitavam a compra de equipamentos, como o

Computador para Todos, era o responsável pelo crescimento desse índice. Ainda assim, dos 76% de domicílios que não possuíam computadores, 78% afirmaram que ainda não o tinham feito pelo alto custo dos equipamentos.

As concessionárias do setor de telecomunicações sempre pautaram suas ações por instinto mercadológico e, dessa maneira – segundo a pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil 2006 – milhares de bairros nas grandes cidades não possuíam o serviço de banda larga. Geralmente são áreas já condicionadas a fortes aspectos de vulnerabilidade social que, pela ausência de tal serviço, precisam esperar pela ação pública ou pela iniciativa de alguma entidade da sociedade civil para a viabilização de “um centro de acesso coletivo à internet via satélite” (AFONSO, 2007, p. 48), cujos custos são onerosos.

O aspecto mercadológico continuou determinante para o acesso, mas, na pesquisa de 2007, houve aumento do índice em termos de qualidade de acesso, onde o uso da banda larga, com 50%, ultrapassou o acesso via conexão discada, utilizada em 42%, dos domicílios nacionais. A proporção em 2006 era de 49,06 para a conexão discada e 40,35 para a banda larga. De modo geral, 17% das residências brasileiras contavam com o acesso à internet. No ano anterior eram 14,49%.

A comparação desses dados com a mais recente pesquisa do CGI.br, divulgada em 2010 sobre o uso das TICs em 2009, reafirma algumas análises já relatadas e apresenta mudanças significativas no uso da internet, tais como:

- a) a área rural ainda carece de infraestrutura adequada para o acesso e esse foi o fator preponderante e verdadeira barreira para a ID acontecer nessas localidades, ainda que o custo tenha sido considerado pela pesquisa. Em 2009 houve um crescimento de 62% no acesso a telecentros em comparação ao ano anterior, o que demonstra que esses espaços continuam sendo considerados importantes veículos de acesso para as comunidades rurais;
- b) quanto a penetração do computador e da internet, houve exponencial crescimento no número de domicílios equipados, ainda que sem acesso à internet, o que evidencia o alto custo de conexão. Foram mais de 5 milhões de residências equipadas com computador e sem acesso a rede. O domicílio é, pela primeira vez, o local onde há mais acesso às TICs, superando as *lan houses*;
- c) a política de governo eletrônico contribuiu para o crescimento no uso dos serviços nas esferas municipais, estaduais e federais. Entretanto, esse crescimento ainda foi considerado pequeno frente ao potencial e importância desses serviços.

Observando-se os resultados da pesquisa e o espaço criado pelos programas de inclusão digital (infocentros, telecentros, salas de informática, cabines digitais e outras

nomenclaturas atribuídas), é possível aferir uma comparação entre as *lan houses* com os programas públicos de inclusão digital, pequenos comércios que já possuem significativo impacto social.

A título de curiosidade<sup>30</sup>, percebe-se no dia a dia não apenas o avanço, mas a consolidação das *lan houses* como veículo facilitador do acesso à informação digital, inclusive em detrimento de telecentros formalmente constituídos pela iniciativa pública ou por organismos da sociedade civil. A explicação de usuários para esse fenômeno são as restrições de acesso a conteúdos ou determinadas práticas de uso muitas vezes impostas pelos projetos, bem como a desatualização de equipamentos, softwares e a escassa manutenção do aparato tecnológico utilizado nas ações sociais. Já as *lan houses*, por visarem o mercado, possuem estruturas mais condizentes com o anseio de consumidores que querem usufruir da tecnologia de ponta – sempre que possível – a preço módico e justo. Essa realidade é nítida, inclusive, em grandes periferias e não apenas em localidades de médio poder aquisitivo. E esse foi um dos destaques da Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil – 2007:

o notável crescimento no uso dos centros públicos de acesso pago (*lan houses* e cibercafés), que se tornaram o local mais utilizado para o acesso à Internet no país, principalmente entre os jovens e entre indivíduos de baixa renda. A adoção ao acesso público pago mostra que a posse do equipamento não é pré-requisito para o uso da Internet, e principalmente que a iniciativa privada – em especial os pequenos empreendedores – pode exercer um papel preponderante no processo de inclusão. (COMITÊ..., 2007, p.29)

Trazer essa discussão para o início da segunda década do século XXI revela algumas particularidades importantes e que estão começando a ser consideradas pelas políticas públicas brasileiras. Com a publicação em 2010 da Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil – 2009, de responsabilidade do mesmo Comitê Gestor da Internet no Brasil, torna-se explícito uma tendência já anunciada por alguns autores<sup>31</sup>, mas até então ignorada por muitos setores públicos: a afirmação das *lan houses* como eficaz ponto de acesso da informação digital, ainda que em 2009 o acesso em domicílios tenha, pela primeira vez, superado o acesso em *lans*.

A constatação de que um ponto pago possa ser melhor aproveitado pela população que um serviço público gratuito de acesso à internet, como muitos programas governamentais, mostra o descompasso das políticas públicas de ID em relação às reais demandas da sociedade que necessita ser digitalmente incluída.

---

<sup>30</sup>Tal constatação parte de observações da autora que coordenou ações de inclusão digital em escolas de ensino fundamental da Prefeitura de Belo Horizonte no período de 2005 a 2008.

<sup>31</sup>PROENZA, 2003; SILVA, 2005, COMITÊ..., 2007, SILVA et al., 2008.

Com custos de implantação e manutenção mais acessíveis que muitos programas de ID, as *lans* não são um fenômeno recente, foram criadas na Coreia do Norte em 1996, mas com outra finalidade: ser um local para jogos eletrônicos em rede. No Brasil as primeiras *lan houses* se instalaram em São Paulo em 1998 pelo mesmo motivo. Na atualidade, elas não são mais conhecidas como ‘casas de jogos’, mas sim, como um local de acesso à internet, embora a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) as classifique como casas de jogos. Essa mudança, sem dúvida, se deve ao perfil da sociedade digital que necessita estar inserida em um contexto tecnológico com particularidades bem próprias, o que não é compreendido por muitos programas de ID.

Parte dos acessos refere-se ao uso de redes sociais, compartilhamento de arquivos de áudio e vídeo de puro entretenimento, As *lan houses* se adaptaram a esse contexto e convergiram suas ações para atender a esse público. Por isso, de acordo com a Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil, as *lan houses* são responsáveis por boa parte dos acessos ao computador e à internet no Brasil.

De acordo com a ABCID, até 2010 existiam aproximadamente 108 mil *lans* espalhadas por todo o país, portanto, não há como o governo desconsiderar o crescimento das *lans* e sua importância para a ID. O anseio desse comércio é a criação de mecanismos públicos de apoio ao empreendimento, já que muitas *lans* possuem acesso precário e problemas de acessibilidade à banda larga por custos elevados dessa conexão – o que não afasta os usuários e nem desanima os empreendedores. O ecoar dessa constatação resulta, no momento, em pressão dos proprietários desses espaços para a definição de um projeto de lei que reconheça sua importância e permita sua prestação de serviços como uma complementação ao sistema educacional. Essa possibilidade geraria, incentivos fiscais e tributários, como no valor pago a licenças de software, por exemplo. A proposta é que o governo forneça às *lans* conexões dentro do Programa Nacional de Banda Larga, o que, certamente, contribuiria ainda mais para o crescimento do setor.

Esses dados da pesquisa realizada pelo CGI.br e todas as considerações apresentadas até o momento, demonstram que presenciamos um “universo em construção” como se refere Dowbor (2000, p. 38), e diz respeito à nova organização social que ora vivenciamos e que tem na redefinição da interação política, econômica e da própria gestão social características bastante diversas das que foram concretizadas com o desenvolvimento industrial. O que esse autor almeja é “uma sociedade mais horizontalizada, mais participativa, mais organizada em rede do que as tradicionais pirâmides de autoridade.” Esse aspecto pode, em parte, ser alcançado pelo acesso às informações via e-Gov.

#### 2.4.2.1 O Governo Eletrônico no Brasil

O governo eletrônico é uma possibilidade histórica de mediação sociopolítica e ação governamental recém-constituída.

*Martinuzzo, 2007, p. 17*

A distribuição e o acesso da informação são, também, deveres públicos e essas ações constituem o governo eletrônico, que apoia o fomento de políticas públicas de inclusão digital. O conceito de governo eletrônico apresentado por Ferrer e Santos (2004, p.17) designa “o conjunto de serviços e o acesso a informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrônicos”, sendo esta uma característica das transformações da contemporaneidade. Numa definição mais ampla, Dias e Reinhard (2008, p. 188) conceituam que

O governo eletrônico é entendido como o uso de TIC pelo governo, ou seja, todas aquelas atividades baseadas nas tecnologias de informação e comunicação (inclusive a internet) que o Estado desenvolve para melhorar a eficiência da gestão pública, melhorar os serviços oferecidos aos cidadãos e aumentar a transparência das ações de governo.

As ações do governo eletrônico devem estar pautadas não apenas na infraestrutura tecnológica, mas também em aplicações voltadas para transações internas *government to government (G2G)*; transações entre o governo e empresas privadas *government to business (G2B)*; transações entre o governo e os servidores públicos *government to employee (G2E)*; além das transações direcionadas aos cidadãos *government to citizen (G2C)*. A inclusão digital, que envolve todas essas ações no intuito de garantir a universalização do acesso tecnológico também faz parte das implicações do governo eletrônico.

Em linhas gerais, a ampliação efetiva das ações de um governo por meio do E-Gov propicia à sociedade maior participação nas discussões que envolvem as políticas públicas, ampliando o poder de reivindicação de todos os setores sociais. O modelo brasileiro de E-Gov, por exemplo, foi criado em 2000 e visava a diminuição dos custos aliado à qualidade na prestação de serviços através da internet, além de promover a transparência de suas ações.

A criação de mecanismos para satisfazer a necessidade de acesso à informação pública a partir da proposta de ampliação do governo eletrônico é uma realidade comumente encontrada nas diversas esferas governamentais. Para Uhlir (2006 apud JAMBEIRO; BORGES; SOBREIRA, 2007, p.111) essa política de disseminação da informação governamental como bem público pode ser considerada “um subsídio para o crescimento

econômico e social [...e que também dificulta] o exercício de atos ilegais, de má administração e de corrupção, uma vez que podem impedir que estes sejam ocultados”.

Existem alguns estágios de evolução do governo eletrônico que podem servir de parâmetro na avaliação de uma proposta pública, como detalhado no QUADRO 6.

**QUADRO 6 – Estágios de maturidade do governo eletrônico**

1. Catálogo e disseminação de informações (presença emergente ou estendida)	2. Comunicação em duas vias (presença interativa)	3. Serviços e transações financeiras (presença transnacional)	4. Presença vertical e horizontal (presença em rede)	5. Participação política (e-participação)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O governo apenas publica informação para os cidadãos em sites da internet.</li> <li>▪ O maior desafio é assegurar que a informação esteja disponível.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os cidadãos podem comunicar-se com o governo e fazer solicitações simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indivíduos podem interagir com o governo e realizar online transações completas, com auto-serviços baseados na internet, substituindo servidores públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos os serviços do governo estão integrados.</li> <li>▪ Os cidadãos podem acessar os serviços que precisam por meio de uma interface única, independente de qual órgão ou entidade seja a fornecedora.</li> <li>▪ Um dos maiores obstáculos neste estágio é a falta de integração de bases de dados e sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ É possível votar ou publicar comentários pela internet, participando da formulação de políticas públicas e de sua implantação.</li> </ul>

Fonte: DIAS; REINHARD, 2008, p. 189

Lenk e Traunmüllerv (2001, p. 63 apud JARDIM; MARCONDES, 2003) são precursores ao direcionar as ações do governo eletrônico em quatro eixos, a saber: a perspectiva do cidadão; a perspectiva de processos; a perspectiva da cooperação; a perspectiva da gestão do conhecimento. Inicialmente, essas questões dizem respeito a oferta de serviços públicos aos cidadãos e a necessidade de se modificar os trâmites internos para atribuir mais eficiência e transparência aos processos e rotinas públicas.

Outro aspecto é o da integração entre os próprios órgãos governamentais e demais entidades, provenientes do terceiro setor e da iniciativa privada, caracterizando o cenário de cooperação entre o Governo e a sociedade. Por fim, a possibilidade de gerenciamento do conhecimento originado pelo próprio governo por meio de sua organização em repositórios, proporcionando ao próprio entendimento de todo o processo público construído até então.

Para aferir a utilização dessas informações, a Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil – 2006<sup>32</sup> (realizada entre julho e novembro de 2006), apresentou um panorama curioso sobre a utilização do governo eletrônico. Do total da população pesquisada, 12,11% dos entrevistados haviam utilizado algum serviço nos últimos 12 meses contra 74,50% dos que não utilizaram, sendo que outros 0,23% não souberam responder. A pesquisa de 2007<sup>33</sup> (COMITÊ..., 2007), mostra que esse acesso aumentou: 25% da população pesquisada haviam utilizado o governo eletrônico nos últimos 12 meses.

Os acessos são variados, sendo a consulta pelo Cadastro Nacional de Pessoa Física (CPF), o mais utilizado por 66,06% dos usuários para a obtenção de documentos em 2006. Em 2007, este continuou sendo o serviço mais procurado, mas, com percentual menor: 59%. A declaração de imposto de renda, em 2006, foi o serviço mais acessado por 48,13% dos usuários e, em 2007, este índice caiu para 42%. As inscrições em concursos públicos tiveram um aumento de 38,88% em 2006 para 40% em 2007, enquanto a busca por informações de serviços públicos de educação também subiu de 38,87% em 2007 para 44% no ano seguinte. A pesquisa aponta, ainda, a busca por informações sobre direitos do trabalhador (25,57% em 2006 e 26% em 2007), busca por informações sobre serviços públicos de saúde (23,09% em 2006 e 27% em 2007) e pagamento de IPVA, multas e licenciamento de veículos (19,12% em 2006 e 19% em 2007). O maior aumento no número de acessos, entretanto, foi da procura por informações sobre a emissão de documentos: de 17,53% em 2006 para 31% em 2007.

Considerando-se a relevância dos serviços prestados através do governo eletrônico e o montante da população nacional que se utiliza de tais serviços, a alfabetização digital e a própria inclusão passam a ser, então, aspectos que devem ser trabalhados pelas políticas sociais – que necessitam de maior empenho e participação de todos os setores da sociedade para serem realizadas mais efetivamente.

Modificar determinado aspecto negativo de uma realidade social pressupõe atuar em conjunto com o meio que sofrerá diretamente tal ação, sendo esse envolvimento crucial para o sucesso da investida. Para Costa (2004, p. 42) as políticas governamentais, de maneira geral – incluindo-se as ações de inclusão digital – padecem da ausência concreta de tal parceria entre os atores envolvidos porque “raramente incorporam na sua formulação ou gestão a participação de beneficiários”, sendo quanto maior as modificações sociais pretendidas pela política, maior será também a necessidade de interação e participação dos atores envolvidos

---

<sup>32</sup>Base: 1.272 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses. Respostas múltiplas. Projeção populacional: 18,5 milhões de pessoas, com 16 anos ou mais, segundo estimativa realizada com base na PNAD 2005.

<sup>33</sup>Base: 14.804 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses.

no intuito de legitimar a ação em si. Por isso, formular os programas sociais apoiados na atuação comunitária é tido por Gomà (2004, p. 24), como uma importante prática de prevenção e inserção porque essa medida ocasiona “o fortalecimento das redes laborais, sociais, comunitárias e familiares”.

A gestão da informação pública adquire demasiada importância quando tratada sob a ótica dos direitos de cidadania. Sendo assim, as informações geradas em ambientes públicos deveriam obrigatoriamente satisfazer as necessidades de informação dos cidadãos de modo geral. O que se vê, via de regra, é uma tentativa de governos em esfera municipal, estadual e federal em divulgar tais informações sem, contudo, haver uma ampliação maciça de acesso a elas para parcelas socialmente excluídas não atingidas pelos programas de inclusão digital.

A tarefa de se conquistar resultados satisfatórios no campo das políticas de inclusão – que seria justamente a criação de uma sociedade justa e igualitária – é propósito digno, mas incerto. Nem por isso o anseio de se vivenciar esse intento deve ser postergado ou esquecido, para isso existem as políticas públicas. É dever público, a partir da ação conjunta com todos os setores da sociedade, buscar o pleno estabelecimento de metas aptas a modificar estruturas sociais não condizentes com a dignidade humana. Intimamente, propõe-se que

as pessoas, todas elas cidadãs e cidadãos de pleno direito, possam ter acesso a aqueles mecanismos de desenvolvimento humano e inserção em redes sociais que lhes permitam desenvolver seus projetos vitais em condições de máxima liberdade e igualdade, na ausência de relações sociais de dominação, em um contexto gerador de autonomia e de reconhecimento da diversidade. (GOMÀ, 2004, p.21)

Não é possível prever se algum dia as políticas de inclusão serão realmente eficazes para proporcionar, na prática, tal *status* de bem estar social. Sabe-se, todavia, que esse caminho perpassa o acesso livre à informação e a desburocratização pública em favor do cidadão, o que motiva a criação e o desenvolvimento crescente de projetos, programas e políticas públicas e o Terceiro Setor é, muitas vezes, o interlocutor direto entre a sociedade e o poder público.

### ***2.4.3 A atuação do Terceiro Setor na inclusão digital***

O Terceiro Setor se configura em uma diversidade de formas, desde estruturas muito bem definidas e estabelecidas, até ações informais de

grupos ou mesmo de iniciativas individuais na busca de soluções para problemas sociais.

*Duflot, 2004, p. 4*

As políticas de informação e comunicação, bem como o uso das TICs, devem estar em consonância com as necessidades do Estado e da sociedade e ao mesmo tempo às relações socioculturais dessa mesma sociedade. A multiplicação de centros de ID, seja em áreas urbanas ou rurais nas mais remotas localidades geográficas, esboça tentativas de distribuição igualitária da tecnologia com o intuito de criar oportunidades semelhantes no acesso a informação a públicos diferentes. Em muitos casos, a parceria entre governo, setor privado, sociedade civil e Terceiro Setor é que irá possibilitar a implantação dessas propostas e sua continuidade, inclusive em termos de sustentabilidade dos projetos.

De modo bem específico, o Terceiro Setor se dispõe a promover a inclusão digital aos que vivem à margem da revolução tecnológica para que possam reivindicar, a partir do acesso à informação capturada com o uso das TICs, uma postura autônoma de cidadania e participação. Para Tachizawa (2004, p. 18) esse setor demonstra “[...] competência para elaborar e implementar projetos que possibilitem ações sociais transformadoras” e, devido a esse comprometimento, seus atos tendem a ser mais consistentes que outros desenvolvidos pelos setores público ou privado.

Em comparação a atuação pública, a liberdade de ação do Terceiro Setor pode vir a favorecer o alcance dos objetivos propostos pelas iniciativas de ID por ele fomentadas, visto que nesse aspecto o setor público é carente de política coesa que enxergue além da distribuição do aparato tecnológico. É o que Aun; Moura (2007, p. 24), verificam sobre as políticas públicas de ID quando afirmam que “a noção de inclusão que tais projetos abrigam refere-se ao acesso aos dispositivos digitais, não incluindo [...] uma visão mais ampla que considere o uso crítico da informação para a cidadania”.

Como análise ao exposto, Martins e Lucas (2009), relatam o estudo que realizaram sobre a política federal de ID, buscando aferir se os programas se preocupavam com o alcance da competência informacional dos usuários e se tal era proporcionada de algum modo por eles. Os projetos por elas analisados no estudo foram os mesmos listados anteriormente nesta pesquisa no QUADRO 5 – Mapeamento dos programas governamentais de ID fruto das políticas públicas nacionais, localizado na página 71.

As autoras se basearam em informações teóricas sobre os programas em consonância com a definição determinada por ambas sobre o que vem a ser competência informacional, ou

seja, o intuito foi examinar se os participantes das ações públicas de ID se tornam aptos a “determinar suas necessidades informacionais, localizar e acessar informações relevantes, como também avaliá-las e utilizá-las eticamente para os diferentes fins” (MARTINS; LUCAS, 2009, p. 87). As concepções da competência informacional, inclusão digital, inclusão informacional e inclusão social relatadas por Sorj (2005, p. 103) e apresentadas nesta tese na página 60, também serviram de orientação para as colocações finais do estudo.

O resultado divulgado mostra que as ações públicas federais de ID estão pautadas no primeiro aspecto da competência informacional, a inclusão digital, com o acesso às TICs sendo proporcionado pela criação de telecentros comunitários e pela facilitação da aquisição de microcomputadores pessoais por meio da redução do valor de venda dos equipamentos, permitindo sua compra por camadas economicamente menos favorecidas.

Não existem dados que forneçam a atuação do Terceiro Setor nesse sentido, mesmo porque suas ações são de difícil quantificação devido às inúmeras organizações existentes. Sabe-se, contudo, que em torno das fissuras da política governamental, incluindo-se as relacionadas à ID, pode-se detectar a atuação desse setor enquanto provedor social por meio da solidariedade das organizações que o compõe com base na cidadania, na participação e na sustentabilidade.

É fato que o Terceiro Setor moldou o surgimento da iniciativa privada com fins públicos, mas de caráter privado, no intuito de amenizar problemas generalizados como a pobreza, a violência, a poluição, o analfabetismo, o racismo, enfim, todo tipo de desigualdade. Empenha-se, ainda, na promoção e no desenvolvimento de atividades voltadas às áreas de saúde, esporte, meio ambiente, cultura, ciência e tecnologia. Possui representatividade e, muitas vezes, é considerado representante legítimo dos anseios da sociedade civil. Embora esses interesses não estejam especificamente direcionados ao mercado, o Terceiro Setor participa de modo ativo do espaço público não estatal. É composto por fundações, ONGs, OSCIPs, cooperativas, associações, entidades de assistência social e educacional e demais instituições da sociedade civil, sendo que essas organizações geram bens, serviços públicos e privados visando desenvolver também o âmbito político, econômico e social no meio onde estão inseridas.

Uma forma de organização do Terceiro Setor é a participação em redes para facilitar a articulação entre pessoas e entidades ampliando contatos e decisões, além de unificar ações com focos semelhantes. O enfoque dessas redes é compreender a sociedade ou um grupo social por sua estrutura, seus nós e suas ramificações, representando um conjunto de

participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses que possam ser compartilhados. Segundo Nascimento (2008, p. 238-239)

Algumas dessas articulações se dão dentro do âmbito da própria sociedade civil, ora em termos de objetivos comuns, mesmo que às vezes tenham objetos de ações diferentes, ora em torno das fontes de financiamento. Outras, mais heterogêneas, se dão na relação com o Estado [...] e se materializam como mecanismos de participação na efetivação de programas especiais, seja com atuação focal ou mesmo de políticas públicas. [...] No âmbito da sociedade civil organizada [...] as articulações caracterizam-se fortemente tanto em busca da troca de experiências entre elas, como para o desenvolvimento de estratégias para o exercício de pressões organizadas sobre diferentes aparatos do Estado.

A particularidade das redes é que elas possibilitam a livre manifestação de um grande contingente favorável ou não às mudanças que afetam de algum modo a sociedade. Trata-se de um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) que, motivados tanto pela amizade quanto por relações de trabalho, conectam-se em busca de relacionamentos pautados pelo comprometimento social ou apenas para a troca de informações. Por meio dessas ligações vão construindo e reconstruindo a estrutura social e é a partir desse intercâmbio informacional que a participação conjunta é fortalecida.

Segundo Dowbor (2003) a formação de uma rede de comunicação passa a potencializar os impactos da informação, ao permitir que cada comunidade conheça o que se faz em outras regiões, em outros municípios, em outros bairros. O avanço de um gera ideias para o avanço de outro. Pela possibilidade de dispersão e pela escala normalmente pequena das iniciativas em rede, sobretudo nas fases iniciais, essas comunidades tendem a ficar isoladas e desconhecidas por outras comunidades. É necessário, então, organizar os sistemas locais de informação e também estruturar as redes que devem valorizar essa informação local gerando efeitos multiplicadores.

A união de indivíduos ou organizações neste formato depende da percepção de que existem objetivos ou interesses em comum e que possam ser compartilhados através da interação de todos no âmbito da própria rede. A maioria das redes de organizações da sociedade civil tem como objetivos favorecer “a circulação e a troca de informações, o compartilhamento de experiências, a colaboração em ações e projetos, o aprendizado coletivo e a inovação, o fortalecimento de laços entre os membros, a manutenção do espírito de comunidade e a ampliação do poder de pressão do grupo.” (DOWBOR, 2003)

As dificuldades mencionadas por Scherer-Warren (2007, p. 20), como entraves para a fruição das redes são “a complexidade de temáticas e das demandas; a dificuldade de

conciliação das temáticas prioritárias; o encontro e o desencontro de agendas e de interesses; o diálogo intercultural (ou sua falta)”. Esses impedimentos devem ser superados, porque a vantagem dessa organização em rede é unificar estoques de conhecimento que, com o tempo, farão surgir novas iniciativas a partir da troca de vivências, além de proporcionar a construção de um conhecimento coletivo e conseqüentemente, o amadurecimento das entidades.

Nesse sentido, as TICs são vistas como de grande utilidade para o estabelecimento da dinâmica das redes. A internet, por exemplo, encurta distâncias e facilita enormemente os processos de comunicação em todas as direções, favorece o intercâmbio dessas informações e o compartilhamento de práticas e saberes, além de criar espaços virtuais propícios ao debate de ideias. Outro aspecto é que os cidadãos que normalmente são mais relutantes em engajar-se em debates públicos poderiam acabar envolvendo-se mais diretamente em processos de deliberação e tomada de decisão política, visto que a comunicação pelo correio eletrônico reduz os riscos da exposição pessoal que caracteriza tanto a comunicação face a face quanto às grandes discussões públicas.

As redes mais representativas do Terceiro Setor são a Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS) e a Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais (ABONG). A primeira foi fundada há 13 anos com “a missão de ser uma rede virtual de informações, voltada para o fortalecimento das organizações da sociedade civil e dos movimentos sociais”<sup>34</sup>, buscando fomentar o compartilhamento de informações entre tais entidades. A RITS possui, inclusive, uma revista digital voltada para a integração dessas organizações, a Revista Eletrônica do Terceiro Setor (RETS)<sup>35</sup> que apresenta entrevistas, destaques em áreas sociais, cursos, campanhas, oportunidades de emprego no terceiro setor, reportagens de temáticas especiais, entre outras.

Já a ABONG surgiu em 1991 para promover “o intercâmbio entre entidades que buscam a ampliação da cidadania, a constituição e expansão de direitos, a justiça social e a consolidação de uma democracia participativa”<sup>36</sup>. Possui inúmeras publicações de interesse social, além de ser a representante legítima do Terceiro Setor em fóruns e conselhos de mobilização pública, como o Fórum Social Mundial.

Ambas são organizações privadas sem finalidade de lucro que se apoiam nas TICs para a divulgação de suas ideias e ideais, processo visto por Nascimento (2008, p. 228), como capaz de fazer surgir “novas utopias [que] vão construindo novos horizontes e, dessa forma,

---

<sup>34</sup>A REDE de informações para o Terceiro Setor. Disponível em: <<http://www.rits.org.br/?q=quem-somos>>. Acesso em: 20 nov. 2009.

<sup>35</sup>Disponível em: <<http://www.rets.org.br>>. Acesso em: 20 nov. 2009.

<sup>36</sup>Disponível em: <<http://www.abong.org.br>>. Acesso em: 20 nov. 2009.

emergem novos sujeitos que passam a utilizar os meios tecnológicos de comunicação a serviço da construção da autonomia”. Tanto a RITS quanto a ABONG são consideradas por muitos, como Dowbor (2003), representantes aptas a fornecer essas noções de cidadania e sustentabilidade a entidades que apresentam certa carência nesse sentido. Embora haja dificuldade na organização e distribuição tecnológica dessas informações, elas podem de algum modo facilitar desde pequenas necessidades informacionais diárias a esses grupos até contribuir para obtenção de informações mais complexas, como afirma o autor ao dizer que

Até agora este universo trabalha no Brasil de maneira extremamente desconexa, gerando um grande volume de informação que é de difícil acesso. Trata-se de documentos, dados e estudos de grande valor, mas frequentemente distribuídos em papel nos mais diversos congressos e reuniões, ou disponíveis em inúmeros sites. Instrumentos integrados de navegação começaram a ser produzidos, como o site da RITS (Rede de Informações do Terceiro Setor), mas o que precisamos é de uma Web com pesquisa temática, de forma a que se possa saber com facilidade, por exemplo, que experiências de parceria de escolas com empresas existem e com que resultados. Como o Terceiro Setor trabalha, pela sua própria natureza, com um grande número de experiências pequenas, enraizadas na comunidade, articular estas experiências em rede tornou-se essencial, como forma de dinamizar o conjunto, gerar sinergias e evitar que se busque reinventar a roda em cada lugar. As novas tecnologias permitem isto, e associações como a ABONG (Associação Brasileira de ONGs) tem o papel de articular o sistema e dinamizar as redes de produção e intercâmbio de informações.

Parcerias com o setor privado através de ações de responsabilidade sócio empresarial desenvolvidas pelas organizações contribuem com o aumento dos recursos investidos nas comunidades, inclusive em relação ao acesso à informação eletrônica. O Terceiro Setor, desse modo, está presente em todas as frentes de atuação social, mesmo sem possuir um instrumento preciso para a avaliação das ações empregadas, tanto em termos de quantidade como de qualidade. A aplicação de estudos de competência informacional pode ajudar na apuração de resultados e aprimoramento das propostas, principalmente nos casos de projetos focados na ID.

#### ***2.4.4 Estudos de competência informacional para a inclusão digital***

O valor efetivo da informação depende da capacidade dos usuários de interpretá-la. Informação só existe na forma de conhecimento, e conhecimento depende de um longo processo de socialização e de práticas

que criam a capacidade analítica que transforma *bits* em conhecimento. Portanto, combater a exclusão digital supõe enfrentar a exclusão escolar.

*Sorj, 2005, p. 115-116*

Por compreender que a informação pode vir a ser fator de transformação social, Dowbor (2003) propõe o seguinte questionamento: informação para quem? Esse autor discute a disponibilização da informação pelos canais informacionais tradicionais – TV, revista, rádio, jornal, entre outros – e sua validade enquanto disseminadores de informações relevantes para o contexto social. Na visão desse autor

Somos inundados de informações e de fotos sobre crimes horrendos que acontecem na cidade, passamos a nos trancar em casa, e compramos mais grades. Quando todos compram grades, a vantagem comparada é nula, e continuamos inseguros. As soluções, evidentemente, estão nas raízes do problema, nas periferias miseráveis, nas crianças que abandonam a escola, e outros processos sobre os quais continuamos dramaticamente mal informados. Precisamos de informação socialmente organizada que permita ação informada do cidadão, da empresa, do funcionário público, da organização da sociedade civil. (DOWBOR, 2000, p. 2)

A exposição a tamanho emaranhado de informações inibe a identificação daquela que possa realmente fazer a diferença na vida do sujeito, ainda mais ao se considerar as dificuldades inerentes ao processo de construção do conhecimento, comum a todos. O simples manuseio da máquina por meio de noções básicas de informática não é sinônimo de inclusão. O desenvolvimento de competências é que vai possibilitar o acesso à informação apropriada para a melhoria de uma condição imprópria ou de subjugo. Do contrário, haverá apenas outro suporte de veiculação da informação, agora digital, embora com as mesmas características das demais no sentido de ampliar o caos informacional. O agravante, porém, consiste no volume cada vez crescente de acesso e troca dessas informações. No entender de Cazeloto, esse

[...] excesso de comunicação cria, portanto, um duplo efeito: fornece uma multiplicidade infinita de posições e artefatos culturais, incentivando a transição permanente entre eles, ao mesmo tempo em que esvazia o sentido próprio de cada um desses artefatos, tornando-os imediatamente equivalentes a todos os demais. (CAZELOTO, 2008, p. 69)

Muitos programas/projetos de ID não são estruturados para seguir a premissa da busca pela informação necessária para cada sujeito, atém-se a contribuir para a superação das barreiras materiais de acesso que, para Ortoll Espinet (2007, p. 65-70), dizem respeito ao hardware; à disponibilidade de conexão; ao software proprietário; à disponibilização de informações (“porque não há uma correlação real entre a diversidade de conteúdos e a

diversidade humana”); aos formatos de disponibilização da informação (“com excesso de publicidade, janelas *pop-up*, linguagem técnica ou agressiva e muitos cliques para se chegar à informação”); à censura, o controle (“empresarial e governamental sob o discurso da segurança nacional”), e a liberdade do acesso à informação; à segurança (“vírus, *spywares*, *dialers*, roubo de senhas ou alteração de perfis, *spam*”); e, por fim, ao custo elevado da conexão banda larga. Todas essas barreiras se referem às questões de acessibilidade e usabilidade da internet.

Esses entraves são reais e devem sim ser alvo dos programas de ID. O problema é quando essas ações não ultrapassam esse estágio rumo à capacitação informacional do sujeito, contexto que, segundo Campello (2003, p. 28), foi incorporado inicialmente pelos bibliotecários escolares para tornar seus usuários autossuficientes na busca e uso da informação levando-os a estágios mais avançados de desenvolvimento cognitivo. Essa iniciativa não é de se estranhar, se considerarmos que esse é o propósito de uma biblioteca escolar: preparar a criança desde o início no uso da informação para gerar um adulto habituado a utilizar as fontes e recursos informacionais que necessitar.

O desconhecimento, ou não, dos idealizadores das ações de ID sobre a necessidade de se inserir propostas reais e possíveis de competência informacional em seus planejamentos é que determinará seu sucesso ou fracasso – desde que tal tenha como foco a inclusão social. Isso nos faz pensar que, provavelmente, a não formulação de um programa/projeto mais completo deve-se à sua complexidade, destacada por Vitorino e Piantola (2009, p. 138), quando dizem que

Em uma perspectiva crítica, a competência informacional deve ser mais amplamente entendida como uma “arte” que vai desde saber como usar os computadores e acessar a informação até a reflexão crítica sobre a natureza da informação em si, sua infraestrutura técnica, e o seu contexto e impacto social, cultural e mesmo filosófico, o que permitiria uma percepção mais abrangente de como nossas vidas são moldadas pela informação que recebemos cotidianamente.

Sob tal ponto de vista, o próprio sujeito deve ser responsável por conquistar essa competência, um processo nada fácil, como afirma Dudziak (2008, p. 42), porque esse percurso exige que vários fatores sejam considerados para seu pleno alcance, como “as habilidades informacionais alcançadas pelo treino; a dimensão cognitiva de construção do conhecimento apropriação de conteúdos e processo reflexivo; e [... as] atitudes e [...] valores, que diz respeito à construção dos aspectos críticos, políticos e éticos da ação dos homens”. Apóia-lo nessa trajetória deve ser o objetivo das TICs e dos que a promovem, porque “a

capacitação de um sujeito no uso da informação, no sentido de saber como localiza-la e interpreta-la, é um fator que talvez venha a reduzir seu risco de exclusão ou mesmo facilitar seu processo de inclusão social<sup>37</sup>. (ORTOLL ESPINET, 2007, p. 48, tradução nossa).

Conforme relatos de Gasque (2010, p. 83) e Ortoll Espinet (2007, p. 49), muitos termos na literatura nacional e internacional já foram empregados para se definir o que vem a ser *Information Literacy*, tais como alfabetização informacional, habilidades de informação, letramento informacional, literacia da informação, cultura da informação, fluência informacional e ainda competência informacional. O traço comum a todas essas expressões é “o modo efetivo do sujeito interagir eficazmente com o mundo da informação” (ORTOLL ESPINET, 2007, p. 49, tradução nossa), embora não seja aconselhável pelas autoras supracitadas a utilização desses termos como sinônimo, visto que, ao refinar cada conceito, é possível se localizar alguma nuance que os diferenciem.

O termo que ora adotamos, competência informacional, é o que vem sendo comumente utilizado pelas discussões sobre esse tema nas comunicações da CI<sup>38</sup> e que foi cunhado pela *American Association os School Libraries* (AASL). Literalmente, a definição para o termo competência informacional atribuído pela AASL em 1998 “é a habilidade de reconhecer uma necessidade de informação e a capacidade de identificar, localizar, avaliar, organizar, comunicar e utilizá-la de maneira efetiva, tanto para a resolução de problemas quanto para sua aprendizagem ao longo da vida.” (ORTOLL ESPINET, 2007, p. 49, tradução nossa).

Como mencionado anteriormente, essa habilidade nem sempre é o propósito das ações de ID. O primeiro passo do sujeito que frequenta esses programas – sejam eles públicos, privados ou do Terceiro Setor – é o contato com a máquina para que aprenda a manuseá-la, mas não a ponto de conseguir localizar a informação de que necessita. Esse estágio inicial muitas vezes se perpetua e, para muitos, incluindo-se pesquisadores cujas teses e dissertações foram analisadas neste estudo, o passaporte para a inclusão social já está garantido ao sujeito que conquistar o manejo da tecnologia, e isso não é verdade. Embora não haja nenhuma certeza de que este, ao participar de um programa de ID possa ir além do domínio da máquina, essa possibilidade deve sempre ser considerada.

---

<sup>37</sup>Capacitar en el uso de la información, en el sentido de saber cómo localizarla e interpretarla, quizá un factor que reduzca el riesgo de exclusión de una persona o que le facilite el proceso de inclusión social.

<sup>38</sup>Para maior aprofundamento ver CARENAGTO, 2000; DUDZIAK, 2003; CAMPELLO, 2002, 2003; MIRANDA, 2004, 2006; SILVA et al. 2005; CAMPELLO; ABREU, 2005; LECARDELLI; PRADO, 2006; SIRIHAL DUARTE, 2007, 2009; ORTOLL ESPINET, 2007; VITORINO; PIANTOLA, 2009; GASQUE, 2010.

Para Ortoll Espinet (2007, p. 70-75), dificilmente a busca por ser competente em informação será realmente uma iniciativa do sujeito, não apenas por seu desconhecimento a respeito, mas também pelas limitações de uma educação básica deficiente; sua capacidade em dominar e manusear ferramentas como mouse e teclado; a ausência ou despreparo de um agente/mediador que possa auxiliá-lo nesse processo (caracterizado, por exemplo, na figura de um bibliotecário ou da biblioteca); possíveis barreiras psicológicas (“pois a internet não é uma ferramenta passiva como a televisão, por exemplo, o sujeito necessita ter iniciativa para interagir”); o medo da internet, seja por dificuldade em compreender seu funcionamento ou pelos perigos que possa incutir como temor pelo domínio das máquinas, redes de pedofilia, softwares espões, ataques piratas, entre outros; insegurança em sua capacidade pessoal para lidar com a internet; stress pela sobrecarga de informação disponível e sua aptidão para selecioná-la; e a frustração por não conseguir atingir os objetivos no uso da tecnologia, podendo abandonar definitivamente qualquer tentativa de capacitação.

Quanto ao mediador, este precisa deter certas características que não se encaixam no perfil dos que lidam diretamente com os sujeitos dos programas de ID que em sua maioria são estagiários de áreas diversas, voluntários ou técnicos em informática. Ainda que haja algum tipo de planejamento nas ações, os recursos humanos não estão preparados para incutir no sujeito a autonomia na busca da informação relevante. Para Campello (2003, p. 34), “o bibliotecário é a figura central no discurso da competência informacional” e como esse papel já é desempenhado com destreza por alguns destes profissionais em seu âmbito de trabalho, a categoria pode vir a ser a mais indicada para intermediar essas ações. Embora não seja contrária à relevância desse profissional, Dudziak (2008, p. 42) acredita que as características desse mediador e da própria noção do sujeito competente em informação não se restringem apenas às bibliotecas e bibliotecários. Segundo essa autora atualmente a competência informacional

é um tema que tem mobilizado profissionais os mais variados: bibliotecários, professores, administradores, educadores, pedagogos, jornalistas, políticos, médicos, engenheiros, etc. Por ser um assunto que permeia todo e qualquer processo de aprendizado, investigação, criação, resolução de problemas e tomada de decisão, a competência em informação transbordou as fronteiras da biblioteconomia e transformou-se em um movimento transdisciplinar mundial.

Desse modo, não há como afirmar que a inclusão social é proporcionada pela ID, a menos que todo o processo seja monitorado por indicadores que possam atestar a transformação social do sujeito que se tornou apto à sanar sua necessidade de informação através de sua participação em uma ação de ID planejada e executada sob a égide da

competência informacional, contribuindo para que essas modificações ocorram também em sua comunidade. Contudo, não é possível realizar essa verificação em curto prazo – outro aspecto desencorajador para a formulação de ações realmente eficientes. Além disso, na visão de Lopes (2007, p. 13), as investigações sobre a ID não são direcionadas ao contexto das competências do sujeito porque

Estamos ainda muito focados nas TICs como um fim, e não como meras ferramentas utilizadas para a promoção de outros fins. Como resultado, encontramos pouquíssimos estudos que se concentrem na tentativa de compreender as implicações das TICs na perspectiva das alterações que trazem ao ambiente.

O próprio sistema educacional formal necessita de longos ciclos para identificar o avanço da aprendizagem pelos educandos e esse também deve ser o posicionamento da ID, caso queira comprovar que realmente proporciona tal impacto social. Não é apenas o acesso, mas também a capacidade de avaliação e uso da informação que determinará se o sujeito é ou não competente em informação. Mas, como a educação de qualidade é um dos principais problemas sociais, principalmente no setor público, Mattos e Chagas (2008, p. 88-89) alertam que

O desafio para a massificação da ID [nos países pobres] é particularmente difícil, pois existe a necessidade também de se dotar suas respectivas populações de uma melhor capacidade cognitiva para acessar e processar as informações. [...] não existem ainda trabalhos que consigam, nem minimamente, "medir" essa capacidade cognitiva - o que compromete a qualidade dos indicadores mais tradicionais de "inclusão digital". (grifo do autor)

Em pesquisa sobre o comportamento de sujeitos no uso da informação digital, Sirihal Duarte (2009, p. 1017) conclui que “indivíduos que alcançaram indicadores das categorias de análise dos níveis informacional e social [...] já realizavam as ações avaliadas pelos indicadores fora do ambiente digital e [...] apenas] incorporaram-nas ao ambiente eletrônico”. Essa constatação, fruto de uma importante investigação, é semelhante ao que afirma Dudziak (2008, p. 49-50), ao concluir que

O desenvolvimento da competência em informação, em seu sentido mais completo, fica aparentemente restrito a uma pequena camada privilegiada da sociedade: aqueles considerados alfabetizados plenos, capazes de relacionar informações e interpretar criticamente tanto a informação textual quanto a informação matemática.

A solução para esse problema pode surgir a partir do momento que a biblioteca for considerada o ambiente hábil para capacitar o usuário da ID no manejo da informação digital,

e o bibliotecário se apresentar como mediador desse processo, tal qual já acontece com seu público e habitat tradicional.

#### *2.4.4.1 As bibliotecas como veículos mediadores da inclusão digital*

Quando dizemos que o papel social da biblioteca está no acesso e disponibilidade à informação, traçamos claramente um objetivo crucial dessas instituições.

*Bernardino; Suaiden, 2011, p. 31*

A biblioteca é uma entidade autônoma por excelência em todos os lugares que se faz presente porque presta um serviço de acesso à informação livre de qualquer ideologia e censura política ou moral que possa estabelecer uma barreira entre sua atuação, enquanto instituição, e o usuário – sua razão de ser. Cada indivíduo, devido à sua formação, suas crenças e visões de mundo possui inúmeras necessidades e a biblioteca deve atuar respeitando a diversidade e as diferenças individuais de cada um. Ainda que a prática cotidiana possa contradizer sua finalidade, a biblioteca possui como característica ímpar a valiosa contribuição no âmbito da geração do conhecimento, sobretudo porque para a maior parte dos usuários encontrar a informação certa não é tarefa das mais simples. Muitas vezes é necessário que exista uma ponte entre o usuário e a informação, algo ou alguém que o oriente a encontrar esse caminho. Esse papel pode ser de um amigo, do professor ou também da biblioteca. Cesarino (2007, p. 11) argumenta que

as bibliotecas são instituições muito antigas que sobrevivem há anos, adaptando-se às diversas mudanças políticas, sociais e tecnológicas. Essa sobrevivência, por si só, já é suficiente para provar que cabe à biblioteca uma função muito importante na sociedade.

Sob tal perspectiva, a atuação de uma biblioteca – seja ela escolar, pública, comunitária ou de um centro de cultura – pode proporcionar uma revolução informacional no contexto social da comunidade a que serve e gerar no usuário a conscientização de seu papel na sociedade como um indivíduo atuante e capaz de transformar o meio onde vive porque possui informações acerca de seu cotidiano e de tudo aquilo que afeta seu bem estar.

A biblioteca se apresenta como parceria desse usuário à medida que coloca em prática sua função de atender as necessidades de informação de todos que estão a sua volta e do modo

mais satisfatório possível. Essa opinião é compartilhada por Bernardino e Suaiden (2011, p. 32-33) quando declaram que a biblioteca é

[...] lugar de interação entre a leitura e o leitor, conservação e preservação da memória, mas, sobretudo, uma interseção entre esta e seus leitores e principalmente para estes, sejam dedicados todos os seus esforços, tanto no que diz respeito à organização e tratamento da informação como à disseminação da cultura.

Para alcançar esse propósito, a biblioteca necessita manter um acervo de qualidade e serviços de informação dos mais atuais e variados, inclusive contando com o suporte de recursos tecnológicos para atender usuários cada vez mais onipresentes. Por isso, Pimentel (2006, p.22) considera a biblioteca um caminho em direção à inclusão social porque

se configura como ambiente democrático independente da condição social, pois a informação exerce papel fundamental no grau de consciência que cada cidadão tem dos seus direitos e deveres como membros de uma sociedade.

Exercer plenamente essa função nem sempre ocorre de maneira equilibrada. Inúmeros fatores interferem no cotidiano de uma biblioteca e suas ações – seja do ponto de vista funcional-administrativo e/ou técnico – muitas vezes, afastam a biblioteca de seu foco de atuação que é conhecer e suprir as demandas do usuário.

Isso acontece, provavelmente, porque a biblioteca não é percebida como uma organização que precisa de planejamento e gestão para direcionar suas ações, como afirmam Araújo e Oliveira (2005, p. 38). Muitas vezes é tratada apenas como um setor dentro de uma instituição e sequer é visualizada no organograma gerencial da entidade a qual faz parte. Talvez, por esse motivo, não seja considerada a primeira opção para abrigar e desenvolver ações e programas de ID.

Essa situação gera prejuízos à biblioteca porque pressupõe um descuido em sua imagem e, conseqüentemente, diminui seu grau de importância no meio onde se insere: a comunidade a que serve. A primeira vista, a biblioteca se apresenta como instituição designada a ser guardiã de obras e documentos relevantes para a sociedade, tendo como perfil de destaque a passividade aliada à constância. Entretanto, o momento atual de crescente avanço tecnológico e o perfil mais proativo do usuário que busca a informação exigem a modificação desse comportamento, algo que não pode ser ignorado no âmbito de atuação da biblioteca e, neste contexto, sua postura deve ser diferente e incisiva. Caso contrário, o acesso, o uso e a democratização da informação estarão comprometidos.

Captar, tratar e transmitir informações é o que a biblioteca deve fazer com primazia porque essa é a essência do trabalho que desenvolve. Contudo, não existe mais uma barreira entre o real e virtual, de modo que a biblioteca necessita incorporar a tecnologia em todas as atividades que executa, inclusive no trato com o usuário disponibilizando canais de interlocução em ambiente virtual.

Várias questões inquietantes são demandadas nesse sentido e muitos profissionais não se sentem preparados para lidar com essa realidade: a substituição de suportes físicos pelos digitais; o acesso remoto a informações não palpáveis; armazenamento e durabilidade de suportes digitais, manutenção e atualizações de programas eletrônicos para gerenciamento de informações, como agir com o usuário dentro deste contexto, entre tantas outras questões possíveis. A postura dos que atuam e convivem no espaço da biblioteca precisa ser adaptada e adequada a essa nova demanda.

Alguns projetos de ID são idealizados para coexistirem com a biblioteca. Mas, trata-se, no entender de Barreto, Paradella e Assis (2008, p. 30) de

[...] um novo salto civilizatório brasileiro, que é dado, mais uma vez, sem as devidas providências em relação à infraestrutura, recursos e, principalmente, educação, o que permitiria a formação de habilidades e competências para usar e acessar informações, independentemente de seus suportes.

De acordo com essas autoras, não existe planejamento ou direcionamento de ações efetivas em longo prazo com o devido acompanhamento das propostas, apenas preparativos de implantação para os programas de ID no espaço físico da biblioteca. Após esse primeiro passo, as ações ficam soltas, sem indicação de que a biblioteca passe a incorporar mais esse serviço em sua rotina diária. A oferta da tecnologia acontece, os equipamentos ficam à disposição. Mas, esse cenário não se configura em inclusão digital no contexto aqui discutido e essa situação apenas explicita o perfil de muitas políticas públicas que não se estabelecem porque não fincam raízes sólidas. Podem ser ótimas ideias, mas acabam abandonadas e esquecidas.

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

É o que apontam Laipelt, Moura e Caregnato (2006), quando relatam os resultados de um estudo onde comparam a atuação de um telecentro e uma biblioteca pública na disponibilização e uso das TICs por meio de programas de ID. O objetivo das autoras é

mostrar que a biblioteca pública também pode exercer a função destinada a um telecentro e até com maior efetividade já que, teoricamente, a biblioteca também atua com as competências informacionais de seus usuários. Elas concluem, contudo, que “o acesso as TICs e a internet parecem ser o único fator de convergência entre as duas instituições” que não conseguem ir além do primeiro estágio da ID e atuam apenas “no nível operacional das TICs”, sem desenvolvimento de conteúdos ou uso da informação para o bem da comunidade onde vivem – ou seja, o segundo nível da ID. E, como discutido anteriormente, a ausência de um planejamento e acompanhamento contínuo durante as ações fragiliza as iniciativas. O grande problema da inclusão permanece inalterado: o cidadão tem acesso à informação digital, mas, qual tipo de informação e, a partir dessa posse, o que fazer com ela?

Essas análises corroboram com toda discussão apresentada até o momento: a de que a ID não é a solução única para todas as intempéries sociais e deve ser vista como instrumento de apoio a outras medidas de maior importância que devem ser sanadas anteriormente ao desejo de se criar uma sociedade digitalmente alfabetizada – mesmo porque essa sociedade jamais existirá caso a exclusão social perdure em nosso meio.

O instrumento indicado para aferir o alcance dessas ações, como citado anteriormente, é construído através da junção de um conjunto de indicadores que apontam a realidade tal como ela se apresenta e direciona o planejamento e a execução prática daquilo que for apontado como necessário para se modificar esse cenário, assunto a ser tratado a seguir.

#### ***2.4.5 A construção de indicadores sociais aptos a medir a inclusão digital no Brasil***

Os indicadores apontam, indicam, aproximam, traduzem em termos operacionais as dimensões sociais de interesse definidas a partir de escolhas teóricas ou políticas realizadas anteriormente.

*Jannuzzi, 2005, p. 138*

A origem histórica dos indicadores sociais remonta a década de 1960 nos Estados Unidos, onde segundo Altmann (1981 apud SANTAGADA, 2007, p. 117), os indicadores foram utilizados oficialmente pela primeira vez em um momento de grandes conflitos sociais marcados pelo contexto da Guerra do Vietnã, o assassinato do Presidente Kennedy e protestos inflamados de afro americanos e latinos residentes nos EUA que reivindicavam melhorias

sociais. O termo foi veiculado em 1966 por Raymond Bauer na obra *Social Indicators*, que tinha o objetivo de “avaliar os impactos da corrida espacial na sociedade americana [e] isso permitiu uma análise aprofundada do conjunto das condições sociais, políticas, econômicas e teóricas.” (ALTMANN, 1981 apud SANTAGADA, 2007, p. 117).

Foi também nos EUA, sob o comando do presidente Richard Nixon que governou o país entre 1969 e 1974, que se relacionou a qualidade de vida com indicadores sociais. Nessa época, de acordo com Altmann (1981 apud SANTAGADA, 2007, p. 119), foi criado o Serviço Nacional de Metas e Pesquisa com o objetivo de organizar anualmente “um relatório sobre o estado social da nação. A partir de dados estatísticos, haveria uma quantificação dos indicadores sociais e essas informações espelhariam a ‘qualidade de vida’ norte-americana”.

Na década de 1970, Santagada (2007, p. 121), explica que são os organismos internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU), a Comunidade Econômica Europeia (CEE), a Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e, até mesmo, o PNUD, que se interessam pela coleta e estudos dos indicadores sociais, apenas para citar alguns exemplos. Tanto os organismos governamentais e não governamentais passaram a incluir os indicadores no planejamento de suas ações justamente porque, neste momento, a qualidade de vida passou a ser tão importante quanto o enfoque econômico.

A década seguinte mostra a derrocada da importância atribuída aos indicadores sociais, principalmente nos EUA sob a gestão de Ronald Reagan e George Bush. Esse momento é marcado pelo forte apelo econômico do neoliberalismo e essa nova política econômica foi responsável, segundo a ONU, pelo distanciamento cada vez maior entre os ricos e os pobres com maciço aumento da concentração de renda por uma pequena parcela da população mundial<sup>39</sup>. A partir de 1990 o Terceiro Setor foi um dos responsáveis pela revitalização do uso dos indicadores, bem como a ONU, através de uma série de “cúpulas, acordos, pactos e conferências: educação para todos (Jomtien, 1990), sobre a infância (Nova York, 1990), sobre o meio ambiente e desenvolvimento (Rio de Janeiro, 1994)”, entre tantas outras que se seguiram (SCHRADER, 2002).

No Brasil, os indicadores só foram adotados a partir de 1975 para que o governo pudesse acompanhar de perto o agravamento dos problemas sociais e, a partir de então, planejar e executar uma política social para aplacar grupos em situação de extrema pobreza. Essa função ficou a cargo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Desse

---

<sup>39</sup> De acordo com a ONU, em 1960 a diferença entre os 20% mais ricos do mundo e os 20% mais pobres era de 30 para 1. Em 1994 esse número passou para 78 por 1. (DESARROLO, 2002, apud SANTAGADA, 2007, p. 121).

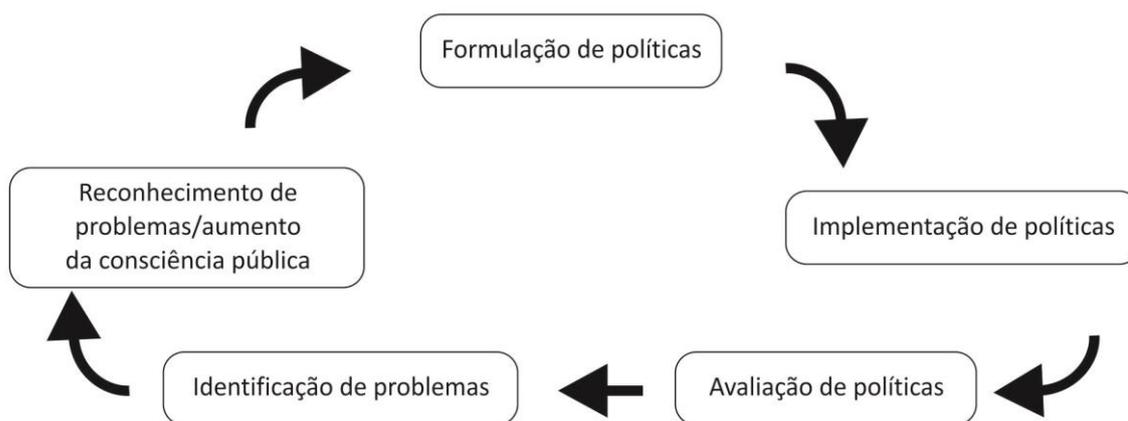
instante em diante, os indicadores passam a ser aliados não apenas das ações de desenvolvimento econômico, mas, também, social, já que

O processo de construção de um indicador social, ou melhor, de um sistema de indicadores sociais, para uso no ciclo de políticas públicas inicia-se a partir da explicitação da demanda de interesse programática, tais como a proposição de um programa para ampliação do atendimento à saúde, a redução do déficit habitacional, o aprimoramento do desempenho escolar e a melhoria das condições de vida de uma comunidade. (JANNUZZI, 2005, p. 138)

Atualmente, a aplicação de indicadores sociais está disseminada não apenas junto ao setor público, que os utiliza na formulação de políticas mas em todas as esferas que atuam com algum tipo de ação social – inclusive empresas privadas que praticam ações de responsabilidade social. As taxas de analfabetismo, mortalidade infantil e desemprego, por exemplo, explicitam a dinâmica social e servem de parâmetro para as ações que deverão ser criadas para sanar as deficiências encontradas. As TICs facilitaram esse processo por agrupar, de modo viável, os dados antes dispersos potencializando “muito a disseminação da informação administrativa compilada por órgãos públicos e a informação estatística produzida por agências especializadas”. (JANNUZZI, 2005, p. 138)

Para que o sistema funcione é importante haver a atualização regular desses dados, ainda que através de coletas intermediárias ao Censo Demográfico Brasileiro que só acontece a cada dez anos. Isso pode ocorrer com a construção de indicadores voltados para grupos sociais distintos que carecem de maior atenção e monitoramento, como os analfabetos, desempregados, residentes em localidades de elevado índice de pobreza, entre outros. De qualquer modo, “a mais importante característica do indicador, quando comparado com os outros tipos ou formas de informação, é a sua relevância para a política e para o processo de tomada de decisão” (VAN BELLEN, 2006, p. 42). Eles possuem a capacidade de resumir de modo simplista uma realidade de difícil compreensão facilitando as informações e o entendimento a este respeito contribuindo para um planejamento mais amplo das interferências a serem, ou não, implementadas.

O ciclo de tomada de decisão formulado por Moldan e Bilharz (1997 apud VAN BELLEN, 2006, p. 57), deixa claro que os indicadores são aptos a contribuir em todas as etapas do processo decisório, ou seja, desde a detecção do problema, que são a “identificação do problema; crescimento da consciência; formulação de política; implementação de política; avaliação”, como ilustra a FIGURA 9



**FIGURA 9 – Ciclo de tomada de decisão**

Fonte: MOLDAN; BILHARZ, 1997 apud VAN BELLEN, 2006, p. 57

No caso da ID, muito se fala sobre a necessidade veemente para a criação de um sistema de indicadores aptos a medir o real impacto das TICs em localidades atendidas por programas ou políticas de inclusão e, por isso, “o desafio, portanto, parece ser maior ainda do que normalmente indica a literatura, notadamente se esta literatura se orienta pelos indicadores mais prosaicos de inclusão digital” (MATTOS; CHAGAS, 2008, p. 84). Usar como indicador de ID o número de computadores por mil habitantes, o número de telecentros em municípios ou o gasto público em conexão de satélite para as iniciativas de ID não irá retratar efetivamente dados sobre a redução da marginalidade social ou o alcance de melhores oportunidades de trabalho e renda. Como afirma Rocha (2006, p. 20), é necessário que se adote “parâmetros que reflitam resultados efetivos em termos de qualidade de vida, e não em termos de insumos ou instrumentos”.

Em rápida análise pelos resumos das teses e dissertações defendidas na CI sobre a ID, vê-se o significativo empenho na monitoração do objeto informação na perspectiva de transformação social e apropriação do conhecimento pelos usuários. Até o momento, não se percebe, entretanto, a explicitação de indicadores que tenham sido usados para medir o sucesso e o avanço dos projetos de ID no que tange a inclusão social, que carece de monitoramento e reconfiguração constantes a longo prazo. Por esse motivo, Lopes (2007, p. 33) alerta que

A propalada inclusão social por intermédio da inclusão digital é uma falácia, um mito. Os dados existentes sobre inclusão digital – ademais de serem metodologicamente questionáveis, por superestimarem o fenômeno da expansão da mesma – apenas revelam uma faceta já sobejamente conhecida

e descrita pelos dados de distribuição de renda e de riqueza presentes nos melhores trabalhos de Economia Regional e de Economia do Trabalho.

No que se refere à construção de indicadores para apuração das benfeitorias que a ID gera, Aun e Moura (2007, p. 51) afirmam que muitos estudos apresentam “dados clássicos como número de acesso, gênero, faixa etária, raça e etc.”, variáveis que, no entanto, não são suficientes para avaliar um grupo social em sua totalidade. Na verdade, segundo as autoras, “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”. (AUN; MOURA, 2007, p. 51). A dificuldade de se mensurar a influência da informação no desenvolvimento social, principalmente nos aspectos econômico, político e cultural – apenas para citar algumas abordagens – é comentado por Menou (1993). Segundo este autor, os diferentes pontos de vista que esses enfoques suscitam podem originar inúmeras variáveis de análise cujos indicadores resultantes, porém, nem sempre conseguem medir essa influência, seja pela inadequação dos métodos ao objeto informação ou mesmo pela ambiguidade do objeto informação quando relacionado à transformação social.

Se por um lado percebe-se a ausência de dados aprofundados que possam assentir os reais benefícios sociais da ID, por outro verifica-se o limiar do esgotamento sobre o tema saturado em estudos de caso avaliativos e de diagnósticos, que utilizando métodos e técnicas das ciências sociais não alcançam resultados voltados para o estudo da CI. Essa constatação nos leva a considerar como verdadeira a afirmativa de Mattos, Santos e Silva (2009, p. 33) quando sentenciam que “ao contrário do que supõe certa literatura de caráter ufanista [...] entendemos que os indicadores de inclusão digital servem mais para descrever a realidade social e econômica existente do que para alterá-la” e essa constatação explícita ainda mais a inércia das iniciativas de ID que estão distantes de alcançar a meta da inclusão social.

Esse aprofundamento, com a criação e utilização de indicadores, é necessário para o alcance de resultados significativos e socialmente transformadores o que exige maior investimento para o planejamento e criação das ações, já que cada um terá uma metodologia própria, adequada à sua realidade.

As informações necessárias para a construção desses indicadores podem ser extraídas de instituições públicas federais, como os ministérios da Saúde, Educação, Trabalho, Previdência Social e também de órgãos estaduais, municipais e dos institutos de pesquisa, além de informações extraídas da própria comunidade por meio de levantamentos qualitativos. Sua implementação, entretanto, não é “condição suficiente para garantir o

cumprimento dos objetivos a que ela se destina. Os encaminhamentos de qualquer programa público dependem, necessariamente, de decisões de natureza política”, conforme citado por Jannuzzi (2006, p. 131). O sujeito, por si, dificilmente conseguirá propor ou articular ações que conscientizem a comunidade levando-a a participação cidadã, ainda que o mesmo tenha perfil inato para a liderança. Apenas a pressão da sociedade civil para que as políticas públicas realmente se tornem realidade, pode fazer a diferença em termos de melhoria dos aspectos sociais em muitas localidades socialmente excluídas e esse talvez seja o maior de todos os problemas.

Ainda assim, um sistema de indicadores que possa apontar com exatidão as modificações sociais atribuídas à inserção da tecnologia por meio da ID deve ser construído a partir da conceituação da ALA<sup>40</sup> sobre o que vem a ser competência informacional, visto que esse é o caminho que guiará o sujeito no trajeto da inclusão:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas 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.

Embora seja extremamente difícil construir indicadores aptos à realização dessa análise da inclusão social a partir da ID, o modelo apresentado no QUADRO 7, longe de esgotar todas as possibilidades a respeito, segue como uma proposta inicial para aperfeiçoamento por outros pesquisadores em trabalhos futuros.

---

<sup>40</sup>Traduzido por Dudziak (2003, p. 26).

QUADRO 7 – Sugestão de um modelo inicial de indicadores para a elaboração e execução de uma ação de ID

<b>Etapas</b>	<b>Fonte de dados predominantes<sup>41</sup></b>	<b>Necessidades a serem atendidas</b>	<b>Resultados imediatos nível digital</b>	<b>Resultados de médio prazo nível informacional</b>	<b>Resultados de longo prazo nível social</b>
<b>Elaboração do diagnóstico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores que permitam retratar a realidade social o mais fielmente possível</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Censos demográficos</li> <li>Histórico anterior de qualquer ação de ID</li> <li>Registros socioeconômicos oficiais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de desenvolvimento educacional</li> <li>Acesso a serviços de saúde</li> <li>Acesso a oportunidades de trabalho regular</li> <li>Acesso a rendimentos suficientes</li> <li>Acesso à habitação satisfatória</li> <li>Acesso a serviços urbanos</li> </ul>	<p><i>Alfabetização digital dos sujeitos com acesso à informação</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compreensão das questões básicas de saúde pública</li> <li>Interesse em participar do sistema formal de ensino</li> <li>Busca por melhor qualificação profissional</li> <li>Maior interesse pelos direitos e deveres civis</li> <li>Conscientização da importância da participação cidadã</li> </ul>	<p><i>Competência informacional dos sujeitos com avaliação e uso da informação</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envolvimento com as questões sociais locais</li> <li>Reivindicação para acesso regular ao sistema de saúde</li> <li>Busca por capacitação continuada</li> <li>Busca por alternativas para melhoria de renda</li> <li>Ocupação de vagas no mercado de trabalho</li> </ul>	<p><i>Compartilhamento de informação e produção de informação</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Competência informacional dos sujeitos</li> <li>Mudança nos padrões de vida</li> <li>Participação efetiva nas questões públicas</li> <li>Compartilhamento do saber adquirido com outros membros da comunidade (criação de conteúdos)</li> </ul>
<b>Formulação de programas e seleção de alternativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores que orientem objetivamente a tomada de decisão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisas amostrais locais - quantitativas e qualitativas</li> </ul>				
<b>Implementação/Execução</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores que permitam monitorar o processo de implementação dos programas formulados e sua eficiência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento dos registros socioeconômicos oficiais</li> <li>Registros gerados até então pelas ações de ID</li> <li>Pesquisas amostrais com egressos e participantes das ações</li> </ul>				
<b>Avaliação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores que permitam revelar a eficácia e efetividade social dos programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisas amostrais locais</li> <li>Registros oficiais locais</li> </ul>				

Elaborado pela autora, 2011<sup>42</sup>

<sup>41</sup>Privilegiando-se dados sobre saúde, renda, educação, habitação, saneamento, segurança, meio ambiente, comunicação e informação e participação política local.

<sup>42</sup>Baseado nos modelos de RIBEIRO, 2002; JANNUZZI (2005, p. 148; 2006, p. 105); COSTA; CASTANHAR (2003, p. 977-78 apud TREVISAN; VAN BELLEN, 2008, p.545); SIRIHAL DUARTE, 2009.

A tarefa de encontrar informações estruturadas sobre a realidade social brasileira em pequenas ou grandes localidades é árdua, tanto quanto a escolha do método de coleta desses dados até sua análise e interpretação. Questões sobre saúde, emprego, renda, moradia, educação, saneamento, lazer, transporte e segurança são complexas por envolverem levantamentos sobre a pobreza, igualdade de gênero, bem-estar infantil, doenças, mortalidade, água potável, desnutrição, nível educacional, alfabetização, participação política, opinião pública, mercado de trabalho, infraestrutura urbana, habitação, recursos culturais, desempenho econômico, comércio, infraestrutura de comunicação e acesso à informação, entre outros. Ou seja, todos os aspectos de exclusão mencionados anteriormente<sup>43</sup> por Gomà (2004) e Ortoll Espinet (2007).

As informações oficiais disponíveis são insuficientes para retratar fielmente essa realidade social, de modo que cada ação terá que elaborar seu próprio modelo de indicadores a partir dos propósitos do projeto em questão. Sua construção deve se basear não apenas em dados estatísticos, mas também, qualitativos com a participação da comunidade que sofrerá a intervenção porque, conforme afirma Ribeiro (2002, p. 95), “a construção de índices e indicadores necessita da realização de um processo participativo, que seja capaz de validá-los, mesmo que minimamente”. Para tanto, pode-se utilizar instrumentos como as entrevistas semiestruturadas, observação não participante e análise de grupos focais. Esses resultados é que deverão acompanhar todas as etapas de uma ação social idealizada através da ID.

Não apenas os indicadores como centros difusores da ID, mas todos os temas discutidos até o momento nas seções anteriores são aspectos teóricos relacionados a ID que julgamos necessários para o entendimento sobre a relevância deste estudo. Passaremos, portanto, à apresentação dos procedimentos metodológicos adotados e que nortearam o caminho seguido por esta pesquisa.

---

<sup>43</sup>Seção 2.4.1, página 61.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como medir o social? Como encontrar parâmetros científicos para entender/controlar a dinâmica dos grupos sociais? Dos indivíduos e suas motivações para a ação social, a questão da liberdade e do Estado? O método das ciências naturais poderia ser aplicado nas ciências sociais?

*Padua, 1996, p. 21*

As ciências sociais promovem experiências únicas, possibilitam a formação de ideias e, por isso, possuem raízes no empirismo. O argumento para essa afirmação é que a ação humana é eminentemente subjetiva, o comportamento humano, ao contrário dos fenômenos naturais, não pode ser descrito e muito menos explicado com base nas suas características “exteriores e objetiváveis, uma vez que o mesmo ato externo pode corresponder a sentidos de ação muito diferentes” (SANTOS, 1988, p. 53). É fato que os estudos e conflitos sobre a cientificidade das ciências sociais, em comparação com as ciências naturais, é discussão sempre atual, como declara Minayo quando aponta que “as ciências sociais hoje, como no passado, continuam na pauta da plausibilidade enquanto conhecimento científico” (MINAYO, et al., 1997, p. 12).

Falar de métodos quantitativos e qualitativos nos remete necessariamente a buscar compreender o que seja método, bem como o significado das palavras quantitativo e qualitativo. Richardson (1999, p. 21), ratifica que o *método* não deve ser confundido com *metodologia* que seria o *methodos* + *logos* (caminho para se chegar a um objetivo + conhecimento) e cita diferentes definições de método científico da literatura sobre as ciências:

- a) caminho pelo qual se chega a determinado resultado... (Hegenberg, 1976);
- b) forma de proceder ao longo de um caminho. Na ciência os métodos constituem os instrumentos básicos que ordenam de início o pensamento em sistemas, traçam de modo ordenado a forma de proceder do cientista ao longo de um percurso para alcançar um objetivo (Trujillo, 1974);
- c) um procedimento regular, explícito e passível de ser repetido para conseguir-se alguma coisa, seja material ou conceitual (Bunge, 1980);
- d) a característica distintiva do método é a de ajudar a compreender, no sentido mais amplo, não os resultados da investigação científica, mas o próprio processo de investigação (KAPLAN apud GRAWITZ, 1975).

Em seus estudos sobre os métodos quantitativos e qualitativos mais utilizados na Biblioteconomia e Ciência da Informação, Souza (1989) explicitou os métodos quantitativos

por meio da definição de autores que o caracterizaram como “utilização de técnicas estatísticas”, “aplicação matemática à sociologia”, “uso de técnicas estatísticas e modelos matemáticos” (Goode & Hatt, 1969), “medições”, “técnicas matemáticas” (Kaplan, 1972) e “dados quantitativos: um, como resultado de contagens e outro, a partir de medições” (Busha & Harter, 1980). Em relação aos métodos qualitativos, a autora coletou da literatura citações para tecer explicações e comentários, como os seguintes: “aqueles que partem de modelos não tradicionais, isto é, não baseados em análise estatística de dados coletados sob condições experimentais” (apud HOUNSELL & WIN, 1981) e que, segundo Filstead (apud BRENNER, 1985)

permite ao pesquisador estar próximo dos dados, desenvolvendo de uma ou de outra forma, os componentes analíticos, conceituais e categóricos da explicação a partir dos próprios dados – melhor do que através de técnicas preconcebidas, rigidamente estruturadas e altamente quantitativas, que restringem o mundo social empírico dentro das definições operacionais que o pesquisador constrói.

O objetivo proposto por esta tese é apresentar aos profissionais um entendimento de inclusão digital em pesquisa realizada na CI brasileira por meio da análise das teses e dissertações para entender sua interlocução entre 2001 e 2009. Por isso, esta é uma pesquisa qualitativa onde se usou recursos de análise documental e entrevistas na sua elaboração. Os instrumentos de coleta, análise e organização dos dados são apresentados a seguir.

### **3.1 Procedimentos de coleta dos dados**

O desenvolvimento dessa pesquisa deu-se em quatro etapas e com a leitura e análise de três tipos de amostras, descritas a seguir:

- a) levantamento bibliográfico realizado no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) das teses e dissertações sobre a ID e posterior identificação e seleção daquelas defendidas em CI nos PPGCI brasileiros (reconhecidos pela ANCIB);
- b) leitura e análise das pesquisas selecionadas para saber quais discussões incorriam nesta área do conhecimento a respeito da ID;
- c) recuperação e análise dos currículos Lattes dos pesquisadores da CI;
- d) confronto entre o contexto textual extraído das teses e dissertações analisadas e o que dizem os pesquisadores que defenderam essas mesmas teses e dissertações sobre o assunto ID por meio de entrevistas semiestruturadas.

A etapa primária teve início entre os meses de agosto e outubro de 2007 quando foi possível aferir no Banco de Teses e Dissertações da CAPES, utilizando-se como palavra-chave a expressão exata *inclusão digital*, que recuperou 141 pesquisas, entre teses e dissertações de todo o país. Tais documentos foram defendidos nas mais diversas áreas de conhecimento e trabalharam a temática inclusão digital. Essa mesma metodologia, repetida em julho de 2009, resultou num total de 272 ocorrências<sup>44</sup> – ou seja – um crescimento de 92,91% no decorrer de 23 meses.

Analisou-se detalhadamente as referências recuperadas, e, partindo-se da leitura de alguns campos como título, palavras-chave e resumo, pode-se constatar que cerca de 150 dos 272 registros tratavam de abordagens diversificadas onde a expressão ‘inclusão digital’ aparece em algum momento. Isso pode ter justificado sua recuperação, embora essa não tenha sido a temática principal nos estudos em questão. Como a busca pelo campo assunto no banco de dados da CAPES extrai informações indexadas nos campos palavras-chave e resumo, a recuperação ocasionou registros de pesquisas que não se encaixavam no perfil procurado no campo da CI. Essa ‘falsa’ recuperação sobre as pesquisas que tratam da ID desencadeou a segunda etapa desta pesquisa: a identificação das pesquisas sobre ID defendidas em PPGCI registrados na ANCIB.

A primeira pesquisa identificada foi a dissertação de Andréa Ferraz Fernandez intitulada *Acesso a jornais eletrônicos: uma viabilidade para cegos*, defendida em 1999 no mestrado em Ciências da Comunicação da Escola de Comunicação e Artes da USP, sendo a única naquele ano. Todas as demais, 270<sup>45</sup> pesquisas, foram defendidas no período de 2000 a 2009.

De acordo com a presidente da ANCIB, Dr<sup>a</sup> Joana Coeli Garcia<sup>46</sup>, o critério para ser considerado pela Associação como um curso de pós-graduação em CI é “a possibilidade epistemológica de que a Ciência da Informação engloba: Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia”. Por isso, Programas de Pós-Graduação (PPGs) como Museologia e Patrimônio e Memória Social, ambos da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e o Programa Comunicação e Informação da UFRGS são considerados da área de CI e, por isso, fizeram parte do levantamento.

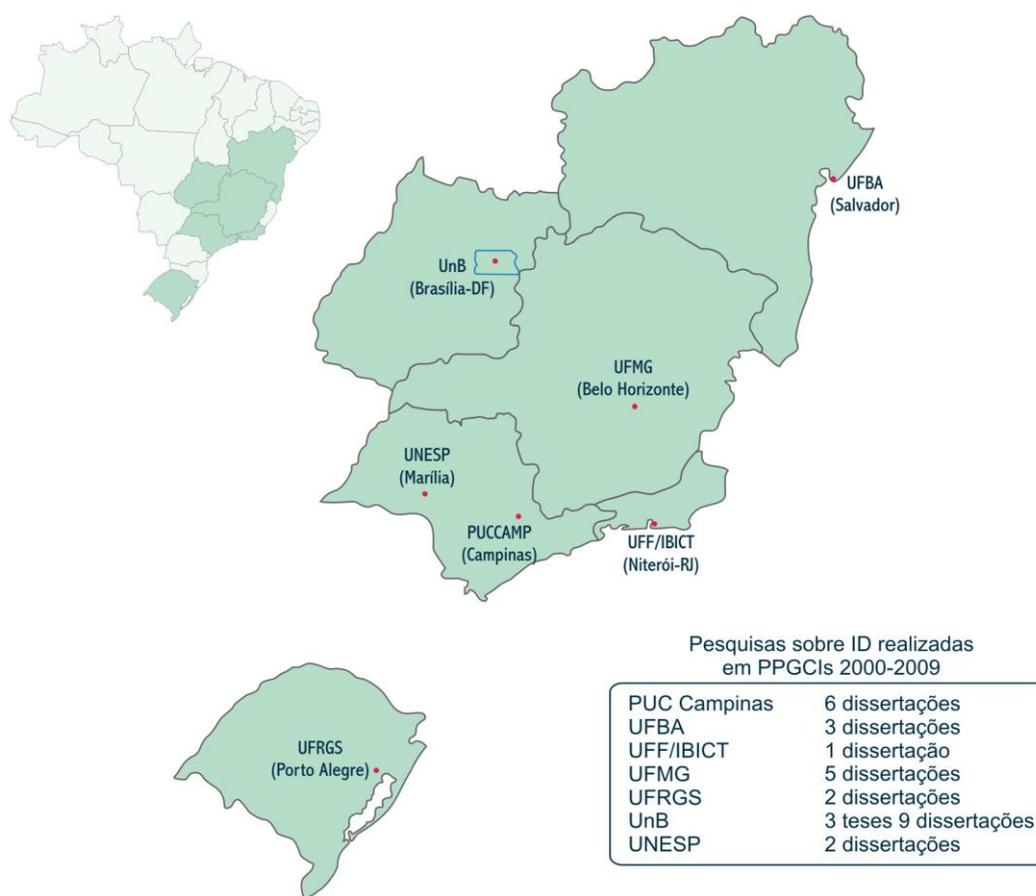
---

<sup>44</sup>Após extração, os dados foram dispostos em base de dados ad hoc para sistematização das informações relevantes para esta pesquisa, como a área do conhecimento em que os estudos foram realizados. Nessa análise, verificou-se a duplicidade de entradas para um mesmo registro. O quantitativo real de teses e dissertações defendidas sobre ID até o período de recuperação desses dados, julho de 2009, é na verdade de 271 pesquisas.

<sup>45</sup>Quantidade já corrigida conforme nota de rodapé nº44.

<sup>46</sup>GARCIA, Joana Coeli. **Sobre a ANCIB** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <marinacajaiba@gmail.com> em 25 abr. 2010.

A partir de então, o resultado extraído do Banco de Teses da Capes foi cruzado com as informações disponibilizadas pelos PPGCI brasileiros em seus sites e que, geralmente, apresentam uma listagem das pesquisas já defendidas em cada programa. Foi constatado que das 271 pesquisas recuperadas no Banco de Teses da Capes, 27 foram realizadas e defendidas em programas brasileiros de pós-graduação em Ciência da Informação. As outras quatro, que compõe a amostra desta tese, foram localizadas em bases de dados dos próprios PPGCI e, até esse cruzamento, não constavam em nenhuma lista<sup>47</sup>. Dentre os 13 programas de pós-graduação registrados na ANCIB<sup>48</sup> como pertencentes a área da CI, sete apresentaram pesquisas desenvolvidas sobre a ID e sua distribuição pelo Brasil pode ser visualizada na FIGURA 10.



**FIGURA 10 – Localização dos cursos brasileiros de Pós-Graduação em Ciência da Informação onde foram produzidas pesquisas acerca da inclusão digital**

Fonte: Elaborado pela autora, 2010. Arte: Gustavo Luís V. Horta, 2010.

<sup>47</sup>Todas as etapas das buscas realizadas, bem como o endereço eletrônico de todas as bases pesquisadas, encontram-se no APÊNDICE B – Relação das pesquisas brasileiras sobre inclusão digital em Ciência da Informação: período de 2001-2009.

<sup>48</sup>A relação dos programas encontra-se no Apêndice A – Pós-Graduações em Ciência da Informação no Brasil.

Esses PPGCI estão localizados nas seguintes universidades: Universidade Estadual Paulista (UNESP) na cidade de Marília-SP; Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em Belo Horizonte; Universidade Federal da Bahia (UFBA) na cidade de Salvador; Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCCAMP) na cidade de Campinas-SP; Universidade de Brasília (UnB) em Brasília; Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em Porto Alegre; e a Universidade Federal Fluminense (UFF) em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em Niterói/Rio de Janeiro. Pode-se notar, ainda na FIGURA 10, que a distribuição de pesquisas realizadas por região brasileira não contempla as mais carentes de ID como grande parte do Norte, Nordeste e Centro-oeste brasileiro.

Na segunda etapa da pesquisa, a análise dos dados e informações coletadas nos documentos, foram selecionadas as seguintes categorias: área de concentração, linha de pesquisa, abordagem temática, problema de pesquisa, objetivos propostos e autores da CI utilizados para a construção teórica das pesquisas. Verificou-se que muitas teses e dissertações sobre ID defendidas na CI e selecionadas, pesquisaram programas fomentados por organizações públicas e privadas. No que se refere a preocupação dos estudos realizados, estes buscaram conhecer preferencialmente as ações desenvolvidas a partir de monitoramento do público atendido pelos projetos, os benefícios daí originados, a tecnologia utilizada e/ou a sustentabilidade dessas ações. A leitura prévia dessas pesquisas mostrou que há um particular empenho em se verificar os aspectos de inclusão social que podem emergir desses programas. São estudos de caso que se fundamentam na Ciência da Informação como grande área, mas permeiam a sociologia, a educação, a administração, a ciência da computação, as ciências políticas, a antropologia, a pedagogia e outras.

A terceira etapa da pesquisa permitiu a melhor compreensão da população-alvo, foram analisados previamente os currículos dos pesquisadores, desde que tais se encontrassem disponíveis no Sistema Lattes do CNPq. Ao todo, foram 28 currículos analisados, sendo que apenas três pesquisadores não dispunham do Lattes. A média de desatualização desses currículos é de até três anos, embora dois deles estejam sem qualquer alteração há mais de cinco anos – o que pode evidenciar a não continuidade dos pesquisadores no meio acadêmico uma vez que essa atualização ser requisito imposto aos docentes das Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras para fins de avaliação do MEC. Ainda assim, com base na análise dos currículos disponíveis foi possível verificar:

- a) os temas já trabalhados pelos egressos em pesquisas anteriores ou posteriores a seus mestrados/doutorados no intuito de traçar paralelos sobre a ID;

- b) as instituições de vínculo profissional e relações entre a pesquisa e docência (quando for o caso);
- c) publicações científicas e outras produções acadêmicas resultantes das pesquisas que realizaram sobre a ID na CI.

Outro fator de destaque é que o Lattes também contribuiu para a localização desses pesquisadores porque essa etapa apresentou inúmeras dificuldades<sup>49</sup>. A FIGURA 11, ilustra a localização geográfica dos pesquisadores que trabalharam aspectos da ID no momento em que foram abordados: vinte cidades diferentes distribuídas por seis estados brasileiros, mais o Distrito Federal e outros dois países: Colômbia e Angola.



**FIGURA 11 - Localização geográfica dos pesquisadores que trabalharam aspectos da ID na CI brasileira**  
 Fonte: Elaborado pela autora, 2010. Arte: Gustavo Luís V. Horta, 2010.

<sup>49</sup>Alguns pesquisadores só foram localizados por meio das informações cedidas pelas instituições relacionadas no campo 'atuação profissional' de cada currículo, muitas de ensino superior onde os egressos atuam/atuavam como docentes.

O contato com os pesquisadores fez-se necessário em dois momentos: para disponibilização das dissertações/teses por eles produzidas – quando estas não foram localizadas em repositórios, base de dados digitais ou bibliotecas – e no momento de agendamento das entrevistas. E esse é outro pormenor que merece menção: a morosidade em se localizar esses egressos. Isso ocorreu não apenas por se encontrarem geograficamente dispersos, inclusive, do programa de pós-graduação de sua origem acadêmica, mas pela atuação profissional atual não relacionada às pesquisas realizadas sobre a ID.

Outro aspecto identificado no Lattes e que serviu para embasar questionamentos na entrevista semiestruturada, foi a produção científica dos pesquisadores pós-defesa, os meios de divulgação utilizados, bem como a continuidade ou não de estudos sobre o tema ID em outros contextos. Essa verificação, não prevista inicialmente, foi importante para conhecer os pesquisadores em momento anterior à abordagem realizada para as entrevistas, facilitando a elaboração do roteiro individualizado segundo as particularidades da formação e atuação profissional, além dos aspectos inerentes à pesquisa que realizaram. Os dados do Lattes, portanto, não serão analisados e apresentados nesta pesquisa por meio de técnicas quantitativas. Essas informações foram diluídas e incorporadas aos questionamentos propostos aos pesquisadores durante entrevistas.

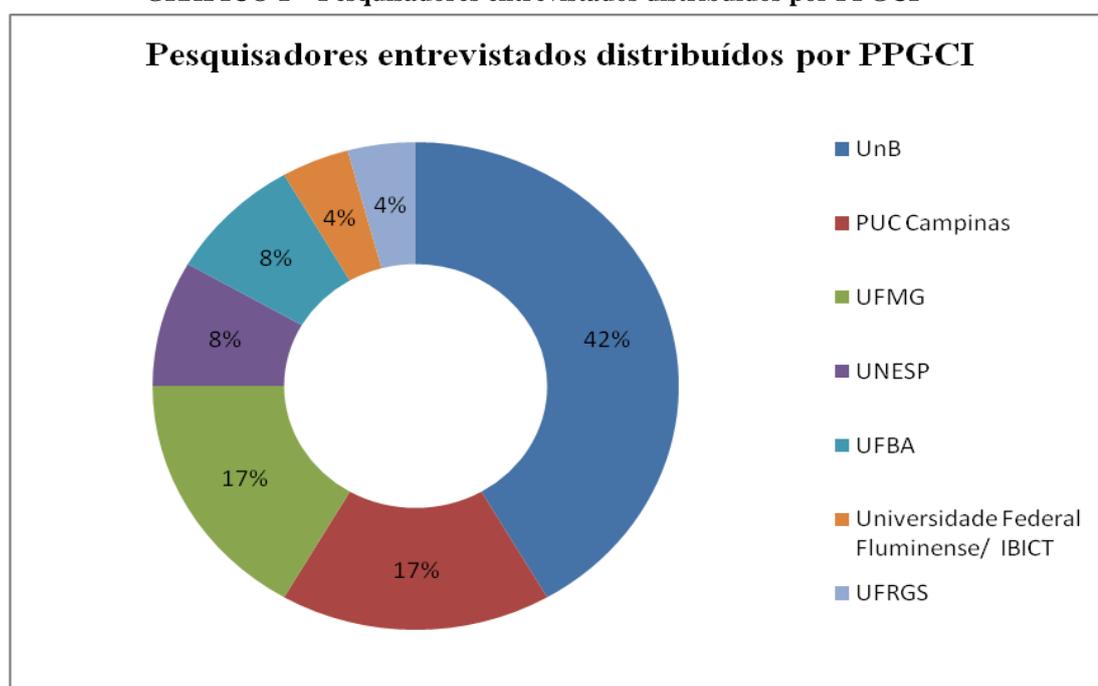
A entrevista presencial, quarta etapa da coleta de dados, foi privilegiada na maior parte dos casos e não ocorreu somente quando os pesquisadores se encontravam no exterior ou por indisponibilidade do pesquisador em ser entrevistado (incompatibilidade de horário devido a questões profissionais ou particulares não mencionadas). Nesse caso, buscou-se apoio nas TIC e as entrevistas aconteceram mediante o uso do *Skype*, *Windows Live Messenger* e *Google Talk*, de acordo com a ferramenta indicada pelo entrevistado. Como último recurso, o roteiro de perguntas foi enviado por email para posterior devolução, embora houvesse perda significativa de conteúdo nas respostas justamente por não ser possível a interlocução entre entrevistador-entrevistado. O envio e recebimento da entrevista por email limitou consideravelmente a construção de análises mais profundas. Essa coleta resultou na construção de quatro tipos de entrevistados:

- a) pesquisador localizado e entrevistado;
- b) pesquisador não localizado: foram feitas tentativas de contato por email e telefone tanto ao pesquisador como às instituições profissionais citadas em seu currículo Lattes, além de buscas pela internet com mensagens enviadas aos endereços eletrônicos encontrados. Ainda que as mensagens não tenham retornado, não houve contato por parte do pesquisador. Pode-se ressaltar que dos 31 pesquisadores, apenas um não foi localizado;

- c) pesquisador localizado entrevista não realizada: ainda que inicialmente tenha concordado em conceder a entrevista, tal não se concretizou devido a um dos motivos: não retornou os contatos posteriores para agendamento online ou não esteve disponível no momento agendado, sem estabelecer novo contato para possível reagendamento. Em ambos, decidiu-se pelo envio do roteiro com as perguntas por email, mas o procedimento não obteve qualquer retorno do entrevistado;
- d) pesquisador com indisponibilidade para entrevista presencial ou online: o roteiro de perguntas foi enviado por email, conforme combinado em contato telefônico. Contudo, não houve o reenvio das respostas pelo pesquisador em questão.

Assim, do total de 30 pesquisadores a serem entrevistados, foi possível estabelecer contato com 29 egressos dos PPGCI e concretizar a entrevista com 24 deles, correspondendo a 80% do universo total, índice representativo para o propósito desta pesquisa. O roteiro padrão, comum a todos os entrevistados foi descrito no APÊNDICE C - Roteiro padrão da entrevista semiestruturada direcionada aos pesquisadores da Ciência da Informação que investigaram iniciativas de ID na CI a partir das ações de organizações públicas, privadas e do Terceiro Setor. O maior polo de realização das pesquisas está concentrado na Universidade de Brasília, seguido pela UFMG e pela PUC de Campinas. O GRÁFICO 1 mostra em detalhes o percentual de entrevistados de cada PPGCI.

**GRÁFICO 1 – Pesquisadores entrevistados distribuídos por PPGCI**



Elaborado pela autora, 2010

Foram realizadas inúmeras tentativas para se localizar o único pesquisador não encontrado: contato com as instituições de ensino onde atuou; telefonemas e envio de emails fornecidos por instituições e pessoas que o conheciam; procura na internet para possível localização. Tais tentativas não obtiveram êxito e a busca por este pesquisador foi encerrada em maio de 2010. No caso dos pesquisadores que foram localizados, mas não retornaram o contato para a realização da entrevista<sup>50</sup> ou que receberam o roteiro de perguntas, mas não enviaram suas respostas por email<sup>51</sup>, a solicitação para que o fizessem perdurou por meses, insistentemente, e foi encerrada em junho de 2010. As entrevistas presenciais foram realizadas nas cidades de Salvador (BA), Londrina (PR), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Goiânia (GO), Sorocaba (SP), Capivari (SP) e Juiz de Fora (MG) entre abril de 2009 a junho de 2010.

Dentre os questionamentos propostos na entrevista está a curiosidade de saber o motivo que levou essas pessoas a se interessarem pelo tema da ID em suas pesquisas e porque elegeram a CI como a área de conhecimento mais apropriada para estudar esse assunto. Outro aspecto foi o critério de escolha da instituição de ensino para cursar o mestrado/doutorado em CI, dentre os quais sugeridos: orientador específico para o desenvolvimento do tema; identificação com a instituição; conceituação na CAPES; área de concentração e/ou linha de pesquisa mais apropriada para o estudo do tema; conveniência/praticidade/mero acaso. O propósito foi apurar se os entrevistados realizaram algum tipo de contato com a área CI em momento anterior ao ingresso no PPGCI, indagando-os sobre possíveis orientações ou indicações recebidas (e por quem), para a escolha da área de concentração e linha de pesquisa dos programas onde cursaram o mestrado/doutorado. Isso porque, necessariamente, o projeto a ser apresentando para ingresso a qualquer PPGCI deve fazer alusão à CI e ter afinidades teóricas com as abordagens tanto da área de concentração quanto da linha de pesquisa.

Sabe-se que muitos pré-projetos e projetos são definidos com a pós-graduação em curso sofrendo modificações de direcionamento desde a aprovação no PPGCI até sua delimitação final em momento anterior à qualificação, que também pode proporcionar acréscimos ou supressão consideráveis. Por isso, questionou-se aos entrevistados sobre alguma modificação significativa em suas pesquisas, desde o ingresso no curso até a defesa do mestrado/doutorado e, em caso afirmativo, o que influenciou esse redirecionamento.

---

<sup>50</sup>Tipificados como pesquisador localizado; entrevista não realizada, sendo um da PUC Campinas e outro da UFRGS.

<sup>51</sup>Tipificados como pesquisador com indisponibilidade para entrevista presencial ou online, sendo um da UnB, um da UFBA e outro da PUC Campinas.

Visto que o entrevistado é um pesquisador da CI pela pesquisa realizada, ainda que não tenha permanecido na área com outras publicações científicas após o término do mestrado/doutorado, foi solicitado que o mesmo respondesse sobre a real contribuição da CI para os estudos sobre a ID com o seguinte questionamento: a CI pode apropriar-se dessa temática em busca da solução para os problemas relacionados à inclusão social a partir da inclusão digital?

Em continuidade ao roteiro, os entrevistados responderam se utilizaram pesquisas realizadas anteriormente na CI sobre a ID para a construção de seus projetos e/ou dissertação/tese. O propósito foi saber se o levantamento bibliográfico inicial privilegiou pesquisas já trabalhadas sobre o tema nessa área ou isso só ocorreu em outras áreas, além de se verificar se esses trabalhos serviram como referência em algum momento para as discussões da pesquisa que realizaram.

A partir desse montante de questões acerca da construção da pesquisa pelo entrevistado, partiu-se para uma abordagem sobre a contribuição prática dessas investigações, ou seja, se na opinião dos entrevistados os resultados das pesquisas contribuíam na reelaboração/execução de políticas/ações públicas ou privadas de ID. Outro aspecto questionado foi sobre a divulgação desses resultados: quais veículos foram utilizados tanto no âmbito acadêmico quanto no ambiente de desenvolvimento da dissertação/tese. O entrevistado foi incentivado a citar participações em eventos da área ou publicações nas quais divulgou seu estudo. Do mesmo modo, foi solicitado que o mesmo respondesse se possuía informações atuais acerca da continuidade do programa/projeto de ID fruto de sua análise.

A interdisciplinaridade da pesquisa também foi alvo de questionamento, em que o entrevistado respondeu se o seu trabalho foi construído com o embasamento teórico e metodológico apenas da CI ou se precisou de ajuda de outras áreas do conhecimento e, em caso afirmativo, quais eram essas áreas. Uma das hipóteses é que as pesquisas sofreriam forte influência teórica e metodológica da área de origem do pesquisador, quando este advinha de outro campo do conhecimento.

Quanto às questões sobre a ID propriamente ditas, indagou-se a opinião do entrevistado a respeito da atuação das organizações públicas e privadas nas iniciativas/programas de ID e também a visão do mesmo sobre os telecentros como instrumentos de ID, principalmente em relação às *lan houses*, que se destacam gradativamente entre grupos marginalizados, mais até que muitos programas governamentais de ID e/ou de organizações privadas e do Terceiro Setor.

Foi importante, também, aferir a opinião dos entrevistados em relação a estrutura de disponibilização/acesso da tecnologia porque essa era, em muitas pesquisas, o maior desafio da ID. Questionou-se, então, se a mentalidade das ações ainda estava presa apenas a essa distribuição das TICs ou se era possível vislumbrar avanços relacionados com a aplicação da competência na capacitação e no uso da tecnologia.

A situação profissional do entrevistado à época da pesquisa foi outro quesito investigado. Buscou-se estabelecer relações entre a dissertação/tese e se esta propiciou algum tipo de ascensão no mercado de trabalho e/ou carreira do entrevistado.

Por fim, perguntou-se aos pesquisadores se após a conclusão de seus mestrados/doutorados eles ainda acompanhavam o desenvolvimento do tema ID com a leitura de artigos, participação em congressos, defesas de dissertações/teses e a produção científica a respeito, bem com o que pensam sobre o momento atual dessas discussões (se houve evolução e em quais aspectos). Questionou-se, ainda, se o mesmo considerava que sua pesquisa havia realmente contribuído para a consolidação teórica da CI sobre a ID.

O término da entrevista deu-se com duas perguntas de cunho pessoal: se após o trabalho de pesquisa o entrevistado conseguiu responder à sua inquietação inicial, anterior à realização de seu estudo e se o mesmo acredita que a transformação/mudança social pode acontecer por meio das iniciativas de ID.

A seguir serão apresentados alguns problemas encontrados no decorrer desta etapa da pesquisa.

### ***3.1.1 Problemas na coleta dos dados***

O levantamento bibliográfico realizado no Banco de Teses e Dissertações da CAPES apresentou diversos problemas, por sua não alimentação regular. Isso ocasionou certa imprecisão do quantitativo real das pesquisas já defendidas em PPGCI. As informações disponíveis no Banco de Teses são enviadas pelos PPGs das próprias instituições de ensino e incluídos na base de dados pela CAPES anualmente<sup>52</sup>. Os dados de 2007, por exemplo, são

---

<sup>52</sup>“O Banco de Teses é referencial e começou a ser alimentado em 1987. Estão disponíveis no Banco de Teses informações bibliográficas das dissertações de mestrado e das teses de doutorado defendidas em todo o país. A ferramenta permite a pesquisa por autor, título e palavras-chave. A viabilidade de inclusão de dados anteriores a estes sistemas teria que ser analisada pela Coordenação Geral de Informática da Capes”. Informações repassadas via email por Katyusha Madureira L. de Souza, Analista em Ciência e Tecnologia do Portal de Periódicos da CAPES. Nota: foram realizadas diversas solicitações de informação sobre o funcionamento do Banco de Teses e Dissertações da CAPES: fevereiro de 2008, outubro e novembro de 2009 e fevereiro de 2010, quando se obteve, enfim, a resposta acima.

disponibilizados em 2008 e assim por diante, embora não haja precisão quanto ao período correto de atualização do banco de dados. Outro entrave foi a ausência de uniformidade dos dados descritos porque cada Programa de Pós-Graduação é responsável pela inserção desses dados e, com isso, as mesmas áreas de conhecimento recebem várias designações<sup>53</sup>. Também foi possível apurar que muitos registros estavam incompletos ou com duplicidade de informações. O resultado desse levantamento demonstrou a impossibilidade de se estabelecer uma análise da distribuição das pesquisas sobre a ID por áreas do conhecimento, bem como atribuir confiabilidade às informações sobre a produção científica disponibilizada pelo Banco de Teses e Dissertações da CAPES. Um recurso que poderia ser empregado para este fim seria a tentativa de utilização da Tabela de Áreas de Conhecimento<sup>54</sup> da CAPES como meio de relacionar cada estudo à sua área, mas, para se atingir essa uniformidade, seria necessária a escolha do nível hierárquico a ser adotado nessa classificação (subárea, área ou grande área).

Nem sempre os PPGCI se preocupam em disponibilizar a listagem das pesquisas defendidas e essa ausência acarretou na impossibilidade de se visualizar a totalidade de pesquisas por programa com base apenas no Banco de Teses da CAPES, principalmente pela imprecisão dessa ferramenta. Fez-se necessário complementar as buscas nos catálogos das bibliotecas das instituições vinculadas aos PPGCI, bem como na BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações<sup>55</sup> e no Portal Domínio Público<sup>56</sup>.

Os problemas encontrados na realização da entrevista online foram significativos, principalmente no que diz respeito a pesquisadores ausentes na data/horário previamente acertado. Essa compatibilidade, uma vez não concluída, tornava-se cada vez mais de difícil agendamento. Questões técnicas como a queda da rede internet ou rede fraca dificultaram a realização de pelo menos duas entrevistas. A adequação da ferramenta escolhida (*Skype*, *Windows Live Messenger* e *Google Talk*), foi necessária em outras três ocasiões, sendo realizada a mudança do sistema no decorrer da própria entrevista (*Skype* para *Google Talk* e *Skype* para *Windows Live Messenger*), o que comprova que o contato presencial é o melhor para a extração dos dados e deve ser adotado sempre que possível.

---

<sup>53</sup>Alguns exemplos extraídos do Banco de Teses e Dissertações da CAPES como áreas do conhecimento onde as pesquisas sobre a ID foram realizadas: Políticas Públicas; Tópicos Específicos de Educação; Psicologia; Saúde Coletiva; Informática Aplicada; Linguística Aplicada; Política Científica e Tecnológica; Engenharia Elétrica e Informática Industrial; Educação em Ciências e Saúde; Sociologia e Antropologia; Geografia; Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação, Engenharia de Computação; Ciências da Computação; Direito; Informática na Educação; Educação, Administração e Comunicação; Linguística, Letras e artes.

<sup>54</sup>Disponível em: <[http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacao/TabelaAreasConhecimento\\_042009.pdf](http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacao/TabelaAreasConhecimento_042009.pdf)>. Acesso em: 26 abr. 2010.

<sup>55</sup>Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações – BDTD. Disponível em: <<http://bdtb.ibict.br>>.

<sup>56</sup>Pesquisa de teses e dissertações do Portal Domínio Público. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaPeriodicoForm.jsp>>.

### 3.2 Procedimentos de análise dos dados

A análise dos dados foi elaborada por tipo de amostra sendo que, para cada uma, usou-se categorias diferenciadas, mas complementares:

- a) teses e dissertações – com o propósito de entender a ID dentro da CI, as análises desses documentos pautaram-se na seleção das seguintes categorias:
  - área de concentração;
  - linha de pesquisa;
  - abordagem temática;
  - problema de pesquisa;
  - objetivos propostos;
  - metodologias utilizadas e seus autores;
  - autores da ID na CI utilizados pelas pesquisas;
  
- b) Análise dos currículos Lattes – com o propósito de verificar as publicações em periódicos, eventos e a continuidade de estudos da temática ID pelos pesquisadores;
  
- c) Análise das entrevistas – com o propósito de conhecer a visão dos pesquisadores sobre os aspectos:
  - interdisciplinaridade;
  - TICs;
  - acesso à informação;
  - motivação para cursar um PPGCI;
  - teorias e instrumentos para estudos da ID pela CI;
  - políticas de ID, os telecentros e as *lan houses*;
  - resultados a serem implementados através de ações, políticas e práticas.

## 4 RESULTADOS

Um dos desafios que hoje se apresenta para a Ciência da Informação é o de desenvolver capacidade de refletir e teorizar sobre suas práticas para, assim, construir conhecimentos teóricos. O caminho da investigação científica é o mais comum para a construção de teorias; por isso, uma das principais preocupações da área se expressa na busca de seu próprio entendimento do que é a pesquisa científica.

*Oliveira, 2001, p.143*

As teses e dissertações foram numeradas sequencialmente seguindo-se a ordem alfabética do prenome dos autores. O QUADRO 8 relaciona seus títulos com a respectiva numeração, que será utilizada para comentários individualizados durante a apresentação dos resultados, quando for o caso.

### QUADRO 8 – Pesquisas em CI sobre a ID

Continua...

<b>Ordenação das pesquisas em CI sobre a ID</b>
1. A integração das redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para inclusão digital
2. Televisão digital e conteúdos informacionais: contribuições na construção de cidadania e inclusão social
3. Acesso à informação digital por portadores de necessidades especiais visuais: estudo de caso do Telecentro Acessível de Taguatinga
4. O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva resultante da interseção entre a Ciência da Informação e a interação humano computador.
5. A revolução tecnológica e a dimensão humana da informação: a construção de um modelo de mediação.
6. Inclusão Digital: estudo comparado de políticas públicas da Colômbia e do Brasil
7. Inclusão digital: ações do governo do Distrito Federal
8. Análise da acessibilidade da informação digital pelas pessoas com deficiência em sites de órgãos de pesquisas brasileiros
9. A terceira idade e a internet: uma questão para o novo milênio
10. Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação das tecnologias da informação para a atuação cidadã.
11. Universalização de serviços públicos na Internet para o exercício da cidadania: análise crítica das ações do Governo Federal
12. Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos para capacitação em competência informacional
13. Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade
14. Inclusão digital e Governo Eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação
15. O processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital: uma análise crítica
16. O Brasil na sociedade da informação

### Ordenação das pesquisas em CI sobre a ID

17. A sociedade da informação: perspectivas para Angola
18. A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação
19. Acesso e uso da informação em telecentros: um estudo em comunidades carentes de Salvador
20. A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais
21. A interação humano computador e a informação no contexto social de inclusão digital
22. Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais
23. Inclusão digital e restrições de acesso à tecnologia: o caso dos terminais de autoatendimento bancário
24. O caminho digital para a inclusão social: a revolução tecnológica e a construção da cidadania
25. Necessidade e uso de informação no contexto da inclusão digital: uma visão da política de inclusão digital de Quissamã/RJ
26. O papel do software livre na inclusão digital
27. Políticas públicas de inclusão digital: estudos de caso em centros de cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte
28. Navegação na internet e competências informacionais: o exercício da cidadania em telecentros comunitários de Porto Alegre/RS
29. Inclusão digital como ação facilitadora para o desenvolvimento de empresas de base industrial.
30. Impacto da revolução tecnológica na dimensão humana da informação
31. Gestão da informação na comunidade de Itapoá: a transferência da informação na construção do capital social

Elaborado pela autora, 2010

De modo geral, as pesquisas exploraram aspectos da ID e suas possíveis relações com a inclusão social; os processos de comunicação e a mediação da informação eletrônica, tanto no âmbito social quanto empresarial, incluindo também a acessibilidade da informação digital para deficientes e a terceira idade; a sociedade da informação e as políticas públicas de ID no Brasil e no contexto de outros países, com a análise sobre o Governo Eletrônico no Brasil; a atuação do terceiro setor na ID; o software livre e sua utilização em ações e políticas de ID, bem como a problemática da interação humano-computador; a construção de indicadores sociais para aferir a ID com estudos de competência informacional e os telecentros como locus por excelência para facilitar o acesso à informação.

Essas pesquisas foram realizadas e defendidas ao longo de uma década em que a tecnologia interferiu e influenciou comportamentos, economias e políticas motivando não apenas a disseminação da ID no meio público, privado e social, mas, também, a discussão sobre esse processo e suas consequências. O QUADRO 9 apresenta os tipos de abordagens estudadas, destacando algumas adversidades encontradas por parte dos pesquisadores.

**QUADRO 9 – Tipos de abordagens do tema inclusão digital detectadas nas teses e dissertações sobre ID**

<b>Preocupações veementes das pesquisas</b>	<b>Problemas e dificuldades detectadas pelas pesquisas</b>	<b>Temáticas afins discutidas pelas pesquisas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interação homem-máquina</li> <li>▪ O software livre na ID</li> <li>▪ Políticas públicas de ID</li> <li>▪ Ações do terceiro setor na ID</li> <li>▪ Estudos de competência informacional e alfabetização digital relacionados às ações de ID</li> <li>▪ Acesso à informação por meio do E-Gov</li> <li>▪ Desenvolvimento social através de ações de ID</li> <li>▪ A inserção da ID no cotidiano das bibliotecas</li> <li>▪ Inclusão digital em grupos marginalizados: terceira idade, cegos, surdos</li> <li>▪ Telecentros como veículos de ID</li> <li>▪ Análise da sociedade da informação e questões sociais a ela relacionadas</li> <li>▪ Mediação no processo ensino-aprendizagem para desenvolver habilidades em informação</li> <li>▪ Utilização das redes sociais em processos de comunicação voltados para a ID</li> <li>▪ Transferência e uso da informação para a prática cidadã</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descontinuidade de programas e projetos de ID</li> <li>▪ Equipamentos obsoletos utilizados em ações de ID</li> <li>▪ Inexistência de indicadores aptos a medir a ID</li> <li>▪ Conteúdos digitais insuficientes para intensificar as ações de ID causando o isolamento de comunidades que não se identificam com as informações disponíveis</li> <li>▪ Inabilidade técnica no uso das TICs</li> <li>▪ Aspectos cognitivos</li> <li>▪ Ausência de interfaces acessíveis e amigáveis aos usuários</li> <li>▪ Escassez de softwares para usuários com deficiências como cegueira e surdez</li> <li>▪ Desconsideração das particularidades dos usuários em ações de ID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tv digital – convergência entre exclusão social e construção da cidadania através da potencialização de estoques de informações audiovisuais</li> <li>▪ Inclusão digital em empresas de base industrial</li> <li>▪ Comparação entre políticas públicas brasileiras de ID e de países como Angola e Colômbia</li> <li>▪ Responsabilidade social empresarial no patrocínio a telecentros</li> </ul>

Elaborado pela autora, 2010

Fonte: Teses e dissertações relacionadas no APÊNDICE B – Relação das pesquisas brasileiras sobre inclusão digital em Ciência da Informação: período entre 2001 e 2009.

No entender dos autores, todas essas questões são inerentes ao objeto de estudo da CI – a informação e o conhecimento – e isso, por si, é suficiente para justificar a escolha da área para a realização de suas pesquisas. Como motivação pode-se encontrar desde o mero acaso até interesses individuais, necessidades profissionais, modismo, preocupação com o próximo, possibilidade de ingresso em grupos de pesquisas ou familiaridade com a ID em momento anterior ao acesso à pós-graduação em CI.

A visão atual que muitos pesquisadores da CI possuem sobre a ID é que a preocupação veemente com a integração social dos envolvidos nos programas é mais importante que apenas o acesso à tecnologia. E essa experiência de pesquisa na pós-graduação em CI foi primordial para os rumos seguidos por eles desde então, criando duas vertentes sobre esses egressos: os que se desiludiram e abandonaram completamente os estudos e pesquisas sobre o tema ou avançaram em cursos de doutorado em outras temáticas ou áreas do conhecimento; e aqueles que consideram que há ainda um longo caminho a ser percorrido em estudos sobre a ID para seu funcionamento pleno e, por isso, deram continuidade às suas pesquisas em doutorados ou trabalhos técnicos e acadêmicos. Todos esses aspectos serão descritos a seguir.

#### **4.1 O perfil das teses e dissertações que analisaram a ID na CI**

A ciência deve ser vista como um processo social e cognitivo que avança, à medida que pesquisas inovadoras são produzidas pelos pesquisadores, comunicadas e aceitas pelos seus pares, concretizadas à sociedade como um todo, por meio da divulgação de seus resultados, nos mais diferentes tipos de suportes, formatos e fontes com o objetivo de ser preservada, acessada e usada para gerar novos conhecimentos.

*Oliveira, 2008, p.13*

A análise inicial trata da identificação da abordagem temática seguida pelos pesquisadores e sua adequação ao QUADRO criado por Oliveira (1998, p. 118). Esse modelo foi pautado na elaboração de um mapa conceitual da CI pela autora, que também se inspirou no “esquema utilizado por Jarvelin & Vakkari (1990) [que] serviu de base para a montagem de um esquema de classes e subclasses para a ciência da Informação”. (OLIVEIRA, 1998, p. 89). As subclasses são divisões que atendem a critérios e características particulares das classes e essa divisão é apropriada para ser aplicada nesta pesquisa por ser um modelo de

classificação temática bem recebido e aceito pela comunidade científica da CI<sup>57</sup>. A íntegra deste modelo encontra-se no ANEXO A.

#### 4.1.1 Abordagem temática

Como já foi apresentado, os temas pesquisados versam sobre a ID em diferentes contextos. O QUADRO 10 expõe em detalhes a classificação das pesquisas em suas respectivas classes e subclasses:

**QUADRO 10 – Classes e subclasses dos temas pesquisados em CI que abordaram a ID**

<b>Classes dos temas pesquisados em CI que abordaram a ID</b>	<b>Subclasses dos temas pesquisados em CI que abordaram a ID</b>	<b>As pesquisas e suas temáticas</b>
<b>1) Pesquisa em busca de informação</b>	a) Estudos sobre o uso de canais e fontes de informação	1, 2
	b) Estudos sobre busca de informação	3, 8, 9, 13, 20, 23
	c) Estudos de uso da informação	5, 31
<b>2) Estudos em política e planejamento de Informação Científica e Tecnológica</b>	_____	4, 6, 7, 11, 14, 16, 17, 22, 26, 27
<b>3) Estudos de comunidades de usuários e demandas de informação</b>	_____	10, 12, 15, 19, 21, 24, 25, 28, 30
<b>4) Pesquisa em atividades de bibliotecas e serviços de informação</b>	Estudos de serviços de referência e informação	18
<b>5) Estudos de informação tecnológica e informação para negócios</b>	_____	29

Elaborado pela autora, 2010

<sup>57</sup>MIRANDA, Antonio; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Pesquisa em Ciência da Informação no Brasil: síntese e perspectiva. **DATAGRAMAZERO**, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: <[http://www.datagramazero.org.br/dez00/Art\\_04.htm](http://www.datagramazero.org.br/dez00/Art_04.htm)>. Acesso em: 24 maio 2006.

ARAUJO, Eliany Alvarenga de; TENORIO, Jovana Karla Gomes; FARIAS, Simarle Nobrega de. A produção de conhecimento na ciência da informação: análise das dissertações produzidas no curso de mestrado em Ciência da Informação/UFPB no período de 1997/2001. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: Programa de Pós-graduação da Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM. 22 p.

OLIVEIRA, Mara Janaina. **Institucionalização da pesquisa científica**: estudo do repertório metodológico das dissertações defendidas em dois cursos de Pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil. 2008, 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

MIRANDA, Antonio. **Ciência da Informação**: teoria e metodologia de uma área em expansão. Brasília: Thesaurus, 2003; entre outros.

O critério utilizado para se determinar em quais classes e subclasses as pesquisas seriam enquadradas perpassou o estudo da tabela e a identificação do contexto trabalhado por cada tese e dissertação, estabelecendo-se o vínculo entre ambos e especificando as temáticas mais apropriadas a cada pesquisa.

O resultado desse agrupamento mostra que o tema *Pesquisa em busca de informação* é, juntamente com *Estudos em política e planejamento de informação científica e tecnológica*, a maior preocupação dos pesquisadores, distribuído em estudos de uso e busca da informação além de estudos sobre o uso de canais e fontes de informação. Em rápida análise, nota-se que a preocupação veemente das pesquisas, até o momento, é verificar como os indivíduos que participam das ações de ID realizam suas buscas por informações e quais são essas informações, bem como o uso que fazem delas. Estão incluídas também, verificações sobre quais seriam os canais de comunicação utilizados por esse público na busca e obtenção dessas informações.

A pesquisa de Oliveira (2001, p. 150), realizada há mais de uma década, constata algo semelhante: “a *busca de informação* foi a segunda preferência temática dos pesquisadores.” Segundo a autora, “esse percentual retrata outra preocupação da área com o uso de canais e fontes de informação: como e por quem determinadas fontes e canais têm sido usados.” Essa comparação inicial, ainda que pautada na temática da ID, não mostra modificações significativas nos anseios dos pesquisadores da CI nesse espaço temporal.

O interesse pelo estudo das políticas de ID demonstra a necessidade de compreender o funcionamento e aspectos que permeiam a inclusão, como a distribuição das TICs, visto que esses padrões podem influenciar sobremaneira o modo com que o sujeito acessa e faz uso da informação. Desse modo, os *estudos em política e planejamento de informação científica e tecnológica* se justificam. A terceira preocupação das pesquisas se refere aos *estudos das comunidades de usuários e demandas de informação*, em que o interesse de muitos pesquisadores perpassa a observação das comunidades que se beneficiam de algum modo com as TICs ou que são apenas computadas estatisticamente por se beneficiarem do acesso à tecnologia.

Outras duas classes, *pesquisa em atividades de bibliotecas e serviços de informação* e *estudos de informação tecnológica e informação para negócios* foram tratadas cada qual por apenas uma pesquisa. No primeiro caso, a subclasse estudos de serviços de referência e informação foi a que mais se aproximou do propósito dessa única pesquisa, preocupada em promover a junção entre o secular ambiente das bibliotecas e as TICs. Propondo mais que a simples adaptação ao contexto da tecnologia, percebe a ID como a oportunidade para as

bibliotecas criarem novos serviços e produtos, interagindo com seu público e satisfazendo sua necessidade de informação.

A segunda e última classe se diferencia das demais por se preocupar com a ID no ambiente organizacional, criando ou ampliando boas oportunidades de negócio. Ainda que o tema seja debatido por apenas um pesquisador, compreende-se que a ID não é apenas uma necessidade social e cidadã, mas também é crucial para a expansão de negócios de pequeno e médio porte.

#### ***4.1.2 Área de Concentração e Linha de Pesquisa das teses e dissertações que pesquisaram a ID na CI***

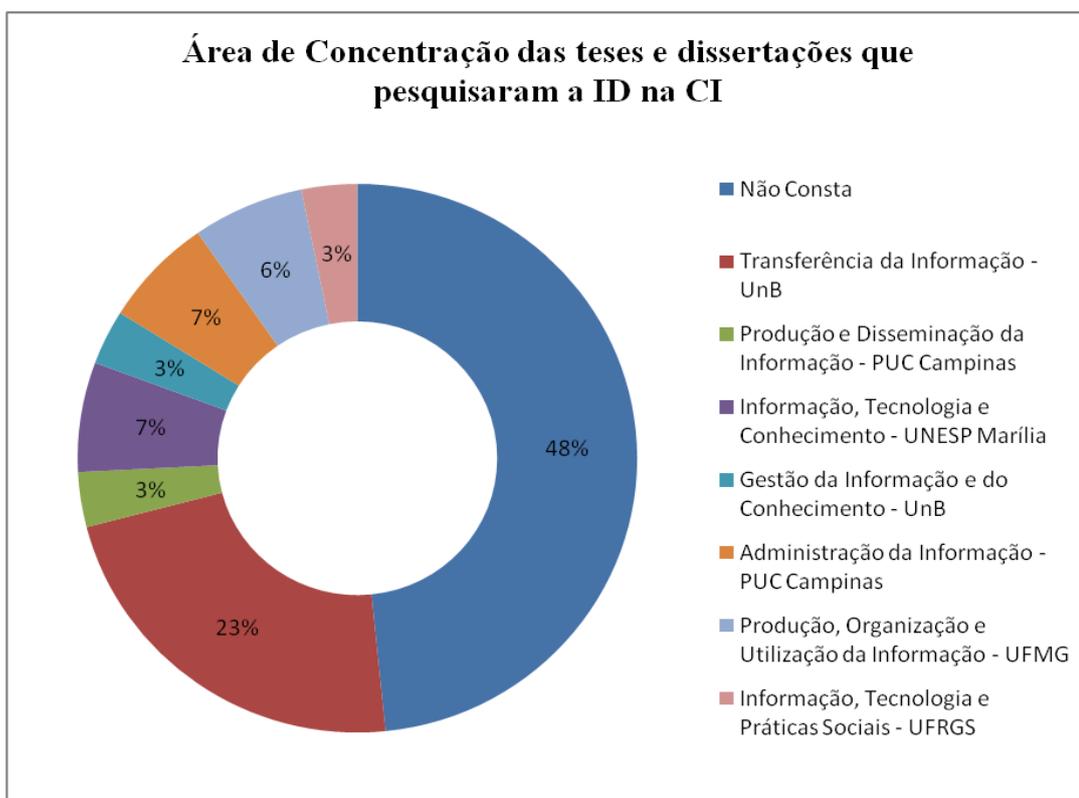
As Áreas de Concentração de um PPG refletem seu foco de atuação, bem como indicam o direcionamento temático das pesquisas realizadas pelo programa. Essas são ainda divididas em linhas de pesquisa que tratam aspectos específicos da área que necessitam de maiores aprofundamentos. Em torno desses estudos se agrupam interesses comuns de investigadores de diversas áreas do conhecimento e é a partir dessa conceituação que os projetos de pesquisa dos PPGs se encaixam na proposta acadêmica dos cursos.

Foram sete diferentes áreas de concentração identificadas nos PPGCI brasileiros e tentamos ilustrar em percentual como estão representados nos diferentes cursos:

- a) Transferência da Informação;
- b) Produção e Disseminação da Informação;
- c) Informação, Tecnologia e Conhecimento;
- d) Gestão da Informação e do Conhecimento;
- e) Administração da Informação;
- f) Produção, Organização e Utilização da Informação;
- g) Informação, Tecnologia e Práticas Sociais.

Foi grande, entretanto, o número de teses e dissertações que não expressou a Área de Concentração a qual pertencia em seu respectivo PPGCI, sendo quatro da UnB, três da PUC Campinas, três da UFMG, três da UFBA, uma da UFF e uma da UFRGS. O GRÁFICO 2 permite visualizar o percentual e as respectivas áreas.

GRÁFICO 2 – Área de Concentração das teses e dissertações que pesquisaram a ID na CI



Elaborado pela autora, 2010

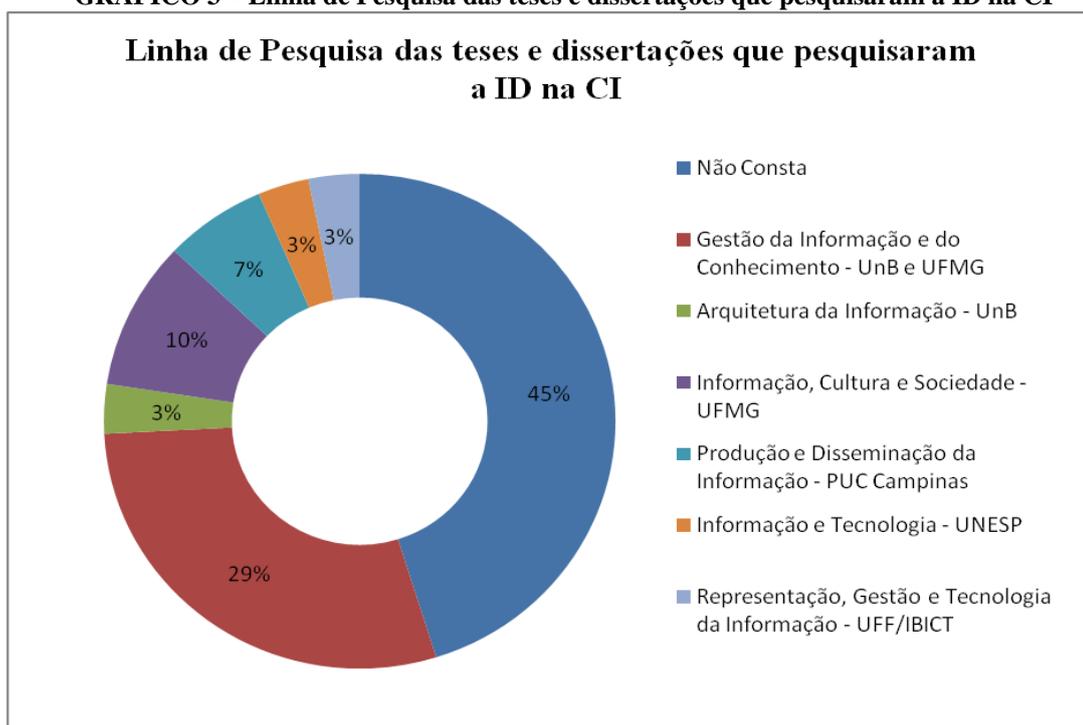
Sobre as linhas de pesquisa, Borges-Andrade (2003, p. 164), afirma que sua função é “determinar o rumo, ou o que será investigado num dado contexto[...]; limitar as fronteiras do campo do conhecimento em que deverá ser inserido o estudo; oferecer orientação teórica aos que farão a busca; estabelecer procedimentos considerados adequados nesse processo”.

Um fato interessante que deve ser ressaltado e discutido é que em um mesmo PPGCI a temática ID foi trabalhada em linhas de pesquisa distintas, embora não tenha sido possível verificar diferenças nítidas quanto ao enfoque atribuído à ID por tais estudos. Essa constatação sugere que as características inerentes a cada linha (como teóricos e metodologias mais apropriadas), são sobrepostas, descaracterizando-as individualmente. Foram identificadas seis linhas de pesquisa que abrigaram esses estudos, a saber:

- a) Gestão da Informação e do Conhecimento;
- b) Arquitetura da Informação;
- c) Informação, Cultura e Sociedade;
- d) Produção e Disseminação da Informação;
- e) Informação e Tecnologia;
- f) Representação, Gestão e Tecnologia da Informação.

Igualmente à análise das Áreas de Concentração, foi considerável o número de pesquisas que deixou de citar a qual Linha de Pesquisa seu estudo pertence, entre estas quatro da UnB, quatro da PUC Campinas, uma da UNESP, três da UFBA, duas da UFRGS. O GRÁFICO 3 apresenta o percentual de pesquisas e suas linhas. Pode-se inferir também que as linhas de pesquisas não são muito rígidas, permitindo flexibilidade que pode trazer densidade à linha ou fragmentá-la.

**GRÁFICO 3 – Linha de Pesquisa das teses e dissertações que pesquisaram a ID na CI**



Elaborado pela autora, 2010

#### **4.1.3 Problema de pesquisa e objetivos propostos**

As abordagens temáticas das pesquisas retratam propósitos comuns entre muitos estudos. Os problemas apresentados como fruto dessas investigações também se relacionam. Citaremos alguns a título de exemplificação:

- a) Quais mecanismos seriam adequados para a validação de um modelo de processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital?
- b) O modelo de TV Digital adotado no Brasil, com todos os recursos e possibilitados pela tecnologia digital, poderá ser um instrumento para a universalização da informação, democratização e construção do conhecimento?
- c) A alternativa em usar softwares livres, cuja interface é desenvolvida para quem já está integrado no mundo digital, resolverá o problema da inclusão digital? A

falta de um programa de capacitação ou do desenvolvimento de interfaces que promovam a interação humano-computador prejudica a inclusão digital?

- d) A população considerada da Terceira Idade pode ter condições de estar inserida na sociedade informatizada constituindo o universo de info atualização e não excluída visto que a cada dia as novas tecnologias estão invadindo os lares, criando cada vez mais necessidades de aprendizagem e domínio dessas ferramentas?
- e) Quais ações o governo federal está realizando para a universalização dos serviços na internet; o modelo de acesso à internet é coerente com a política de inclusão digital governamental; os custos para esse acesso são compatíveis com a política; o governo está coordenando de forma eficiente a parceria com o terceiro setor nesse sentido?
- f) Em que medida o caminho digital trilhado tem contribuído para a inclusão social dos sujeitos envolvidos em projetos de ID – especificamente a Rede de Tecnologia Social – RTS e a Escola Digital Integrada – EDI?
- g) O software livre se estabelece como caráter libertador no compartilhamento de informação e conhecimento, quebrando paradigmas de concentração da informação, se tornando ferramenta importante e atuante para a inclusão digital?

O acesso igualitário à informação como fator de transformação social perpassa o interesse de muitos pesquisadores, mesmo que o foco seja voltado para os canais de comunicação através das políticas públicas de ID ou o aporte tecnológico do software livre. Mas, essas são questões aptas a resolver os problemas da ID? E mais: são questionamentos válidos para investigações na CI? Essa mesma tendência se torna explícita quando se verifica o objetivo dessas mesmas pesquisas:

- a) Validar um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em ID, com os usuários, a partir da produção de conteúdos nos pontos de presença do Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) no período de 2005 a 2007.
- b) Pesquisar a implementação do Sistema Brasileiro de TV Digital (SBTVD), por meio de teorias da Ciência da Informação e da Comunicação com o objetivo de contribuir para reflexão sobre o modelo de TV Digital, e obter um entendimento teórico da inclusão social.
- c) Elaborar um levantamento de literatura a fim de compreender os conceitos de informação, ciência da informação, interface, interação humano-computador e inclusão digital, necessários para o desenvolvimento do trabalho.
- d) Realizar pesquisa qualitativa junto a entidades que promovem a inclusão digital, com a finalidade de obter informações para verificar se a interação do ser humano com a máquina e a falta de capacitação prejudicam os objetivos dos programas governamentais sobre a inclusão digital.

- e) Contribuir com um corpo de conhecimentos e reflexões de modo a orientar os idosos quanto ao uso das novas tecnologias, a partir dos dados analisados sobre a utilização da Internet pela Terceira Idade.
- f) Analisar a evolução da situação brasileira quanto à universalização dos serviços públicos para o exercício da cidadania no âmbito do governo federal, na internet – analisar ações dos comitês técnicos do e-gov relacionadas à universalização dos serviços e universalização do acesso à internet; avaliar o portal de serviços e informações do governo federal quanto ao seu conteúdo, funcionalidade e usabilidade.
- g) Averiguar se a ID está favorecendo a inclusão social e de que maneira a revolução tecnológica contribui para construção e o exercício da cidadania através da identificação de fatores dessa natureza nos projetos Rede de Tecnologia Social – RTS e a Escola Digital Integrada – EDI.
- h) Investigar o papel do software livre na inclusão digital, verificando por meio dos discursos existentes a condição de que ele estaria operando como mecanismo de caráter libertário, abrindo barreiras no compartilhamento de informação do conhecimento.

Como as pesquisas foram realizadas em linhas de pesquisa diferentes torna-se difícil detectar as questões e objetivos primordiais da temática ID.

#### ***4.1.4 Autores da CI que abordaram a ID e foram citados no referencial teórico***

O fato dos autores mais citados ao longo do referencial teórico das teses e dissertações pertencer a áreas correlatas à CI como a Administração e a Comunicação não implica, necessariamente, na existência da interdisciplinaridade entre essas disciplinas. A verdade é que, como já disse Barreto (2004, p.1),

[...] Um querer interdisciplinar não pode simplesmente transpor teorias e conceitos emprestados de um campo ou área para formar novo conhecimento em outra área. É preciso estabelecer um canal formal de comunicação e relações entre as duas áreas.

Isso não significa que a CI não esteja apta a discutir questões concernentes à ID, mas, diante dos problemas de pesquisa e objetivos apresentados pelas pesquisas analisadas, nota-se que a prática da construção de um conhecimento interdisciplinar ainda não faz parte dessas investigações. Esse equívoco acontece porque os pesquisadores deixam de construir conhecimentos para a área e apenas fazem uso da citação para justificar ou embasar suas idéias – principalmente quando este é oriundo de outras áreas do conhecimento.

Conseqüentemente, a não publicação dos resultados dessas pesquisas, como verificado anteriormente na seção 2.2 desse estudo, dificulta o entendimento da área sobre a ID, gerando imprecisão na escassa produção existente. Optou-se, desse modo, pela identificação apenas dos autores da CI que abordaram, em algum momento, aspectos da ID e foram citados no referencial teórico das teses e dissertações aqui analisadas. Tais estão descritos a seguir no QUADRO 11

**QUADRO 11**  
**Autores da CI que abordaram a ID e foram citados no referencial teórico<sup>58</sup>**

Autores da CI mais citados pelas pesquisas	
Antonio Miranda	Othon Jambeiro
Marta Aun	Helena Pereira da Silva
Sonia Elisa Caregnato	Emir Suaiden
Fernando Augusto Mansor de Mattos	Cecília Leite
Isa Freire	Ana Valéria Machado Mendonça
Maria Aparecida Moura	

Elaborado pela autora, 2010

O escasso número de autores que já trabalharam a ID na CI e foram citados pelos pesquisadores faz supor que: a produção da CI sobre a ID ainda é incipiente; o levantamento do referencial teórico para se construir o objeto de estudo, no caso a ID, é realizado em publicações de outras áreas do conhecimento que não a CI; não há preocupação quanto à multiplicidade de fontes a serem utilizadas; e a ausência de publicações com os resultados das pesquisas já realizadas contribui para a perpetuação desse quadro.

#### ***4.1.5 Metodologia utilizada nas teses e dissertações estudadas***

A definição de Cervo e Bervian (2002, p. 64) diz que “método é o procedimento sistemático que busca montar formas de compreensão adequadas dos fenômenos em uma dada realidade. A técnica, por sua vez, é a aplicação do plano metodológico, a forma de executá-lo.” Existe muita imprecisão quanto ao método de estudo utilizado pelas pesquisas. Alguns autores não chegam nem mesmo a citar as estratégias e os procedimentos adotados em suas análises e outros, quando o fazem, não diferenciam método de metodologia. Um exemplo é a menção de um pesquisador sobre os procedimentos que adotou em seu estudo:

<sup>58</sup>No caso de artigos em coautoria, optou-se por relacionar apenas os autores doutores cuja produção em CI é reconhecida pelos pares.

Método indutivo com levantamento quantitativo e análise qualitativa com estudo de caso, abordagem etnográfica e pesquisa-ação – instrumentos de observação participante, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas resultando na triangulação dos dados.

Não se pode afirmar a origem do desconhecimento dos pesquisadores quanto à importância da metodologia para um trabalho científico. Algumas suposições fazem crer que isso ocorre por deficiência no ensino da matéria, dificuldade na aprendizagem, desinteresse, despreparo do professor da disciplina ou grade curricular que não enfatiza a construção de um trabalho científico. O exemplo relatado acima é um alerta para que haja maior cobrança por parte dos PPGs e orientadores quanto ao ensino e emprego da disciplina. No estudo dessa pesquisa, foi possível observar que “[...] a escolha de um método errado pode conduzir a resultados parciais ou insatisfatórios”. (MIRANDA, 2003, p. 119), e, no decorrer da análise realizada essa situação fez-se presente em vários momentos. Essa constatação é preocupante porque a escolha e a adequação dos procedimentos metodológicos utilizados em uma pesquisa científica é que possibilitam sua validação enquanto novo conhecimento pelos pares. Quando ocorre uma aplicação equivocada, os resultados divulgados à comunidade científica podem ser questionados. Para Souza (2007, p. 58), são

Os critérios de validação, definidos como recursos de investigação, com o emprego de técnicas de formulação de procedimentos operacionais e construção de instrumentos apropriados para coleta de dados e acompanhamento de práticas experimentais [que] representariam a garantia de uma isenção do pesquisador. [...] os resultados apresentados seriam sempre o que é, de verdade, o interior do objeto.

O QUADRO 12 apresenta os métodos e procedimentos de coleta de dados utilizados pelos pesquisadores.

**QUADRO 12 – Estratégias metodológicas utilizadas pelos pesquisadores**

Continua...

<b>Métodos de pesquisa</b>	<b>Procedimentos de coleta de dados</b>
Pesquisação	Análise documental
Levantamentos	Amostragem não probabilística
Métodos qualitativos	Observação participante
Estudo de caso	Triangulação dos dados
Método hipotético-dedutivo	Questionário fechado e aberto

Conclusão

Métodos de pesquisa	Procedimentos de coleta de dados
Pesquisa aplicada	Entrevista semiestruturada
Revisão de literatura	
Método indutivo	
Abordagem etnográfica	
Análise teórica	

Elaborado pela autora, 2010

#### ***4.1.6 Autores citados durante a abordagem metodológica***

Conforme relatado por Braga (2007, p. 18), o planejamento de uma pesquisa passa primeiramente pela adequação do tema à metodologia a ser seguida. Segundo essa autora,

a escolha de uma metodologia adequada deve ser capaz, inclusive, de prever os problemas e antecipar as possíveis soluções ao longo do desenvolvimento da pesquisa. [... tem ainda] a função de atestar o caráter científico e conferir qualidade e validade ao estudo realizado e ao conhecimento resultante.

Nas pesquisas estudadas, nota-se certa inconsistência na apresentação do método adotado, o que pode ser resultado do escasso referencial de apoio metodológico utilizado pelos pesquisadores. Algumas pesquisas não chegam a citar nenhum autor, o que certamente compromete a validação dos dados e resultados apresentados pela investigação. Dos autores citados, têm-se: Norman Denzin e K. Lincoln; Alfonso Trujillo Ferrari; Maria Cecília Minayo; Antônio Carlos Gil; Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos e Pedro Demo.

A maior parte desses autores advém dos manuais de elaboração de trabalhos acadêmicos e científicos que exemplificam ‘como fazer’, principalmente no que se refere à coleta e análise sem, contudo, aprofundar qualquer outro aspecto metodológico. Ao contrário do que se pode cogitar, esse tipo de obra não abrange todas as possibilidades metodológicas e, mesmo assim, foram as mais utilizadas.

Não sendo explícito nem de fácil identificação o caminho percorrido pelos autores, como validar os resultados apresentados em seus estudos sobre a ID? Sabe-se que a seleção correta de um método de pesquisa é crucial para que tal adquira critérios de cientificidade. Evidenciando a constatação anterior, Braga (2007, p. 23), ao abordar os estudos de Bauer e

Gaskell (2004), reflete que a escolha da metodologia adequada é tarefa que exige conhecimento acerca das vantagens e desvantagens de cada corrente metodológica e que por causa do conhecimento e experiência restrita dos pesquisadores a esse respeito, os mesmos tendem a adotar as mais utilizadas em sua área de estudo.

Além desses aspectos discutidos até o momento, outras particularidades das pesquisas precisam ser relatadas e são dignas da maior atenção e reflexão possível. Os traços comuns são relacionados a seguir:

- a) referencial teórico limitado sem aprofundamento da revisão de literatura;
- b) algumas pesquisas possuem referencial essencialmente voltado para áreas que não a CI, como por exemplo a psicossocial e da saúde com praticamente inexistência de autores da ciência da informação;
- c) metodologia deixa dúvidas quanto a veracidade das informações – questionários aplicados a várias categorias – por exemplo. Poderia ter realizado a junção de outros instrumentos para melhor aprofundamento;
- d) não há menção de sugestões para trabalhos futuros;
- e) afirmação veemente sobre a transformação social a partir da ID sem, contudo, conceituar quais aspectos da exclusão social foram pré-identificados na amostra e quais parâmetros ou indicadores podem atestar essa constatação;
- f) creditam à CI a possibilidade de construção da cidadania – sem maiores explicações;
- g) resultados divergentes entre pesquisas defendidas em um mesmo PPGCI, numa mesma área de concentração, mesma linha de pesquisa e executadas no mesmo período temporal.

Esses apontamentos sugerem a inexistência de sincronia entre PPGCI nacionais, entre áreas do conhecimento e linhas de pesquisas de uma mesma instituição, entre os membros de uma mesma linha de pesquisa e entre os membros da comunidade científica da CI. Por outro lado, não se observa o interesse pelo intercâmbio de informações entre a maior parte dos pesquisadores, sejam eles mestrandos ou doutorandos e as consequências desse isolamento que ocorre durante o processo de pesquisa interfere em seu planejamento, execução e na posterior divulgação dos resultados, podendo ser desconstruída no momento de aceitação e avaliação pelos pares.

## **4.2 O que dizem os pesquisadores da ciência da informação sobre a inclusão digital: análise das entrevistas semiestruturadas**

Cabe ao pesquisador/entrevistador estabelecer limites no momento da análise dos dados, devendo ser dotado de habilidades que lhe proporcionem condições de distinguir e de selecionar respostas adequadas ao tema, pois estas, como explicitado, foram emitidas em momentos mais íntimos, repletos de sentimentos e, logicamente, de subjetividade de ambas as partes.

*Rosa; Arnoldi, 2008, p. 24*

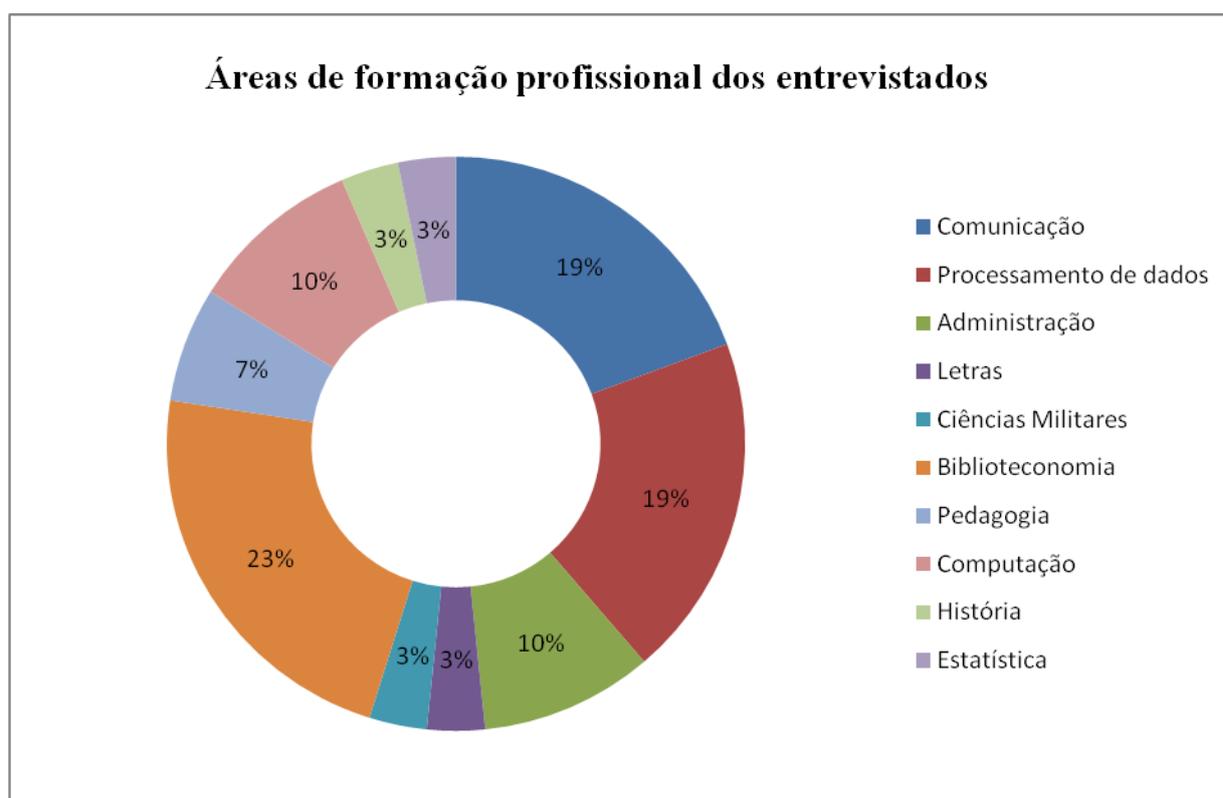
O contato inicial com os entrevistados deixou transparecer que a maioria se entusiasmou ao saber que a investigação que realizaram estava contribuindo para outro estudo, no caso esta pesquisa. A opinião dos pesquisadores quanto à interdisciplinaridade, as TICs, o acesso à informação, a motivação para cursar um PPGCI, as teorias e instrumentos para estudos da ID pela CI, as políticas de ID, os telecentros e as *lan houses* e os resultados a serem implementados através de ações, políticas e práticas para a efetivação da ID na sociedade foram alvo dos questionamentos.

Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas posteriormente para facilitar a análise. O APÊNDICE D – *Situação final das entrevistas com os autores das dissertações e teses analisadas pela pesquisa* apresenta a relação de pesquisadores entrevistados. A numeração sequencial utilizada nesse mesmo quadro é a que identifica cada pesquisador nas eventuais respostas transcritas como exemplo no decorrer da análise que se segue.

### **4.2.1 Formação profissional dos entrevistados**

O primeiro aspecto observado nos currículos Lattes, e posteriormente confirmado pelos pesquisadores, foi a diversidade da área de formação profissional dos mestrandos e doutorandos dos PPGCI brasileiros, explicitada no GRÁFICO 4 – *Áreas de formação profissional dos entrevistados*.

GRÁFICO 4 – Áreas de formação profissional dos entrevistados



Elaborado pela autora, 2010

Das dez áreas de formação profissional de origem, a mais comum entre os entrevistados é a Biblioteconomia com sete ocorrências, ou seja, 23% do grupo são bibliotecários. Em seguida têm-se a Comunicação e o Processamento de Dados, ambas com seis ocorrências, totalizando o percentual de 19% em cada. Também foram citadas as áreas da Administração e Computação (três formações cada, ou seja, 10% da amostra), Pedagogia com dois pesquisadores (7% do total), e as outras áreas História, Estatística, Ciências Militares e Letras com uma ocorrência correspondente a 3% dos entrevistados. Esse panorama mostra o interesse de profissionais de áreas correlatas em relação a CI na busca pelo entendimento do contexto que envolve a ID.

Ao confrontar essa realidade com o estudo proposto por Whitworth e Friedman (2009a, p. 15) percebe-se que há espaço para outras investigações relacionadas às TICs e consequentemente, a criação de trabalho conjunto entre áreas distintas. Tal estudo mostra o nascimento de disciplinas que surgiram a partir do cruzamento de outras disciplinas, moldando o que os autores chamam de “flor do conhecimento interdisciplinar no uso da tecnologia”. A interdisciplinaridade descrita no núcleo da FIGURA 12 – *Web Science*, Tecnologia de Comunicação de Sistemas Sócio-Técnicos, Tecnologias de Informação e



#### 4.2.2 *Motivação para pesquisar a ID*

O perfil do grupo entrevistado, conhecido após o levantamento de sua área de formação, suscitou os questionamentos seguintes sobre a motivação de cada pesquisador para investigar a ID, tais como *Qual foi a sua motivação inicial para esse tema de pesquisa, algo em particular? O que o levou a se interessar pelos aspectos da inclusão digital?* As respostas dos entrevistados foram agrupadas segundo os motivos semelhantes, ocasionando na criação das categorias apresentadas no QUADRO 13 – *Razões declaradas pelos entrevistados para a escolha da ID em seus mestrados/doutorados*:

**QUADRO 13**  
**Razões declaradas pelos entrevistados para a escolha da temática ID em seus mestrados/doutorados**

Motivação para o estudo da ID	Nº	%
Pesquisas ou atuação profissional anterior relacionada às TICs	12	48
Interesse pela tecnologia em ações sociais	2	8
Temática proposta pelo orientador do PPGCI	4	16
(Re)Definição do tema ao cursar disciplinas do mestrado/doutorado	7	28
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

Cada entrevistado possui motivos interessantes para a escolha da temática ID em seus estudos, como pode ser observado nas declarações reproduzidas abaixo:

- a) *Pesquisas ou atuação profissional anterior relacionada às TICs*: o interesse pré-existente pela tecnologia, já presente em atividades acadêmicas ou profissionais, culminou em seu aprofundamento através do ingresso na pós-graduação *stricto sensu* para doze pesquisadores, ou seja, 48% dos entrevistados. Esse número mostra que a vivência anterior é importante para a definição temática do que se pretende pesquisar, relacionando conceitos e saberes já incorporados ao cotidiano do profissional preocupado em resolver suas dúvidas, curiosidades ou necessidades que precisam ser aprimoradas. As declarações abaixo confirmam essa constatação:

- “Eu trabalho com inclusão digital desde 1995, nem existia ainda propriamente definido no país [...] À época, eu era professora de comunicação, eu tinha uma

curiosidade natural pelo aspecto tecnológico. [...] eu participei exatamente do primeiro curso de formação de jornalistas na área tecnológica e foi assim que nessa virada de ano eu me vi envolvida na inclusão da tecnologia com profissionais de comunicação num ambiente de redação, jornalístico, e depois na mesma inclusão com futuros profissionais de comunicação, que eram estudantes. [...] Então, assim, inclusão digital para mim, no projeto de tese, se transformou apenas em algo científico, porque ele já era um projeto de vida, se transformou em um objeto de pesquisa e hoje é um projeto de vida também, porque ele apenas se solidificou.” (*Entrevistado 1*)

- “Eu lidava direto com isso [tecnologia], era no meu setor que vinham se cadastrar e eu queria trabalhar justamente isso, porque você percebia muito a resistência dos docentes em relação ao computador, principalmente quando começaram a implantar a falta eletrônica [na universidade]. Era aquele medo: 'não, não quero mexer', 'não, vou passar isso para a secretária, a secretária que vai entrar...' Então eu queria trabalhar com isso.” (*Entrevistado 9*)
- “Durante a graduação teve um curso de capacitação para monitores de telecentros e estavam precisando de alunos para trabalharem nesse projeto [...] achei que seria interessante para o meu currículo trabalhar como bolsista voluntária. Então eu já tinha trabalhado com isso [ID] durante a graduação, era um assunto que me interessava, era uma questão que realmente me motivava para estudar. Então foram dois fatores: um que foi minhas professoras precisarem de bolsistas e o outro que eu tinha interesse mesmo, em função da minha história de vida.” (*Entrevistado 28*)

b) *Interesse pela tecnologia em ações sociais*: com o avanço das TICs surgiu a possibilidade de inserir essa tecnologia nos mais diversos meios em busca de aperfeiçoamento técnico e social de populações inteiras. A ID, no entender de dois pesquisadores (8% da amostra), é vista como um aporte para modificações e melhorias que afetam o meio social, como se percebe a seguir:

- “Eu comecei a minha vida profissional na área de cultura, então, era muito envolvida com dança, especialmente. E aí eu comecei a perceber as dificuldades entre o artista, que produzia algo extremamente bonito, sensível esteticamente perfeito, e a infraestrutura, que ainda não tinha para realizar aquilo. E eu comecei a ver que você precisava também desenvolver a questão da gestão, a questão da própria tecnologia que estava vindo [...] e daí eu enxerguei na biblioteca um espaço muito mais democrático que um teatro, por exemplo, para você começar a sensibilizar as pessoas, especialmente através da leitura, para essas questões culturais. Nesse processo, eu fui automaticamente me interessando pelas novas tecnologias, que estavam surgindo, e pela questão da informação e vendo as tecnologias como um meio, e aí comecei a caminhar no sentido da informação.”. (*Entrevistado 5*)

c) *Temática proposta pelo orientador em momento anterior ao ingresso no PPGCI*: a influência do orientador na delimitação da temática apresentada ao PPGCI foi uma realidade para quatro dos pesquisadores, ou seja, 16% do público entrevistado. O interesse pelos aspectos da ID já era uma realidade na trajetória profissional ou acadêmica do orientador que participou ao orientando tanto as conquistas já alcançadas quanto os desafios pendentes, incutindo-lhe o

desejo de contribuir para a ampliação das discussões sobre a ID na CI, conforme declaram os pesquisadores:

- “Eles precisavam de alguém para iniciar um trabalho mais voltado para a criação de indicadores na ID. Como eu sou formada em estatística, fizeram o convite e eu aceitei.” (*Entrevistado 30*)
- “Quando me interessei em fazer o mestrado, tive contato com o Prof. Emir [Suaiden] que me indicou o projeto de doutorado da Cecília [Leite]. Daí comecei a trabalhar com eles. [...] Quando busquei informações no CID [UnB], a linha de gestão da informação foi a que mais me chamou atenção. Inicialmente a ideia era focar informática na educação. Mas com o contato com a Cecília acabei me encantando pela inclusão digital.” (*Entrevistado 31*)

d) *(Re)Definição do tema ao cursar disciplinas no decorrer do mestrado/doutorado:* para 28% dos entrevistados, totalizando sete pesquisadores, foi apenas após cursar alguma disciplina no PPGCI – seja como aluno especial<sup>60</sup> ou efetivo – que deu-se a definição do tema de pesquisa pela ID. Isso ocorreu, principalmente, durante o curso de disciplinas que apresentaram algum aspecto relacionado às TICs ou a políticas de informação. Também foi citada a influência do orientador ou de grupos de pesquisa que trabalhavam com a ID, além de modificações sugeridas por resultados favoráveis da pesquisa em ID em outro contexto que não o proposto inicialmente pelo entrevistado. Merece menção a afirmação de três entrevistados quanto ao foco principal de suas pesquisas cujo tema da ID era preocupação secundária (três dissertações que abordaram o uso das TICs por deficientes visuais e surdos), em detrimento à acessibilidade desse público junto às TICs, como mostram os seguintes depoimentos:

- “Na primeira disciplina que eu fiz [no mestrado], nós começamos a discutir muito as questões que o Livro Verde abordava. Então uma questão importante lá no Livro Verde é o acesso, essa questão da ID. E eu achei muito interessante, e a partir daí o tema me interessou muito e me interessou muito também pela forma interdisciplinar que a CI trata todos os temas, não só a ID mas todos os temas. E eu vi que poderia ser interessante estudar isso por causa da interdisciplinaridade e porque era uma coisa nova para mim, uma preocupação com relação a isso. Meu interesse foi a partir daí, dessa disciplina que eu fiz lá na CI que o foco era o estudo do Livro Verde.” (*Entrevistado 11*)
- “Na realidade meu desejo era trabalhar com acessibilidade em ambientes digitais específicos para surdos, sendo a questão da inclusão digital, em especial, vindo *a posteriori*. Me interessei pela acessibilidade de usuários surdos em ambientes digitais ao conviver e observar como realizavam suas buscas em sites da internet e em como tais espaços poderiam lhes ser ainda mais significativos.” (*Entrevistado 13*)

---

<sup>60</sup>Alunos que cursaram disciplinas isoladas no momento anterior ao ingresso no PPGCI. Essa condição de aluno especial foi prática comum para, no mínimo, nove dos entrevistados.

- "Quando eu ingressei no mestrado, na verdade eu ingressei com um outro projeto, mas a ideia geral era trabalhar com algo que plantasse o acesso e o uso da informação mais eficaz para mudar alguma coisa na vida das pessoas [...] e eu percebia essa incapacidade das pessoas em perceberem, muitas vezes, que o problema que elas tinham era um problema de falta de informação. Então, eu vinha com esse aspecto na minha cabeça, mas sem saber exatamente como eu poderia trabalhar. E daí, quando eu cheguei aqui [na UFBA], eu encontrei o GEPINDI (Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital) que era um grupo que já estava preocupado com inclusão digital, mas que ainda estava começando a trabalhar, então eu não sabia, não tinha ainda uma base conceitual muito sólida e eu queria trabalhar nisso. E eu percebi que poderia ser um viés para as minhas intenções pessoais de trabalho." (*Entrevistado 14*)
- "Na verdade, foi uma das disciplinas, "Fundamentos Sociais da Informação", não é isso? Nessa disciplina, a gente começou a ver alguns programas, algumas sugestões de trabalho para trabalhar, pesquisar, relacionado o uso da informação com uma coisa mais social. E na pesquisa eu encontrei vários programas que trabalhavam essa questão da ID. E como isso já era uma ligação que eu tenho com a parte da tecnologia, achei que seria interessante tentar entender o que estava acontecendo. E aí começaram a surgir alguns programas que me chamavam a atenção e aí resolvi estudar, tentar conhecer mais e saber o que estava acontecendo nesse processo de inclusão, o que era essa ID que todo mundo falava." (*Entrevistado 22*)
- "Apresentei pré-projeto [de mestrado] na área de inclusão digital voltada para a saúde. Ao chegar a Brasília, eu consegui me inscrever também no curso de pós [especialização] em inteligência competitiva. Toquei os dois ao mesmo tempo [...] Eram temas diferentes. O mestrado voltado para inclusão digital na área da saúde e na especialização inclusão digital para Pequenas e Médias Empresas. Ao defender a monografia, os professores da banca e os que assistiam à apresentação consideraram o tema interessante e sugeriram que eu desse continuidade a esse trabalho no mestrado [inclusão digital para Pequenas e Médias Empresas]." (*Entrevistado 29*)

A motivação para a escolha da ID pelo entrevistado que anteriormente lidava com as TICs é natural, afinal, trata-se da ampliação de seu conhecimento sobre o tema, aperfeiçoando sua trajetória acadêmica ou profissional. Destaca-se no grupo, entretanto, o interesse do pesquisador em conhecer previamente o PPGCI e a área da CI através de seu ingresso como aluno especial, também conhecido como aluno de disciplina isolada<sup>61</sup>. Outro aspecto é o desejo de alunos de cursos de especialização em CI optarem pela continuidade dos estudos sobre o tema iniciado nessa pós-graduação. Esses casos explicitam que o aluno de uma isolada ou de uma especialização pode tornar-se um pesquisador e mostra a importância dessas iniciativas por permitirem que, ao ingressar em um mestrado/doutorado o aluno tenha consciência e maturidade acadêmica sobre a área e, muitas vezes, a definição precisa do tema

---

<sup>61</sup>Disciplinas integrantes dos currículos de graduação e pós-graduação cursadas para complementação ou atualização de conhecimentos. O aluno em questão não pode pertencer ao corpo discente da instituição.

a ser trabalhado em sua pesquisa – o que só aconteceu para 28% dos entrevistados no decorrer do curso. Considerando-se, por exemplo, o prazo para a defesa de uma dissertação que é de 24 meses, há perda no tempo empreendido por esse aluno até seu entendimento sobre a área, bem como a clara definição da temática a ser pesquisada. O atraso pode gerar prorrogações no prazo de defesa e esse pormenor compromete o PPGCI, já que o cumprimento desses prazos é um critério de avaliação da CAPES para sua pontuação em termos de qualidade.

#### 4.2.3 Razões para cursar o mestrado/doutorado em CI

A decisão dos pesquisadores em realizar suas pesquisas de mestrado e doutorado na CI também foi alvo de questionamento, afinal, foi perguntado: qual interesse poderia haver entre áreas tão distintas como a Estatística e as Ciências Militares para os estudos da ID na CI? Por isso, propôs-se ao grupo as seguintes questões: *O que o motivou a estudar a ID no mestrado/doutorado em Ciência da Informação? Por que achou que essa era a área mais adequada?* O QUADRO 14 – *Razões para cursar o mestrado/doutorado em CI*, ilustra a opção dos entrevistados por essa área do conhecimento:

QUADRO 14  
Razões para cursar o mestrado/doutorado em CI

A escolha da CI como Área do Conhecimento	Nº	%
Por ser interdisciplinar a área de origem	7	28
Desejo de pesquisar o aporte da tecnologia em ações menos técnicas que a área de exatas e mais social como na CI	8	32
Convicção da CI como área apropriada para investigar aspectos da ID	7	28
Familiaridade com pesquisadores da CI	2	8
Mero acaso	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

Os motivos que levaram os entrevistados a se interessar pela CI foram surpreendentes quando relacionados a graduados da área de exatas e visto como uma escolha elementar, se observados sob a ótica dos pesquisadores formados em Biblioteconomia. Abaixo, têm-se a explicação das categorias assentidas pela análise:

a) *Por ser interdisciplinar à área de origem:* para sete dos pesquisadores entrevistados, 28% do total, a CI foi o caminho natural de estudo e pesquisa pela familiaridade com a área de sua graduação, como a Biblioteconomia e a Comunicação, por exemplo. Outros pesquisadores creditam à interdisciplinaridade da CI o possível preenchimento de lacunas teóricas e a efetivação da transdisciplinaridade quando trabalhada junto a suas áreas de origem, conforme os relatos abaixo:

- “Para mim é complementar: a comunicação não pode viver sem a informação. Por ser comunicóloga de formação, bacharel em comunicação social, com duas habilitações na área, eu fiz a especialização em gestão na comunicação, eu fiz o mestrado na comunicação em si no âmbito da cultura, comunicação e cultura, e lá mesmo eu já entendi, eu preciso da informação: eu já tenho um, falta o outro. E até tem brigas homéricas, tem brigas históricas, entre a Ciência da Comunicação e a Ciência da Informação. São divididas e são irmãs ao mesmo tempo, são as gêmeas que foram separadas no nascimento e ficou essa imagem. Mas é uma brincadeira que faço. Na verdade, as ciências da Informação e da Comunicação, eu não consigo vê-las separadas. São ciências distintas, mas elas se complementam, desde que haja humildade científica também para que você possa fazer isso delas.” (*Entrevistado 1*)
- “Na realidade penso que os diversos contextos nos quais estamos inseridos respiram conhecimentos e teorias da educação. Como ensinar? Como aprender? Por que não chegam à informação? Por que não a compreendem? Enfim... Vi na CI a possibilidade de trabalhar de forma inter/transdisciplinar exatamente no que acreditava e acredito ter realizado um trabalho interessante para ambas as áreas: Ciência da Informação e Educação, em especial para a questão do ensino a distancia.” (*Entrevistado 13*)
- “A minha base, eu venho da Biblioteconomia e eu quis continuar o estudo lá. [...] Eu quis continuar um caminho, essa que foi a motivação maior de continuar na Ciência da Informação.” (*Entrevistado 27*)

b) *Desejo de pesquisar o aporte da tecnologia em ações menos técnicas que a área de exatas e mais social como na CI:* boa parte dos pesquisadores que possuem formação acadêmica em nível de graduação na área das Ciências Exatas, oito pesquisadores, ou seja, 32% destes, relataram total ou parcial desconhecimento sobre a CI. A justificativa para a escolha do curso, então, é baseada na falta de opção de cursos de mestrado e doutorado da própria área de origem (Ciência da Computação, Estatística, Processamento de Dados), que contemplassem aspectos menos técnicos e mais sociais. Pela abrangência da CI enquanto área do conhecimento, que necessita manter estreito diálogo com inúmeras disciplinas, conforme apresentado anteriormente, esses pesquisadores se sentiram confortáveis para tecer aí suas investigações:

- “Eu nem sabia o que era Ciência da Informação [...] eu sou da área de informática, mas eu não sou técnica. Trabalhei como gerente de projetos quase que o tempo todo desde a minha formação. Então, eu procurei na área de Ciência da Computação e eu achei tudo muito técnico, muito mesmo o mestrado de lá. E aí me falaram da Ciência da Informação. Eu fui ao

Departamento [de CI], achei interessantes os temas, condizia mais com o que eu trabalhava.” (*Entrevistado 3*)

- “Na época que eu entrei lá [no mestrado], ainda como aluno especial, eu não tinha a menor ideia do que era a CI, esses temas aí de inclusão digital, temas mais voltados para o social, eu não conhecia. Na graduação na área de Informática isso é relegado a segundo plano. Então eu fui conhecer lá.” (*Entrevistado 11*)
- “Como eu já estava ocupando no banco uma diretoria de informática, eu já estava um pouco mais afastada, quer dizer... não é que eu não estivesse afastada, mas eu não estava assim tão ligada na parte técnica, estava muito mais na parte gerencial, na parte de projetos e tal. Então eu não estava assim querendo nada *bit byte* mais não. Uma coisa menos técnica... Então o que me levou à Ciência da Informação foi esse conhecimento com pessoas [que já haviam cursado a CI], conversas, achei interessante o que eles me relatavam.” (*Entrevistado 20*)
- “Eu comecei a pesquisar dentro da UFMG áreas relacionadas à tecnologia. Uma coisa eu sabia: eu não queria a área da computação, porque eu já estava há muitos anos nessa área, eu não queria entrar por aí de novo. Minha formação foi de eletrônica, de técnico, depois eu fui para processamento de dados [...] aí eu sabia que computação eu não queria. A eletrônica, eu não queria mais, porque já são mais de vinte anos de profissão nessa área, então... Eu queria uma coisa mais social. Eu cogitei uma psicologia, uma sociologia, e aí depois eu encontrei alguma coisa na Ciência da Informação. Eu vi as linhas de pesquisa Sociedade e Informação, Gestão da Informação, isso começou a me chamar a atenção.” (*Entrevistado 22*)
- “Sempre me identifiquei muito mais com os aspectos sociais das TICs do que da tecnologia propriamente.” (*Entrevistado 31*)

c) *Convicção da CI como área apropriada para investigar aspectos da ID: o conhecimento sobre a área em momento anterior ao ingresso no mestrado foi crucial para sua escolha tendo em vista a convicção preexistente de se estudar o objeto de análise da CI, a informação, mesclando-se o contexto social e tecnológico, sendo esta a menção de sete pesquisadores, 28% destes:*

- “Na verdade eu comecei a ter contato com essa questão da inclusão digital na faculdade. Em 2001 abriu o primeiro telecentro comunitário de São Paulo, abriu o primeiro aqui em Porto Alegre também, era um projeto da prefeitura e chamaram os professores do curso de Biblioteconomia para darem um treinamento para os monitores. Resolvi trabalhar nesse projeto. [...] E aí foi apaixonante para mim. A Biblioteconomia, para mim, sempre pareceu uma coisa muito técnica, e quando eu comecei a ter contato com essa questão humanizou essa coisa de trabalhar com uma questão social, uma coisa que sempre me interessou e aí eu encontrei ali um nicho na Ciência da Informação para trabalhar.” (*Entrevistado 25*)
- “Devido a presença crescente das novas tecnologias digitais voltadas para o ensino e aprendizagem e a área da Ciência da Informação tem toda essa abrangência.” (*Entrevistado 8*)

- d) *Familiaridade com pesquisadores da CI*: a influência exercida por conhecidos que possuíam certa vivência na CI foi determinante para a escolha da área no mestrado de dois pesquisadores, 8% ao todo. Esse convívio esclareceu os ditames da área e os incentivou a incorporá-la às atividades acadêmicas ou profissionais dos entrevistados, dado sua amplitude interdisciplinar.
- e) *Mero acaso*: a escolha ao acaso pela Ciência da Informação foi inusitada para apenas um dos entrevistados pela pesquisa, 4% da amostra.

A considerável diversificação para a escolha da CI como a área apropriada para tratar as questões da ID demonstra que, à exceção do *mero acaso*, houve conhecimento prévio do entrevistado sobre a área para que o mesmo a aferisse como a ideal para seus estudos. Os pesquisadores convictos dessa premissa foram, em número, os mesmos que a escolherem pelo caráter interdisciplinar. Outro destaque é a influência de pesquisadores que podem repassar o interesse pela área a outros estudiosos, motivando-os a conhecer a CI a ponto de iniciarem nela suas investigações. No caso dos pesquisadores graduados em Computação e Processamento de dados, o desejo de trabalhar com a tecnologia era eminente, embora não em totalidade. Por isso, foram atraídos para a CI graças a sua função social justamente por ela humanizar os aspectos tecnológicos a que esses pesquisadores estavam acostumados. Por essas razões diferenciadas, percebe-se que a CI é um campo que ainda pode influenciar e ser influenciado por muitas outras disciplinas como as identificadas anteriormente na FIGURA 12 – *Conhecimento interdisciplinar no uso da tecnologia* (página 135), construindo para si e para as demais sólidos conhecimentos acerca da intervenção tecnológica na sociedade.

#### **4.2.4 Critério utilizado para a escolha da instituição de ensino onde cursou o mestrado/doutorado**

Muitas vezes, a escolha da instituição de ensino e, conseqüentemente, de determinado PPGCI pode ditar os rumos da pesquisa ou influenciar o tema a ser estudado justamente pelas áreas de concentração e linhas de pesquisa desses programas, o que justifica os questionamentos feitos ao entrevistado: *qual o critério para a escolha da instituição/PPGCI onde cursou o mestrado/doutorado?* No QUADRO 15 – *Critérios para a escolha da instituição de ensino e/ou do PPGCI*, pode-se verificar o real motivo que os levou a um dos sete PPGCI reconhecidos pela ANCIB e identificados em nosso estudo:

**QUADRO 15**  
**Cr terios para a escolha da institui o de ensino e/ou do PPGCI**

A escolha da institui�o/PPGCI	N�	%
Orientador espec�fico para o desenvolvimento do tema	3	12
Identifica�o com a institui�o	9	36
Conceituac�o na CAPES	3	12
�rea de concentra�o/linha de pesquisa	4	16
Conveni�ncia/praticidade/mero acaso	6	24
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

As raz es para a escolha do PPGCI cursado revelou que a institui o pode sim influenciar na trajet ria da pesquisa, como mostra o relato dos entrevistados:

- a) *Orientador espec fico para o desenvolvimento do tema*: para tr s dos pesquisadores entrevistados, 12% do total, os orientadores foram cruciais para a cria o do projeto e, conseq entemente, para a condu o da pesquisa. Pode-se ressaltar que especificamente em uma destas houve participa o ativa do orientador, inclusive com o mesmo indo a campo com seu orientando. Neste caso, conforme relato do entrevistado, a pesquisa foi mais aprofundada e o apoio recebido forneceu ao orientando seguran a e tranquilidade para que o mesmo pudesse obter resultados al m dos previstos inicialmente na pesquisa:
- “Discutir a import ncia dos conte dos nos processos de comunica o para a Ci ncia da Informa o, visando a tecnologia, n o tinha um sujeito mais indicado, melhor capacitado que o Miranda. Ele tem um papel de gestor de um grupo de pesquisa dentro da constitui o do Livro Verde da Sociedade da Informa o, n o s  nacional, um grupo multidisciplinar de pesquisadores brasileiros, convidados internacionais a convite dele e de outros parceiros, fora que ele tem uma vis o progressista, em termos do que a tecnologia importa no processo inclusivo do cidad o e para a academia.” (*Entrevistado 1*)
  - “A escolha se deu principalmente pelo fato de ter conseguido a orienta o do prof. Emir Suaiden.” (*Entrevistado 24*)
- b) *Identifica o com a institui o*: a maior parte dos pesquisadores, nove no total, ou seja, 36%, escolheu a institui o em que cursou o PPGCI por identificar-se com ela, geralmente por j  ter concluido outros cursos anteriormente, seja na gradua o, extens o ou especializa o:
- “Sou formado pela PUC Campinas na gradua o e sei a seriedade de seus programas.” (*Entrevistado 8*)

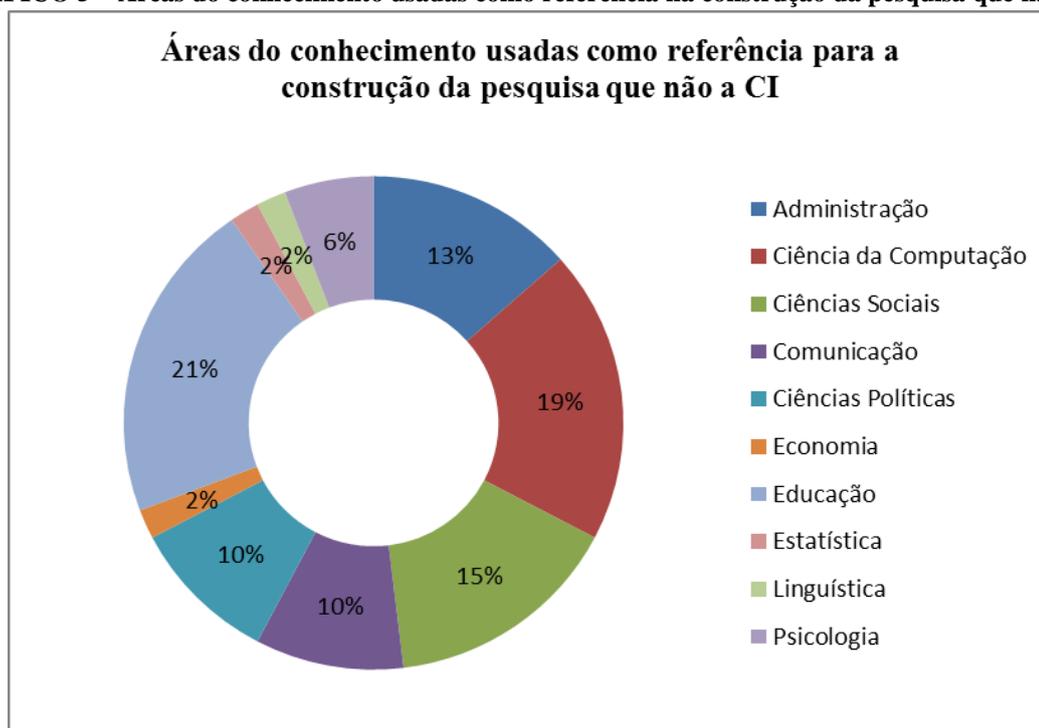
- “Não, eu quis lá [UFMG]. Não cheguei nem a olhar em outros locais.” (*Entrevistado 27*)
- c) *Conceituação na CAPES*: a avaliação da instituição perante o órgão de fiscalização que atribui notas para qualificar as IES no país foi um critério importante para que a mesma fosse escolhida por três pesquisadores, 12% ao todo. Esse aspecto demonstra que esse índice serve de análise não apenas para os gestores, mas também para os candidatos em busca de uma qualificação de qualidade:
- “O curso de Ciência da Informação da UnB, assim como o de vocês aí da UFMG estão entre os mais bem conceituados da área.” (*Entrevistado 11*)
  - “Eu pensei ‘é uma universidade boa, o curso tinha o nível máximo da CAPES’.” (*Entrevistado 6*)
- d) *Área de concentração/linha de pesquisa*: para quatro entrevistados, total de 16%, foi importante procurar informações prévias sobre as áreas de concentração e/ou linhas de pesquisa do curso pretendido, como mostra o depoimento abaixo, principalmente porque essa análise preliminar proporciona segurança ao pesquisador sobre a área escolhida para o desenvolvimento de sua pesquisa:
- “Foi fundamental o conhecimento da linha de pesquisa. Vi na linha de pesquisa Informação, tecnologia e conhecimento um espaço para realizar um trabalho de pesquisa dentro de minhas aspirações e do contexto institucional.” (*Entrevistado 13*)
- e) *Conveniência/praticidade/mero acaso*: situações práticas foram decisivas para a escolha da instituição ou PPGCI para seis dos pesquisadores entrevistados, total de 24%. Aspectos como gratuidade para cursar o mestrado/doutorado, aprovação no exame de seleção ou proximidade com o local de trabalho/residência/família foram critérios mencionados:
- “Saímos a fazer seleções em todos os mestrados em CI que existiam naquele momento que eram aqui na UFBA, era UFMG e UnB. Pelas datas das provas de seleção, aqui [UFBA] era primeiro, depois seria UFMG e, por último, UnB. [...] Perdi o voo e não consegui chegar a tempo para a prova na UFMG. Fomos para Brasília para fazer o outro, mas, quando cheguei a Brasília já tinha o resultado da UFBA e eu vi no resultado que eu tinha passado. E eu desisti de fazer as outras provas. Acabei ficando aqui mesmo.” (*Entrevistado 14*)
  - “Cheguei a olhar acho um sim, da UnB. Mas a distancia me impossibilitou e o mais próximo que eu tinha era Campinas. Essa foi uma questão geográfica, por isso eu fiz aqui.” (*Entrevistado 26*)

Observando-se todas as categorias de respostas, nota-se que houve interesse de dez pesquisadores em conhecer a instituição ou PPGCI que iriam cursar: ter um orientador específico explicita que o entrevistado conhecia a área e também o trabalho e publicações já desenvolvidas por este, o que facilitaria os debates e também o processo de orientação; a conceituação na CAPES demonstra que o mesmo se preocupou com a qualidade do ensino que seria ofertado; investigar a área de concentração ou linha de pesquisa mostra claramente que o entrevistado estava convicto de seu tema e foi ao encontro do ambiente propício ao desenvolvimento de sua proposta de trabalho. Os outros quinze pesquisadores podem ser divididos em dois grupos: cinco que mesclaram sua identificação com a instituição, conveniência, praticidade e o acaso à proposta do PPGCI – que também ia de encontro aos seus interesses de pesquisa – e outros dez entrevistados, que não tiveram nenhum critério técnico ou científico para essa escolha. Esse pormenor indica que não houve interação prévia desse segundo grupo com os núcleos de pesquisa dos PPGCI pretendidos, nem com as publicações desses programas ou com o foco de estudo da instituição em questão. Ou seja, não houve nenhuma preparação específica desses pesquisadores para desenvolverem seu tema de pesquisa em acordo aos interesses e possibilidades oferecidas pela instituição.

#### ***4.2.5 A experiência da pesquisa em Ciência da Informação enquanto Área do Conhecimento***

Este tópico instigou o entrevistado a relatar sua experiência de pesquisa na CI, investigando se nesta área há consolidação teórica suficiente para trabalhar o tema da ID. Do mesmo modo, foi solicitado que o mesmo julgasse sua pesquisa em termos de interdisciplinaridade, questionando-o da seguinte maneira:  *você encontrou na CI os embasamentos teórico/metodológicos necessários para responder ao seu problema inicial e conduzir a sua pesquisa ou teve ajuda de outras áreas? Quais áreas? Você identifica a interdisciplinaridade em seu trabalho?* O GRÁFICO 5 – *Áreas do conhecimento usadas como referência para a construção da pesquisa* e o QUADRO 16 – *A construção do trabalho interdisciplinar* apresentam as respostas desses pesquisadores:

GRÁFICO 5 – Áreas do conhecimento usadas como referência na construção da pesquisa que não a CI



Elaborado nela autora. 2010

As áreas de conhecimento que mais contribuíram teórica e metodologicamente para as discussões sobre a ID nas pesquisas são as apontadas anteriormente como as que já possuem estreito diálogo com a CI em outras análises temáticas: a Educação, as Ciências Sociais, e a Ciência da Computação. Necessariamente as duas primeiras evidenciam que os aspectos da inclusão social por meio da ID precisam ser analisados sob o olhar mais humano que o técnico – como visto pela computação. Ao declarar as áreas mais utilizadas, tornou-se nítido que a formação de origem dos entrevistados exerce forte influência no desenvolvimento da pesquisa realizada, dificultando sua identificação com a CI em alguns casos. Essa investigação foi caracterizada como interdisciplinar pela quase totalidade de pesquisadores, vinte e três ao todo, ou seja, 92%, como mostra o QUADRO 16 – *A construção do trabalho interdisciplinar*:

QUADRO 16  
A construção do trabalho interdisciplinar

Investigação interdisciplinar	Nº	%
Considera a pesquisa apenas da CI, sem traços de interdisciplinaridade	2	8
Considera a pesquisa interdisciplinar, com base na CI	23	92
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

A justificativa dos entrevistados para essa constatação da interdisciplinaridade em suas pesquisas está disposta nas alíneas a seguir:

- a) *Considera a pesquisa apenas da CI, sem traços de interdisciplinaridade:* somente dois pesquisadores, 8%, foram convictos em creditar apenas à CI o aporte teórico metodológico que utilizaram em seus estudos. Contudo, eles próprios responderam anteriormente que fizeram uso de outras áreas do conhecimento em suas investigações – e isso nos leva a acreditar que os mesmos podem ter se equivocado no momento de responder a esta questão:
- “Eu tentei não focar na parte técnica do assunto. Eu até gostaria de ter focado o que seria a parte da acessibilidade digital, mas eu não coloquei nada nesse tipo técnico, nessa área não. Foi mais a busca da informação. Ele é só da Ciência da Informação.” (*Entrevistado 3*)
- b) *Considera a pesquisa interdisciplinar, com base na CI:* praticamente todos os pesquisadores, vinte e três no total, 92% do grupo, reconhecem a interdisciplinaridade da área e afirmam que além da CI e de sua área de origem foi necessário estabelecer maior aprofundamento com as áreas correlatas para a construção de sua investigação, como mostram os depoimentos abaixo:
- “Eu não teria como abordar todas as questões que eu abordei dentro de uma área do conhecimento só. [...] Aquilo que talvez ainda não esteja tão definido em termos de referencial teórico [na CI] a gente tem a oportunidade de buscar isso nas áreas correlatas, nas áreas afins. Se você souber entender o problema e conhecer os grandes autores aí da Ciência da Informação, que não são muitos, mas são pessoas que têm um trabalho muito interessante, se você souber fazer esse link, você tem a oportunidade de trabalhar qualquer tema dentro da Ciência da Informação. Sem essa interdisciplinaridade eu não conseguiria ver o problema da forma que eu vi.” (*Entrevistado 11*)
  - “Contei com ajuda de outras áreas para realizar meu embasamento teórico e metodológico [...]. Penso que tenha realizado um trabalho mais transdisciplinar do que interdisciplinar devido a necessidade de um aprofundamento maior entre termos, conceitos e ideias.” (*Entrevistado 13*)
  - “Eu acho que a gente teve essa preocupação de não sair muito da Ciência da Informação. [...] Mas eu acho que é interdisciplinar. Eu não construiria ele só com o conhecimento da área de Ciência da Informação. Eu precisei buscar coisas fora, com certeza.” (*Entrevistado 14*)
  - “A CI foi a grande ancora para conduzir a pesquisa, mas a comunicação, a sociologia e a tecnologia estiveram bastante presentes em todo o processo. A interdisciplinaridade é facilmente identificada no trabalho, ate porque a minha base acadêmica é a comunicação.” (*Entrevistado 24*)

Essa constatação sobre a interdisciplinaridade já é sabida pela comunidade científica da área, ela mesma composta por pesquisadores de origens diversas. O que fica explícito em relação às pesquisas é que a ID necessita ser abordada com a contribuição de áreas distintas graças ao próprio caráter de inclusão que o tema propõe e que vai da esfera técnica à humana. Desse modo, a ID necessariamente precisa ser investigada por diversas áreas do conhecimento que, em conjunto, poderão chegar a um consenso quanto as discussões existentes e propor soluções para os problemas que se apresentam.

#### 4.2.6 A contribuição da Ciência da Informação para a inclusão digital

A temática da ID é utilizada por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento, conforme apontado anteriormente por esta pesquisa. Mas, em que a CI se diferencia das demais para ser adotada nesses estudos sobre a inclusão? Para se chegar a uma conformidade a respeito, questionamos: *com base em sua experiência como pesquisador da CI, qual é a real contribuição dessa área do conhecimento para a ID? Na sua visão, a CI pode apropriar-se dessa temática em busca da solução para os problemas relacionados à inclusão digital x inclusão social?* Abaixo, o QUADRO 17 – *A contribuição da Ciência da Informação para a inclusão digital* mostra o resultado do debate junto ao entrevistado:

**QUADRO 17**  
**A contribuição da Ciência da Informação para a inclusão digital**

<b>A ciência da informação e a inclusão digital</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Possui aspectos teórico-metodológicos suficientes para investigar a ID	17	68
Apesar de ser uma área propícia para as discussões sobre a ID, ainda precisa se desenvolver para conseguir respostas mais concretas a respeito	8	32
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

Os depoimentos a seguir são claros quanto ao posicionamento do entrevistado em relação a contribuição da CI para a ID:

- a) *Possui aspectos teórico-metodológicos suficientes para investigar a ID:* dentre os vinte e cinco entrevistados, dezessete, ou seja, 68% ao todo, são convictos de que a CI é a área de conhecimento mais apropriada para debater e

solucionar questões relacionadas a ID. As declarações reproduzidas extensamente abaixo afirmam que é graças à sua interdisciplinaridade, aliada a seus próprios fundamentos, que a CI pode ser eleita como a área apta a dialogar sobre a ID mais adequadamente que as demais:

- “Eu acho que ela é uma área importantíssima para a inclusão digital na medida em que ela trata da informação e da comunicação em termos de tecnologia. Sem dúvida alguma, com esses dois elementos, você tem como trabalhar por exemplo a questão da educação, que é super importante na inclusão.” *(Entrevistado 5)*
- “Não tenho dúvida nenhuma que hoje, na área de inclusão digital, eu diria que a Ciência da Informação está a frente das outras áreas [...], justamente porque ela é interdisciplinar. Para a gente é muito claro essa questão da necessidade de uma mediação para a transferência da informação, é muito claro que fazer inclusão digital não é simplesmente comprar equipamentos e entregar para a população.” *(Entrevistado 11)*
- “Acredito que a contribuição da CI para a inclusão digital envolve estudos de usuários, o comportamento do usuário, suas necessidades e informações. Certamente que a CI tem todo um repertório capaz de promover condições ricas de discussão sobre a relação entre inclusão e exclusão digital, lembrando que tais reflexões são mais profundas do que o simples acesso a máquinas ou distribuição de telecentros pelo país.” *(Entrevistado 13)*
- “Em minha opinião a contribuição da CI é grande e importante para as questões relacionadas a SI, especialmente no que diz respeito a educação e inclusão. A pedagogia não se atualizou, os currículos acadêmicos continuam formando professores para o século passado. A aprendizagem informacional, o papel da biblioteca, do profissional da informação e toda infraestrutura informacional são fundamentais para um ensino inter e multidisciplinar, para a formação do pesquisador desde o ensino fundamental, para a construção de leitores críticos e cidadãos conscientes. Sem dúvida essa temática é perfeitamente aderente a CI e sua presença contribui para responder melhor as novas necessidades da SI.” *(Entrevistado 24)*
- “A ciência da informação ela trás os processos de tratar, de entender como a informação, como o fluxo informacional se ocorre, funciona. Acho que isso é fundamental não só pro programa de inclusão, mas para as organizações, para as empresas como um todo, acho que entendendo isso as coisas funcionam melhor. [...] se o programa de inclusão digital levar em conta essas variáveis que a Ciência da Informação trás para discussão, as chances de ele dar certo eu acho que são muito maiores.” *(Entrevistado 26)*
- “Olha, eu acho que para trabalhar a questão da competência, não tem ninguém melhor do que o bibliotecário. Aí, eu defendo a bandeira. E por acreditar que a inclusão digital é possível através da competência informacional, eu acho que seria fantástico se a Ciência da Informação pudesse realmente dominar essa área. Eu acho que seria a área ideal para trabalhar”. *(Entrevistado 27)*
- “Talvez a Ciência da Informação seja hoje a ciência, a área que tem mais condição de pensar no uso, no acesso à informação, na disponibilização da informação e em políticas informacionais que sejam capazes de promover o desenvolvimento e a cidadania. [...] Se é política de inclusão digital é política informacional, então não vejo outra área que tenha essa combinação de suporte teórico e gente em condições de fazer isso.” *(Entrevistado 10)*

- “Acho que é um aspecto que se pode trabalhar bem na Ciência da Informação. Acho que seria uma contribuição importante, seja talvez uma parte que caiba bastante à ciência da informação essa questão de competência da informação.” (*Entrevistado 25*)
- “Eu acho, eu acho sim. Eu acho por que se eu for pensar em administração eu não vejo, acho que administração eu vejo uma coisa muito mais empresarial. Acho que informática também não tem assim, não tem muito conhecimento a nível de usuário sabe? Nem de mediação. E eu acho que a inclusão digital tem muito de mediação, com usuário, quem vai usar. Eu acho que [a Ciência da Informação] é a área mais apropriada para tratar disso. [...] se tiver que escolher uma, é ela. (*Entrevistado 19*)
- “A ciência da informação abrange todas as ciências, ela vai em todas as áreas. Então, eu acho que ela vem para orientar, com o tema mesmo, que na época foi fascinante [inclusão digital na terceira idade].” (*Entrevistado 9*)
- “Como sou da área de informática, eu posso dizer assim, sem medo de errar, que a informática não é a área apropriada para conduzir a estratégia; ela é uma área para trabalhar junto. Mas a Ciência da Informação, que trabalha a questão de conteúdo, principalmente, e faz isso muito bem, é a área que tem que conduzir uma iniciativa dessas.” (*Entrevistado 15*)

b) *Apesar de ser uma área propícia para as discussões sobre a ID, ainda precisa se desenvolver para conseguir respostas mais concretas a respeito:* 32% dos entrevistados, oito no total, consideram que os fundamentos da CI são importantes para todo o debate em torno da ID. Ainda assim, esse grupo acredita que existem lacunas na área que a impedem de ser indicada como a que mais se aproxima das soluções para os problemas apresentados pela ID:

- “Todas as decisões sobre a inclusão digital devem passar pela Ciência da Informação, ela é a área que tem a visão ampla do indivíduo e da informação. Contudo, ainda falta essa interação com as demais áreas do conhecimento.” (*Entrevistado 4*)
- “A discussão sobre inclusão digital na Ciência da Informação é muito nova. Então por isso ainda nós estamos num processo de discussão, de estudo de casos, de conhecimento de impacto, conhecimento da área estudada mesmo. [...] E eu acho que poderia haver integração entre as áreas para poder dar uma contribuição mais valiosa, mais forte.” (*Entrevistado 6*)
- “Eu acho que é meio temerário você dizer que, dentro da Ciência da Informação, a gente teria um entendimento unificado de inclusão digital. Quando a gente vai pros encontros, principalmente pro ENANCIB, é muito difícil ainda o diálogo. Eu percebo que a gente está falando de coisas diferentes, às vezes está falando de coisas semelhantes, mas não dá pra dizer que exista um sentimento único de inclusão digital na Ciência da Informação, não é possível perceber isso. E eu acho também que tem um problema terminológico grande: a gente usa os mesmos termos para dizer coisas semelhantes, e às vezes o mesmo termo para dizer coisas diferentes. [...] Sabe o que eu vejo? Eu vejo que a gente está com a faca e o queijo na mão, mas não esta querendo cortar, porque os estudos de competência informacional surgiram na biblioteconomia, se desenvolvem na área de Ciência da Informação, cada vez mais outras áreas estão se apropriando, já se tornaram

programa de governo em países europeus, e aqui ainda assim... sei lá, justamente parece que não pega.” (*Entrevistado 14*)

Ao declarar que a interdisciplinaridade é necessária para o estudo aprofundado da ID, todos os pesquisadores entrevistados acreditam que, por ser esta sua característica inerente, a CI é a área que melhor pode contribuir para elucidar os problemas apresentados pela ID, principalmente pelos aspectos comuns a seu núcleo de discussão que são o uso e a transferência da informação. Esses aspectos trabalhados em conjunto, proporcionam resultados mais intensos que outras áreas que atuam isoladamente e que desconhecem esses princípios. Parte considerável dos entrevistados alerta, contudo, para a necessidade de maturação das discussões sobre a ID pela CI porque consideram que ainda não há entendimento suficiente da área para que a mesma possa solucionar todos os problemas que a ID apresenta. Esse posicionamento demonstra preocupação pelos estudos existentes até o momento que, ao crivo desses pesquisadores, não é suficiente para delegar à CI tamanha propriedade para as investigações sobre o tema.

#### ***4.2.7 Consulta a pesquisas anteriores sobre a inclusão digital***

A construção de um trabalho científico acontece em continuidade aos rastros deixados por pesquisas anteriores, aproveitando-se o esforço já empregado e ampliando-se o conhecimento. Mas, os entrevistados nesta pesquisa fizeram uso das discussões até então existentes sobre a ID? Perguntou-se ao grupo: *durante a construção de seu pré-projeto/projeto e a execução de sua pesquisa você procurou saber se outras pessoas já haviam pesquisado esse tema em outros PPGCI ou outras áreas? Utilizou esses trabalhos como referência em algum momento?* Abaixo, o QUADRO 18 – *Consulta a pesquisas anteriores sobre a inclusão digital* apresenta esses resultados:

<b>QUADRO 18</b>		
<b>Consulta a pesquisas anteriores sobre a inclusão digital</b>		
<b>Produção anterior sobre a inclusão digital</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Utilizou pesquisas sobre a ID realizadas em diversas áreas do conhecimento, inclusive a CI	14	56
Privilegiou a consulta das pesquisas sobre a ID apenas na CI	4	16

Continua...

Produção anterior sobre a inclusão digital	Conclusão	
	Nº	%
Apesar de localizar pesquisas sobre a ID realizadas na CI, não utilizou nenhuma como referência	1	4
Não identificou em seu levantamento nenhuma pesquisa sobre a ID dentro da conceituação estudada	2	8
Não realizou nenhum tipo de levantamento a respeito	2	8
Não respondeu/não soube responder	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

As respostas dos entrevistados sobre esse item de extrema importância para a construção de uma investigação científica foram agrupadas do seguinte modo:

- a) *Utilizou pesquisas sobre a ID realizadas em diversas áreas do conhecimento, inclusive a CI*: a maioria dos pesquisadores, 14 destes o que compreende a 56% do total, fizeram uso de pesquisas realizadas tanto na CI quanto em outras áreas do conhecimento. A justificativa para essa utilização é a escassa produção sobre o tema na própria CI, conforme relatos abaixo:
- “Eu fiz um quadro mínimo do estado da arte. O que as pessoas estão falando, porque eu quero falar mais.” (*Entrevistado 1*)
  - “Eu fiz [levantamentos] não só na área de Ciências da Informação, mas na área de Ciências Políticas e de Comunicação que tinham falado de inclusão digital. Tudo para sustentar meus pensamentos, eu utilizei muitas pesquisas de mesmos professores ou de pessoas da área que falavam do tema ou da sociedade da informação.” (*Entrevistado 6*)
  - Fiz [levantamentos], mas naquele momento eram pouquíssimas mesmo, as publicações sobre inclusão digital eram mais de outras áreas, e áreas bem diversas: pessoal de educação, de administração, de economia, áreas bem diversas. Naquele momento eu as utilizei, depois como eu te disse, quando começam a ter publicações da nossa área, a gente começa a buscá-las. (*Entrevistado 14*)
- b) *Privilegiou a consulta das pesquisas sobre a ID apenas na CI*: para justificar seu estudo na área, os entrevistados que se encaixam nessa categoria afirmaram que tentaram manter o foco apenas nas publicações originadas na CI, ainda que encontrassem dificuldades para obtê-las. Ao todo, foram quatro pesquisadores que procederam dessa maneira, ou seja, 16%.
- c) *Apesar de localizar pesquisas sobre a ID realizadas na CI, não utilizou nenhuma como referência*: apenas um pesquisador, 4%, passou por essa

situação que está relacionada à resistência do orientador da dissertação/tese que, por questões de cunho pessoal, optou por não deixar que seu orientando as utilizasse. Na opinião desse entrevistado, esse comportamento comprometeu em parte o desenvolvimento teórico do tema porque, ainda que o mesmo tivesse lido essas pesquisas, não pode utilizá-las em totalidade em sua investigação.

d) *Não identificou em seu levantamento nenhuma pesquisa sobre a ID dentro da conceituação estudada*: dois entrevistados, 8% ao todo, encontraram dificuldades para localizar pesquisas que tratassem do tema de sua investigação, de modo que foi impossível construir o estudo a partir de outros já desenvolvidos. Destaca-se que um destes pesquisadores é o pioneiro no estudo realizado pela CI sobre a ID, o que justifica plenamente essa não localização:

- “Encontrei [em outras áreas], mas as discussões eram outras, em áreas muito técnicas, principalmente na área de rede de telecomunicações que usam o software livre nessas plataformas, mas fugia muito do que eu tinha proposto.” (*Entrevistado 26*)
- “[Por ser a primeira pesquisa da área] era um assunto que não tinha nada na literatura.” (*Entrevistado 9*)

e) *Não realizou nenhum tipo de levantamento a respeito*: dois entrevistados, 8% ao todo, não levantaram nenhum referencial acerca do tema para utilizá-lo no desenvolvimento de seu estudo. Quando questionados a respeito, foram evasivos e um deles declarou que esse detalhe não interferiu na construção nem nos resultados da pesquisa realizada.

f) *Não respondeu/não soube responder*: dois pesquisadores, 8%, esquivaram-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

Nesse item, as declarações que merecem destaque são as que não fizeram uso de pesquisas realizadas anteriormente sobre o mesmo tema a ser desenvolvido, o que sugere desinteresse e descompromisso dos investigadores para com a área de estudo em questão, já que consideraram suas próprias discussões suficientes. Essa individualidade é um dos impedimentos encontrados pela CI para o avanço das investigações sobre os problemas e soluções necessárias à ID.

#### 4.2.8 Influência das pesquisas na condução das políticas/ações de inclusão digital

Os resultados de uma pesquisa podem alterar de modo significativo uma realidade que necessita ser aperfeiçoada. No contexto da ID sabe-se da existência de ações praticadas pelo poder público, iniciativa privada e Terceiro Setor e todas poderiam se beneficiar das considerações de uma investigação científica aprimorando seus programas e projetos desde a etapa do planejamento até sua execução. Mas, em qual momento essas pesquisas deixam de ser apenas uma teoria e passam a interferir no contexto social? Para saber a opinião dos entrevistados, perguntou-se:  *você acha que as pesquisas já realizadas sobre a ID proporcionaram/proporcionam alguma mudança na elaboração/execução das políticas/ações?*  Abaixo, o QUADRO 19 – *Influência das pesquisas na condução das políticas/ações de ID* traduz em números a opinião dos pesquisadores:

**QUADRO 19**  
**Influência das pesquisas na condução das políticas/ações de ID**

Condução das políticas/ações de ID	Nº	%
Acredita que os resultados de pesquisa acarretam mudanças na elaboração/execução de políticas de ID	9	36
Considera que não há nenhum impacto das pesquisas devido a falta de interesse das esferas públicas e privadas para o aperfeiçoamento das ações de ID	8	32
Pondera que, apesar do interesse dos gestores em aperfeiçoar as políticas/ações de ID, o acesso a esse tipo de investigação – bem como seus resultados – é muito restrito	2	8
Não respondeu/não soube responder	6	24
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

As categorias a seguir apontam a opinião dos entrevistados sobre a possível influência das pesquisas que realizaram, bem como de outras que são de seu conhecimento:

- a) *Acredita que os resultados de pesquisa acarretam mudanças na elaboração/execução de políticas de ID:* por experiência própria, ou por presenciarem de perto a adoção de políticas públicas a partir dos resultados de

pesquisas, nove entrevistados, 36% do total, afirmam que essas investigações podem sim influenciar políticas/ações de ID:

- “Eu queria fazer uma experiência prática. [...] A gente apresentou o projeto e a Brasil Telecom comprou o projeto. Ela montou o laboratório, botou banda larga, pagou até o almoço dos meninos. Era o meu projeto, embora com muitas dificuldades. A gente fez uma experiência na minha pesquisa, que foi uma experiência piloto, os resultados foram fantásticos. [...] essa coisa foi tão impactante que não só o projeto se manteve e transformou-se numa OSCIP, mas em Lei Distrital<sup>62</sup>. A lei existe, mas não foi aplicada, embora tenha sido regulamentada, tenha sido tudo, por uma questão de politicagem, não é nem política, sabe.” (*Entrevistado 5*)
- “Tenho visto algumas mudanças que envolvem a inclusão digital de forma satisfatória. Se não acreditar que a ciência, as pesquisas podem promover espaços diferenciados de atuação, reflexão e execução de ações terei que desistir de meus ideias como pesquisadora e como indivíduo, portanto acredito que as mudanças e iniciativas são tímidas e demoradas, mas que paulatinamente vão acontecendo.” (*Entrevistado 13*)
- “Existem muitos projetos que não se falam e com isso muito desperdício de recursos e energia. Mas algumas ações estão caminhando no sentido de identificar e integrar iniciativas, o Mapa da Inclusão Digital é um, os Telecentros .BR outro e assim vai. Acredito que com um pouco mais de maturação se chegará ao ponto de pensar políticas públicas interessante para a área.” (*Entrevistado 24*)
- “Acho que sim, porque inclusive ao longo dessas iniciativas, dessas Escolas Digitais Integradas, o poder público nos procurou para pedir ajuda em relação a delinear políticas públicas no Distrito Federal, por exemplo. [De qualquer modo], enfrentamos muita resistência. A academia entrar lá é só se eles solicitarem, infelizmente é assim.” (*Entrevistado 15*)

b) *Considera que não há nenhum impacto das pesquisas devido a falta de interesse das esferas públicas e privadas para o aperfeiçoamento das ações de ID:* para oito entrevistados, 32%, as pesquisas servem apenas para a área que realizou o estudo, bem como para o indivíduo que a construiu, não surtindo nenhum efeito para melhorar as políticas públicas ou as iniciativas de ID:

- “Não há interesse. O que eu percebi é que o governo lança as campanhas, mas não há fiscalização nem controle e tudo se perde.” (*Entrevistado 3*)
- “Que dificuldade enorme para marcar uma entrevista, que dificuldade enorme para ter acesso a eles [gestores], para conversar. Parece que nada é muito importante, nada do que a gente está fazendo é importante, parece que eles não se importam, realmente. É desanimador, porque quando você chega e fala

---

<sup>62</sup>Lei do Distrito Federal nº 3275, de 31 de dezembro de 2003. “A inclusão digital prevista nesta Lei será assegurada por meio do Programa Escola Digital Integrada previsto nas Leis nº 3.157 de 28 de maio de 2003 e 3.179 de 6 de agosto de 2003, consistindo na instalação, gestão e manutenção de soluções educativas mediadas por computador, incluindo softwares e conteúdos adequados, conectados à internet em alta velocidade”. Disponível em: <[http://www.mpdft.gov.br/sicorde/Leg\\_DF3275\\_2003.htm](http://www.mpdft.gov.br/sicorde/Leg_DF3275_2003.htm)>. Acesso em: 15 jun. 2011.

do seu trabalho, nossa vai ser legal, vai contribuir, mas ninguém quer saber da contribuição.” (*Entrevistado 27*)

- “Sem um esforço, sem uma vontade política é difícil trabalhar. É foi isso, me desmotivou muito porque você não vê uma luz no fim do túnel. O problema que eu não estava enxergando... é como nadar contra a corrente sabe?” (*Entrevistado 28*)

c) *Pondera que, apesar do interesse dos gestores em aperfeiçoar as políticas/ações de ID, o acesso a esse tipo de investigação – bem como seus resultados – é muito restrito:* para dois pesquisadores, 8%, há um desencontro entre o discurso científico e as ações do poder público, privado e do Terceiro Setor, como se a linguagem de cada um impedisse o entendimento de todos sobre questões investigadas e soluções propostas:

- “Nós temos que produzir ciência para que a população usufrua, para que ela cresça, para que o país cresça, para que o gestor tenha condições de ver na academia não uma... ‘gente, ele só filosofa, o cara só sabe pensar e escrever artigos, ele nunca veio para o serviço para saber o que é’. A mesma coisa a academia diz, ‘o cara lá não escreve um artigo’ e daí com seu artigo se ele só serve para você e para seu relatório do Lattes? Se a ciência não tiver utilidade pública, eu confesso que não vejo muito sentido. [As pesquisas] deveriam modificar sim. Mas acho que poucos leem os resultados. Eu diria que se as pessoas não tiverem uma porta como eu tive dentro do Ministério, de ter o apoio dele na publicação de um livro que foi decorrente da minha tese, e se isso não circular, as pessoas não vão saber. Infelizmente, os gestores não vão para as bibliotecas, nem para a base de dados da CAPES para poderem buscar nossos projetos, infelizmente.” (*Entrevistado 1*)

d) *Não respondeu/não soube responder:* seis pesquisadores, 24%, esquivaram-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

As respostas demonstram que há desconhecimento e/ou desinteresse sobre os aspectos práticos da ID para os entrevistados que preferiram não responder ou não souberam opinar sobre os benefícios desse tipo de pesquisa – um agravante não apenas para o crescimento da área de estudo como para a desmistificação de que uma investigação científica deve resultar em melhorias para a sociedade, ainda mais quando realizada na área das Ciências Sociais Aplicadas. Ainda que a maioria dos entrevistados acredite no poder transformador dos resultados de uma pesquisa científica, quase o mesmo número de pesquisadores pondera o contrário e esse grupo – somado aos que culpam a não explicitação dos resultados das pesquisas para sua incorporação às políticas/ações – mostra claramente que não há consenso entre os entrevistados quanto a essa questão.

#### 4.2.9 Comportamento das organizações diante dos resultados da investigação

Em complementação à questão anterior, indagou-se a contribuição prática do estudo realizado pelos pesquisadores da CI para os programas e projetos de ID investigados a partir das seguintes questões: *o resultado de seu estudo foi apresentado a algum órgão responsável por essas iniciativas de ID no intuito de aprimorá-las? Qual foi a postura adotada pela organização diante dos seus resultados? Você possui informações atuais acerca do programa/proposta?* O intuito foi apurar se houve *feedback* do pesquisador à instituição que o recebeu e de que maneira a mesma considerou suas observações sobre a ação/iniciativa de ID analisada pela pesquisa. A opinião dos entrevistados foi agrupada no QUADRO 20 – *Comportamento das organizações diante dos resultados da investigação*:

**QUADRO 20**  
**Comportamento das organizações diante dos resultados da investigação**

<b>As organizações e os resultados da investigação</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Houve interesse da instituição em conhecer os resultados da pesquisa	7	28
Além do interesse, a instituição adotou medidas/modificações propostas pelos resultados da pesquisa	4	16
A organização não se interessou pelos resultados	7	28
Os resultados não foram apresentados para a instituição pesquisada	6	24
Não respondeu/não soube responder	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

A apresentação dos resultados da pesquisa realizada para as organizações suscitou certa reflexão em muitos entrevistados, principalmente entre os que não retornaram o contato após a conclusão do estudo:

- a) *Houve interesse da instituição em conhecer os resultados da pesquisa*: no caso de sete pesquisadores entrevistados, 28% do total, a instituição os recebeu para conhecer as conclusões acerca da investigação realizada e que estavam diretamente relacionadas às ações por ela desenvolvidas:
  - “Enviei diretamente [os resultados] para as pessoas que me colaboraram, só que se você vê minha pesquisa, eu critico alguns comentários das entrevistas

que eu obtive. E lastimosamente, a pessoas ficam um pouco... molesta e não é o que eu pretendia. [Queria] que visse essas discussões conclusões para mudar em alguma coisa o programa.” (*Entrevistado 1*)

b) *Além do interesse, a instituição adotou medidas/modificações propostas pelos resultados da pesquisa:* em menor número, quatro pesquisadores, 16%, conseguiram ir além da simples exposição de seus resultados. No caso, as organizações cujas ações de ID foram investigadas manifestaram interesse em sanar aspectos desfavoráveis identificados pelo pesquisador e iniciaram medidas para aperfeiçoar o trabalho realizado:

- “Não só dei o retorno, como continuei trabalhando e gerou outras atividades. [...] Eu acho que está amadurecendo, a instituição em si não está crescendo, mas ela está se fortalecendo, ela já é conhecida, ela tem sido apresentada em outros trabalhos.” (*Entrevistado 22*)

c) *A organização não se interessou pelos resultados:* para sete entrevistados, 28% do total, ainda que houvesse iniciativa do pesquisador na entrega e explicitação dos resultados, o desinteresse da instituição ocasionou na total falta de estímulo e incentivo, inclusive, para a continuidade da investigação sobre o tema:

- “Cheguei a apresentar os resultados. Não há interesse e tudo se perde.” (*Entrevistado 3*)
- “Ninguém deu continuidade fiz uma análise não houve interesse nenhum por parte da instituição.” (*Entrevistado 4*)
- “O que eu vejo é o seguinte, esses telecentros eles não vão olhar lá para a comunidade científica, eles não estão preocupados e não é só eles, pouca gente esta preocupada com comunidade científica, essa infelizmente é a verdade. As empresas, terceiro setor, não estão preocupados com comunidade científica, há um abismo muito grande entre o que a gente faz na universidade e o que o povo, a sociedade está olhando, eu acho que falta um óculos às vezes, para ambos os lados, para a sociedade e para a universidade. Eu acho que a inclusão digital é mais um capítulo dessa historia.” (*Entrevistado 26*)
- “Mudou a direção. Muda tudo. Então não era mais ela, que era uma pessoa super dinâmica, arrojada. A outra que entrou, não tinha esse interesse [...]. Liguei, falei que ia levar lá a pesquisa e tal, e ela falou ‘ah pode vir sim’. Quando eu cheguei lá, ela não estava, saiu. Eu falei ‘olha, eu vou deixar aqui, daí qualquer coisa vocês podem entrar em contato comigo’. Nunca retornaram.” (*Entrevistado 9*)

d) *Os resultados não foram apresentados para a instituição pesquisada:* muitos pesquisadores, seis ao todo, 24%, não se preocuparam em fornecer esse retorno à instituição – seja por não identificar suas propostas à realidade pesquisada ou por questões particulares como abandono da atividade acadêmica/científica:

- “Não apresentei diretamente as ideias propostas na minha pesquisa mas nos trabalhos que faço. Não vi espaço porque a maioria ainda encontra-se na fase de distribuição e alfabetização digital.” (*Entrevistado 31*)

e) *Não respondeu/não soube responder*: apenas um pesquisador, 4%, esquivou-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

Sabidamente, a ausência da apresentação dos resultados das pesquisas realizadas pode gerar desconforto à organização interessada em aperfeiçoar as ações que desenvolve, principalmente quando esta cede seu espaço e sua proposta de trabalho para o crivo de um estudo acadêmico/científico. Geralmente, quando existe esse comprometimento, algumas sugestões são assentidas pela organização e a pesquisa passa a ter aplicação prática modificando a realidade investigada. Paralelamente a este interesse, foi grande o número de instituições que descartaram totalmente qualquer tipo de apresentação ou exposição dos resultados construídos pelos entrevistados, gerando descrença quanto à ação desenvolvida e desestímulo para a continuidade do estudo.

#### ***4.2.10 As lan houses, os telecentros e a inclusão digital***

É consenso, como apontado anteriormente no referencial teórico, que as *lan houses* têm se destacado no processo de ID em relação aos telecentros e diversas pesquisadas analisadas por esta tese investigaram estes espaços criados e mantidos pelo poder público, privado e do Terceiro Setor, cada qual com suas particularidades. Com este argumento, foi solicitado que o entrevistado analisasse as seguintes indagações: *você acha que os telecentros são, ainda, bons instrumentos de inclusão digital? Qual comparação você faz com as lan houses, por exemplo, que se destacam gradativamente entre grupos marginalizados? (mais até que muitos programas governamentais de ID e/ou de organizações privadas e do terceiro setor)*. Segue-se, no QUADRO 21 – *Opinião sobre as lan houses e os telecentros para fins da inclusão digital* o que os entrevistados pensam a respeito:

**QUADRO 21**  
**Opinião sobre as *lan houses* e os telecentros para fins da inclusão digital**

<i>Lan houses</i> e telecentros	Nº	%
Os telecentros são ideais para o desenvolvimento das ações de ID	6	24
A liberdade das <i>lan houses</i> aliado ao baixo custo de acesso são atrativos mais interessantes que os telecentros	12	48
Ambos são importantes e indispensáveis para o avanço da ID, embora precisem de aperfeiçoamento	4	16
Não respondeu/não soube responder	3	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

A resposta dos entrevistados gerou quatro categorias para nossa análise, todas acompanhadas pelos depoimentos dos pesquisadores, conforme detalhado a seguir:

- a) *Os telecentros são ideais para o desenvolvimento das ações de ID*: seis entrevistados, 24%, acreditam que os telecentros são mais apropriados para o desenvolvimento das ações de ID devido ao caráter de comprometimento que esses espaços apresentam, principalmente quando comparados às *lan houses*:
- “Fui nesse telecentro e era diferente, por ele ser acessível tanto fisicamente com rampa de acesso, faixa no chão, banheiros, cadeiras, salas especiais que até portadores de síndrome de down frequentavam. Não havia muitos jovens, apenas um ou outro. Os jovens gostam da *lan house* por ambiente, por outra coisa e lá não se permitia qualquer tipo de página. Tinha muitos velhos e os monitores ajudavam. Isso era muito bacana. A *lan house* não tem o monitor e essa é a diferença, além do local acessível.” (Entrevistado 3)
  - “Ela [*lan house*] tem um sentido capitalista que um telecentro não teria. Só que nas minhas idas e vindas pelo Brasil, interiorzão mesmo, tem telecentros que cobram como *lan houses*. Tem alguns que se caracterizam até pela própria pobreza da sociedade, da comunidade, e o telecentro acaba se transformando numa forma de sobrevivência. Não justifica, porque tem alguma coisa errada, é uma política pública. [...] Mas vou dizer o seguinte: não fossem os telecentros, a política de inclusão digital no Brasil não teria se fortalecido.” (Entrevistado 1)
  - “Eu não consegui achar ainda qual é o grande lance da *lan house*. [...] a *lan house* na verdade é só usar a tecnologia, que muita gente não tem ainda. Então, eu acho que a única coisa que realmente traz um diferencial para a *lan house*, para esse sucesso que ela tem, ela ainda permanece forte, é o lado do entretenimento. O telecentro se propõe a atender algo mais.” (Entrevistado 22)

- “Os telecentros que são implantados dentro de espaços digitais especificados como para bibliotecas, eu vejo que eles têm uma proposta metodológica melhor, mais ampliada. [...] são avaliados os conteúdos, que tipo de software que é colocado e a *lan house* não tem essa preocupação. Em biblioteca pública [o telecentro] tem uma finalidade maior, que é de ampliar o conhecimento voltado para a educação, para a pesquisa, então há essa diferenciação.” (Entrevistado 18)
  - “Na minha opinião, as *lan houses* se destacam porque é muito fácil abrir uma *lan house* e manter uma *lan house*. Você não precisa ter um projeto, você não precisa ter nada para levar a inclusão. Está ali, quem quiser ir vai lá, chega, aperta e usa, não tem um acompanhamento. Eu acho que isso é um fator que faz com que a *lan house* seja tão disseminada. Agora, os telecentros, eu acho que são um caminho.” (Entrevistado 15)
- b) *A liberdade das lan houses aliado ao baixo custo de acesso são atrativos mais interessantes que os telecentros:* para a maior parte dos pesquisadores, 12 ou seja, 48%, o desenvolvimento das *lan houses* em termos de ID proporciona impacto muito maior que qualquer telecentro:
- “Na *lan house* você tem muito mais liberdade de ação do que nos telecentros. E num telecentro você tem muito mais restrição sobre isso. Quem pode pagar uma *lan house* na periferia, paga a *lan house* e não vai para o telecentro. Na verdade, acho que os telecentros ainda não se encontraram. Eles não sabem ainda se eles são cursos de formação, se eles são espaços de convivência [...], e essa indecisão ainda não deu uma identidade como a *lan house* tem. A *lan house* é o seguinte: eu estou aqui, eu pago, eu faço o que eu quero, como eu quero, a hora que eu quero e isso motiva a sua criatividade também. [...] Então eu acho que os telecentros precisam repensar os seus conceitos nesse sentido. E a *lan house* está ganhando espaço com isso.” (Entrevistado 5)
  - “As *lan houses* com certeza tem um destaque maior sobre o primas de negócio lucrativo e desta forma acaba por complementar as políticas nacionais de inclusão digital.” (Entrevistado 8)
  - “Por que uma pessoa prefere pagar para ter acesso a *lan houses* e que muitas vezes deixa de acessar um telecentro para fazer o acesso em uma *lan house*? Alguma coisa está errada, porque a pessoa não pagaria se não tivesse um diferencial. Talvez tenha que se rever, por exemplo, as regras de acesso, muitas vezes eu acredito que de forma geral são mais rígidas dentro de um telecentro, de que dentro de uma *lan house*. Não estou aqui querendo dizer que deve-se permitir tudo dentro de um telecentro, não é isso, mas precisa ter um ambiente mais próximo do cidadão, mais próximo da realidade, das necessidades do cidadão.” (Entrevistado 11)
  - “Eu acho que a *lan house* é muito mais organizada. Como existe um custo operacional ali, você tem profissionais capacitados, que é o próprio proprietário às vezes da *lan house* que preza pelos equipamentos que estão ali, é um processo comercial e se é um processo comercial as ofertas são maiores, isso já infelizmente é uma tônica do brasileiro, tudo que é ofertado pelo poder público é inferior ao que é ofertado pelo capital, infelizmente é a realidade.” (Entrevistado 26)
  - “As *lan houses* conseguem fazer com que os indivíduos aprendam a usar a tecnologia, mas falta o aspecto educacional, a orientação dos sites de pesquisa, onde encontrar informação para se tornar cidadão. Sem mediador

fica difícil conseguir que a população saia do lugar. Apenas exceções ocorrerem.” (Entrevistado 29)

- “Os telecentros além de disponibilizar o acesso busca o processo de alfabetização digital. Já as *lans* apenas focam o acesso. Acredito que as *lans* se destacam por maior liberdade sobre o tipo de informação acessado.” (Entrevistado 31)
- “O espaço da *lan house* é o da individualidade, não o da integração, como em um telecentro. A proposta da *lan house* é diferente, mas de alguma forma ela está tomando esse espaço.” (Entrevistado 10)
- “Acho que as *lan houses* estão tendo um papel importante na inclusão digital. Quando eu estava no Rio de Janeiro, visitei algumas favelas que tinham projetos de telecentros comunitários e o que se via de *lan houses* era incrível [...] elas estão suprindo essa questão em termos de acesso na periferia. Talvez um projeto de inclusão digital devesse pensar em regular as *lan houses*, do que daqui a pouco ficar investindo em botar mais telecentros comunitários, sendo que a tecnologia já está ali né. Para quê investir mais tecnologia? De repente, acho que o caminho seria usar a *lan house* para esse fim.” (Entrevistado 25)
- “Se forem regulamentadas, elas [*lan houses*] tem muito mais possibilidades de fazer uma inclusão digital do que os próprios telecentros. [...] Elas existem em bastante quantidade, principalmente em cidades mais desenvolvidas e cidades pequenas que não tem telecentros, então elas são bem frequentadas. E se fosse feito uma regulamentação e um projeto de aproveitamento dessas *lan houses*, eu acho que seria um caminho mais viável, eu acredito. [...] o governo aproveitou aí as casas lotéricas para fazer um bocado de coisa, então as *lan houses* podiam ser aproveitadas muito bem para inclusão digital. [Elas] ficam abertas aí por muito mais tempo, final de semana e tudo mais. Telecentro fecha final de semana, a maioria deles. Então a disponibilidade das *lan houses* é muito maior.” (Entrevistado 19)
- “Na periferia, são elas [*lan houses*] que estão propiciando esta interação entre as pessoas e a informação. Muito mais que os programas [de governo] que não estão chegando lá. Em Salvador, os programas são muito concentrados, e não são na periferia que estão. Além disso, estão muito mais preocupados em disponibilizar máquinas – olha, a gente está disponibilizando máquinas, e daí com os números, tem tantos mil computadores disponíveis. Sim, mas o que estão fazendo?” (Entrevistado 14)

c) *Ambos são importantes e indispensáveis para o avanço da ID*: o caminho que leva à ID perpassa tanto os telecentros quanto as *lan houses*, na opinião de quatro entrevistados, 16% do total. Independente do apelo comercial ou da ideologia das iniciativas, a sociedade necessita de todas as oportunidades possíveis para o alcance pleno da ID:

- “[A *lan house*] é uma forma de inclusão digital que se deve contemplar e aí deveria ter programas, ou auxílios, ou instruções para gerar competências, como também nos telecentros.” (Entrevistado 6)
- “Os telecentros são instrumentos de inclusão digital sem dúvida, mas precisam se atualizar. [...] A *lan house* tem sido um grande instrumento de inclusão para

comunidades absolutamente marginalizadas. Claro que ha muitos problemas de legalização, mau uso - mas isso não é a regra..” (Entrevistado 24)

- d) *Não respondeu/não soube responder*: três pesquisadores, 12%, esquivaram-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

A penetração das *lan houses* tornou-se bastante comum no cotidiano de inúmeras localidades, sejam tais comunidades carentes ou bairros prósperos. Sua característica comercial não afugenta os usuários, pelo contrário: observa-se o crescimento e aceitação deste espaço que, além de proporcionar acesso às TICs presta serviços de utilidade pública como inscrição em concursos, solicitação de serviços do governo ou 2ª via de contas, por exemplo. O funcionamento das máquinas e atualização da tecnologia disponível aos usuários é condição para seu funcionamento. Os telecentros, em sua maioria, são fruto de iniciativas públicas de ID ou de organizações do Terceiro Setor. Não são dotados de manutenção constante nem de atualização periódica em seu sistema – que geralmente é composto por *software* livre. O horário de atendimento não beneficia os usuários e o número de máquinas à disposição nem sempre é suficiente para o atendimento à demanda. Essas diferenças mínimas são o bastante para a maior parte dos pesquisadores apontarem as *lan houses* como provedoras da ID em detrimento aos telecentros. O problema que se apresenta é a ausência de mediação nesses espaços entre a tecnologia e a informação, carência que nem mesmo os telecentros conseguiram suprir até o momento.

#### **4.2.11 Foco das iniciativas atuais de inclusão digital**

Sabe-se que, diante das desigualdades econômico-sociais brasileiras, as ações de ID preocuparam-se inicialmente com a distribuição das TICs e conseqüentemente com a promoção do acesso à World Wide Web. Ainda que muitas iniciativas tenham encontrado dificuldades em relação a esse processo, principalmente as localidades rurais e interioranas, não há como negar sua importância e as pesquisas analisadas nesta tese são unânimes quanto a isso. Porém, perguntamos a esses estudiosos se o atual momento do processo de ID deveria manter esse foco: *ainda hoje a estrutura de disponibilização/acesso à tecnologia é um problema para o avanço da ID? A mentalidade das ações ainda está presa à distribuição da*

*tecnologia ou avançou para o letramento/competência na capacitação, no uso?* O QUADRO 22 – *Foco das iniciativas atuais de inclusão digital* mostra a opinião desses pesquisadores:

**QUADRO 22**  
**Foco das iniciativas atuais de ID**

<b>Preocupações atuais da inclusão digital</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Predomina a distribuição da tecnologia (hardware, software, conexão)	13	52
Considera que a etapa da distribuição da tecnologia foi alcançada, mas não identifica nenhuma outra ação além desta	6	24
Avança para questões de competência informacional	5	20
Não acompanha o desenvolvimento atual da ID	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

Para muitos entrevistados, a opinião sobre este questionamento remonta à época inicial das pesquisas que realizaram e, atualmente, nota-se certa descrença desses pesquisadores no desenvolvimento atual da ID. Por esse motivo os depoimentos serão mais detalhados nesse item, conforme apresentado abaixo:

- a) *Predomina a distribuição da tecnologia*: inicialmente, as ações de ID tinham como preocupação a distribuição das TICs e, no entender de muitos entrevistados, 13 destes, 52%, não houve modificação nesse cenário – mesmo para os pesquisadores que defenderam suas dissertações/teses há mais de cinco anos. A ID tornou-se medida política, ou palanque, na palavra de alguns pesquisadores:
- “Vejo a que o discurso inclusivo, em diversos contextos, resume-se a questão do ‘estar presente’ ou ‘ter o equipamento’. As legislações que tratam do tema são excludentes e pouco claras quanto às ações que devem ser realizadas, quem são os responsáveis pela efetivação e quem fiscaliza seu cumprimento.” (*Entrevistado 13*)
  - “Eu acho que ainda não avançaram muito, acho que poderiam avançar mais, talvez não haja uma preocupação ou um efetivo órgão que comente neste sentido. Parece que as coisas estão muito bem resolvidas, mas não é bem assim. Aqui nesta cidade que eu estou, por exemplo, inauguraram dois tele centros neste mês aqui. São cidades governamentais, do governo do estado de São Paulo e eu acompanhei a inauguração de uma e fiquei muito decepcionado com o discurso de abertura eu acho ciência, mais politicagem,

tipo discurso de que agora a gente vai fortalecer e as coisas do bairro vão se resolver parecem que somem os buracos do bairro, acabam com a dengue o lado visual resolve tudo. Infelizmente tem um discurso muito político na inclusão digital, infelizmente no Brasil, isso na política é tratado de forma maléfica, infelizmente.” (*Entrevistado 26*)

- “Não existe. O discurso é muito bonito, ‘vai acontecer a inclusão digital, vai acontecer dessa e dessa forma...’ Quando você vai estudar a fundo, você percebe que é só disponibilização de equipamentos. Quando eu chegava nos centros culturais, eles tinham um projeto de inclusão que é disponibilizar câmera fotográfica, computadores de última geração... E aí você ia conversar com o próprio funcionário, nem eles mesmos tinham habilidade para lidar com os equipamentos. E aí o que ia fazer? Que inclusão seria essa, que competência eles estariam formando aí? Mas o que isso agrega na vida da pessoa? Muito pouco. O que eles levam disso para vida cotidiana deles? Muito pouco.” (*Entrevistado 27*)
- “Muito do que tem se feito na ID fica somente na compra de equipamentos, montagem de laboratórios e só, administrados por qualquer pessoa sem formação. Ou seja, fica só na tecnologia. Isso não leva o indivíduo a melhorar sua condição de vida.” (*Entrevistado 29*)
- “O foco das políticas públicas ainda é a distribuição de tecnologia e a preocupação de acesso a informação via internet. Muitos locais ainda não têm acesso a internet. No Brasil, de modo geral, isso ainda levará um tempo.” (*Entrevistado 31*)
- “A infraestrutura... A pessoa pode até ter computador, mas não tem rede que dá acesso. Principalmente nessas áreas mais afastadas [...] não adianta você ter computador porque não há acesso, sinal.” (*Entrevistado 30*)
- “Eu acho que não houve avanço não. Pelo que eu leio pelo que eu vejo, é um assunto até muito falado, mas eu não vejo muito, nenhuma atitude, nenhuma mudança em relação a isso. O computador continua caro, a banda larga continua cara. [...] eu acho que os telecentros continuam ineficientes, eu não vejo melhora nem nenhuma atitude para melhorar não. O que eu vejo é muita conversa.” (*Entrevistado 19*)
- “Eu acho que [a tecnologia] é a maior preocupação. Esse tipo de coisa é chato porque virou plataforma política distribuir computadores em escolas.” (*Entrevistado 12*)
- “Não foi superada, mas não é o maior problema. É o mais fácil, eu acho. E às vezes não acontece por falta de empenho mesmo, não sei. Mas é a mais fácil você conseguir patrocínio e parcerias para disponibilizar computadores não é a mais difícil; a mais difícil é a formação das pessoas que vão usar aquele computador de forma útil para elas.” (*Entrevistado 15*)

b) *Considera que a etapa da distribuição da tecnologia foi alcançada, mas não identifica nenhuma outra ação além desta:* ao todo, seis pesquisadores, 24%, acreditam que a ID já está direcionada para além do ferramental das TICs. Porém, a mesma ainda não sabe o caminho que necessita percorrer para incluir efetivamente a sociedade e contribuir para seu pleno desenvolvimento:

- “Eu acho que hoje já está tão claro que só distribuir equipamento não funciona que o pessoal tem até vergonha de dizer que distribui equipamento e dá curso de informática básica. A gente já superou essa fase. Mas entre o discurso e a prática, existe um *delay* [...]. Eu acho que essa consciência está melhorando, mas ainda tem muito que caminhar para que efetivamente esses programas incluam.” (*Entrevistado 5*)
  - “Qualquer projeto de inclusão digital precisa de um mediador, precisa de uma metodologia para transferência da informação. Os projetos, na maioria das vezes, não têm isso. [...] na minha avaliação, o governo gasta muito com a inclusão, não é falta de dinheiro, mas não gasta bem, precisa aprimorar esses projetos de inclusão digital [...]. Hoje, nós não temos uma política de inclusão digital consistente.” (*Entrevistado 11*)
  - “Alguns indicadores que eu utilizei, talvez [inaudível] assim evoluíram bastante. Por exemplo: número de usuários de internet, aumentou muito não é. A questão do acesso em si, em termos de usuários sim, mas as dificuldades para o acesso ainda são muito grandes. Uma coisa que é fundamental para o acesso à internet é a questão do link não é? Nós temos hoje muitas cidades brasileiras, principalmente as pequenas cidades, que não têm até hoje banda larga. Então, como é que você quer ter inclusão digital em uma cidade onde você tem que acessar internet pagando por minuto de acesso? Em algumas situações, pagando interurbano. Não tem condições de falar em inclusão digital dessa forma.” (*Entrevistado 11*)
  - “Na prefeitura em que eu trabalhei a política de inclusão digital eles têm consciência de que precisam trabalhar mais a questão dos conteúdos. Eles não usam o termo ‘competência informacional’, mas essa questão de as pessoas saberem como usar a internet, eles têm consciência de que precisam disso, mas eles não têm nenhuma iniciativa para mudar isso.” (*Entrevistado 25*)
- c) *Avança para questões de competência informacional*: o aspecto mais importante e praticado atualmente na visão de cinco entrevistados, 20%, é o avanço da ID para questões que envolvem a criação de competências e capacitação no acesso e uso da informação em benefício do indivíduo e da comunidade à sua volta:
- “Eu acho que deve ser mais nas competências. Mas o acesso ainda não é completo, sobretudo nos países latino-americanos. É necessidade, é uma obrigação, todo mundo ter acesso às tecnologias, mas não é o objetivo. [...] O acesso já passou a um segundo plano: o foco agora é gerar uma habilidade, uma competência com esse acesso que eu dou.” (*Entrevistado 6*)
  - “Acompanho, ate por força de oficio, o desenvolvimento desse processo, apesar de não estar academicamente envolvida. Para mim houve um grande equivoco quando da implantação da SI no Brasil. Todo o esforço foi centrado na informatização da sociedade e o equipamento passou a ser o cerne da SI enquanto a informação ficou em segundo plano. A maquina deixou de ser um meio para se tornar um fim. [...] Atualmente já é possível se identificar um movimento nessa direção, onde a CI tem papel importante por meio da aprendizagem informacional e metodologias de mediação da informação.” (*Entrevistado 24*)
  - “Competência informacional é um dos grandes pulos da inclusão digital. Claro que tem a questão técnica, mas a questão técnica eu acho que a gente já

passou desse primeiro passo, o primeiro momento era a questão técnica, as pessoas não tinham computador, não tinham internet, agora a gente já superou a questão técnica, agora é saber que eu tenho as ferramentas, mas o que faço com elas? Competência informacional é que daria para trabalhar isso, que daria resposta, uma inclusão de fato.” (*Entrevistado 28*)

- “Já avançaram. Tem muita coisa através da capacitação, atividades que realmente possam permitir ao usuário algum tipo de desenvolvimento. Algumas iniciativas do governo também trabalham a questão da capacitação, tem cursos à distância, então já tem uma preocupação maior.” (*Entrevistado 22*)

d) *Não acompanha o desenvolvimento atual da ID*: apenas um pesquisador, 4%, não opinou a respeito desse questionamento por não acompanhar o momento atual da ID.

Maciçamente, a maioria dos entrevistados não visualiza outra iniciativa de ID que não a já entediante distribuição de tecnologia. Outro grupo não observa avanço nas questões práticas da ID, principalmente as que ultrapassem seu estágio inicial da pura e simples distribuição da tecnologia – que ainda perdura. Essa constatação é fruto, muitas vezes, da ineficiência do poder público em construir políticas de ID efetivas e o avanço das *lan houses* em detrimento aos telecentros são exemplo nítido dessa realidade. O que se espera da ID é que a mesma capacite o usuário na busca, no acesso e no uso da informação que poderá transformar a sua realidade social. Essa ação não se torna realidade de imediato e o contexto no qual o sujeito está inserido muitas vezes não o qualifica para o alcance dessa meta pelo próprio esforço. A mediação, no caso, é primordial para sua concretização.

#### ***4.2.12 Contribuições da pesquisa para a trajetória pessoal, profissional e acadêmica do pesquisador<sup>63</sup>***

Para muitos pesquisadores, a defesa de seus mestrados/doutorados repercute em novas e melhores oportunidades profissionais, acadêmicas e científicas, podendo influenciar ainda em aspectos de sua vida pessoal. Por isso, foi perguntado a cada entrevistado se as investigações e seus resultados impactaram de algum modo o seu cotidiano. O QUADRO 23a – *Influência da pesquisa na vida pessoal, profissional, acadêmica e científica do entrevistado*

---

<sup>63</sup>Este tópico possui duas análises que se complementam: a influência da pesquisa para a vida profissional do entrevistado e seu posicionamento quanto a continuidade da investigação sobre a ID. Os resultados foram divididos em dois quadros seguidos por comentários e trechos literais das entrevistas para fins ilustrativos. A análise completa do tópico será apresentada ao final desses resultados.

mostra o grau de envolvimento do pesquisador com seu objeto de estudo, bem como as oportunidades que o mesmo suscitou:

**QUADRO 23a**  
**Influência da pesquisa na vida profissional, acadêmica e científica do entrevistado**

Mudanças imediatas no cotidiano do pesquisador	Nº	%
Crescimento profissional	5	20
Crescimento profissional e acadêmico	8	32
Crescimento profissional, acadêmico e científico	10	40
Não proporcionou nenhuma influência	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

Ainda que houvesse tênue delimitação nas categorias que refletissem a contribuição da pesquisa para a vida do entrevistado, foi possível identificar o perfil de cada um e apontar que o trabalho realizado proporcionou maiores e melhores oportunidades a 92% do total, conforme apresentado a seguir:

- a) *Crescimento profissional*: apesar de não atuar academicamente, houve ascensão profissional para cinco pesquisadores, 20%, ao assumirem novas ocupações em decorrência de sua titulação.
- b) *Crescimento profissional e acadêmico*: muitos entrevistados, oito no total, 32%, deram início às atividades de docência durante e após a realização das pesquisas. Outros que já atuavam, chegaram a ocupar cargos de destaque em coordenações de curso e/ou programas:
  - “Sou coordenador de um curso na área de tecnologia [...]. Mas eu gostaria de quem sabe, no futuro, estar numa instituição maior, realmente voltada para a pesquisa, existem mais condições de trabalhar e divulgar o trabalho.” (Entrevistado 11)
- c) *Crescimento profissional, acadêmico e científico*: entrevistados que já atuavam com a docência e se destacavam com publicações científicas ou pesquisas, dez ao todo, 40%, ampliaram suas atividades investigativas, não as limitando ao término do mestrado/doutorado:
  - “Na verdade, eu me sinto muito privilegiada, porque acho que foi uma grande vitória. [...] Me deu possibilidades de fazer muita coisa, inclusive de estar hoje

aqui no IBICT, tem muito a ver com isso. O meu balanço é muito positivo." (Entrevistado5)

- "O mestrado foi de grande valia para minha atuação, ampliando meu repertório teórico, metodológico e cultural, promovendo a oportunidade de auxiliar a coordenar um curso de Licenciatura em Computação." (Entrevistado13)

d) *Não proporcionou nenhuma influência:* para um pesquisador, 8%, o título alcançado não proporcionou nenhuma modificação em suas atividades profissionais, conforme seu relato:

- "Não, não ajudou nada diretamente no trabalho. Mas o que eu acho bom em qualquer estudo é que você sempre aprende coisas novas ou revê coisas que você já viu. É uma boa atualização." (Entrevistado 30)

Difícilmente um tema de pesquisa é trabalhado com profundidade em apenas um estudo a ponto de não ser necessário maior aprofundamento a respeito ou mesmo a consolidação do tema. As pesquisas aqui analisadas tendem a mencionar contribuições futuras a serem desenvolvidas por outros pesquisadores que não o próprio que a escreveu. Por isso, é valioso quando o investigador insiste no tema trabalhado em busca de respostas mais concretas a respeito. O QUADRO 23b – *Posição futura quanto a manter-se envolvido na pesquisa/estudo sobre a ID* mostra o direcionamento dos entrevistados pós-graduados e explicita os rumos que cada pesquisador segue/pretende seguir atrelado ou não às discussões sobre a ID:

**QUADRO 23b**  
**Posição futura do pesquisador quanto a manter-se envolvido na pesquisa/estudo sobre a ID**

Planos futuros do pesquisador	Nº	%
Pretende consolidar seus conhecimentos acerca da ID na CI	11	44
Pretende consolidar seus conhecimentos acerca da ID, mas em outras áreas que não a CI	3	12
Pretende dar continuidade às atividades de estudo/pesquisa, mas em outra temática	5	20
Abandono completo das atividades de estudo/pesquisa sobre o tema	6	24
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

As respostas quanto a essa questão foram agrupadas da seguinte maneira:

- a) *Pretende consolidar seus conhecimentos acerca da ID na CI*: as dúvidas suscitadas pelos resultados obtidos por onze pesquisadores, 44% do total, motivaram o entrevistado a prosseguir nos estudos sobre a ID, principalmente na CI – seja por identificar-se com a área ou por acreditar que é a mais indicada para analisar os aspectos da ID:
- “Independente do que eu faça aqui, que tem a ver com inclusão, [...] a gente tem projetos independentes daqui que eu continuo desenvolvendo com eles, a gente já desenvolveu um software educacional que está em vários municípios, não está em Brasília, mas está em outros, a gente tem desenvolvido conteúdos, enfim: tem sido um negócio bem legal.” (*Entrevistado 5*)
  - “Me vinculei com a universidade aqui de Colômbia, que tem um observatório de Sociedade da Informação, me vinculei com a universidade de Columbia, em Washington. Aí eu passei minha pesquisa e enviei artigos. Além disso, eu fui professora virtual de políticas para governo em linha e também passei diferentes artigos para o Brasil, para o México, estou continuando na área, não tanto o quanto eu quisesse pelas minhas aplicações profissionais, mas continuo na área mesmo. (*Entrevistado 6*)
  - “Meu doutorado é uma continuidade do tema do mestrado, tendo como motivação investigar mais a fundo quais as reais dificuldades que os surdos, em especial, encontram no acesso às informações em ambientes digitais.” (*Entrevistado 13*)
- b) *Pretende consolidar seus conhecimentos acerca da ID, mas em outras áreas que não a CI*: o entrevistado acredita que realizou uma análise profunda sobre a ID, mas que a CI não possui base suficiente para o aprofundamento do tema – o que justifica sua transferência para outras áreas do conhecimento a fim de obter resultados mais consistentes. Essa postura foi adotada por três pesquisadores, 12%:
- “Por estar hoje na área da saúde, focado exatamente na área da saúde, eu confesso que não posso mais me dedicar somente à inclusão digital pura e simplesmente. Inclusão digital onde, para quem, para quê? Essa minha inclusão digital é para a saúde. Mas eu estou muito feliz com tudo o que eu tenho feito, com os resultados da tese [...]. Eu continuo produzindo vestígios da minha tese.” (*Entrevistado 1*)
- c) *Pretende dar continuidade às atividades de estudo/pesquisa, mas em outra temática*: para outros cinco pesquisadores, 20%, os resultados encontrados responderam ao seu problema de pesquisa e, aliado a isso, não manifestam mais nenhum interesse em dar continuidade às investigações científicas sobre a ID. Pretendem fazê-lo sobre outros temas de interesse:

- “Meu orientador queria que eu seguisse nesse rumo, e no início continuei nessa linha. Mas, eu teria que conseguir outro grupo para a coleta de dados e isso me deixou um pouco insegura. No decurso do meu doutorado [...] grandes mudanças ocorreram na minha vida. Com isso, me mudei de cidade e de trabalho. Então, surgiram outras frentes e reformulei o projeto inicial. Portanto, não sigo o mesmo tema.” (*Entrevistado 29*)
- "Acho que eu já escrevi o que tinha pra escrever, hoje não escrevo mais [sobre a ID]. Hoje eu tava pensando em fazer o doutorado em tecnologia, pensando não, vou fazer, já estou estudando para isso. É uma área que eu gosto bastante também, estou me voltando pra isso. Eu que meio que desgostei um pouco sabe [da ID], estou querendo novos desafios, acho que todo mundo chega numa hora que quer mudar um pouco os temas, estudar outras coisas." (*Entrevistado 28*)

d) *Abandono completo das atividades de estudo/pesquisa sobre o tema:* seja por motivos pessoais, profissionais ou por vontade própria, o abandono da pesquisa é uma realidade para seis, 24% dos egressos dos PPGCI analisados:

- Minha vida mudou totalmente e eu acabei deixando a pesquisa de lado. Já tinha me mudado e eu voltei pra Brasília só para a defesa. Depois eu vim pra cá e a minha vida mudou de rumo [...] e eu abandonei na verdade, não dei continuidade. Tenho vontade de voltar, de continuar, de apresentar. Mas eu não dei sequência.” (*Entrevistado 3*)
- “Em relação ao meu trabalho, não tenho dado continuidade a pesquisa. Hoje estou focada na minha atuação como jornalista.” (*Entrevistado 24*)
- “Quanto a continuidade, pretendo dar, mas não agora. Quero mesmo é aplicar um pouco do que estudei, não ficar apenas na teoria.” (*Entrevistado 31*)

As considerações sobre esse tópico abrangem duas particularidades comuns a qualquer investigação transformando-se num questionamento único: o que muda na vida de um pesquisador ao término de seu trabalho? Ao iniciar uma pesquisa como as de um mestrado e doutorado, a única certeza que o pesquisador possui é o prazo limite que terá para concluí-la. Sua trajetória e implicações só poderão ser percebidas após o distanciamento de todo o trabalho realizado. De imediato, na opinião dos entrevistados, as modificações mais nítidas estão relacionadas às novas oportunidades de trabalho decorrente da titulação recebida. Do grupo entrevistado, oito deram prosseguimento aos estudos e pesquisas através do doutorado. Para alguns pesquisadores, contudo, seu envolvimento com a pesquisa ultrapassou os limites da investigação e tornou-se uma experiência de vida, suscitando modificações em seu cotidiano – o que mostra que por mais científica que seja, o impacto de uma pesquisa pode ir além dos resultados publicados.

#### 4.2.13 Opinião do entrevistado quanto ao momento atual das discussões sobre a ID

Complementando-se a questão anterior, foi solicitado que o entrevistado respondesse se desde a sua defesa *acompanha o desenvolvimento das pesquisas sobre o tema por meio da leitura de artigos a respeito, participação em eventos ou defesas de dissertações/teses sobre o assunto e o que pensa sobre o momento atual dessas discussões*. As respostas estão dispostas no QUADRO 24 – *Opinião do entrevistado quanto ao momento atual das discussões sobre a ID* e estão diretamente relacionadas ao rumo desses pesquisadores pós defesa:

**QUADRO 24**  
**Opinião do entrevistado quanto ao momento atual das discussões sobre a ID**

<b>Momento atual das discussões sobre a inclusão digital</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Há inovação nas discussões atuais	2	8
São repetitivas, não há nada de novo	14	56
Não acompanha o desenvolvimento do tema	6	24
Não respondeu/não soube responder	3	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

De modo bastante objetivo, as respostas dos entrevistados foram dispostas em quatro categorias:

- a) *Há inovação nas discussões atuais*: dois pesquisadores, 8% do total, acreditam que o debate sobre a ID ainda fornece novas ideias, propósitos e iniciativas, embora não conseguissem apontar claramente o âmbito dessas discussões.
- b) *São repetitivas, não há nada de novo*: em conformidade às opiniões anteriores sobre a ausência de avanços práticos nas iniciativas/ações relacionadas à ID, quatorze pesquisadores, 56% do grupo entrevistado, são categóricos ao afirmar que não há nenhuma novidade ou inovação nas discussões a respeito, o que apenas empobrece o entendimento do que vem a ser a ID:
  - “Eu rastreio artigo, produção... não digo tese, eu não cheguei a esse tanto, mas artigos, principalmente. [A produção] poderia ser mais completa, mais direta, menos filosófica [...] eu acredito que as pesquisas no Brasil hoje, elas têm que ter um fundo cada vez mais para fora da academia.” (*Entrevistado 1*)
  - “Eu ontem vi um artigo falando sempre do mesmo estudo, observando... mas isso já tem que gerar um modelo, tem que gerar uma instrução, umas

conclusões que permitam construir uma política. Eu acredito que já está tornando-se um pouco repetitivo, que estamos só na discussão. E eu acho que depende não só de um mestrado, um doutorado, mas tem que ser uma aliança entre os vários mestrados ou uma empresa e vários pesquisadores, ou academias. Poderia ser temáticas mais de aplicabilidade para as ações e os programas.” (*Entrevistado 6*)

- “Penso que haja uma quantidade de discursos prolixos e poucas ações que efetivamente promovam a sociedade da informação e a inclusão digital.” (*Entrevistado 13*)
- “Eu acho que falta a gente conhecer melhor os trabalhos dentro da própria área. Porque quando eu comecei, existiam poucos, então eu tive que realmente procurar fora. [...] Mas eu também percebo outros trabalhos, dentro da nossa área, dentro da Ciência da Informação, que desconhecem os trabalhos dos pares. Então, acho que falta um pouco disso, falta a gente ver o que já existe para não ficar sempre reconstruindo a roda, o tempo todo.” (*Entrevistado 14*)
- “Falta muita coisa. Não existe um órgão que integre as ações de inclusão existentes, nem mesmo dentro do Governo, apesar dos esforços. Não existe um conceito único, que favoreça o entendimento entre os atores. Não se conhecem (se é que existem) as metodologias utilizadas nas diversas iniciativas. Indicadores que traduzam impactos ou resultados qualitativos são poucos. O que temos são experiências de sucesso que servem de norte para outras, já existem muitos trabalhos tratando do tema, mas poucos que se ocupem de tratar a questão de forma mais ampla, profunda e integrada.” (*Entrevistado 24*)
- “Achar que esse discurso mirabolante, folclórico que se colocar inclusão nas comunidades carentes vai promover melhoria na comunidade, eu acho que não, não promove melhorias na comunidade, o que ela promove é acesso à tecnologia, nem é à informação.” (*Entrevistado 26*)
- “Acredito que apesar do tem ser muito útil e de possível aplicação, ainda estamos numa esfera de discussão. Também acredito que esses trabalhos devem ser de algum modo condensados e utilizados para políticas de inclusão digital. Infelizmente, não vejo isso acontecer com frequência.” (*Entrevistado 31*)
- “Ultimamente eu não tenho lido não, aproveita e me diga até se tenha mudado muito o assunto do tema que eu estava lendo na época da minha dissertação, porque a impressão que eu tenho é de que o tema é sempre o mesmo, porque ele se repete, ele é muito repetitivo, então eu realmente parei de ler.” (*Entrevistado 28*)
- “Não vi nesse intervalo de tempo [desde a defesa] ninguém que tivesse tido interesse ou condição metodológica de fazer isso. Fico imaginando que agora que há o acesso à ferramenta qual seria o nosso ponto de partida para investigar essa apropriação dessa competência? [...] Sei que é necessário para avaliar o tipo de política, o tipo de rede na construção de espaços virtuais [...] mas eu não consigo pensar em como poderemos avançar para isso.” (*Entrevistado 10*)

c) *Não acompanha as discussões sobre o tema:* para seis entrevistados, 24%, o momento de se inteirar das discussões sobre a ID já passou, de modo que o mesmo não se ocupa a respeito em nenhuma ocasião:

- “Acompanhei bastante na época do mestrado, mas devido às atribuições do dia-a-dia falta tempo para a atualização no assunto.” (*Entrevistado 8*)

e) *Não respondeu/não soube responder*: três pesquisadores, 12%, esquivaram-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

Tal qual declarado até o momento pelos entrevistados, poucas foram as mudanças ocorridas no desenvolvimento prático das iniciativas de ID. Igualmente, os aspectos teóricos com discussões científicas e técnicas a esse respeito não foram, no entender destes, substancialmente modificadas. Esse panorama evidencia que ainda há muito que se fazer em prol da ID.

#### **4.2.14 Divulgação da pesquisa realizada sobre a ID**

O dever de um pesquisador não se restringe à investigação que realiza, pois a divulgação dos resultados alcançados por seu estudo é que irá validá-lo ou não mediante a avaliação realizada pelos pares. Outro aspecto importante e diretamente relacionado à CI é o restrito conhecimento da área sobre a ID, ainda que as pesquisas a respeito estejam em franco desenvolvimento, de modo que essa divulgação é crucial para o avanço de estudos cada vez mais consistentes sobre essa temática. Por isso, questionou-se *como foi feita a divulgação de sua pesquisa no PPGCI estudado? Participou de algum evento (congresso/seminário) na CI ou outra área? Publicou em periódicos nacionais ou internacionais? Houve algum retorno dessas comunicações por parte de outros pesquisadores/interessados?* Essas respostas são apresentadas no QUADRO 25 – *Divulgação da pesquisa realizada sobre a ID*:

Meios de divulgação da pesquisa	Nº	%
Publicou apenas em periódicos nacionais e/ou internacionais	3	12
Publicou apenas em eventos da CI e/ou áreas interdisciplinares	5	20
Utilizou vários meios de divulgação: publicação em periódicos nacionais/internacionais, eventos nacionais e internacionais, livros e capítulos de livros	6	24

Meios de divulgação da pesquisa	Conclusão	
	Nº	%
Publicou em veículos informativos, não científicos	1	4
Não publicou os resultados, apenas enviou à biblioteca da instituição de defesa a cópia da versão final da dissertação/tese	8	32
Não respondeu	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

- a) *Publicou apenas em periódicos nacionais*: três entrevistados, 12% do total, se encaixam nessa categoria:
- “Eu gostaria de ter publicado mais sobre minha pesquisa do mestrado, mais por questão de falta de tempo, eu acabei publicando só um artigo.” (*Entrevistado 11*)
- b) *Publicou apenas em eventos da CI e/ou áreas interdisciplinares*: cinco pesquisadores, 20% do total:
- “Acredito que a proposta de um evento científico é justamente ampliar os debates sobre os temas que estão sendo pesquisados. Eu queria, naquele momento, compartilhar minhas inquietações sobre a ID com outras pessoas da área e logo após a defesa surgiram eventos interessantes, não apenas na CI, mas também na Administração e Comunicação. Não foi premeditado publicar apenas nesses eventos em detrimento a periódicos, por exemplo. Simplesmente aconteceu dessa maneira” (*Entrevistado 20*)
- c) *Utilizou vários meios de divulgação: publicação em periódicos nacionais e/ou internacionais, eventos nacionais e/ou internacionais, livros e capítulos de livros*: seis pesquisadores, 24% ao todo:
- “Nossa, perdi a conta. Tudo: produzi livros, artigos, fui para seminários nacionais e internacionais, transformei ela [a pesquisa] num projeto de avaliação nacional, em um projeto de pesquisa desmembrado para outras categorias...” (*Entrevistado 1*)
  - “Artigos em eventos, capítulos de livros e um livro, inclusive. Particpei de eventos na área de CI e em Educação também. Os retornos sempre foram favoráveis e as redes que se estabelecem são bastante significativas, com trocas de textos e informações diversas sobre o tema. Além disso, a minha dissertação concorreu ao prêmio ENANCIB em 2008, o que me deixou bastante realizada.” (*Entrevistado 13*)
- d) *Publicou em veículos informativos, não científicos*: um pesquisador, 4% ao todo.

- e) *Não publicou os resultados, apenas enviou à biblioteca da instituição de defesa a cópia da versão final da dissertação/tese*: oito pesquisadores, 32%:
- “Eu meio que cansei. Cansei mesmo, fiquei esgotada. Então eu ainda não quis... Nem um artigo eu escrevi. Porque eu não quis mesmo mexer e... Não sei. Isso é frustrante pra mim, sabe, porque eu deveria ter continuado, ter apresentado e tal. [...] Mas ainda não deu.” (*Entrevistado 27*)
  - “Aconteceu que eu defendi minha dissertação grávida. Acabei deixando a área de publicação para depois. Como tive que conciliar trabalho e maternidade, acabei priorizando os primeiros. Por isso não dei continuidade no doutorado. Acho que não é o momento ainda. Minha expectativa inicial era aplicar o que já havia estudado para só depois dar continuidade.” (*Entrevistado 31*)
- f) *Não respondeu/não soube responder*: um pesquisador, 8%, esquivou-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

Evidencia-se no grupo o montante de pesquisadores que por motivos distintos não realizaram nenhum tipo de publicação da investigação realizada. Essa postura, além de gerar prejuízo para o avanço da área, altamente dependente de resultados para a ampliação do conhecimento que possui sobre determinado tema, é também responsável pelo descrédito atribuído pelos próprios entrevistados à ausência de inovações sobre a ID.

#### ***4.2.15 Contribuição da pesquisa realizada para a consolidação teórica da ID na CI***

Conhecer a opinião do entrevistado quanto a pesquisa realizada foi importante para a identificação de seu comprometimento com a área, o que está intimamente relacionado a dedicação por ele dispensada no decorrer do estudo. Qualquer pesquisador é capaz de avaliar o próprio trabalho e refletir sobre os aspectos que poderiam ser mais bem explorados, elevando o entendimento e o conseqüente crescimento de determinada área do conhecimento. Desse modo, responder à questão: *“você acredita que houve contribuição do seu trabalho para a consolidação teórica da CI acerca da inclusão digital? Em qual sentido?”* – possibilitou a identificação do perfil desse pesquisador, principalmente após o cruzamento desse questionamento àquele respondido anteriormente sobre as razões para a escolha da CI enquanto área do conhecimento mais apropriada para o estudo da ID. O QUADRO 26 – *Contribuição da pesquisa realizada para a consolidação teórica da ID na CI* agrupa essas respostas:

**QUADRO 26**  
**Contribuição da pesquisa realizada para a consolidação teórica da ID na CI**

Contribuição da pesquisa	Nº	%
Houve contribuição pela repercussão obtida junto a proposta/ação investigada, bem como a pesquisadores da área que se interessaram pelos resultados divulgados ou citaram a pesquisa em outras publicações e meios de comunicação	17	68
Pouca contribuição por não ter aprofundado ao máximo a investigação realizada	3	12
Não respondeu/não soube responder	5	20
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

O resultado disposto no QUADRO 26 possui a particularidade de apontar as contribuições sugeridas pelos entrevistados não apenas na CI, mas também a outras áreas do conhecimento utilizadas pelos pesquisadores em seu referencial teórico e metodológico:

- a) *Houve contribuição pela repercussão obtida junto a proposta/ação investigada, bem como a pesquisadores da área que se interessaram pelos resultados divulgados ou citaram a pesquisa em outras publicações e meios de comunicação:* para dezessete entrevistados, 68% do total, a contribuição do estudo foi realmente aconteceu, conforme as opiniões relacionadas a seguir:
- “Acredito ter realizado um trabalho interessante para ambas as áreas: Ciência da Informação e Educação, em especial para a questão do ensino a distancia.” (*Entrevistado 13*)
  - “Eu acho que consegui apresentar e chegar a um resultado que foi a questão da metodologia, talvez não tenha sido uma melhor e nem tão concisa, como eu deixo claro nas minhas considerações finais, que é o início de um caminho a ser percorrido, para que outras pessoas de repente tragam mais ideias, mas eu acho que eu dei um pontapé inicial.” (*Entrevistado 12*)
  - “Eu não cumpri totalmente minha missão, porque ela não foi assim acolhida, vamos dizer, pela instituição pesquisada. Porque eu achei que poderia ter sido mais receptivo, ter me convidado para ir lá, apresentar os resultados [...]. Mas eu acho que contribuí, de uma maneira geral, para as pessoas que estão trabalhando com esse tema.” (*Entrevistado 9*)
  - “Eu acho que dei a contribuição, mas tem muita coisa a mais que hoje já enxerga diferente e a gente poderia usar, entendeu? Então, pode ser um início, um norte, mas eu acho que partindo daquilo ali, tem muita coisa que pode ser aprofundada.” (*Entrevistado 15*)

b) *Pouca contribuição por não ter aprofundado ao máximo a investigação realizada*: não raro, muitos pesquisadores ao final da realização de suas investigações acreditam que os resultados e até mesmo o desenvolvimento do estudo poderiam ter tido rumos diferentes, indo além ou em direções diferentes ao conteúdo final. Esse sentimento esteve presente no relato de três entrevistados, 12% ao todo, conforme relato abaixo:

- “A sensação final é que eu poderia ter ido além, principalmente após não alcançar as respostas que imaginei. Na verdade, imaginei um cenário perfeito e a realidade que investiguei não era bem assim... Gostaria de ter ido além da simples constatação.” (*Entrevistado 20*)

c) *Não respondeu/não soube responder*: cinco pesquisadores, 20%, esquivaram-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

A maior parte dos entrevistados afirmou que houve contribuição para a consolidação teórica da CI por meio da pesquisa defendida, porém, a dúvida a respeito existe, afinal, a divulgação dos resultados – como os mesmos relataram anteriormente, não foi plenamente realizada. A defesa de uma tese/dissertação é suficiente para a ampliação dos conhecimentos sobre um tema por determinada área de estudo?

#### **4.2.16 Considerações gerais**

Toda pesquisa começa com a necessidade de se responder a uma inquietação do pesquisador sobre determinado tema. Algo que só poderá ser respondido e compreendido após o levantamento e análise criteriosa de vários dados. A questão crucial apresentada no final da entrevista foi sobre o alcance dessa ‘resposta inicial’, perguntando ao entrevistado: *após esse trabalho, você conseguiu responder à sua inquietação inicial sobre a ID? E hoje, após a conclusão e defesa de sua pesquisa, você acredita na ID como instrumento de inclusão social após ter sido um observador/avaliador tão próximo dessa realidade?* O QUADRO 27a – *Considerações acerca do problema de pesquisa* e o QUADRO 27b – *Considerações acerca da pesquisa realizada* refletem, respectivamente, a opinião dos entrevistados em relação à resposta que obtiveram ao seu problema inicial de pesquisa e sua opinião particular sobre a ID ao final da investigação:

**QUADRO 27a**  
**Considerações acerca do problema de pesquisa**

Respondeu ao problema de pesquisa proposto	Nº	%
Conseguiu responder à sua inquietação inicial e se deu por satisfeito	10	40
Respondeu à inquietação inicial, mas teve sua preocupação aumentada	11	44
Não respondeu à sua inquietação inicial e não se prontificou a fazê-lo posteriormente	1	4
Não respondeu/não soube responder	3	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

a) *Conseguiu responder à sua inquietação inicial e se deu por satisfeito*: para dez dos entrevistados, 40% do total, os questionamentos iniciais sobre a ID foram inteiramente solucionados:

- “Tive condições de verificar que para contribuir os pontos de inclusão digital devem atuar junto a outras entidades comunitárias. É preciso adicionar um valor agregado a essa ação, como forma de aplicabilidade de informações acessadas. Sozinhos, os usuários, pelo menos no começo, não conseguem atuar como difusores de informação, até porque eles não tem consciência desse papel. [...] Consegui comprovar minhas hipóteses. Principalmente compreendi essa função multifacetada das ações de ID” (*Entrevistado 31*)
- “Consegui confirmar a impressão que eu tinha de que há um potencial e se bem explorado ele pode resultar em avanço sim, não só do ponto de vista de geração de renda e desenvolvimento socioeconômico, mas do ponto de vista pessoal mesmo, de mais uma possibilidade [...] das pessoas se desenvolverem mais como pessoas. [...] E pode ser comprovada a insipiência disso tudo, está tudo muito no início, se sabe muito pouco [sobre a ID] e o pouco que se sabe não é sistematizado. Não foi o resultado que eu queria, fiquei decepcionada, mas fiquei satisfeita porque foi o melhor que eu pude fazer” (*Entrevistado 10*)

b) *Respondeu à inquietação inicial, mas teve sua preocupação aumentada, o que fomentou maior estudo a respeito*: ao todo, onze pesquisadores, 44%:

- “Piorou, porque agora eu quero responder de verdade... E não mais no campo pura e simplesmente da inclusão digital, e sim da inclusão digital em determinado segmento. [...] Eu continuo acreditando nesses quatro itens [acesso à educação, produção de conteúdo, fortalecimento da identidade cultural e alfabetização] e ainda continuo acreditando que eles não estão atendidos.” (*Entrevistado 1*)

- “Os resultados de minha pesquisa responderam a minha inquietação inicial satisfatoriamente e levantou novos questionamentos sobre o tema, o que mostra que muito ainda tem para ser feito neste âmbito.” (*Entrevistado 13*)
- “Na verdade, acho que isso é uma resposta que, no fundo, eu já tinha. Então meio que confirmou. Acho que o que aconteceu foi só aumentar minha inquietação. [...] acho que no fim acabou me gerando mais inquietações, e não acabando com as que eu tinha. Eu fiquei com vontade de trabalhar mais em cima disso. Fiquei com mais questões, com mais vontade de trabalhar, de estudar mais, de ler mais, de pesquisar mais.” (*Entrevistado 25*)
- “Eu me considero satisfeita no sentido de eu consegui identificar como eram trabalhadas. Mas insatisfeita com o resultado propriamente dito.” (*Entrevistado 15*)

c) *Não respondeu à sua inquietação inicial e não se prontificou a fazê-lo posteriormente*: apenas um entrevistado, 4% se encaixa nessa categoria:

- “Na verdade eu esperava encontrar outras coisas, e o que encontrei foi totalmente diferente do que eu imaginava. [...] Achava que ia encontrar a inclusão digital acontecendo, a utilização dos equipamentos, e tal. Aí fui chegando a campo, fui vendo que nada disso acontecia. Então eu acho que não, acho que deixei uma série de coisas para serem completadas, para serem estudadas.” (*Entrevistado 27*)

d) *Não respondeu/não soube responder*: três pesquisadores, 12%, esquivaram-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

**QUADRO 27b**  
Considerações acerca da pesquisa realizada

<b>Impressão sobre a inclusão digital após o estudo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Por ter vivenciado esse processo durante a investigação realizada, crê na inclusão digital como instrumento transformador dos aspectos sociais	10	40
Acredita na inclusão digital enquanto teoria de transformação social, mas considera que sua prática está longe de ser alcançada	13	52
Considera a inclusão digital propagandismo sem que tal resulte em benefícios sociais	1	4
Não respondeu/não soube responder	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado pela autora, 2010

a) *Por ter vivenciado esse processo durante a investigação realizada, crê na inclusão digital como instrumento transformador dos aspectos sociais:* para dez dos pesquisadores entrevistados, 40% do total, a ID é uma realidade:

- “Acredito. Eu acredito muito no ser humano. Me encanta perceber que as pessoas veem de forma diferente as coisas, e eu acho que às vezes elas precisam de oportunidades para entender melhor isso. Tem pessoas muito sábias, fantásticas e que você percebe que só precisavam de uma oportunidade. Isso é muito legal.” (*Entrevistado 5*)
- “Eu não acho, eu tenho certeza que ela proporciona mudanças!” (*Entrevistado 22*)
- “[...] a inclusão digital e a inclusão empresarial são capazes sim de promover a transformação, pois eu vi isso com meus próprios olhos tanto na Mediateca, quanto no grupo de empresários. Mas, se requer um compromisso maior do que simplesmente disponibilizar uma rede de computadores.” (*Entrevistado 29*)
- “Continuo acreditando, é a única alternativa que a gente tem. [...] Se não tiver esse trabalho de inclusão digital em algum momento na formação das pessoas, elas não vão conseguir avançar. Passa a ser uma condição para a pessoa viver e se desenvolver, não existe outra forma de se transitar na sociedade sem a competência do uso da informação.” (*Entrevistado 10*)
- “Eu acredito. Acho que tem muita coisa pra mudar, mas eu acredito. Acho que se não acreditasse, eu não conseguiria trabalhar com esse tema. E a gente acaba tendo contato com as pessoas, a gente acaba vendo alguma mudança, às vezes por menor que seja.” (*Entrevistado 25* )
- “O que seria de nós sem a inclusão digital, não é? O que seríamos de nós sem o computador, sem a internet, sem os recursos da web. Como estou trabalhando com cegos agora, eles dizem assim: ‘era um mundo fechado, era um mundo escuro. Hoje, é um mundo claro, hoje é um mundo com mais liberdade, com mais independência, com mais autonomia’. Então é isso.” (*Entrevistado 18*)
- “Eu acho sim que isso é possível. As pessoas que lidam com o computador, elas estão sempre atualizadas, mas aquelas que não têm esse hábito, elas vão ficando mesmo à margem disso. [...] deve ter sim essa preocupação da inclusão social, inclusive por faixa etária.” (*Entrevistado 9*)

b) *Acredita na inclusão digital enquanto teoria de transformação social, mas considera que sua prática está longe de ser alcançada:* para treze dos pesquisadores entrevistados, 52% do total, a ID pode suscitar modificações sociais para o meio onde está inserida, mas essa possibilidade ainda é bastante utópica:

- “Pensar nesse processo de inclusão digital antes da minha tese era pensar em associar todo esse movimento na disponibilidade da tecnologia. No meio, vinha o acesso. E agora vejo que se já tem tecnologia e já tem o acesso, você precisa ter produção inteligente vinculada a tudo isso. [...] E eu, infelizmente cheguei, no final da tese mas não vi ainda a chegada do movimento da produção. [...] Algumas coisas não sustentam, outras nem chegam a serem

feitas, existem iniciativas poderosas por aí fora, nós passaríamos um dia inteiro só listando o que tem de bom no país. Mas passaríamos uns dois listando o que tem de ruim. Então veja, um para bom e dois para ruim. É meio... É um contraponto de análise, mas que ao mesmo tempo o que me deixa satisfeita é que está sendo feito, pior é se não estivesse sendo feito” (*Entrevistado 1*)

- “Sou muito otimista. Onde tem acessos, tem processos e tem relações. E esta é a sociedade do aprendizado. Isso é como o futuro, que eu vejo, mas atualmente nós estamos ainda no acesso, mudando um pouquinho para poucos processos, mas nem todo mundo tem acesso, e até não ter o acesso completo, não deixaremos de falar de inclusão digital. [...] Vamos chegar um dia a uma sociedade do aprendizado. Não acredito que seja nessa geração.” (*Entrevistado 6*)
- “Cheguei à conclusão de que o acesso pode promover diferencial, uma vez que permite ao cidadão portador de deficiência conhecer a realidade, acompanhar as mudanças e novidades levando em consideração a interação com outros indivíduos, mas toda essa ambientação estrutural (pública/privada) apenas está engatinhando” (*Entrevistado 8*)
- “Na verdade, antes de fazer o mestrado, isso era um assunto que... eu via a tecnologia como um fim, então não dava muita importância para isso. Essa visão social, de que as pessoas, de que a tecnologia precisa ser universalizada, eu não tinha como a maioria dos graduados em informática não tem. Então depois que eu comecei a estudar esse tema, eu achei isso muito importante, porque a gente vê o potencial que tem a tecnologia. Se a tecnologia for bem utilizada, [...] isso dá ao país um potencial muito grande. Hoje eu penso assim: que a inclusão digital se não for para se chegar à inclusão social, ela não tem justificativa de existir. Então, eu acho que é possível, não é uma tarefa fácil, é uma tarefa complicada, complexa, mas é possível sim.” (*Entrevistado 11*)
- “Penso que a inclusão digital deve estar envolvida a uma proposta de letramento informacional, com capacitação específica para que a inclusão social possa se efetivar. [...] No início do mestrado considerava que a questão da língua era o maior entrave, barreira para o surdo não ousar em suas buscas por informações em ambientes digitais, hoje vejo que a questão da inclusão digital é mais abrangente ainda.” (*Entrevistado 13*)
- “A vida de uma pessoa com a inclusão digital. Eu acho que é possível, eu acredito, eu quero acreditar que é possível, porque eu acho que a pessoa tendo o acesso, a pessoa tendo competência para utilizar os equipamentos, tendo competência para agregar com aquilo que ela está aprendendo, com aquilo que ela está usando, acho que ela pode mudar muita coisa na vida dela. Eu acredito, eu quero acreditar que sim.” (*Entrevistado 27*)
- “Bem, acredito sim no papel transformador do acesso a informação. Com isso acredito que a ID é de fato um dos caminhos para inclusão social. Mas vejo que é preciso pensar na continuidade do processo de acesso a inclusão e não apenas no de provedor. [...] após estudar conceitos de sociologia, compreendi que sozinho é uma ação pontual. Cabe ao governo prover formas de integração social que sirvam de subsídio para construção de coesão social. Assim as pessoas passarão a se preocupar com a necessidade do outro, da comunidade e não apenas nas suas. E esse comportamento se repetirá no acesso a informação.” (*Entrevistado 31*)
- Acho que poderia ser mais social, porque o objetivo do telecentro é para a socialização... acho que eles usam muito para Orkut. Era o esperado, mas não

era o que eu queria. Acho que a ID não atinge o seu objetivo [que seria a inclusão social]. É uma inclusão social, mas não é uma inclusão social ideal. (Entrevistado 30)

- “Eu acho que ela favoreceria no momento que estivesse trabalhando a competência informacional também. Por que... acesso, as ferramentas, a internet, não está mudando nada na realidade de vida das pessoas, não está contribuindo, claro que contribui, mas essa questão que eu te disse de ajudar a tirar a segunda via da conta de luz, da isenção do imposto de renda, ..... essas coisas assim, mas inclusão social de fato eu acho que a inclusão digital pode, auxiliaria sim se estivesse trabalhando com essa questão da competência informacional, auxiliando as pessoas a tirarem maior proveito mesmo dos recursos públicos que tem na web, utilizar essa ferramenta, porque tem tanta coisa que as pessoas não conhecem.” (Entrevistado 28)
- “Eu acho que ela tem todo o potencial para ser tá? Só que eu acho que ela não e bem usada. Os programas que existem hoje não são voltados, nem estão sendo bem usados sabe? Mas que eu acho que teria um grande, ela tem um grande potencial para fazer isso.” (Entrevistado 19)

c) *Considera a inclusão digital propagandismo sem que tal resulte em benefícios sociais*: um pesquisador, 4%, não acredita no a intervenção da ID enquanto agente de mudanças para o meio social:

- “Mais distante, cada minuto que passa está ficando mais distante. Uma experiência pratica minha: nós estávamos no Itajaí pela instituição aqui do CENEC discutindo aula de internet, o que seria educação a distancia [...]. E eu imaginei nessa discussão ‘e se o senhor lá de 60 anos quiser usar essa ferramenta?’ Sabe o que eles me falaram? ‘A gente não vai dar curso pra senhor de 60 anos.’ [...] eu tenho medo, meu pai por exemplo eu sei que ele está ficando muito distante disso, minha mãe, meu pai, a domestica que cuida da nossa casa.” (Entrevistado 26)

d) *Não respondeu/não soube responder*: um pesquisador, 4%, esquivou-se em responder a esta questão sem prestar maiores esclarecimentos.

As considerações finais acerca da pesquisa realizada demonstram, apesar de todos os obstáculos relatados, que o entrevistado conseguiu responder aos questionamentos propostos inicialmente, ainda que outros aspectos não previstos tenham suscitado inquietações posteriores. Mas, as palavras do pesquisador quanto a sua crença na ID enquanto mecanismo de inclusão social ultrapassou as constatações obtidas por estes em suas investigações. Por mais que seus depoimentos apresentassem por repetidas vezes inconformidade e incredulidade quanto à ID, sua última observação a respeito foi majoritariamente favorável à ID. Seria essa uma contradição contundente à própria investigação científica realizada ou seria apenas um desabafo esperançoso de um ser humano diante de seu semelhante?

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ciência da Informação tem um papel a cumprir e a pesquisa deve desvendar progressivamente os caminhos que devemos trilhar.

*Miranda, 2003, p. 153*

Pesquisar sobre a ID é submergir em ações pautadas pelo otimismo, pelo próprio idealismo e pela solidariedade ao ser humano. Mas, nem sempre a realidade pesquisada condiz com os anseios do pesquisador. O processo de pesquisa, muitas vezes penoso e solitário, perpassa a dúvida, a busca por respostas lógicas e ao anseio por resultados favoráveis ao processo de inclusão, ao mesmo tempo em que sugere a descrença diante da análise de projetos ou ações públicas e privadas de ID, advinda de resultados aquém do esperado e necessários para a transformação social. Ainda assim, o interesse pela pesquisa nessa temática persiste. Essa percepção advém da leitura e análise de todas as teses e dissertações a respeito, defendidas nos PPGCI brasileiros e tornando-se ainda mais explícita após entrevistas feitas com cada um desses pesquisadores.

Ao reler toda exposição sobre a ID transcrita nesta tese, focando o olhar da CI a tal respeito e as impressões de pesquisadores com propósitos tão diversos, foi possível responder os mesmos questionamentos propostos aos demais pesquisadores entrevistados. E concluir também, que a ID dificilmente será implementada em sua plenitude tal qual seu real significado, seja por meio de iniciativas públicas, privadas ou do Terceiro Setor, sem uma redefinição de políticas públicas em consonância com o contexto social onde essas ações políticas acontecem.

A definição que mais se aproxima do ideal de ID que todos anseiam é que esta deve sempre ser entendida como resultado de ações que, sob o aporte das TICs, são aptas a contribuir para a aquisição de competências informacionais por parte do sujeito participante dessas ações, propiciando que o mesmo possa sanar a longo prazo aspectos desfavoráveis de seu contexto social, alcançando o próprio bem estar e da comunidade ao seu redor.

Nota-se que neste contexto tanto as TICs quanto os aspectos da competência informacional são apenas (mas não menos importantes) instrumentos para o alcance do propósito maior que é a inclusão social. A intervenção da ação de ID praticada nesses moldes em pequenos grupos ou pequenas comunidades pode suscitar melhores resultados devido à

atuação do mediador que irá direcionar seu trabalho para particularidades específicas, enquanto muitos programas tendem a maximizar o âmbito social onde estão inseridos.

Poucas pesquisas analisadas neste estudo identificaram-se totalmente com este propósito, levando a crer que ainda há um longo caminho a ser percorrido para que as políticas públicas e as propostas de ID da iniciativa privada e da sociedade civil sejam convencidas a ampliar sua atuação para além da distribuição do acesso às TICs.

O modelo de telecentro discutido e apresentado nesses estudos não é convincente para elegê-lo como o ideal para o alcance da meta principal da ID que é a inclusão social. Outro aspecto de suma importância é a constatação irrefutável de que as bibliotecas são, em detrimento aos telecentros, o *locus* ideal para o desenvolvimento de qualquer ação de ID, aspecto comprovado<sup>64</sup> ao verificar-se nos relatos dos pesquisadores as dificuldades desses espaços (considerados ‘oficiais’ para ações de ID), em cumprir a missão a eles imposta. Uma biblioteca, enquanto instituição social, seja de qual segmento for, possui distinção em sua relação com os sujeitos que a procuram porque seus profissionais, enquanto mediadores para o acesso à informação, são especialistas em identificar e sanar as necessidades informacionais de seus frequentadores, bem como capacitá-los para o alcance do potencial máximo de suas competências. Além disso, a função social da biblioteca possui bases na democracia e na cidadania e esses fatores estão diretamente relacionados à definição anterior atribuída à ID, concluindo-se que as iniciativas de inclusão intermediadas pelas bibliotecas tendem a ser mais bem sucedidas. Um único pesquisador entrevistado por essa pesquisa fez essa ponderação ao declarar que

[...] seria interessante essa questão da inclusão digital acontecer dentro das bibliotecas, acontecer dentro dos centros culturais, e vir pra dentro dessa área. É uma ligação muito legal, eu acho que o bibliotecário pode fazer uma ponte muito legal, aí: incluir, com uma certa consciência. (Entrevistado 27)

Em relação à CI enquanto área do conhecimento propícia aos estudos sobre a ID nota-se que apesar de existir uma década de pesquisas construídas sob diversas influências teóricas e metodológicas, quase nenhum estudo possui relação entre si. O equívoco também ocorre quando os pesquisadores se esquecem da área de estudo onde realizam as pesquisas e fazem uso excessivo de autores de sua área de origem ou dos temas trabalhados em conjunto com a CI, deixando de lado o aprofundamento de questões eminentes dessa área – geração, transferência e uso da informação. Essas pesquisas condicionam a CI a criar soluções para as

---

<sup>64</sup>“Uma biblioteca bem simples pode promover acesso à informação e instaurar políticas de desenvolvimento social nas regiões dentro do contexto das unidades de informação”. (SILVA, 2005, p. 142).

demais áreas com as quais interage, mas esse comportamento acarreta o não desenvolvimento teórico da própria CI, que não recebe contribuições significativas originadas da maior parte dos estudos e pesquisas realizadas. Por isso, não foi possível detectar articulações interdisciplinares entre a CI e outras áreas no estudo da ID.

A solução para os problemas dessa temática perpassa o entendimento que a área possui sobre a ID e, no caso, ele é disperso e inconclusivo. A área ainda carece de melhor nexos em suas propostas e maior comprometimento de seus pesquisadores, principalmente no que tange a utilização de pesquisas anteriores em detrimento de individualismos na produção científica, movimento contrário a todos os padrões que edificam as teorias de uma área do conhecimento, afinal, é a partir do conhecimento já construído que a ciência se renova.

Qual deve ser, então, o diferencial da CI enquanto área do conhecimento em relação às demais para reivindicar sua apropriação como a mais adequada ao estudo da ID? Para destacar-se nesse sentido, faz-se necessário a adoção de duas ações que devem ser executadas conjuntamente: a criação e implementação de metodologias práticas que visem o alcance da competência informacional dos sujeitos e o desenvolvimento de um modelo de indicadores sociais que englobe todas as etapas que este deve alcançar, destacando as modificações sociais que podem ser atribuídas às propostas. Essa é a maior contribuição que a CI pode prestar para a solução dos problemas que cercam a ID.

Para que haja a efetivação das propostas sugeridas nesta pesquisa, é justa a construção de uma agenda de pesquisa em CI sobre a ID que deve almejar a consolidação teórica dos estudos já realizados traçando marcos que minimizem a eterna construção de conceitos e objetivos similares discutidos isoladamente. Parece também promissor uma reflexão da área sobre a ID para coloca-la na agenda de pesquisa dos docentes/pesquisadores, o que poderia ser realizado no âmbito da ANCIB. Desse modo, essa sugestão se baseia em ações corretivas para sanar aspectos tidos como não eficientes nos estudos já realizados, conforme explicitado no QUADRO 28.

#### QUADRO 28 – Agenda de pesquisa em CI sobre a ID

Continua...

##### **Ação 1 - Construção de um portfólio completo dos estudos já realizados sobre ID na CI por meio de repositório institucional**

*Propósito: agrupar a produção científica evitando dispersão de esforços já empreendidos e favorecendo a ampliação do conhecimento da área sobre o tema*

##### **Ação 2 - Definição precisa e consistente de termos sobre a ID adotados pela área**

*Propósito: construir um glossário temático sobre a ID na CI*

**Ação 3 - Descrição completa sobre a coleta de dados e os métodos de análise, contextualizando-os ao meio onde a pesquisa é realizada**

*Propósito: validar instrumentos de pesquisa e coleta de dados próprios para estudos sobre a ID na CI*

**Ação 4 - Estudos baseados em referenciais teóricos focados na CI como área de conhecimento, ainda que permeados pela interdisciplinaridade**

*Propósito: minimizar o uso de autores cujo enfoque principal pertence a outras áreas do conhecimento, privilegiando as discussões da CI no intuito de fortalecê-la*

**Ação 5 - Criação de grupo de estudo interinstitucional na CI sobre a ID**

*Propósito: consolidar os debates e estudos da área sobre o tema*

**Ação 6 - Análises relacionais entre as pesquisas realizadas sobre a ID em PPGCI semelhantes**

*Propósito: favorecer a troca de experiência e os aspectos teóricos em âmbito nacional*

**Ação 7 – Elaboração de um modelo básico para ações de ID com foco no desenvolvimento da competência informacional dos sujeitos atrelado à concepção de diagnósticos confiáveis sobre essas ações e seus resultados**

*Propósito: criar um roteiro para o desenvolvimento de uma ação de ID (adaptável às particularidades locais), para promover a competência informacional de seus participantes, bem como moldar um modelo de indicadores sociais para estudos da ID na CI fazendo uso de fontes disponíveis em todas as esferas governamentais, institutos de pesquisa e instituições privadas.*

Elaborado pela autora, 2011

O que se espera das discussões ora apresentadas é que as mesmas possam ser úteis aos pesquisadores que pretendem se aventurar pelo caminho científico em busca de maior aprofundamento sobre o tema da ID. O ‘fazer pesquisa’ não é tarefa fácil, essa é a primeira certeza que se deve ter ao iniciar esse trajeto e nenhuma pesquisa, por si, é autossuficiente. Um conselho útil recebido de um dos pesquisadores entrevistados em Brasília foi um alento em muitos momentos: “não queira fazer a pesquisa perfeita. Faça a pesquisa possível”. Que essa pesquisa, como todas as demais analisadas neste trabalho, seja proveitosa para análises futuras porque o intuito de todo pesquisador é contribuir, ainda que minimamente, para o aperfeiçoamento de sua área de estudo.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, Carlos Alberto. Internet no Brasil: alguns dos desafios a enfrentar. **Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p.169-184, jul./dez. 2002.

AFONSO, Carlos Alberto. Políticas públicas e inclusão digital. In: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**. São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2006/indicadores-2006.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2007. P.47-54.

ALVARENGA, Lídia. Bibliometria e arqueologia do saber de Michel Foucault: traços de identidade teórico-metodológica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, set./dez. 1998.

ANDRADE, Sonia Cruz-Riascos de. Processo de inclusão digital em rede empresarial do segmento de suprimentos industriais: utilização de tecnologias de informação e comunicação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p.7-15, jan./abr. 2006.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. P. 29-43.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; TENORIO, Jovana Karla Gomes; FARIAS, Simarle Nobrega de. A produção de conhecimento na ciência da informação: análise das dissertações produzidas no curso de mestrado em Ciência da Informação/UFPB no período de 1997/2001. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: Programa de Pós-Graduação da Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM. 22 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724: Informação e documentação — Trabalhos acadêmicos — Apresentação**. 3.ed. 2011, 11 p.

AUN, Marta Pinheiro; MOURA, Maria Aparecida. A construção de indicadores nacionais de acesso público aos meios digitais: princípios e perspectivas. In: AUN, Marta Pinheiro (Org.). **Observatório da Inclusão Digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão**. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. P. 19-61.

AZEVEDO, André R. de et al.. Inclusão digital e competência informacional: proposta de abordagem metodológica para estudo de usuários da informação digital. In: CIFORM – ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2008.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. SOBRE A INTERDISCIPLINARIDADE. **DataGramaZero**, v. 5, n. 6, dez. 2004. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez04/Ind\\_com.htm](http://www.dgz.org.br/dez04/Ind_com.htm)>. Acesso em: 15 dez. 2011.

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da Information Literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação**, Capinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, jan./abr. 2004.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, 2011.

BICALHO, Lucinéia; OLIVEIRA, Marlene de. Transdisciplinaridade nas ciências: o lugar da Ciência da Informação. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE ESTUDOS DA COMPLEXIDADE, 1, 2005. Curitiba. **Anais...** Disponível em: <[http://www.cetrans.com.br/artigos/Lucineia\\_Maria\\_Bicalho\\_e\\_Marlene\\_de\\_Oliveira.pdf](http://www.cetrans.com.br/artigos/Lucineia_Maria_Bicalho_e_Marlene_de_Oliveira.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2011.

BICALHO, Lucinéia; OLIVEIRA, Marlene de. A teoria e a prática da interdisciplinaridade em Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 13, p. 47-74, jul./set. 2011.

BIRDSALL, Stephanie A.; BIRDSALL, William F. Geography matters: mapping human development and digital access. **First Monday**, v. 10 n. 10, Oct. 2005. Disponível em: <<http://firstmonday.org/article/view/1281/1201>>. Acesso em: 02 set. 2007.

BORGES, Jussara. **Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação**. 2005. 209 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

BORKO, Harold. Information science: what is it? **American Documentation**, Washington, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. 192 p.

BRANDÃO, Carlos Antônio Leite. **Transdisciplinaridade e humanismo: além e aquém das disciplinas**. Belo Horizonte: Instituto de Estudos Avançados Transdisciplinares da UFMG, 2000.

BUFREM, Leilah Santiago et al. Produção científica em Ciência da Informação: análise temática em artigos de revistas brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 38-49, jan./abr. 2007.

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.

CAMPELLO, Bernadete. A competência informacional na educação para o Século XXI. In: CAMPELLO, Bernadete et al. **Biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. p. 9-11.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAPES. Diretoria de Avaliação. **Documento de área 2009**. Disponível em: <[http://qualis.capes.gov.br/arquivos/avaliacao/webqualis/criterios2007\\_2009/Criterios\\_Qualis\\_2008\\_31.pdf](http://qualis.capes.gov.br/arquivos/avaliacao/webqualis/criterios2007_2009/Criterios_Qualis_2008_31.pdf)>. Acesso em: 28 jan. 2010

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

CARIDAD, Mercedes; AYUSO SÁNCHEZ, MJ; AYUSO GARCÍA, MD. Estudio comparado de la brecha digital en los países de la Unión Europea y en España (2004-2008). **Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 3, n. 2, p.52-65, jan./jun., 2010.

CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. Intervenção com foco nos resultados: elementos para o desenho e avaliação de projetos sociais. In: COSTA, Bruno Lazzarotti Diniz. CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. **Gestão social**: o que há de novo? Volume 2: elementos para a ação. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2004. P.69- 93.

CARVALHO, José Oscar Fontanini de. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, n. 15, p. 75-89, set./dez. 2003. Edição Especial.

CASSIOLATO, José Eduardo. Globalização e tecnologias da informação e comunicação: a importância das políticas públicas. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1/2, p. 23-29, jan./dez. 1997.

CAZELOTO, Edilson. **Inclusão digital**: uma visão crítica. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008. 208 p.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. Pesquisa: conceitos e definição. In: CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Ed. Prattice Hall, 2002. P. 63-75.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega (Org.). **Bibliotecas públicas municipais**: orientações básicas. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura; Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007.

CHRISTOVÃO, Heloisa Tardin. Da comunicação informal à comunicação formal: identificação da frente de pesquisa através de filtros de qualidade. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 8, n.1, p. 3-36, 1979.

COMITÊ Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**. São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2006/indicadores-2006.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2007.

COMITÊ Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**. São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2007/indicadores-2007.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2008.

CORRÊA, Rômulo de Amorim. **A construção social dos programas públicos de inclusão digital**. 2007. 128 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

COSTA, Bruno Lazzarotti Diniz. Política, instituições e estratégias de implementação: elementos para a análise de políticas e projetos sociais. In: COSTA, Bruno Lazzarotti Diniz; CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. **Gestão social: o que há de novo?** Volume 1: desafios e tendências. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2004. P.31-46.

COSTA, Bruno Lazzarotti Diniz; CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. **Implicações do enfoque da exclusão social sobre as políticas públicas: desafios para o desempenho governamental**. Belo Horizonte: Escola de Governo da Fundação João Pinheiro, 2004. Disponível em: <<http://www.fjp.gov.br/index.php/docman/publicacoes-2004/104-implicacoes-do-enfoque-da-exclusao-social-sobre-as-politicas-publicas-desafios-para-o-desempenho-governamental/file>>. Acesso em: 20 ago. 2011.

COUTINHO, L., CASSIOLATO, J. E., SILVA, A. L. da (Coord.). **Telecomunicações, globalização e competitividade**. Campinas: Papirus, 1995. p.13-38.

CUBILLOS VARGAS, Diana Alexandra. **Inclusão digital: estudo comparado de políticas públicas da Colômbia e do Brasil**. 2008. 155 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. O controle bibliográfico da literatura científica e tecnológica no Brasil. **Revista de Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 26-44, 1977.

CUNHA, Murilo Bastos. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p. 255-266, set./dez. 1999.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

CURTY, Renata Gonçalves (Org.). **Produção intelectual no ambiente acadêmico**. Londrina: UEL/CIN, 2010.

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

DIAS, Eduardo Wense. Ensino e pesquisa em Ciência da Informação. **DataGramZero**, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <[www.dgz.org.br/out02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/out02/Art_02.htm)>. Acesso em: 23 de dez. 2008.

DIAS, Isabel de Meiroz; REINHARD, Nicolau. Governo Eletrônico e a sociedade da informação. In: POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (Org.). **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. P. 177-208.

DOWBOR, Ladislau. Gestão social e transformação da sociedade. In: KON, Anita et al. (Org.). **Costos sociales de las reformas neoliberales en América Latina**. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2000. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2000. P. 30-41.

DOWBOR, Ladislau. **Informação para a cidadania e desenvolvimento sustentável**. 2003. Disponível em: <<http://www.transparencia.org.br/docs/ladis2003.pdf>>. Acesso em: 05 de ago. 2007.

DOWBOR, Ladislau. **Redes de informação para a cidadania**. 2003. Disponível em: <<http://dowbor.org/04infocid.doc>>. Acesso em: 05 de ago. 2007.

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

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008.

DUFLOTH, Simone Cristina. **Informações do ambiente externo em organizações do terceiro setor: estudos e aplicações das configurações em rede no campo da Ciência da Informação**. Texto para discussão n° 4. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, maio de 2004. 17 p.

EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Orgs.). **Internet e política**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

ENGELLEN, J.J. What academic publishing can do for science? **Information Services and Use**, v. 31, n. 1-2, 2011, p. 47-51. Disponível em: <http://iospress.metapress.com/content/952j87664t661156/fulltext.pdf>. Acesso em: 20 out. 2011.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva. Capacitação de bibliotecários com limitação visual pela educação a distância em ambientes virtuais de aprendizagem. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p.209-217, set./dez. 2006.

ESTABEL; Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. A formação de professores e a capacitação de bibliotecários com limitação visual por meio da EAD em ambiente virtual de aprendizagem. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 23-32, jan./abr. 2009.

FERRER, Florência; SANTOS, Paula (Org.) **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. 258 p.

FOCO e escopo. **Inclusão Social**, Brasília. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/about/editorialPolicies#focusAndScope>>. Acesso em: 14 ago. 2009.

FREIRE, Isa Maria. O desafio da inclusão digital. **Transinformacao**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 189-194, maio/ago. 2004a.

FREIRE, Isa Maria. A responsabilidade social da Ciência da Informação na perspectiva da consciência possível. **DataGramZero**, v.5, n.1, fev. 2004b.

FREIRE, Isa Maria. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.

FREIRE, Isa Maria. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 227-235, set./dez. 2006.

FREITAS, Lima de. MORIN, Edgar. NICOLESCU, Barasab. Carta da Transdisciplinaridade. In: CONGRESSO MUNDIAL DA TRANSDISCIPLINARIDADE, 1, 1994. Disponível em: <<http://www.jornaldomeioambiente.com.br>>. Acesso em: 23 de jun. de 2003.

FOLLARI, Roberto. Algumas considerações práticas sobre interdisciplinaridade. In: JANTSCH, Ari P., BIANCHETTI, Lucídio. **Interdisciplinaridade: para além da filosofia do sujeito**. Rio de Janeiro: Vozes, 1995. p. 97-110.

FREY, Klaus. Governança Eletrônica: experiências de cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento. In: (Org.) EISENBERG, José; CEPIK, Marco. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. P. 141-163.

FREY, Klaus. Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 21, p. 165-185, nov. 2003.

FURNIVAL, Ariadne Chlöe Mary; ABE, Veridiana. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de**

Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 13, n. 25, 1º semestre 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p156/887>>. Acesso em: 06 maio 2010.

GASPAR; Anaísa Caminha; GORGÔNIO; Clóvis; PEREIRA Maria de Nazaré Freitas. Pesquisas Mapa da Inclusão Digital / IbiCT Centros de Acesso Pago e Gratuito: Brasil e Maranhão. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 2, p.69-80, jan./jun., 2010.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39 n. 3, p.83-92, set./dez., 2010.

GENTILLI, Victor. Cidadania e direitos: o direito à informação. In: GENTILLI, Victor. **Democracia de massas: jornalismo e cidadania: estudo sobre as sociedades contemporâneas e o direito dos cidadãos à informação**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2005. P. 125-140.

GOMÀ, Ricard. Processos de exclusão e políticas de inclusão social: algumas reflexões conceituais. In: COSTA, Bruno Lazzarotti Diniz; CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. **Gestão social: o que há de novo?** Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2004. Volume 1: desafios e tendências. P.13-24.

GOMES, Henrique Ferreira. Interdisciplinaridade e Ciência da Informação: de característica a critério delineador de seu núcleo principal. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação, v.2, n.4, ago. 2001. Disponível em <[http://www.dgzero.org/ago01/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgzero.org/ago01/F_I_art.htm)>.

GOMES, Maria Yêda Falcão Soares de Filgueiras. Tendências atuais da produção científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil. **DataGramaZero**, v. 7, n. 3, jun. 2006. Disponível em: <[http://dgz.org.br/jun06/Art\\_01.htm](http://dgz.org.br/jun06/Art_01.htm)>. Acesso em: 13 jul. 2010.

GUERREIRO, Evandro Prestes. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnologia em rede**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

IBGE. Diretoria Técnica. **Indicadores sociais: relatório 1979**. Rio de Janeiro: IBGE, 1979. 441p.

IGNÁCIO, Edilson Antonio; CARVALHO, José Oscar Fontanini de. Avaliação da acessibilidade de sites oficiais de pesquisa no Brasil por pessoas com deficiência. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 26, 2º semestre 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-924.2008v13n26p131/6641>>. Acesso em: 06 maio 2010.

JAMBEIRO, Othon; BORGES, Jussara; SOBREIRA, Rosane Vieira. Políticas e gestão da informação pública: o caso da Prefeitura de Salvador. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 2, p. 109-118, mai./ago. 2007.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Considerações sobre o uso, mau uso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 51-72, jan./fev. 2002.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p. 137-160, abr./jun. 2005.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores sociais no Brasil**: conceitos, fontes de dados e aplicações para formulação de políticas públicas e elaboração de estudos socioeconômicos. 3.ed. Campinas: Alínea, 2006.

JANTSCH, Ari P., BIANCHETTI, Lucídio. Imanência, História e Interdisciplinaridade. In: JANTSCH, Ari P., BIANCHETTI, Lucídio. **Interdisciplinaridade**: para além da filosofia do sujeito. Rio de Janeiro: Vozes, 1995. p. 97-110.

JAPIASSU, Hilton. **Interdisciplinaridade e a patologia do saber**. RJ: IMAGO, 1976.

JARDIM, José Maria. Capacidade governativa, informação, e governo eletrônico. **DataGramZero**, v. 1, n. 5, out. 2000. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out00/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/out00/Art_01.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2010.

JOIA, Luiz A. **Governo eletrônico**: em busca de uma conceituação. Disponível em: <[http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_oquee.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp)>. Acesso em: 10 jan. 2009.

JOTHI, P. Sri; NEELAMALAR, M. The study of social media communication: analysis of science communication through social networking sites with special reference to scientists. **Estudos em Comunicação**, n. 8, dez. 2010, p. 8. Disponível em: <<http://www.ec.ubi.pt/ec/08/pdf/EC08-2010Dez-01.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2011.

LAIA, Marconi Martins de. O projeto Governo Eletrônico no contexto do choque de gestão. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 12., Sto. Domingo, 2007.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 109-122, set./dez. 2006.

LASTRES, Helena Maria Martins et al. Desafios e oportunidades da era do conhecimento. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 60-66, 2002.

LECARDELLI, Jane; PRADO, Noêmia Schoffen. Competência informacional no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2001 a 2005. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 21-46, dez. 2006. Disponível em: <<http://febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/16/4>>. Acesso em: 03 jun. 2010.

LE COADIC, Y-F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996. 115 p.

LIMA, Jussara Borges de; SILVA, Helena Pereira. Uma outra ciência é possível: a contribuição da Ciência da Informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28., 2005, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UERJ, 2005.

LOPES, Cristiano Aguiar. Exclusão digital e política de inclusão digital no Brasil – o que temos feito? **Revista de Economia Política de las Tecnologías de La Información y Comunicación** (EPTIC on Line), v. 9, n. 2, mayo/agosto 2007. Disponível em: <[http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20IX,n.%202,2007/A\\_CristianoLopes.pdf](http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20IX,n.%202,2007/A_CristianoLopes.pdf)>. Acesso em: 15 jul. 2011.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. As tecnologias da informação e a exclusão digital. **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 2, p. 159-165, jul./dez. 2002.

MACIAS-CHAPULA, Cesar A. O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 134-140, maio/ago. 1998.

MAPA da inclusão digital no Brasil. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/>>. Acesso em: 23 maio 2009.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A visão de vanguarda do projeto “digitando o futuro”: a inclusão digital e a voz dos incluídos. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 147-157, jan./abr. 2008.

MARCONDES, Carlos Henrique; JARDIM, José Maria. Políticas de informação governamental: a construção de Governo Eletrônico na administração federal do Brasil. **DataGramZero**, v. 4, n. 2, abr. 2003. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr03/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/abr03/Art_04.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2010.

MARTINI, Renato. Inclusão digital e inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, V. 1, n. 1, p. 21-23, out./mar. 2005.

MARTINS, Taliana da Silva; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira. Os programas de inclusão digital do Governo Federal sob a óptica da competência informacional. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 82-99, mar. 2009. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: 22 de jun. 2009.

MATTOS, Fernando Augusto Mansor de. Inclusão digital e desenvolvimento econômico na construção da sociedade da informação no Brasil. **DataGramZero**, v. 7, n. 3, jun. 2006. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun06/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/jun06/Art_03.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2010.

MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; CHAGAS, Gleison José do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 67-94, jan./abr. 2008.

MATTOS, Fernando Mansor de; SANTOS, Bruna Daniela Rocchetti; SILVA, Luiz Marcos de Oliveira. Evolução de alguns indicadores de inclusão digital no Brasil nos primeiros anos

do século XXI. **Revista de Economia Política de las Tecnologías de La Información y Comunicación** (EPTIC on Line), v. 11, n. 2, mayo/agosto 2009, p. 15-38. Disponível em: <<http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/vol.XI,n2,2009/05-FernandoMattosBrunaSantosLuizSilva.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2011.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 109-122, set./dez. 2009.

MENOU, Michel. **Measuring the impact of information on development**. Ottawa: IDC, 1993.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2005, 244 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 7. Ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

MIRANDA, Antonio. **Ciência da Informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003.

MIRANDA, Antônio; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Pesquisa em Ciência da Informação no Brasil: síntese e perspectiva. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n. 3, p. 277-292, 1999/2000. Número especial.

MIRANDA, Dely Bezerra de; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. O periódico científico como veículo de comunicação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 375-382, set./dez. 1996.

MIRANDA, Silvânia. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, mai./ago. 2004.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MITCHELL, Matthew M. Exploring the future of the digital divide through ethnographic futures research. **First Monday**, v. 7, n. 11, Nov. 2002. Disponível em: <<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1004/925>>. Acesso em: 02 set. 2007.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. A utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação na pesquisa escolar: um estudo de caso com os PNEEs com limitação visual. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 185-199, jan./jun. 2004.

MOSSBERGER, Karen; TOLBERT, Caroline J.; McNEAL, Ramona S. **Digital citizenship: the internet, society, and participation**. Cambridge, Mass.: MIT Press, c2008. 221 p.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Literatura científica, comunicação científica e ciência da informação. In: Toutain, Lídia Maria Batista Brandão (Org.). **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. P. 125-144.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O estudo do tema comunicação científica e tecnológica no Brasil: tendências e perspectivas na área de Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/11/9>>. Acesso em: 21 dez. 2011.

NASCIMENTO, Antônio Dias. Organizações não governamentais: sujeito simples ou sujeito composto? Reflexões sobre práticas comunicacionais e educacionais nas ONGs. In: NASCIMENTO, Antônio Dias; FIALHO, Nadia Hage; HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Desenvolvimento sustentável e tecnologias da informação e comunicação**. Salvador: EdUFBA, 2008. P. 227-242.

NEVES, Barbara Coelho; GOMES, Henriette Ferreira. A convergência dos aspectos de inclusão digital: experiência nos domínios de uma universidade. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 26, 2º semestre 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-924.2008v13n26p101/6640>>. Acesso em: 06 maio 2010.

NICOLESCU, Basarab. A evolução transdisciplinar da universidade: condição para o desenvolvimento sustentável. In: **A Responsabilidade da Universidade para com a sociedade**, International Association of Universities, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand, 1997. Disponível em: <<http://perso-club-internet.fr/nicol/ciret>>. Acesso em: 23 jun. 2008.

NICOLESCU, Basarab. **Que Universidade para o amanhã?** Em busca de uma evolução transdisciplinar da Universidade. In: CONGRESSO DE LOCARNO, Locarno, 1997. Projeto Ciret, Unesco, Evolução Transdisciplinar da Universidade, 1997. Disponível em: <<http://perso.club-internet.fr/nicol/ciret/08/04/1998>>. Acesso em: 23 jun. 2008.

NICOLESCU, Basarab. **Um novo tipo de conhecimento: transdisciplinaridade**. Disponível em <[http://www.cetrans.futuro.usp.br/encontros/catalisador/1encontro\\_catalisador/c\\_basarab\\_novo\\_tipo\\_conhecimento.htm](http://www.cetrans.futuro.usp.br/encontros/catalisador/1encontro_catalisador/c_basarab_novo_tipo_conhecimento.htm)>. Acesso em 23 de jun. de 2003.

NORONHA, Daisy Pires; FUJINO, Asa. Teses e dissertações em Ciência da Informação: a multidisciplinaridade não revelada na avaliação da produção científica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. **Anais...** Marília, 2006. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Denilton S.; MARINHO, Brivaldo A. Um Estudo no Rio Grande do Norte sobre os telecentros para inclusão digital. In: OLIVEIRA, Denilton S.; MARINHO, Brivaldo A..

(Org.). **Gestão da Tecnologia da Informação**: aspectos da realidade do Estado do Rio Grande do Norte. Natal: EDUFRN, 2007. v. 1, p. 101-135.

OLIVEIRA, Mara Janaina. **Institucionalização da pesquisa científica**: estudo do repertório metodológico das dissertações defendidas em dois cursos de Pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil. 2008, 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

OLIVEIRA, Marlene de. A pesquisa científica na Ciência da Informação: análise da pesquisa financiada pelo CNPq. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 143-156, jul./dez. 2001.

OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

ORTOLL ESPINET, Eva. Conceptos clave em alfabetización y exclusión digital. In: ORTOLL ESPINET, Eva (Org.). **La alfabetización digital en los procesos de inclusión social**. Barcelona: Editorial UOC, 2007. P. 13-55.

PAIVA, Luiz Fernando Ribeiro. **O Brasil na sociedade da informação**. 2003. 92 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação)-Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2003.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa**: abordagem teórico-prática. Campinas: Papyrus Editora, 1996.

PAULA, Sonia Nascimento de; CARVALHO, José Oscar Fontanini de. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p.64-79, set./dez. 2009.

PELLANDA, Nize. M. C. O sentido profundo da solidariedade. In: PELLANDA, N. M. C.; SCHLÜNZEN, Elisa. T.; SCHLÜNZEN, Klaus. S. J. (Orgs.). **Inclusão digital**: tecendo redes afetivas/cognitivas. Rio de Janeiro: DP&A, 2005, p. 35-43.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. Impactos socioculturais de telecentros comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 2, p. 375-388, jul./dez. 2004.

PIMENTEL, Maria das Graças. **A biblioteca pública e a inclusão digital**: desafios e perspectivas na era da informação. 2006. 220 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. In: PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Ciência da Informação, Ciências Sociais e interdisciplinaridade**. Brasília: IBICT, 1999. p.155-182.

PROENZA, **La sustentabilidad de los telecentros: mitos y oportunidades**. 2003. 22p. Disponível em: <[http://www.apc.org/apps/img\\_upload/370156a4bd173d88e8e22a4eabbc529e/viabilidad\\_telecentros.pdf](http://www.apc.org/apps/img_upload/370156a4bd173d88e8e22a4eabbc529e/viabilidad_telecentros.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2007.

PROGRAMAS de inclusão digital. Disponível em: <<http://onid.org.br/portal/programas>>. Acesso em: 05 dez. 2009

REZENDE, Sérgio. Conhecimento e inclusão social. **Inclusão social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 6-7, out./mar., 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/9/18>>. Acesso em: 14 ago. 2009.

RIBEIRO, Adagenor Lobato. **Modelo de indicadores para mensuração do desenvolvimento sustentável na Amazônia**. 2002 280 f. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Sustentável do Tropicó Úmido)-Universidade Federal do Pará, Belém, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Paulo Ernesto Diaz. Interdisciplinaridade & ciências ambientais: a articulação disciplinar e o potencial sócio-participativo da universidade. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM AMBIENTE E SOCIEDADE, 2., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2004. Disponível em: <[http://www.anppas.org.br/encontro\\_anual/encontro2/GT/GT10/paulo\\_rocha.pdf](http://www.anppas.org.br/encontro_anual/encontro2/GT/GT10/paulo_rocha.pdf)>. Acesso em: 15 dez. 2011.

ROCHA, Sonia. **Pobreza no Brasil: afinal, de quê se trata?** 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 244 p.

ROSA, Maria Virgínia F.P. Couto; ARNOLDI, Marlene Aparecida G. Colombo. **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para validação dos resultados**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A ciência da informação em sua aproximação com as ciências cognitivas. **Em questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003.

SALAMON, Lester. A emergência do terceiro setor: uma evolução associativa global. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 1, p. 5-11, jan./mar. 1998.

SANTAGADA, Salvatore. Indicadores sociais: uma primeira abordagem social e histórica. **Pensamento Plural**, Pelotas, n.1, p. 113-142, jul./dez. 2007.

SANTOS, Ana Cristina Souza dos et al. **Transdisciplinaridade na universidade**. Rio de Janeiro: Leptrans/UFRJ, 2000.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Um discurso sobre as Ciências na transição para uma ciência pós-moderna. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 2, n. 2, maio/ago. 1988. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v2n2/v2n2a07.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2010.

SANTOS, Caroline Queiroz; CARDOSO, Ana Maria Pereira. Inclusão digital e desenvolvimento local. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 7-22, jan./abr. 2009.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 45-55, jan./abr. 2009.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti G. Perspectivismo e Tecnologias de Informação e Comunicação: acréscimos à Ciência da Informação? **DataGramaZero**, v. 10, n. 3, jun. 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun09/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/jun09/Art_02.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2010.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos et al. Análise cienciométrica de produção científica por meio de dissertações e teses: uma experiência brasileira. In: CONGRESO DE INDICADORES DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA RICYT, 7., 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://pintassilgo2.ipen.br/biblioteca/2007/eventos14382.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2010.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Indicadores estratégicos em ciência e tecnologia: refletindo a sua prática como dispositivo de inclusão/exclusão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, número especial, p. 129-140, set./dez., 2003.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SARTÓRIO, Kelly Cristiane. **Exclusão social e tecnologia**: os desafios da política pública de inclusão digital no Brasil. 2008. 128 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SCHERER-WARREN, Iilse. Fóruns e redes da sociedade civil: percepções sobre exclusão social e cidadania. **Política e Sociedade**, n. 11, out. 2007. P. 19-40

SCHRADER, Achim. **Métodos de pesquisa social empírica e indicadores sociais**. Porto Alegre: Ed. Universidade UFRGS, 2002.

SCHWARTZMAN, Simon. **Pobreza, exclusão social e modernidade**: uma introdução ao mundo contemporâneo. São Paulo: Angurium, 2004. 239p.

SEVERINO, Antônio Joaquim. O uno e o múltiplo: o sentido antropológico do interdisciplinar. In: JANTSCH, Ari P., BIANCHETTI, Lucídio. **Interdisciplinaridade: para além da filosofia do sujeito**. RJ: Vozes, 1995. p. 159-175.

SILVA, Angélica Baptista; LABRA, Eliana. Plenária Virtual Permanente: em busca da interlocução entre os conselhos de saúde. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p.106-117, maio/ago. 2007.

SILVA, Helena et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da informação**, Brasília. v. 34, n. 1, p.28-35, jan./abr. 2005.

SILVA, Helena Pereira da et al. Inclusão digital, governo eletrônico, bibliotecas e *lan houses*: alguma relação? In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, Santo Amaro. **Anais...**São Paulo, 2008.

SILVA, Marina Cajaíba da. **A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais**. 2005. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SILVA NETO, Calixto. **O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva da interseção entre Ciência da Informação e interação humano computador**. 2006. 130 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2006.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu; CASSINO, João. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. **Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica**. Disponível em: <[http://www.softwarelivre.gov.br/softwarelivre/artigos/artigo\\_02](http://www.softwarelivre.gov.br/softwarelivre/artigos/artigo_02)>. Acesso em: 27 abr. 2007.

SIMÃO, João Batista. **Universalização de serviços públicos na Internet para o exercício da cidadania: análise crítica das ações do Governo Federal**. 2004. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Inclusão digital e competência informacional: estudo de usuários da informação digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Ideia/Editora Universitária, 2009. 1 CD-ROM.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Informação, sociedade e inclusão digital. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 101-121.

SMIT, Joana. W.; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Ciência da Informação: base conceitual para a formação profissional. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. Cap. 1, p. 9-24.

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

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos**, São Paulo, n. 72, jul. 2005.

SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya V. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia e documentação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, v.18, n.2, p.174-182, jul./dez., 1989.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Interdisciplinaridade da Ciência da Informação. In: PINTO, Virgínia Bentes; CAVALCANTE, Lídia Eugênia; SILVA NETO, Casemiro (Org.). **Ciência da Informação**: abordagens transdisciplinares, gêneses e aplicações. Fortaleza: Edições UFC, 2007. p. 49-70.

SOUZA, Maria da Paixão Neres de. Abordagem inter e transdisciplinar em Ciência da Informação. In: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão. **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 75-90. (Sala de aula, 6).

SOUZA, Maria Fernanda Sarmiento e. Mudanças no processo de comunicação científica: a alternativa dos repositórios institucionais. In: VIDOTTI, Silvana A. B. Gregório (Org.). **Tecnologia e conteúdos informacionais**: abordagens teóricas e práticas. São Paulo: Polis, 2004. p. 139-151.

SOUZA, Rosali Fernandez de; STUMPF, Ida Regina Chitto. Ciência da Informação como área do conhecimento: abordagem no contexto da pesquisa e da Pós-Graduação no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, número especial, p. 41-58, 2009.

STUMPF, Ida. Avaliação pelos pares nas revistas de comunicação: visão dos editores, autores e avaliadores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 18-32, p. 18-32, jan./abr. 2008.

STUMPF, Ida Regina Chitto. Programas de pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil: linhas de pesquisa, avaliação e perspectivas. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E INFORMAÇÃO: um diálogo França-Brasil. **Anais...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 82-98.

SUAIDEN, Emir José; OLIVEIRA, Cecília Leite. A ciência da informação e um novo modelo educacional: escola digital integrada. In: Antonio Miranda; Elmira Simeão. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. V. 4, p. 97-108.

TÁLAMO, Maria de Fátima G. Moreira; SMIT, Johanna W. Ciência da Informação: Pensamento informacional e integração disciplinar. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 1, n. 1, p. 33-57, jan./jun. 2007. Disponível em:

<<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/viewFile/30/29>>. Acesso em: 24 maio 2009.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.10, n. 2, p.67-85, 2000.

TACHIZAWA, Takeshy. **Organizações não governamentais e Terceiro Setor: criação de ONGs e estratégias de atuação**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2004. 336 p.

TREVISAN, Andrei Pittol; VAN BELLEN, Hans Michael. **Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 529-550, maio/jun. 2008.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Construção do conhecimento científico. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. P. 7-28.

VAN BELLEN, Hans Michael. **Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa**. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VANZ, Samile Andréa de Souza; CAREGNATO, Sônia Elisa. Estudos de citação: uma ferramenta para entender a comunicação científica. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 295-307, jul./dez. 2003.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez., 2009.

WALLNER, Fritz. Sete princípios da interdisciplinaridade no realismo construtivista. In: JANTSCH, Ari P., BIANCHETTI, Lucídio **Interdisciplinaridade: para além da filosofia do sujeito**. Rio de Janeiro: Vozes, 1995. p.85-96.

WARSCHAUER, Mark. Reconceptualizing the digital divide. **First Monday**, v. 7, n. 7, July 2002. Disponível em: <[http://firstmonday.org/issues/issue7\\_7/warschauer/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html)>. Acesso em: 24 mar. 2004.

WARSCHAUER, Mark. **Technology and social inclusion: rethinking the digital divide**. Cambridge, Mass: Mit Press, c2003.

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

WARSCHAUER, Mark. Transpondo o fosso digital: o conceito simplista de tecnologicamente incluídos e excluídos esconde uma lógica mais sutil. **Scientific American Brasil**, p. 76-79, set. 2003.

WHITWORTH, Brian; FRIEDMAN, Rob. Reinventing academic publishing online. Part I: rigor, relevance and practice. **First Monday**, v. 14, n. 8, 2009a. Disponível em: <<http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2609/2248>>. Acesso em: 05 jan. 2010.

WHITWORTH, Brian; FRIEDMAN, Rob. Reinventing academic publishing online. Part II: a socio-technical vision. **First Monday**, v. 14, n. 9, 2009b. Disponível em: <<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/2642/2287>>. Acesso em: 05 jan. 2010.

WINKLER, Ingrid. **A implementação das políticas públicas brasileiras de inclusão digital**. 2005. 133 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.

## APÊNDICE A – PÓS-GRADUAÇÕES EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL

O critério de escolha dos PPGCI, cujas pesquisas sobre inclusão digital foram analisadas nesta tese, são os cursos reconhecidos pela ANCIB. Os programas, com suas respectivas áreas de concentração e linhas de pesquisa, foram extraídos de seu site no início do levantamento de dados desta pesquisa (2009), e, por isso, são apresentados integralmente como dispostos naquele momento – já que esta tese foi construída com base nessas informações. No decorrer desta pesquisa, muitos PPGCI tiveram sua estrutura modificada, não sendo tal modificação alvo de análise neste trabalho.

**QUADRO 29 – Pós-Graduações em Ciência da Informação no Brasil**

Continua...

<p><b>UFF-IBICT</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado e Doutorado</p>	<p>Área de Concentração: O conhecimento da informação e a informação para conhecimento LP 1 - Teoria, epistemologia, interdisciplinaridade e Ciência da Informação LP 2 - Representação, gestão e tecnologia da informação LP 3 - Informação, conhecimento e sociedade</p>
<p><b>PUC CAMPINAS</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado (descredenciado pela CAPES em 2009)</p>	<p>Área de Concentração: Administração da Informação LP 1 - Gestão da Informação LP 2 - Produção e Disseminação da Informação</p>
<p><b>UFBA</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado</p>	<p>Área de Concentração: Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea LP 1 - Informação e Conhecimento em Ambientes Organizacionais LP 2 - Informação e Contextos Socioeconômicos</p>
<p><b>UFMG</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado e Doutorado</p>	<p>Área de Concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação LP 1 - Gestão da Informação e do Conhecimento LP 2 - Informação, Cultura e Sociedade LP 3 - Organização e Uso da Informação</p>
<p><b>UFPB</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado</p>	<p>Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade LP 1 - Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação LP 2 - Ética, Gestão e Políticas de Informação</p>
<p><b>UFRGS</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO Mestrado e Doutorado</p>	<p>Área de Concentração: Comunicação e Informação LP 1 - Comunicação, representação e práticas culturais LP 2 - Informação, tecnologias e práticas sociais</p>
<p><b>UFSC</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado e Doutorado</p>	<p>Área de Concentração: Gestão da Informação LP 1 - Fluxos da Informação LP 2 - Profissionais da Informação</p>

	Conclusão
<b>UNB</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO Mestrado e Doutorado	Área de Concentração: Transferência da Informação LP 1 - Gestão da Informação e do Conhecimento LP 2 - Arquitetura da Informação LP 3 - Comunicação da Informação
<b>UNESP</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado e Doutorado	Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento LP 1 - Informação e Tecnologia LP 2 - Organização da Informação
<b>UNIRIO-Memória Social</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MEMÓRIA SOCIAL Mestrado e Doutorado	Área de Concentração: Estudos Interdisciplinares em Memória Social LP 1 - Memória e Patrimônio LP 2 - Memória e Linguagem LP 3 - Memória e Espaço LP 4 - Memória, Subjetividade e Criação
<b>USP-ECA</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO Mestrado e Doutorado	Área de Concentração: Cultura e Informação LP 1 - Acesso à Informação LP 2 - Mediação e Ação Cultural
<b>UEL</b> MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO Mestrado Profissional	Área de concentração: Gestão e organização do conhecimento LP 1 - Organização e compartilhamento da informação e do conhecimento
<b>UNIRIO-Museologia e Patrimônio</b> PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MUSEOLOGIA E PATRIMÔNIO Mestrado	Área de Concentração: Museologia e Patrimônio LP 1 - Museu e Museologia LP 2 - Museologia, Patrimônio e Desenvolvimento

Fonte: ANCIB, outubro 2009

## **APÊNDICE B – RELAÇÃO DAS PESQUISAS BRASILEIRAS SOBRE INCLUSÃO DIGITAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: PERÍODO DE 2001-2009**

A relação a seguir é resultado do levantamento bibliográfico das pesquisas sobre inclusão digital defendidas em PPGCI brasileiros e extraídas do Banco de Teses e Dissertações da CAPES, das listas de dissertações e teses já defendidas e disponibilizadas pelos próprios PPGCI em seus sites, do catálogo das bibliotecas das instituições vinculadas aos PPGCI, da BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações<sup>65</sup> e do Portal Domínio Público<sup>66</sup>. Abaixo, os endereços consultados para localização dessas pesquisas:

- a) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal da Paraíba <http://www.biblioteca.ufpb.br/bdtd>
- b) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal de Minas Gerais <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br>
- c) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Pontifícia Universidade Católica de Campinas [http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde\\_busca/index.php](http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/index.php)
- d) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal da Bahia <http://www.bibliotecadigital.ufba.br>
- e) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal Fluminense [http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde\\_busca/index.php](http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_busca/index.php)
- f) Lista de dissertações defendidas no convênio IBICT/UFRJ no período de junho de 1972 a novembro de 2004 <http://www.uff.br/ppgci/editais/tesesmes.pdf>
- g) Lista de teses defendidas no convênio IBICT/UFRJ no período de junho de 1994 a julho de 2005 <http://www.uff.br/ppgci/editais/tesesdou.pdf>
- h) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Rio Grande do Sul <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1>
- i) Catálogo eletrônico da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina <http://aspro02.npd.ufsc.br/pergamum/biblioteca/index.php>
- j) Lista de dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina no período de 2005 a 2009 <http://www.cin.ufsc.br/pgcin/defendidas.php>
- k) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade de Brasília <http://bdtd.bce.unb.br>
- l) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP <http://www.athena.biblioteca.unesp.br/F/?>

<sup>65</sup>Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações BDTD. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br>>.

<sup>66</sup>Pesquisa de teses e dissertações do Portal Domínio Público. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaPeriodicoForm.jsp>>.

func=find-b-0&local\_base=BDTD

- m) Lista de dissertações e teses defendidas no Programa de Pós-Graduação em Memória Social da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO no período de 1991 a 2000 <http://www.memoriasocial.pro.br/docs/catdiss.pdf> e 2001 a 2009 <http://www.memoriasocial.pro.br/dissertacoes-teses.php>
- n) Relação das teses e dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de São Paulo – USP no período de 2006 a 2009 e na área de concentração Biblioteconomia e Ciência da Informação e Documentação no período de 1983 a 2005 <http://www.teses.usp.br> e <http://poseca.incubadora.fapesp.br/portal/informacao/outros-ccom/dados>
- o) Lista de dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO <http://www.unirio.br/cch/ppg-pmus/dissertacoes.htm>.

Não foram localizadas pesquisas defendidas no Mestrado Profissional em Gestão da Informação na área da Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. A primeira turma iniciou o mestrado no segundo semestre de 2008, estando ainda em curso quando se deu o término da coleta e revisão deste levantamento.

As informações a seguir sobre as pesquisas analisadas por esta tese estão dispostas em ordem cronológica de defesa e foram coletadas e revisadas entre agosto de 2008 a janeiro de 2010. Todos os dados foram extraídos diretamente dos documentos citados sem nenhum tipo de intervenção nos resumos, nas palavras-chave ou qualquer outra informação disponibilizada originalmente pelos respectivos autores.

1. GARCIA, Heliéte Dominguez. **A terceira idade e a Internet**: uma questão para o novo milênio. 2001. 172 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001. Orientadora: Plácida L. V. Amorim da Costa Santos.

**Área de concentração:** Informação, tecnologia e conhecimento

**Linha de Pesquisa:** Não consta

### **Resumo**

Com o início do novo milênio, o Brasil passa por profundas transformações na sociedade. Estima-se que, em 2025, a cada cinco brasileiros um terá 60 anos. Os jovens de hoje estão preparados para lidarem com as novas tecnologias. No entanto, as gerações anteriores, consideradas atualmente da Terceira Idade, não tiveram esta formação e estão vivendo numa sociedade altamente informatizada. Esta pesquisa tem como objetivos: caracterizar o usuário potencial da Terceira Idade, quanto ao uso da Internet nos grupos da UNATI-UEL e do SENAC-Londrina; identificar a utilização da Internet por usuários da Terceira Idade; verificar se a Terceira Idade está familiarizada com a Internet e detectar os sentimentos e aspirações dos usuários da Terceira Idade diante da Internet. A metodologia utilizada nesta pesquisa foi

de estudo de caso, sob um enfoque qualitativo-quantitativo. Utilizamos questionário com perguntas abertas e fechadas, diferentes para cada instituição estudada. Os resultados obtidos nos permitem concluir que: 1) ambos os grupos pesquisados compreendem a importância da utilização da Internet nos dias de hoje; 2) esta oferece maior facilidade e comodidade na realização de suas tarefas diárias; 3) traz informação e estimula a criatividade.

**Palavras-chave:** Terceira idade. Idoso. Internet.

2. OLIVEIRA, Cecília Leite. **A revolução tecnológica e a dimensão humana da informação:** a construção de um modelo de mediação. 2003. 202 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, 2003. Orientador: Emir José Suaiden.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

O objetivo desta pesquisa é construir um modelo de inclusão digital como instrumento para inclusão social, baseado na mediação da informação. Mediação essa entendida como apoio pedagógico no processo ensino/aprendizagem, em escolas públicas de comunidade de baixa renda. Adota para tanto, a abordagem etnográfica, pelo fato de tal abordagem focalizar uma multiplicidade de significados construídos, destruídos e reconstruídos pelos sujeitos em sua interação e, como instrumento principal de coleta de dados, utiliza a observação participativa. Concebe a metodologia de mediação a partir das experiências internacionais com a alfabetização em informação e dos objetivos definidos na pesquisa. Cria um modelo experimental cujo enfoque é o desenvolvimento das habilidades em informação, e o qual se centra não apenas nas etapas que determinam a resolução desses problemas, mas também nas fases que requerem um processo de aprendizagem no aprender a informar-se. Comprova a tese de que a leitura e o desenvolvimento do senso crítico são determinantes para a formação de indivíduos autônomos intelectualmente, pois, a partir daí, saber manejar um computador e dispor dos conteúdos que a Internet oferece é, realmente, usufruir das novas tecnologias e participar da sociedade da informação. Isso significa conceituar as TICs não como meros instrumentos, no sentido técnico tradicional, mas como algo tecnologicamente novo e diferente, capaz de ampliar o poder cognitivo do ser humano e de possibilitar mixagens complexas e cooperativas de conhecimento. O cerne desta pesquisa é, portanto, reconhecer o fato de a principal ferramenta desse novo milênio não ser o computador, e sim o próprio conhecimento, modelado pelas estratégias cognitivas que facilitam a tomada de decisão e a solução de problemas. É entender que a máquina é um meio, um instrumento que deve ser utilizado como recurso. A capacidade de identificar, nas mais diversas situações, a melhor solução, assim como a motivação por aprender ao longo da vida, e a autoconfiança nas próprias habilidades, não virão das ferramentas e sim da capacidade, dos mediadores do conhecimento, de realizarem com sucesso suas tarefas.

**Palavras-chave:** Não consta

3. PAIVA, Luiz Fernando Ribeiro. **O Brasil na sociedade da informação.** 2003. 92 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação)-Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2003. Orientadora: Nair Yumiko Kobashi.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

### Resumo

Este trabalho foi desenvolvido a partir de uma pesquisa sobre a situação do Brasil rumo à Sociedade da Informação. Apresenta-se a definição de Sociedade da Informação e realiza-se sua caracterização, dando ênfase ao papel da informação e do conhecimento nesse contexto e levantando algumas questões sociais relacionadas. Outro aspecto considerado é o da gestão do Conhecimento e do Capital Intelectual, por serem a informação e o conhecimento fatores determinantes da riqueza e da competitividade das organizações. A Ciência da Informação, na Sociedade da Informação, é colocada como campo no qual devem desenvolver-se os estudos referentes à utilização das modernas tecnologias para a solução dos problemas da humanidade e sobre a relação da informação com todas as esferas da sociedade pós-moderna. A Sociedade da Informação é analisada enquanto reflexo dos avanços da ciência e da tecnologia, mais especificamente a tecnologia da informação. Reserva-se um capítulo para tratar da tecnologia da informação e comunicação, destacando a Internet e a Web em seu papel de ferramenta de apoio e de agente transformador das atividades e do desenvolvimento humano. São tratados assuntos relacionados às questões sociais da nova sociedade, dentre eles o trabalho, a educação e a inclusão digital. É discutido o uso das tecnologias da informação pelo governo, pela iniciativa privada e por demais organizações e são abordadas a democratização da informação e a disseminação do uso da Internet.

**Palavras-chave:** Não consta

4. SIMÃO, João Batista. **Universalização de serviços públicos na internet para o exercício da cidadania:** análise crítica das ações do Governo Federal. 2004.174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2004. Orientadora: Georgete Medleg Rodrigues.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

### Resumo

Esta pesquisa analisou a evolução da situação brasileira quanto à universalização dos serviços públicos para o exercício da cidadania, no âmbito do governo federal, na Internet. Ela situa-se na perspectiva interdisciplinar da Ciência da Informação, pois aborda temas como exclusão social, sua relação com os serviços de telecomunicações e as políticas de informações e serviços públicos. Estabeleceu um recorte temporal, iniciado com a publicação, em setembro de 2000, do Livro Verde do Programa Sociedade da Informação no Brasil, até o final de 2003. Foram identificadas e analisadas as principais questões que influenciam na universalização dos serviços públicos para o cidadão, dentre elas: a inclusão digital, a infra-estrutura de Internet e os valores das tarifas para o acesso à Internet no Brasil. Procurou-se compreender a lógica existente na Internet gratuita e a evolução das tarifas cobradas pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Os procedimentos metodológicos adotados foram: o levantamento de dados na Anatel para identificação dos valores cobrados na ?cesta? tarifária local de 1998 a 2003; a análise da relação existente entre o Mapa da Exclusão Digital de Neri (2003), o Atlas da Exclusão Social de Pochmann & Amorim (2003) e o Índice de Inclusão Digital da União Internacional de Telecomunicações (2003). Além disso, avaliou-se o Portal Rede Governo quanto às dimensões conteúdo, usabilidade e funcionalidade, com base na Metodologia de Vilella (2003). Para identificar as ações do governo federal, realizou-se uma pesquisa documental nos arquivos dos comitês de inclusão digital, infra-estrutura de rede e gestão de sítios e serviços on-line do governo eletrônico, e foram entrevistados os três coordenadores de comitês do e-gov, com objetivo de identificar as principais estratégias deste

para os próximos anos. A pesquisa constatou que o Portal Rede Governo deixou de atender a alguns critérios da metodologia, embora tenha recebido notas acima da média nas dimensões usabilidade e funcionalidade. A pesquisa confirmou também coincidência na localização das áreas de exclusão digital com as de exclusão social existentes no País. Não foram identificadas ações nos comitês do e-gov as quais propusessem soluções para a falta de infraestrutura de Internet nos municípios brasileiros sem provedores de Internet e nem propostas para mudança na forma de tarifação das conexões à Internet. Ações dos comitês para estabelecer parcerias, tanto com ONGs quanto com iniciativa privada, também não foram identificadas. Por outro lado, observou-se uma tendência à adoção, pelo e-gov, do modelo de acesso coletivo (telecentro) à Internet para o combate à infoexclusão. O trabalho concluiu ainda que não existe política pública consistente de inclusão digital em nível nacional que estabeleça metas para a universalização dos serviços públicos digitais no País, apesar de a revisão de literatura ter demonstrado a existência de uma legislação específica desde os anos 90. Finalmente, foi possível concluir que as definições da Anatel acerca da desagregação das redes do STFC e da implementação do Serviço de Comunicação Digital serão fundamentais ao sucesso da universalização dos serviços públicos para o cidadão brasileiro.

**Palavras-chave:** Universalização. Serviços públicos. Cidadania. Sociedade da Informação. Livre Verde. Internet. Inclusão digital. Governo eletrônico.

5. BELMONT FILHO, Djalma Targino. **Inclusão digital:** ações do governo no Distrito Federal. 2005. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Orientadora: Marisa Bräscher Basílio Medeiros.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Arquitetura da informação

#### **Resumo**

Identifica e caracteriza as principais ações, programas ou projetos que estão sendo atualmente desenvolvidos pelo Governo do Distrito Federal visando promover a inclusão digital das camadas da população que estão à margem dos benefícios e dos recursos informacionais proporcionados pelas tecnologias de informação e comunicações. Adota como princípio para caracterização das ações de inclusão um entendimento integral e abrangente do significado do termo inclusão digital construído por meio de revisão de literatura. Analisa cada uma das ações considerando principalmente os aspectos de articulação e sinergia governamental na filosofia de concepção e execução das ações identificadas. Classifica cada uma das ações analisadas de acordo com um nível de menor ou maior aderência ao conceito de inclusão digital adotado. Conclui dentre as ações analisadas que o programa Escola Digital Integrada é o que possui uma aderência total a este conceito.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Exclusão digital. Tecnologias de Informação e Comunicações. Escola Digital Integrada.

6. CÂMARA, Mauro Araújo. **Telecentros como instrumento de inclusão digital:** perspectiva comparada em Minas Gerais. 2005. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Orientador: Marta Pinheiro Aun.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

#### **Resumo**

Essa dissertação objetivou avaliar o uso dos Telecentros como ferramenta tecnológica para o processo de inclusão digital. Baseado no referencial teórico da Ciência da Informação, que busca compreender os fluxos e reflexos do uso da informação em diversos campos, tomou-se nesse estudo a concepção de apropriação informacional para compreensão dos diferentes níveis elaborados pelos usuários e a utilização do software livre como suporte para instalação e expansão dos Telecentros. A análise buscou identificar a visão de inserção dos programas, bem como a forma de implantação, o seu planejamento, o conteúdo e resultados alcançados. Realizou-se um estudo comparativo de casos em dois programas de inclusão digital: um urbano, o Internet Cidadã, mantido pelo poder público, sob coordenação da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte e um rural, implantado pela organização não governamental Gemas da Terra. Foram visitados dois Telecentros em Belo Horizonte e quatro na área rural, nos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras, Milho Verde, Tombadouro e Rodeador; entrevistados os coordenadores dos respectivos programas, quatro gestores e 44 usuários. Os resultados obtidos indicavam que os gestores apoiavam as ações dos Telecentros envidando todos os esforços para seu efetivo funcionamento. Na área urbana os usuários utilizavam o Telecentro como fonte de lazer, pesquisa escolar e busca de trabalho e renda, enquanto na área rural o Telecentro era utilizado para mobilização comunitária, busca de desenvolvimento local e fortalecimento das relações sociais nas comunidades. Os principais aspectos negativos apresentados eram a alta demanda e a baixa qualidade dos equipamentos no caso urbano e a pouca quantidade de computadores no caso rural. Concluiu-se que o Telecentro é uma ferramenta fundamental para o processo de inclusão digital, que deve ser incentivada com base no software livre para ampliação do uso pela comunidade.

**Palavras-chave:** Telecentro. Inclusão digital. Software livre. Sociedade da informação.

7. ANDRADE, Sônia Cruz-Riascos de. **Inclusão digital como ação facilitadora para o desenvolvimento de empresas de base industrial**. 2005. 166 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Orientador: Emir José Suaiden.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

### **Resumo**

Esta pesquisa buscou identificar a situação do processo de inclusão digital em pequenas e médias empresas de representação comercial de base industrial. Discorre sobre a mudança do paradigma tecnológico e organizacional, o desenvolvimento sustentável e o impacto das tecnologias de informação e comunicação em pequenas e médias empresas. Trata-se de um estudo qualitativo com abordagem teórico-prática fundamentada em ações de gestão da informação e do conhecimento. O estudo foi realizado com 17 empresas do segmento de produtos técnicos de borracha, que juntas contemplam toda a negociação e assistência técnico-comercial no território nacional. Os resultados foram obtidos por meio da utilização da dinâmica do grupo focal e revelam que existe carência de serviços de informação para as empresas representantes, e que os empresários consideram da maior importância a integração da rede para auxiliar na solução de problemas cotidianos. O trabalho propõe, portanto, a criação de serviços de informação às empresas representantes, com base nas demandas informacionais. Conclui que a necessidade de transferir informação com vistas à geração de conhecimento poderá aumentar as chances de crescimento no mercado. Os resultados demonstram que a inclusão empresarial é factível e pode contribuir como alternativa viável de capacitação para o desenvolvimento, contudo, pressupõe a necessidade de aderência

participativa dos atores envolvidos, para assegurar integração total da rede. Sugere que a operacionalização seja estabelecida com apoio das empresas representadas, representantes e consumidoras, consolidando uma rede estruturada e inovadora, no contexto da cooperação entre empresas. Indica a construção de um portal corporativo como ferramenta de interligação e ressalta a importância da mediação para a educação corporativa e do profissional da informação como facilitador para a competência informacional na nova Era do Conhecimento.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Inclusão empresarial. Mediação da informação. Gestão do conhecimento. Tecnologias de informação e comunicação. Empresas de representação comercial de base industrial.

8. ALBUQUERQUE, Heloisa Helena Fernandes Soares de. **Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais:** a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã. 2005. 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Orientador: Ana Maria Rezende Cabral.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Informação, cultura e sociedade

#### **Resumo**

O trabalho analisa o desenvolvimento do projeto de inclusão digital Cidadão.NET, promovido pelo Governo Estadual de Minas Gerais, por meio da SEDVAN - Secretaria Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas e do IDENE - Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais. Objetivou-se avaliar o potencial de tal programa para a promoção de oportunidades de inclusão social e digital dos seus usuários. Para tanto, utilizou-se aportes teóricos do campo da Ciência da Informação e de outras ciências sociais que buscam compreender a relação sujeito - cidadania e a centralidade dos processos informacionais na sociedade contemporânea. Realizou-se uma pesquisa descritiva, amparada por um trabalho de campo quantitativo-descritivo promovido nas cidades de Brasília de Minas, Novo Oriente de Minas, Janaúba, Montes Claros e Minas Novas, selecionadas entre as 36 primeiras localidades a contarem com um telecentro do Programa Cidadão.NET. Foram aplicados questionários semi-abertos aos usuários, entrevistas semi-estruturadas entre os instrutores dos telecentros, além de entrevistas não estruturadas dirigidas aos gestores locais, à Coordenadoria Pedagógica e à Coordenadoria Geral. Os resultados obtidos apontam que o Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET apresenta excelente potencial para a promoção de oportunidades de inclusão digital, que podem contribuir também para a inserção social dos usuários, desde que haja uma série de reconfigurações em sua estrutura. O contexto local dos usuários, as suas condições sociais e materiais devem ser considerados na avaliação e reestruturação do Programa e na condução das atividades de ensino-aprendizagem. Deve-se investir fortemente na instrumentalização dos sujeitos para que os mesmos insiram-se de forma crítica no meio digital. É premente a implantação de um modelo de gestão que favoreça a consecução dos objetivos do Programa. Também devem ser estabelecidos indicadores de inclusão digital que permitam o monitoramento e a avaliação do Cidadão.NET.

**Palavras-chave:** Não consta.

9. REZENDE, Laura Vilela Rodrigues. **O processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital:** uma análise crítica. 2005. 136 f. Dissertação (Mestrado em

Ciência da Informação)-Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Orientador: Emir José Suaiden.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

### **Resumo**

Situando-se na perspectiva interdisciplinar da Ciência da Informação, esta pesquisa analisou três projetos brasileiros de inclusão digital: (CDI – Comitê para a Democratização da Informática, EDI – Escola Digital Integrada, Estação Digital) observando a forma como o processo de Alfabetização em Informação está inserido nestas iniciativas. Além de identificar as características destes três projetos, a pesquisa identifica na literatura embasamento teórico para iniciativas de inclusão digital, verifica as possibilidades de continuidade e multiplicação deste tipo de projeto e identifica e define tecnologias adequadas para o processo de inclusão digital em projetos sociais. A pesquisa sugere indicadores que podem formar um sistema de avaliação para projetos de inclusão digital. A idéia é que este sistema possibilite medir o impacto, eficiência, eficácia e efetividade das iniciativas de inclusão digital à partir do cruzamento de dados fornecidos de acordo com a definição dos indicadores. Trata-se de um estudo qualitativo, descritivo, baseado em pesquisa documentária e observação participante. Dentre as conclusões da pesquisa percebeu-se que o processo de Alfabetização em Informação está inserido nas três iniciativas, embora em alguns momentos de forma indireta; que existe grande dificuldade em se utilizar sistemas de avaliação nestes projetos por se tratar de características basicamente qualitativas, mas que podem ser utilizados critérios de aferição de aprendizagem e de impacto sobre as comunidades atingidas pelos projetos; que as parcerias estratégicas devem ser estabelecidas para facilitar a obtenção de recursos que irão viabilizar o processo de inclusão digital e conseqüentemente inclusão social.

**Palavras-chave:** Não consta

10. SILVA, Marina Cajaíba da. **A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais.** 2005. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Orientador: Lígia Maria Moreira Dumont.

**Área de concentração:** Produção, organização e utilização da informação

**Linha de Pesquisa:** Informação, cultura e sociedade

### **Resumo**

A pesquisa traça o contexto mundializado dos dias atuais, onde as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ser entendidas como oportunidades de cidadania a grupos excluídos que se encontram à margem do desenvolvimento humano local e global em plena era da informação, como as comunidades dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde no Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais — uma das regiões mais pobres do país. Como principal objetivo, este estudo pretende identificar de que maneira a informação originada nos telecentros da Rede Rural de Telecentros Comunitários da ONG Gemas da Terra têm contribuído para o processo de inclusão social dessas comunidades, analisando o projeto de instalação do telecentro em relação a propostas de inclusão social e cidadania; avaliando o uso dos telecentros pelas comunidades analisadas; verificando a existência de ações que pretendam a integração dos frequentadores dos telecentros às demais pessoas da comunidade, prevenindo uma possível concentração de opiniões e isolamento entre ambos; e apontando os resultados decorrentes das ações empreendidas pelas comunidades e sua conseqüente influência prática no cotidiano social local. A proposta metodológica inclui a

análise documental do Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, observação não-participante nos telecentros e entrevistas semi-estruturadas junto aos usuários, voluntários e representantes de entidades comunitárias das regiões pesquisadas, onde a disseminação e o uso das TICs são tidos pelas comunidades como apoiadores importantes para o estabelecimento de melhores condições de vida à população, ampliando as oportunidades de informação, trabalho, renda, educação e lazer. Entre as conclusões alcançadas por esta pesquisa, destaca-se que a maior contribuição social do projeto piloto da ONG Gemas da Terra é apresentar às comunidades envolvidas na proposta o potencial possível que a Internet pode proporcionar a esses distritos e, muito particularmente, às pessoas. Entretanto, a partir dos resultados obtidos neste trabalho, tornou-se evidente o longo trajeto a ser percorrido pela inclusão digital para a contribuição efetiva das questões sociais em grupos marginalizados e integrados à era digital, não sendo tal vislumbrado em totalidade no âmbito pesquisado.

**Palavra-chave:** Informação e cidadania. Telecentros. Inclusão social. Inclusão digital. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

11. BORGES, Jussara. **Inclusão digital e governo eletrônico:** conceitos ligados pelo acesso à informação. 2005. 209 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005. Orientador: Helena Pereira da Silva.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

O estabelecimento da chamada Sociedade da Informação exige a formação de “cidadãos eletrônicos”, ou seja, que sejam estabelecidas as condições para que as pessoas tornem-se capazes de identificar, acessar e usar as informações necessárias às suas vidas em sociedade – informações essas que cada vez mais migram para a Internet - particularmente aquelas que lhes permitem o exercício pleno da cidadania. O governo brasileiro, seguindo tendência mundial, vem buscando promover a Sociedade da Informação, incentivando, entre outras coisas, o uso de meios digitais no seu relacionamento com os cidadãos. Criou para isso um Portal, que oferece informações e serviços, em todas as áreas de atuação do serviço público federal. Como grande parte da população brasileira se encontra em estado de exclusão social e digital, o acesso a informações do Portal dependem de ações efetivas de inclusão em massa de brasileiros no mundo virtual. A partir desse contexto, esta dissertação buscou quatro objetivos. O primeiro consistiu na discussão de um conceito para inclusão digital, que articulasse os diversos conceitos que permeiam a noção de Sociedade da Informação e cujo centro fosse o acesso à informação na Internet. O segundo buscou verificar a potencialidade do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo, como provedor de informações pertinentes com o processo de inclusão digital. O terceiro compreendeu a comparação do conceito proposto com as práticas de inclusão digital de organizações que atuam nessa perspectiva, em Salvador-BA. Por último, procurou-se diagnosticar se essas práticas repercutem em mudanças significativas na vida dos “incluídos”. A pesquisa foi desenvolvida em quatro fases: 1) Aprofundamento teórico e discussão dos conceitos utilizados na literatura do campo da Informação para definir inclusão digital; 2) Análise das informações do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo; 3) Entrevistas com responsáveis por programas de inclusão digital, na cidade de Salvador; 4) Entrevistas com pessoas que freqüentaram esses programas. Os resultados indicam a necessidade da confluência de três fatores, denominados neste trabalho de 3 “is”, para a ocorrência de inclusão digital: infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação que propicie competência informacional. A análise das

informações do Portal do Governo Federal demonstrou sua potencialidade, como provedor de informação que atende às necessidades informacionais básicas dos indivíduos, já que 72% do que é disponibilizado trata-se de informações utilitárias e contextuais, ou seja, informações ligadas às necessidades de sobrevivência e participação social, respectivamente. As organizações do Terceiro Setor que, hoje, são as principais a atuarem como intermediadoras para inclusão digital em Salvador têm suas práticas, no entanto, mais voltadas para o uso de ferramentas tecnológicas que para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à informação. As pessoas que frequentaram os programas de inclusão digital, por sua vez, embora tenham recebido treinamento no uso de ferramentas digitais, tais habilidades não foram suficientes para gerar mudanças significativas nas suas vidas. Conclui-se, arguindo que em função de um contexto fortemente marcado pela necessidade do acesso à informação para desenvolvimento e exercício da cidadania, as políticas públicas de inclusão digital precisam estar firmemente vinculadas à educação para a informação.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Governo eletrônico. Acesso à informação na internet.

12. APARÍCIO, Maria Alexandra Miranda. **A sociedade da informação: perspectivas para Angola.** 2006. 272 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Orientador: Antônio Lisboa de Carvalho Miranda.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

Pretendemos com este trabalho apresentar uma proposta de elementos mínimos para a formulação do Programa Sociedade da Informação de Angola visando o seu desenvolvimento, através de uma perspectiva comparada. Para contextualizar a nossa pesquisa são tecidas considerações e comentários acerca da sua ligação com a Ciência da Informação, a relação com outros assuntos pertinentes ao tema como a comunicação da informação, a identidade e diversidade cultural, a educação, a inclusão digital, entre outros assuntos. Como fundamentação teórica do trabalho, apresentamos o estado da arte da expressão “sociedade da informação” do ponto de vista conceitual e institucional, baseado na literatura existente, abordando o histórico, definições variadas, teóricos e críticos, o papel das Organizações Internacionais e suas orientações sobre o tema, a Sociedade da Informação como agenda política e seu desenvolvimento no mundo. Fizemos um estudo comparado de cinco Programas Sociedade da Informação, escolhidos um por cada continente, para verificar quais os elementos semelhantes e as especificidades que compõem a estrutura básica desses documentos. Através da descrição da situação de Angola do ponto de vista político, econômico e socio-cultural, indicamos a necessidade de criar e implementar o Programa Sociedade da Informação como forma de contribuir para o desenvolvimento do País, apresentando um conjunto de diretrizes e orientações para a formulação desse Programa, tendo como base o resultado da análise do estudo comparado dos Programas escolhidos.

**Palavras-chave:** Sociedade da Informação. Informação. Comunicação. Desenvolvimento. África. Angola.

13. ELIAS, Paulo César. **O papel do software livre na inclusão digital.** 2006. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2006. Orientador: Fernando Augusto Mansor de Mattos.

**Área de concentração:** Administração da informação

**Linha de Pesquisa:** Produção e disseminação da informação

**Resumo**

A sociedade contemporânea mostra cada vez mais a necessidade do indivíduo em ter o controle do processo de seleção, processamento, comunicação e uso das informações. A informatização da sociedade é notória e crescente, mediada principalmente pelas novas tecnologias capazes de estabelecer elos em diferentes e distantes espaços geográficos, convergindo com uma grande quantidade de informações nas mais diversas áreas da inteligência humana, seja para o uso cultural, empresarial, político e governamental ou mesmo de entretenimento. Em contrapartida, esta nova sociedade revela também uma grande desigualdade entre os que possuem condições de acesso às novas tecnologias da informação, e as grandes redes de informação, dos que não possuem acesso algum, físico ou cognitivo, instituindo os chamados excluídos. Frente às transformações tecnológicas, ocorridas a partir da implementação efetiva da Internet, surgem novas formas de organização e produção de software, tendo como destaque no cenário atual o movimento de software livre e os discursos existentes de que ele se estabeleceria como caráter libertador no compartilhamento de informação e conhecimento, podendo atuar como uma nova ferramenta de inclusão digital. Este estudo verifica a condição de veracidade dessa hipótese, realizando uma pesquisa teórica alicerçada na Ciência da Informação e nas discussões da economia política da informação, investigando a atual configuração da sociedade diante das novas tecnologias e o papel que o software livre vem desempenhando como ferramenta de inclusão digital.

**Palavras-chave:** Software livre. Inclusão digital. Exclusão digital. Sociedade da informação. Ciência da Informação. Tecnologia da informação.

14. PIMENTEL, Maria das Graças. **A biblioteca pública e a inclusão digital:** desafios e perspectivas na era da informação. 2006. 220 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Orientadora: Walda de Andrade Nunes.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

**Resumo**

A presença das tecnologias da informação e da comunicação tem sido um fator impactante no cotidiano das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal frente à necessidade de inserção da comunidade na sociedade da informação. A presente pesquisa teve como objetivo geral identificar as dificuldades dos serviços de informação oferecidos nestas Bibliotecas e visualizar meios para sistematizar uma proposta de ação que possa promover uma postura de acessibilidade que resulte na inclusão social dos cidadãos. A intenção da pesquisa foi estabelecer perfil das Bibliotecas Públicas investigadas e de seus usuários; identificar fatores que possam estar interferindo no desenvolvimento da disseminação da informação; auxiliar na busca de alternativas e de soluções que resultem na melhor adequação de desempenho das unidades de informação; buscar na literatura, embasamento teórico e prático sobre os serviços de informação praticados nas Bibliotecas Públicas e propor formas de inclusão digital para sociedade investigada por meio de parcerias públicas, privadas e organizações não governamentais, objetivando facilitar acesso da informação. A pesquisa teve ainda a intenção de contribuir com propostas de políticas públicas a serem implementadas para favorecer a cidadania, o caráter, a consciência e o crescimento intelectual permanentes. O estudo foi realizado nas Bibliotecas Públicas de Ceilândia, Museu Vivo da Memória Candanga, Gama, Riacho Fundo I, Núcleo Bandeirante e Brasília. A definição do estudo baseou-se em algumas

questões fundamentais que se constituíram no escopo da pesquisa para subsidiar a compreensão de como determinados fenômenos ocorrem ou como podem ser influenciados por outros. Estas questões possibilitaram o delineamento das fases da pesquisa em três etapas: a primeira relacionada com a pesquisa bibliográfica, a segunda de natureza exploratória e a terceira, de caráter analítico e conclusivo. A pesquisa teve o seu referencial teórico fundamentado na Ciência da Informação, que explica e caracteriza todos os processos relacionados com a prática de organização, utilização e o manuseio da informação. Os resultados obtidos revelaram que: as Bibliotecas do Distrito Federal vem passando por um processo de desenvolvimento e enfrentam os desafios oriundos das transformações sócio-culturais e se esforçam para incorporar o novo papel que lhes cabe na transferência de conhecimentos e informações para incluir os usuários na sociedade da informação; as desigualdades sociais tem sido um fator determinante quanto ao uso e acesso dos meios de comunicação, dificultando a interatividade dos usuários das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal com as novas tecnologias de informação. Conclui que há necessidade de estabelecer políticas públicas para fortalecer ações de disseminação da leitura e da informação comunitária, promover a inclusão social e digital como forma de diminuir as desigualdades existentes

**Palavras-chave:** Biblioteca pública. Telecentros comunitários. Inclusão social. Inclusão digital. Políticas públicas. Serviço de informação à comunidade.

15. SILVA NETO, Calixto. **O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva da interseção entre Ciência da Informação e interação humano computador.** 2006. 130 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2006. Orientador: José Oscar Fontanini de Carvalho.

**Área de concentração:** Produção e disseminação da informação

**Linha de Pesquisa:** Não consta

**Resumo**

Estudo sobre análise do papel da Interação Humano- Computador na inclusão digital, pela perspectiva da Ciência da Informação, fazendo uma reflexão do Programa de Inclusão Digital do Governo Brasileiro. Discute a Interação Humano- Computador como uma componente do processo de disseminação e recuperação da informação, por meio de computadores, analisando se a inclusão digital ocorre com agradabilidade aos usuários a ela destinados, e promove uma aproximação entre as áreas da Computação e da Ciência da Informação. Apresenta a Ciência da Informação e a Interação Humano Computador com suas histórias, objetivos, evolução e justificativas. Discorre sobre as diversas variáveis implicadas no caso, como o computador, softwares, memória, metáforas, modelo mental e a inclusão digital. Pesquisa, por meio de levantamento de dados e questionário, para investigar em escolas de Ensino Fundamental alguns dos resultados do Programa de Inclusão Digital do Governo Brasileiro.

**Palavras-chave:** Disseminação da informação. Interação humano-computador. Inclusão digital. Sociedade da informação. Recuperação de informação. Software livre.

16. CORRADI, Juliane Adne Mesa. **Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade.** 2007. 202 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007. Orientadora: Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti.

**Área de concentração:** Informação, tecnologia e conhecimento

**Linha de Pesquisa:** Informação e tecnologia

**Resumo**

O campo da Ciência da Informação no âmbito das tecnologias de informação e comunicação tem contribuído para o desenvolvimento de interfaces acessíveis, que atendam diferentes comunidades de usuários e suas necessidades informacionais. Neste sentido, os processos de geração, tratamento e disseminação da informação devem focar o usuário e os sistemas que permitem a criação de interfaces favoráveis ao acesso e ao uso de conteúdos informacionais digitais. Com ênfase na perspectiva bilíngüe da surdez e nos Estudos Surdos, destaca-se o processo de inclusão digital e social de minorias lingüísticas. Estes usuários Surdos utilizam preferencialmente a Língua de Sinais em suas interações comunicativas e informacionais. Assim, objetiva-se destacar as potencialidades das tecnologias de informação e comunicação na construção de ambientes informacionais digitais inclusivos, com destaque a possibilidade de promover a acessibilidade digital para usuários com diferentes condições sensoriais, lingüísticas e motoras, em especial para Surdos sinalizadores. A pesquisa caracteriza-se como uma análise exploratória e descritiva do tema, com revisão de literatura e análise de ambientes digitais. Os dados empíricos e as percepções dos Surdos, principais usuários da pesquisa, sobre acessibilidade foram coletados por meio de questionário, no qual suas “vozes” declararam a necessidade de melhorias em interfaces digitais. Com isso, desenvolveu-se o Modelo para Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos (MADAIDI), com o intuito de orientar o planejamento e a implantação de ambientes informacionais inclusivos e acessíveis, considerando as peculiaridades de públicos-alvos com diferentes condições sensoriais, lingüísticas e motoras, em especial a comunidade de Surdos. O planejamento de uma Arquitetura da Informação Digital Inclusiva focada na acessibilidade, na usabilidade, nas tecnologias de informação e comunicação pode viabilizar a inclusão digital e social de usuários em ambientes informacionais digitais.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Ambiente informacional digital. Estudos surdos. Tecnologias de Informação e Comunicação. Arquitetura da informação digital inclusiva. Modelo para Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos - MADAIDI.

17. CASELLI, Brígida Carla Almeida. **Acesso à informação digital por portadores de necessidades especiais visuais:** estudo de caso do Telecentro Acessível de Taguatinga. 2007. 94 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Orientador: Murilo Bastos da Cunha.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

**Resumo**

Este estudo apresenta, utilizando-se a técnica de pesquisa qualitativa por entrevistas, o acesso à informação digital por portadores de necessidades especiais visuais frequentadores do Telecentro Acessível de Taguatinga, DF. Caracterizou-se o perfil dos usuários em demográficos e sobre o acesso informacional digital. A coleta de dados foi realizada junto a vinte usuários que contribuíram para a análise comportamental sobre a informação digital, sua importância e seu acesso. Os usuários PNEV utilizam o computador para: trabalhar, fazer trabalhos escolares, aprender a programar, ler, entreter, para fazer tudo, saber das coisas, escrever e acessar informações. Os resultados obtidos por meio das entrevistas foram satisfatórios, atingiram as expectativas da pesquisa e revelaram diversos pontos de vista sobre

o tema central desta pesquisa, constatou-se que o principal benefício da informação digital para os PNEV é o acesso à informação.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Acesso à informação. Inclusão digital. Informação digital. Portadores de necessidades especiais visuais.

18. OLIVEIRA, Antônio Francisco Maia de. **Televisão digital e conteúdos informacionais: contribuições na construção de cidadania e inclusão social.** 2007. 196 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2007. Orientador: Rogério Eduardo Rodrigues Bazi.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

Estudo sobre inclusão social por meio da inclusão digital, segundo teorias da Ciência da Informação com o objetivo de contribuir para reflexão sobre o modelo de TV Digital, ora em discussão, a ser implantado no Brasil. Fundamentado na Ciência da Informação que tem como objetivo estudar os aspectos gerais da informação (significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem registrada em um suporte espacialtemporal), analisar os processos de construção e transferência da informação. Este trabalho opera esses fundamentos como forma de obter um entendimento teórico da inclusão social e, por meio de uma análise crítica das políticas públicas, concernentes aos processos da tecnologia da TV Digital verificar o grau de convergência entre inclusão social e construção da cidadania através da potencialização de estoques de informação audiovisuais. A dissertação é construída por meio de uma pesquisa documental, utilizando-se do método documental e a análise está centrada no método hipotéticodedutivo, dialogando com o método de procedimento documental. Como resultado pretende contribuir para a construção de políticas públicas de democratização e acesso à informação através da televisão digital, apoiado na formulação de políticas de incentivo à transferência de informação por meio das tecnologias digitais.

**Palavras-chave:** Televisão digital. Políticas públicas. Sociedade da Informação.

19. TAKASE, Sonia. **Impacto da revolução tecnológica na dimensão humana da informação.** 2007. 139 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Orientador: Emir José Suaiden.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

#### **Resumo**

Esta pesquisa analisou o impacto da revolução tecnológica na dimensão humana da informação. Sob a perspectiva interdisciplinar da Ciência da Informação esta pesquisa aborda temas como inclusão social/digital e as novas tecnologias de informação e comunicação. Inicialmente foram identificadas e analisadas as principais questões relacionadas à inclusão digital, dentre elas, a Sociedade da Informação, a cidadania, a inclusão social, e complementadas com a análise sobre o terceiro setor, o capital social e a avaliação de projetos sociais. Procurou-se compreender a evolução da Sociedade da Informação, principalmente no Brasil e os indicadores ligados às novas tecnologias de informação e comunicação utilizadas por diversas entidades no Brasil e no mundo. Os procedimentos metodológicos adotados foram: o levantamento de dados sobre os usuários dos projetos de inclusão digital

selecionados e entrevistas com usuários destes projetos para aprofundamento de algumas questões de cunho qualitativo. A pesquisa constatou que há impacto social positivo na dimensão humana da informação com o uso das novas tecnologias de informação e comunicação. A pesquisa confirmou os pressupostos de que a inclusão digital tem impacto social positivo na comunidade abrangida pelos projetos, de que a mediação é importante para a efetividade dos projetos de inclusão digital e que a inclusão digital pode auxiliar na inclusão social. Além disso, foram identificados alguns indicadores de impacto social dos projetos de inclusão digital, tais como, a melhoria da auto-estima dos usuários, o desenvolvimento da comunidade e a melhoria do desempenho escolar, segundo a opinião dos usuários. A pesquisa qualitativa corroborou com a pesquisa quantitativa e complementou as informações com depoimentos de usuários que conseguiram emprego graças à tecnologia, que aprimoram o relacionamento familiar e que percebem que os projetos ajudam a tirar jovens e crianças das ruas. O trabalho concluiu que as iniciativas de inclusão digital são de suma importância para a inclusão dos jovens no mundo virtual e que ainda proporcionam espaço para novas amizades, para integração com a comunidade e o auto-desenvolvimento pessoal.

**Palavras-chave:** Sociedade da informação. Inclusão digital. Dimensão humana da informação. Tecnologias da informação e comunicação.

20. IGNÁCIO, Edilson Antônio. **Análise da acessibilidade da informação digital pelas pessoas com deficiência em sites de órgãos de pesquisas brasileiros**. 2007. 132 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2007. Orientador: José Oscar Fontanini de Carvalho.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

Este trabalho investigou, documental e historicamente, a questão do acesso à informação pelas pessoas com deficiência, tomando como unidade de análise a avaliação da acessibilidade em sites de órgãos de pesquisa brasileiros, a partir de uma abordagem metodológica descritiva e exploratória, fundamentada em referenciais teóricos da Ciência da Informação e de sua interface com outros campos do conhecimento científico. Assim, teoricamente a pesquisa se sustenta nos conceitos de informação, sociedade da informação, deficiência e acessibilidade. Investigou-se a situação da acessibilidade em sites de órgãos de pesquisa brasileiros com objetivo de verificar em que contexto, efetivamente, se dá o acesso à informação pelas pessoas com deficiência, tendo em vista o discurso sobre a inclusão digital, compromisso assumido pela Sociedade da Informação e novo elemento introduzido pelas novas tecnologias na luta pela cidadania plena. A investigação permitiu inferir que, em que pese os esforços empregados, inclusive no âmbito da proteção legal que garante a acessibilidade, o acesso aos conteúdos digitais nas páginas de órgãos oficiais do governo brasileiro ainda não é efetivo, apresentando altos índices de erros que refletem o grau de dificuldade enfrentado pelos usuários com deficiências, o que coloca a inclusão digital, a universalização do acesso à internet, à informação, ao conhecimento, como uma questão complexa que continua a exigir os esforços de todos para que se torne realidade.

**Palavras-chave:** Sociedade da informação. Interação humano-computador. Inclusão digital. Pessoas com deficiência. Acessibilidade. Órgãos de pesquisa. Usabilidade. Exclusão digital.

21. GOMES, Vanessa Coelho. **Gestão da informação na comunidade de Itapoá: a transferência da informação na construção do capital social.** 2007. 177 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Orientador: Emir José Suaiden.

**Área de concentração:** Transferência da informação

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

**Resumo**

A dissertação se propõe a estudar as formas de comunicação e transferência de informação a partir da análise da rede social de Itapoã, cidade satélite do Distrito Federal. A análise dos dados é baseada em um recorte feito no espaço e tempo sobre algumas relações existentes no projeto de Inclusão Digital, elaborado e financiado pela Estação Digital da Fundação Banco do Brasil. Para estudar os fluxos de informação e a estrutura de comunicação no grupo, procurou-se analisar como os elos interagem entre diferentes campos sociais e o papel desses elos na rede social. A idéia é perceber a estrutura social existente no universo empírico por meio das relações e não apenas dos atributos individuais. Foram aplicadas algumas medidas da metodologia de análise de redes sociais, combinadas com métodos de procedimentos qualitativos e de estudo de caso. Os resultados destacam a relevância da coesão na rede social para que a transferência de informação colabore na construção do capital social.

**Palavras-chave:** Capital social. Redes sociais. Inclusão digital. Informação comunicação.

22. LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira. **Navegação na internet e competências informacionais: o exercício da cidadania em telecentros comunitários de Porto Alegre.** 2007. 110 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Orientadora: Sônia Elisa Caregnato.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

**Resumo**

O trabalho discute a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na sociedade atual destacando a questão da exclusão digital e as alternativas de inclusão como os telecentros comunitários. Busca compreender como os usuários de telecentros empregam suas competências informacionais ao utilizar a Internet como meio de comunicação para o exercício da cidadania. Utiliza as normas de Competência em Informação da Association of College and Research Libraries (ACRL) como tipos ideais para avaliar as competências informacionais dos usuários ao navegar pela Internet. Desenvolve uma investigação qualitativa da inclusão digital a partir de um estudo de casos múltiplos incorporados. Como resultado, demonstra que os usuários dos telecentros, participantes da pesquisa, empregam principalmente quatro das cinco normas da ACRL. Conclui que os telecentros são espaços propícios para a realização de atividades relacionadas à educação continuada com grande potencial para o desenvolvimento de competências informacionais. Sugere a realização de oficinas que abordem as cinco normas de competência em informação com seus respectivos indicadores de desempenho, a ser implementada de forma conjunta por bibliotecários e profissionais da comunicação, tendo em vista a grande inter-relação existente entre competência em informação e educação para mídia. Sugere, ainda, a realização de outros estudos de caso também qualitativos para complementar esse.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Competência em informação. Telecentros comunitários.

23. MENDONÇA, Ana Valéria Machado. **A integração das redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para inclusão digital.** 2007. 338 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Orientador: Antônio Lisboa Carvalho de Miranda.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

### **Resumo**

Esta Tese trata da validação de um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital. Ela tem por base as teorias aplicadas às Ciências da Informação (CI) e da Comunicação (CC), e suas evoluções, para uso das Tecnologias para a Informação e Comunicação (TICs). O estudo analisa a experiência brasileira do Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), ao longo dos quatro anos da sua implantação e funcionamento, em 3.850 Pontos de Presença (PPs), localizados nas mais diferentes regiões do país. Toma como ponto de partida o levantamento teórico dos processos de comunicação até então sugeridos na bibliografia de referência desde Aristóteles até 2003, quando em 2005 é apresentada por esta pesquisa uma primeira síntese da abordagem que tem como objetivo analisar os diversos modelos dos processos de comunicação, discutindo resultados que apontem para um novo, com ênfase nos processos de inclusão digital e as sociedades da informação e da comunicação, analisando os resultados da validação por meio da produção de conteúdos, dos efeitos da recepção e mediação para a aplicabilidade social do método aqui desenvolvido em forma de oficinas de multiplicadores em projetos comunitários. O objetivo geral do estudo foi validar um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital, com os indivíduos, famílias e comunidades, a partir da produção de conteúdos nos Pontos de Presença do Programa GESAC, no período de 2005 a 2007. E a hipótese central consistiu em saber se o processo de comunicação para recepção e mediação desse conjunto informacional utilizado pelos usuários do Programa GESAC quando participam da elaboração de conteúdos, facilita na aplicabilidade social da inclusão digital. Fundamenta-se na teoria da Ação Comunicativa, de Habermas, e foi ancorado no método da pesquisa-ação. A pesquisa enquadra-se no tipo qualitativa, onde seus métodos e técnicas constaram em coletar, analisar e interpretar os discursos dos sujeitos coletivos selecionados. Estes foram analisados, organizados, reunidos e sintetizados a partir da técnica de análise de discurso denominada de Discurso do Sujeito Coletivo – DSC, de Lèfevre e Lèfevre. Utilizou-se como instrumento de coleta do material discursivo questionários e roteiros de entrevistas. A análise dos dados e dos discursos apontou para as dimensões explicativas da validação do Processo de Comunicação Todos-Todos para inclusão digital e concretizou-se sob dois pontos de vista: o primeiro, referente ao modelo conceitual e o segundo pelo aspecto empírico da pesquisa para atendimento aos seus objetivos específicos. Isto se deu por meio de conteúdos produzidos pelos usuários do Programa, os efeitos da recepção pela identidade cultural das comunidades envolvidas, a mediação pelo acesso à educação e a aplicabilidade social desta iniciativa de governo nos sujeitos da pesquisa por intermédio das oficinas de alfabetização em informação e comunicação. A discussão dos resultados também encontrou dificuldades no processo de aprendizagem e na formação de redes sociais eficazes à política. Detém-se à conclusão, aspectos relevantes sobre a identificação das problemáticas da gestão, dificuldades conceituais acerca do modelo de inclusão digital, a ausência de políticas de monitoramento e avaliação do GESAC, além das práticas pedagógicas em campo utilizadas pelos Implementadores Sociais.

**Palavras-chave:** Ciência da Informação. Tecnologias para a Informação e Comunicação. Inclusão digital. Processo de comunicação. Recepção e mediação.

24. OLIVEIRA, Natália Leite de. **O caminho digital para a inclusão social:** a revolução tecnológica e a construção da cidadania. 2007. 133 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Orientador: Emir José Suaiden.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

Esta pesquisa analisou o impacto da revolução tecnológica na construção da cidadania dos sujeitos beneficiados pelos projetos Rede de Tecnologia Social RTS e Escola Digital Integrada EDI. Foram identificadas as características desses dois projetos e analisadas as principais questões relacionadas à inclusão digital e à social, estando, entre elas, a revolução tecnológica, a cidadania e a sociedade da informação. Os procedimentos metodológicos consistiram em entrevistas com participantes dos projetos, para aprofundamento de questões de cunho qualitativo, e a observação participativa, por meio de trabalho voluntário, atividades que permitiram o levantamento dos dados a partir da abordagem etnográfica. O estudo confirmou, os seguintes pressupostos: os projetos de inclusão digital levam à inclusão social; promovem a cidadania; e a capacidade de usar as novas tecnologias com autonomia intelectual é o cerne da inclusão digital mediada. Concluiu-se, neste trabalho, que o caminho da inclusão social passa pela inclusão digital mediada, e que a construção da cidadania na sociedade da informação impõe, direta ou indiretamente, o uso das novas tecnologias de informação e de comunicação.

**Palavras-chave:** Cidadania. Inclusão. Mediação. Revolução tecnológica.

25. SOUZA, Rafaela de Paula Amaral de. **Políticas públicas de inclusão digital:** estudos de caso em centros de cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. 2008. 207 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Orientadora: Helena Maria Tarchi Crivellari.

**Área de concentração:** Produção, organização e utilização da informação

**Linha de Pesquisa:** Informação, cultura e sociedade

#### **Resumo**

A presente dissertação investiga as políticas públicas de inclusão digital que acontecem nos espaços públicos de informação denominados centros culturais. Para tanto se buscou identificar os centros culturais de Belo Horizonte para, posteriormente, analisar as suas políticas públicas de inclusão. A investigação realizada, que tinha como principal objetivo analisar as políticas e práticas de inclusão digital implantadas nos centros de cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, demonstrou que as políticas públicas de inclusão digital existem, mas ainda são incipientes nesses locais e que também existem ações desenvolvidas que são pautadas na idéia de inclusão digital e, por isso, não há a consolidação do letramento digital dos usuários dos centros culturais, assim como não há a formação de competências informacionais a partir da utilização de computadores. Os centros culturais, por enquanto, só proporcionam o acesso às máquinas e mesmo assim, ainda é um acesso insuficiente no qual faltam suporte técnico e treinamento de pessoal. Considera-se que o estudo realizado possa vir a contribuir, ainda que de forma restrita, para o conhecimento e a sistematização de conceitos como letramento e competência informacional, fazendo com que

eles sejam difundidos e aplicados às realidades dos centros culturais e dessa forma possam contribuir para a fluência tecnológica de seus usuários.

**Palavras-chave:** Políticas públicas. Inclusão digital. Letramento.

26. OLIVEIRA, Maria Dulce Paradella Matos de. **Acesso e uso da informação em telecentros: um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador.** 2008. 156 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Orientadora: Ângela Maria Barreto.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

O acesso à informação disponibilizado na rede mundial exige o uso de tecnologias que se mostram inacessíveis para o indivíduo de baixa renda em países como o Brasil. O uso compartilhado dos recursos tecnológicos se apresenta como uma estratégia viabilizadora da infoinclusão. A partir desse contexto, buscou-se estudar e analisar o acesso à informação em telecentros localizados em Salvador, Bahia, que são patrocinados por programas de responsabilidade social empresarial. A investigação se deu por meio de um estudo de casos múltiplos em quatro telecentros, utilizando-se de entrevistas semi-estruturadas com coordenadores e usuários, e da observação direta, em particular na utilização do computador para o acesso à informação pelos usuários. A análise dos dados, através de abordagens qualitativas e quantitativas, apoiou-se nas categorias: recursos disponibilizados, conteúdos, capacitação e sustentabilidade. Os resultados mostraram que os recursos físicos disponibilizados ficam aquém da demanda existente nas comunidades de baixa renda; a sustentação do telecentro é garantida pelo período de apoio das empresas e estes não desenvolvem práticas para sua sustentabilidade. Da parte do usuário, percebe-se o interesse por informações relacionadas com trabalhos escolares, notícias e procura de emprego. Os usuários usam as ferramentas de busca e de navegação na web. Os telecentros não trabalham fundamentados no desenvolvimento das habilidades à competência informacional. O estudo propõe ações integradas voltadas não apenas para fornecer recursos físicos, mas também para desenvolver habilidades e conteúdos relevantes, para que os Telecentros se constituam em espaços de inclusão social.

**Palavras-chave:** Telecentros. Internet-aspectos sociais. Informação-acesso e uso. Responsabilidade social da empresa

27. LEITE, Martinho de Souza. **A interação humano-computador e a informação no contexto social de inclusão digital.** 2008. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Orientadora: Lídia Maria Batista Brandão Toutain.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Não consta

#### **Resumo**

A Sociedade da Informação deixou à parte de sua configuração o excluído digital, pois ela passou a exigir práticas produtivas e de consumo baseados na informação organizada e disseminada pelas novas Tecnologias de Informação e Comunicação. O computador é um representante das novas TIC, pois por ele uma infinidade de serviços é disponibilizada através da Internet com conteúdos para construção de conhecimento, negócios ou interatividade social. A estrutura da informação foi modificada para os suportes computacionais. O sujeito

ficou imerso em vários conceitos que lhe eram desconhecidos, mas passaram a ser exigidos. Novas habilidades foram exigidas do homem para usufruir das possibilidades advindas pelo uso do computador, sua capacidade de aprendizado foi estendida pelas novas tecnologias trabalhadas no seu nível cognitivo. A corrida pela capacitação para uso foi realizada através de programas sociais de inclusão digital, mas não tem atendido à velocidade das mudanças pelas novas TIC. Esta dissertação teve como objetivo investigar as percepções do indivíduo, em processo de inclusão, sobre os conceitos e as habilidades que se imagina ele deva ter para ser parte da Sociedade da Informação. Fizeram parte da amostra nove sujeitos, moradores de um bairro da periferia de Salvador e que estavam participando ou já haviam participado de um programa social de inclusão digital. Utilizou-se a técnica de grupo focal para coleta de dados. As discussões foram gravadas, transcritas e submetidas à análise de dados, sendo utilizado para este fim um programa de computador para análise de dados textuais, denominado Alceste, na versão 4.5. Os resultados apontaram quatro classes que foram organizadas em três eixos temáticos. A classe 1 apresentou as motivações prévias dos sujeitos para entrar em um programa social de inclusão digital, sendo identificados nessa classe motivos relacionados ao mercado de trabalho, aos processos educativos e verificada a influência familiar na busca pela inclusão digital. Os conteúdos da classe 3 agruparam as percepções que os indivíduos têm sobre as práticas realizadas por outros indivíduos que utilizam as novas TIC. Tais práticas foram julgadas como negativas, uma vez que estão relacionadas ao mau uso do tempo e o acesso a conteúdos analisados como indevidos. As classes 2 e 4 referiram-se ao uso ou aplicabilidade das novas TIC. No entanto, os relatos presentes na classe 2 relacionaram-se às práticas positivas de uso das TIC no cotidiano dos indivíduos incluídos. Na classe 4 as TIC foram vistas como passaporte para a sociedade da informação, possibilitando comunicação facilitada, conhecimento e consciência social. Os resultados encontrados possibilitaram uma reflexão sobre a necessidade de conhecer as percepções de cada grupo que se pretende incluir na sociedade da informação, de maneira a conhecer sua realidade e suas percepções, e tornar a inclusão um processo efetivo de inserção do indivíduo na sociedade da informação.

**Palavras-chave:** Sociedade da informação. Inclusão digital.

28. CUBILLOS VARGAS, Diana Alexandra. **Inclusão digital**: estudo comparado de políticas públicas da Colômbia e do Brasil. 2008. 155 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Orientadora: Marta Macedo Kerr Pinheiro.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Gestão da informação e do conhecimento

### **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.

29. PONTES JUNIOR, João de. **Alfabetização digital:** proposição de parâmetros metodológicos para capacitação em competência informacional. 2009. 168 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009. Orientador: Rogério Eduardo Rodrigues Bazi.

**Área de concentração:** Administração da informação

**Linha de Pesquisa:** Produção e disseminação da informação

### **Resumo**

Muito se discute sobre Alfabetização Digital, mas é quase inexistente a identificação das competências exigidas para o desenvolvimento desse processo. Com o intuito de integrar ao processo de Alfabetização Digital as competências informacionais específicas para que o sujeito domine, busque, recupere e use a informação de maneira eficiente seja na vida profissional, acadêmico ou pessoal, desenvolveu-se a presente pesquisa, cujo objetivo geral é propor parâmetros metodológicos de capacitação em competências informacionais. Já os objetivos específicos, associam-se de um lado ao levantamento e identificação das competências desejadas dos participantes do programa de alfabetização digital e, de outro à definição da contribuição da Ciência da Informação em cada um dos módulos do programa. Com isso relaciona-se capacitação informacional e a Ciência da Informação de forma objetiva através das operações de indexação, classificação, tesouros, taxonomia e ontologia. A fim de aprimorar idéias, os procedimentos metodológicos aplicados na pesquisa apresentam caráter exploratório, utilizando duas ferramentas: a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso, que permitiu a comparação de dois programas de Alfabetização Digital, subsidiando assim a elaboração da metodologia de AD que fundamenta a proposição da pesquisa. Além de ter a metodologia em competência informacional estruturada, a pesquisa considera que o país está muito aquém do desejável no que tange ao desenvolvimento e implantação de programas de alfabetização digital consistentes o suficiente para amparar o ensino/aprendizagem na busca, recuperação e uso da informação pelos indivíduos participantes. Entende-se, nesse sentido, por que os atuais programas estão fadados a somente estocar computadores em salas de aula e/ou criar telecentros sem que o aluno saiba para que e como trabalhar com o equipamento. Portanto, é fundamental a criação de programas que não forneçam apenas máquinas, mas que capacitem os indivíduos em competências informacionais, para que ele tenha um aprendizado ao longo da vida.

**Palavras-chave:** Ciência da Informação. Alfabetização digital. Capacitação. Competência informacional. Information literacy. Biblioredes.

30. NIEDERLE, Michele Andréa. **Inclusão digital e restrições de acesso à tecnologia:** o caso dos terminais de auto-atendimento bancário. 2009. 114 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação)-Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Orientadora: Helen Beatriz Frota Rozados.

**Área de concentração:** Informação, tecnologia e práticas sociais

**Linha de Pesquisa:** Não consta

### **Resumo**

Investiga a percepção dos usuários sobre a usabilidade do sistema de auto-atendimento bancário. Contextualiza as TIC e a sua utilização no cenário sócio-econômico e cultural da

contemporaneidade, alertando para a gravidade do problema da exclusão digital e a importância da usabilidade na promoção da inclusão. Destaca aspectos da sociedade da informação e as transformações ocorridas no cenário mundial em áreas como educação e trabalho. Aborda o problema de forma qualitativa. Como instrumentos de coleta de dados utiliza o levantamento bibliográfico e a entrevista semi-estruturada. Evidencia a pesquisa empírica realizada na Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal, em Chapecó-SC, que além dos usuários do sistema de auto-atendimento bancários, abrange atendentes e representante da instituição financeira. Conclui que os usuários enfrentam problemas na utilização dos referidos equipamentos e as dificuldades percebidas pelos entrevistados indicam a necessidade de melhorias na usabilidade dos terminais, como também, reforçam as considerações sobre os processos de inclusão digital, que devem priorizar muito mais do que a mera disponibilização das Tecnologias da Informação e Comunicação para as pessoas. As conclusões remetem à gravidade do problema da exclusão digital e à necessidade de iniciativas eficazes para combatê-lo.

**Palavras-chave:** Exclusão digital. Terminais de auto-atendimento bancário. TIC.

31. PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. **Necessidade e uso de informação no contexto da inclusão digital:** uma visão da política de inclusão digital de Quissamã/RJ. 2009. 132 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- )–Instituto de Arte e Comunicação Social, Universidade Federal Fluminense; Coordenação de Ensino e Pesquisa, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Niterói; Rio de Janeiro, 2009. Orientadora: Rosali Fernandez de Souza.

**Área de concentração:** Não consta

**Linha de Pesquisa:** Representação, gestão e tecnologia da informação

#### **Resumo**

O tema deste trabalho é inclusão digital, com foco em necessidade e uso de informação. Consiste num estudo de informação que avalia a política de inclusão digital da cidade de Quissamã/RJ, e propõe uma metodologia para o estudo de inclusão digital. O objetivo geral constitui-se em analisar inclusão digital, do ponto de vista de necessidades e usos de informação. A inclusão digital é vista como composta por quatro níveis. Para análise é utilizada a abordagem metodológica Sense-Making e o conceito de Regime de Informação, além de classificações de necessidades de informação e de barreiras na comunicação da informação. Este trabalho considera que para uma pessoa ser tida como incluída digital deve ser capaz não apenas de fazer uso da internet como uma ferramenta tecnológica, mas, também, de usar a informação obtida de modo a satisfazer suas necessidades de informação. Como resultado, observou-se que a política de inclusão digital de Quissamã está focada para o acesso à internet (ou conectividade), e que consegue suprir esse nível de inclusão digital. A Prefeitura de Quissamã também tem investido em educação básica, o que surte um efeito na inclusão digital dos cidadãos. Através da aplicação de questionário em cinco usuários dos projetos e dois não-usuários, percebeu-se que todos eles conseguiram usar informação para resolver suas necessidades de informação, que são básicas e de participação, sendo que dois dos usuários necessitaram de auxílio para chegar à informação útil. Por fim, considerou-se a metodologia do Sense-Making como adequada para o estudo da inclusão digital, em suas múltiplas dimensões no nível do indivíduo.

**Palavras-chave:** Necessidade e uso de informação. Busca de informação. Sense-Making. Inclusão digital. Telecentros comunitários. Políticas de inclusão digital. Ciência da Informação.

## **APÊNDICE C – ROTEIRO PADRÃO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA DIRECIONADA AOS PESQUISADORES DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO QUE INVESTIGARAM INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL NA CI A PARTIR DAS AÇÕES DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS, PRIVADAS E DO TERCEIRO SETOR**

O roteiro a seguir é o modelo padrão utilizado na entrevista semiestruturada com todos os pesquisadores. Contudo, a partir das particularidades de cada pesquisa/pesquisador, ocorreram modificações com a inclusão, exclusão ou reformulação de algumas questões propostas, seja em relação a formação do pesquisador, ao objeto estudado ou aos resultados descritos nas dissertações e teses, resultando na elaboração de 30 (trinta) roteiros diferentes.

### **Roteiro de entrevista padrão**

1. Qual foi o seu interesse inicial para esse tema de pesquisa, algo em particular? O que o levou a se interessar pelos aspectos da inclusão digital? (qual a sua atuação profissional na época de ingresso?)
2. O que o motivou a estudar a ID no mestrado/doutorado em Ciência da Informação? Por que achou que essa era a área mais adequada?
3. Qual critério utilizou para a escolha da instituição de ensino onde cursou o mestrado em CI? (contatos prévios, identificação com a instituição, linha de pesquisa, conveniência, praticidade, etc.). E se a pesquisa fosse realizada em outro PPGCI? Sofreria alguma influência (teria outros resultados)?
4. Você acha que essa mesma temática, pesquisada e defendida em outro Programa de Pós-Graduação – que não a CI – traria resultados diferentes?
5. Você encontrou na CI os embasamentos teóricos/metodológicos necessários para responder ao seu problema inicial e conduzir a sua pesquisa ou teve ajuda de outras áreas? Que outras áreas foram importantes para complementar a sua pesquisa? Você identifica a interdisciplinaridade em seu trabalho?
6. Com base em sua experiência como pesquisador da CI, qual é a real contribuição dessa área do conhecimento para a inclusão digital? Na sua visão, a CI pode se apropriar dessa temática em busca da solução para os problemas relacionados a inclusão x exclusão digital?
7. O tema defendido em seu mestrado/doutorado era o seu tema inicial (seu pré-projeto/projeto de mestrado/doutorado)? Qual foi a modificação mais significativa de seu pré-projeto/projeto desde a aprovação até a defesa do mestrado/doutorado? O que influenciou esse redirecionamento?
8. Durante a construção de seu pré-projeto/projeto e a execução de sua pesquisa você procurou saber se outras pessoas já haviam pesquisado esse tema em outros PPGCI ou outras áreas? Utilizou esses trabalhos como referência em algum momento?

9. Boa parte das ações de ID (públicas ou privadas) são isoladas. Você acha que as pesquisas já realizadas sobre a ID proporcionaram alguma mudança na elaboração/execução das políticas/ações?
10. Após a sua pesquisa ocorreu algum tipo de avaliação no programa de ID que você analisou? Você apresentou os resultados de seu estudo a algum órgão responsável por essas iniciativas de ID no intuito de aprimorá-las? O que disseram a respeito das suas conclusões/orientações?
11. Você teve algum tipo de envolvimento com o programa/proposta de ID que analisou que fosse além do contexto pesquisador/pesquisado? Você possui informações atuais acerca do programa/proposta?
12. Como você vê a atuação das organizações públicas e privadas nas iniciativas/programas de ID?
13. Você acha que os telecentros são, ainda, bons instrumentos de inclusão digital? Qual comparação você faz com as *lan houses*, por exemplo, que se destacam gradativamente entre grupos marginalizados? (mais até que muitos programas governamentais de ID e/ou de organizações privadas e do terceiro setor).
14. Ainda hoje a estrutura de disponibilização/acesso à tecnologia é um problema para o avanço da ID? A mentalidade das ações ainda está presa à distribuição da tecnologia ou avançou para o letramento/competência na capacitação, no uso?
15. Atualmente, com o que você trabalha? Deu prosseguimento em sua pesquisa de alguma maneira? (se professor universitário: qual a influência do tema/resultado de seu mestrado para sua docência?). Pretende retomar estudos/pesquisas sobre o tema? Qual a sua motivação para isso?
16. Você acompanhou/acompanha o desenvolvimento das pesquisas sobre o tema? (artigos, congressos, defesas de dissertações/teses, etc.). O que acha sobre o momento atual dessas discussões?
17. Esse tema ainda é recente. Você acha que há consolidação teórica a respeito? Em caso negativo, esse não seria o momento de colocar um ponto final para a consolidação do tema? O que falta?
18. Como foi feita a divulgação de sua pesquisa no programa estudado? Participou de algum evento (congresso/seminário) na CI ou outra área? Publicou em periódicos nacionais ou internacionais? Houve algum retorno dessas comunicações por parte de outros pesquisadores/interessados? (durante em eventos locais, nacionais e internacionais).
19. Você acredita que houve contribuição do seu trabalho para a consolidação teórica da CI acerca da inclusão digital? Em qual sentido?
20. Toda pesquisa começa com a necessidade de se responder a uma inquietação do pesquisador sobre determinado tema. Algo que para só poderá ser respondido e compreendido após o levantamento e análise criteriosa de vários dados. Você, após esse trabalho, conseguiu responder à sua *inquietação* inicial sobre a inclusão digital?

21. Hoje, após a conclusão e defesa de sua pesquisa, o que você pensa sobre a inclusão digital, especialmente em relação à inclusão social? Você acredita na ID como instrumento de inclusão social após ter sido um observador/avaliado tão próximo dessa realidade? Ela é capaz de promover a transformação/ mudança social? (compare com sua opinião anterior à realização de seu mestrado/doutorado).

## APÊNDICE D – SITUAÇÃO FINAL DAS ENTREVISTAS COM OS AUTORES DAS DISSERTAÇÕES E TESES ANALISADAS PELA PESQUISA

Continua...

	<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Local de Defesa</b>	<b>Situação da Entrevista</b>
1.	Ana Valério Machado Mendonça	A integração das redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para inclusão digital	UnB	Realizada
2.	Antônio Francisco Maia de Oliveira	Televisão digital e conteúdos informacionais: contribuições na construção de cidadania e inclusão social	PUC Campinas	Pesquisador localizado
3.	Brígida Carla Almeida Caselli	Acesso à informação digital por portadores de necessidades especiais visuais: estudo de caso do Telecentro Acessível de Taguatinga	UnB	Realizada
4.	Calixto Silva Neto	O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva resultante da interseção entre a Ciência da Informação e a interação humano computador.	PUC Campinas	Realizada
5.	Cecília Leite Oliveira	A revolução tecnológica e a dimensão humana da informação: a construção de um modelo de mediação.	UnB	Realizada
6.	Diana Alexandra Cubillos Vargas	Inclusão Digital: estudo comparado de políticas públicas da Colômbia e do Brasil	UFMG	Realizada
7.	Djalma Targino Belmont Filho	Inclusão digital: ações do governo do Distrito Federal	UnB	Não localizado
8.	Edílson Antônio Ignácio	Análise da acessibilidade da informação digital pelas pessoas com deficiência em sites de órgãos de pesquisas brasileiros	PUC Campinas	Realizada
9.	Heliéte Dominguez Garcia	A terceira idade e a internet: uma questão para o novo milênio	UNESP	Realizada
10.	Heloísa Helena Fernandes Soares de Albuquerque	Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação das tecnologias da informação para a atuação cidadã.	UFMG	Realizada
11.	João Batista Simão	Universalização de serviços públicos na Internet para o exercício da cidadania: análise crítica das ações do Governo Federal	UnB	Realizada
12.	João de Pontes Júnior	Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos para capacitação em competência informacional	PUC Campinas	Realizada
13.	Juliane Adne Mesa Corradi	Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade	UNESP	Realizada
14.	Jussara Borges de Lima	Inclusão digital e Governo Eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação	UFBA	Realizada
15.	Laura Vilela Rodrigues Rezende	O processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital: uma análise crítica	UnB	Realizada
16.	Luiz Fernando Ribeiro de Paiva	O Brasil na sociedade da informação	PUC Campinas	Pesquisador indisponível
17.	Maria Alexandra Miranda Aparício	A sociedade da informação: perspectivas para Angola	UnB	Pesquisador indisponível

	Autor	Título	Local de Defesa	Situação da Entrevista
18.	Maria das Graças Pimentel	A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação	UnB	Realizada
19.	Maria Dulce Paradella Matos de Oliveira	Acesso e uso da informação em telecentros: um estudo em comunidades carentes de Salvador	UFBA	Realizada
20.	Marina Cajaíba da Silva	A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais	UFMG	Realizada
21.	Martinho de Souza Leite	A interação humano computador e a informação no contexto social de inclusão digital	UFBA	Pesquisador indisponível
22.	Mauro Araújo Câmara	Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais	UFMG	Realizada
23.	Michele Andréa Niederle	Inclusão digital e restrições de acesso à tecnologia: o caso dos terminais de autoatendimento bancário	UFRGS	Pesquisador localizado
24.	Natália Leite de Oliveira	O caminho digital para a inclusão social: a revolução tecnológica e a construção da cidadania	UnB	Realizada
25.	Patrícia Mallmann Souto Pereira	Necessidade e uso de informação no contexto da inclusão digital: uma visão da política de inclusão digital de Quissamã/RJ	Universidade Federal Fluminense/IBICT	Realizada
26.	Paulo César Elias	O papel do software livre na inclusão digital	PUC Campinas	Realizada
27.	Rafaela de Paula Amaral de Souza	Políticas públicas de inclusão digital: estudos de caso em centros de cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte	UFMG	Realizada
28.	Rita do Carmo Ferreira Laipelt	Navegação na internet e competências informacionais: o exercício da cidadania em telecentros comunitários de Porto Alegre/RS	UFRGS	Realizada
29.	Sonia Cruz-Riascos de Andrade	Inclusão digital como ação facilitadora para o desenvolvimento de empresas de base industrial.	UnB	Realizada
30.	Sônia Takase	Impacto da revolução tecnológica na dimensão humana da informação	UnB	Realizada
31.	Vanessa Coelho Gomes	Gestão da informação na comunidade de Itapoá: a transferência da informação na construção do capital social	UnB	Realizada

Fonte: Elaborado pela autora, 2010



*Entrevistas realizadas*



*Pesquisador não localizado.* Foram feitas tentativas de contato por email e telefone tanto ao pesquisador como às instituições profissionais citadas no currículo *Lattes* do entrevistado, além de buscas pela internet com mensagens enviadas aos endereços eletrônicos encontrados. Ainda que as mensagens não tenham retornado, não houve contato por parte do pesquisador.



*Pesquisador localizado.* Ainda que inicialmente tenha concordado em conceder a entrevista, tal não se concretizou devido a um dos motivos: não retornou os contatos posteriores para agendamento online **ou** não esteve online no momento agendado, sem estabelecer novo contato para possível reagendamento. Em ambos os casos foi sugerido o envio do roteiro com as perguntas por email, mas não houve nenhuma manifestação do entrevistado a respeito.



*Pesquisador com indisponibilidade para entrevista presencial ou online.* O roteiro de perguntas foi enviado por email, conforme combinado em contato telefônico. Contudo, não houve o reenvio das respostas pelo pesquisador entrevistado.

## **ANEXO A – CLASSES E SUBCLASSES<sup>67</sup> DOS TEMAS PESQUISADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

### **As profissões no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação**

**História da biblioteca**

**Publicações**

**Formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação**

**Metodologia**

**Análise de Biblioteconomia e Ciência da Informação**

### **Pesquisa em atividades de bibliotecas e serviços de informação**

- Estudos sobre atividades de circulação e intercâmbio
- Estudos de coleções
- Estudos de serviços de referência e informação
- Estudos sobre treinamento do usuário
- Estudos sobre construção de bibliotecas
- Estudos em administração e planejamento
- Estudos de automação
- Estudos sobre outras atividades de bibliotecas e serviços de informação
- Estudos em diferentes atividades interconectadas

### **Estudos sobre armazenamento e recuperação da informação**

- Estudos de catalogação
- Estudos sobre classificação e indexação
- Estudos e recuperação da informação
- Estudos sobre base de dados bibliográficos ou bibliografias
- Estudos sobre outros tipos de base de dados

### **Pesquisa em busca de informação**

- Estudos em disseminação da informação
- Estudos sobre o uso de canais e fontes de informação
- Estudos sobre o uso de biblioteca e serviços de informação
- Estudos sobre busca de informação
- Estudos de uso da informação
- Estudos sobre administração da informação

### **Pesquisa em comunicação científica ou profissional**

- Estudos da literatura científica e profissional
- Estudos de padrões e estrutura de citações

### **Estudos de outros aspectos de comunicação científica e profissional**

**Estudos sobre outros aspectos da Biblioteconomia e Ciência da Informação**

**Estudos de comunidades de usuários e demandas de informação**

**Estudos de informação tecnológica e informação para negócios**

**Estudos em política e planejamento de Informação Científica e Tecnológica**

**Outros estudos**

---

<sup>67</sup>Fonte: OLIVEIRA, Marlene de. A pesquisa científica na Ciência da Informação: análise da pesquisa financiada pelo CNPq. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 143-156, jul./dez. 2001.