

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**INCLUSÃO DIGITAL PARA A REDUÇÃO DE DESIGUALDADES SOCIAIS:
a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã**

Heloisa Helena Fernandes Soares de Albuquerque

Belo Horizonte

2005

Heloisa Helena Fernandes Soares de Albuquerque

Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã

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

Área de concentração: Informação, Cultura e Sociedade

Orientadora: Prof^a Dra. Ana Maria Rezende Cabral

Belo Horizonte
Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais
2005

Aos queridos Nuno e Rafael, “o sol brilha em vocês”.
À memória de minha avó, Mirtes, cujo amor continua a guiar-me.

AGRADECIMENTOS

À Profª Ana Maria Cabral, que não restringiu-se à orientação e apoiou-me em todos os momentos do curso. Obrigada pela presença amiga.

Ao Prof. Cláudio Leitão, exemplo de obstinação e entrega, que tem sido o principal responsável pela minha trajetória profissional. Obrigada pela confiança e pelas oportunidades a mim oferecidas e por apresentar-me à luta por uma sociedade menos desigual.

Às instituições Doctum e FIC - Faculdades Integradas de Caratinga, às quais tenho dedicado toda a minha energia profissional e que têm retribuído com o espaço para a minha realização e com o apoio à necessária qualificação.

A todos os professores que contribuíram com a minha trajetória no mestrado, em especial a Profª Marta Aun, que se dispôs a acompanhar-me desde a qualificação, ajudando-me na condução desse trabalho e contagiando-me com sua postura empreendedora e colaborativa.

Aos inúmeros colegas da ECI, da FAE e da FAFICH, com quem pude partilhar momentos muito especiais.

À Goreth Maciel e à Viviany Carvalho, nossas “santas das causas urgentes”, pelas ajudas inestimáveis.

Ao Prof. Ulisses Leitão, por introduzir-me no universo do software livre e da inclusão digital, no qual transita com paixão.

À Caroline Queiroz, Coordenadora do Cidadão.NET, por sua amabilidade, atenção e interesse em contribuir para o sucesso desta pesquisa.

Aos membros dos comitês gestores, educadores e usuários entrevistados, que generosamente dispuseram-se a dividir comigo as suas experiências e expectativas.

Às minhas irmãs,

- Andréa, que com a sua amizade, o seu bom humor e acolhida em Belo Horizonte fez com que tudo parecesse mais fácil. De coração, obrigada.

- Cláudia, uma espécie de “irmã”, que acompanhou-me durante todo o mestrado; desde a seleção, passando pelas constantes viagens e pela vida, por vezes atribulada, que corria paralela a tudo isso. Valeram as velas acesas, as orações e o carinho. Obrigada por tudo!

- Jaísa, incentivadora desde a graduação e modelo de dedicação e aplicação. Obrigada pelo apoio incondicional e pelas palavras bem dosadas nas horas certas.

À minha mãe, Eloísa, que sempre foi o nosso modelo de força e de determinação.

À Ana Paula, querida Taz, minha irmã de coração, com quem eu me sinto à vontade para assumir até os meus piores defeitos. Obrigada pela presença constante e pela amizade. Sempre vale, muito!

À Morgana, que incondicionalmente esteve ao meu lado e que me ensina diariamente a ser uma pessoa melhor. Energias positivas, amiga!!

À querida Pollyanna que, de colega de viagem, tornou-se uma companheira para toda a vida. Valeu, Pollys!

À Prof^a Vanessa Paiva, certamente a pessoa mais íntegra que já conheci, capaz de reunir, com leveza: seriedade, simplicidade, requinte intelectual e um senso de humor invejável. Obrigada pelo carinho e pela ajuda permanente.

Ao Prof. Pedro Leitão, pela torcida e pela companhia em intermináveis viagens que, por fim, já não eram tão entediantes assim!

À Eglá, companheira de muitos anos, que tem se revelado uma grande amiga e conselheira. Obrigada pelo conforto e pelo ombro amigo.

Aos companheiros de trabalho da Doctum e da FIC, em especial ao Márcio Venâncio, agradeço pela torcida e pelo apoio em momentos essenciais.

Aos queridos João Victor, Ana Laura, Oliveira, Waldemar e Henrique, por toda a solidariedade e pelo carinho.

Finalmente, agradeço à Josi, anjinho da guarda do meu filho, que ofereceu a ele colo e proteção nas andanças de seus pais.

“Mas se através de tudo corre a esperança, então a coisa é atingida. No entanto a esperança não é para amanhã. A esperança é este instante. Precisa-se dar outro nome a certo tipo de esperança porque esta palavra significa sobretudo espera. E a esperança é já. Deve haver uma palavra que signifique o que quero dizer”.

Clarice Lispector

RESUMO

Esse 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.

ABSTRACT

This work evaluates the development of the “Cidadão.NET” (Citizen.NET) Digital Inclusion Program sponsored by the Government of the Minas Gerais State in Brazil, through its Special Secretariat for the North of Minas and the Jequitinhonha and Mucuri River Valleys Development (SEDEVAN, in Portuguese) and its Institute for the Development of the North and Northeast Regions of Minas Gerais (IDENE). We aimed at analysing the potential of the Program to effectively create social and digital inclusion opportunities to its users. Our evaluation was based on social and information sciences studies of the connection between subject and citizenship, and of the essential role of information processes in modern society.

Our conclusions are based on a quantitative-descriptive field work carried out at the cities of Brasília de Minas, Novo Oriente de Minas, Janaúba, Montes Claros and Minas Novas, which were selected among the 36 cities first equipped with a “Cidadão.NET” Telecentre in the State. Research tools were semi-open questionnaires answered by telecentre users, semi-structured interviews with the instructors, and open interviews with local managers and with Educational and General Coordinators.

Our results indicate that the “Cidadão.NET” Program presents an excellent potential for the promotion of digital inclusion opportunities. These can also contribute to users’ social inclusion if the Program is structurally re-configured. Users’ local context and social and financial conditions are to be considered in the re-evaluation and improvement of the Program, as well as in the development of the teaching and learning activities. Users also need to be properly prepared to a critical analysis of the digital environment and information, and a substantial investment is needed to make this preparation possible. Additionally, it is urgent the implementation of a Program management model to facilitate the attainment of its original and new purposes. Finally, digital inclusion indicators are to be established for the monitoring and continuous evaluation of the “Cidadão.NET” Program.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Esquema relacional conteúdo/acesso/uso e demanda informacionais.....	50
FIGURA 2 - Mapa das regiões de abrangência do IDENE e respectivos IDHs.....	57
FIGURA 3 - Programação de instalação dos telecentros do Cidadão.NET.....	61

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Sistemas de integração para a inclusão social.....	44
QUADRO 2 - Critérios de avaliação: relação inclusão social/inclusão digital.....	53
QUADRO 3 - Critérios para a avaliação de programas de inclusão digital.....	54
QUADRO 4 - Dados dos municípios da área de abrangência inicial do Cidadão.NET.....	62
QUADRO 5 - Funções das instituições conveniadas.....	63
QUADRO 6 - Municípios integrantes da amostra inicial.....	67
QUADRO 7 - Municípios integrantes da amostra final.....	68

LISTA DE TABELAS

Tabela 01. Distribuição dos usuários por comunidade.....	74
Tabela 02. Distribuição dos usuários por sexo.....	74
Tabela 03. Grau de escolaridade dos usuários.....	75
Tabela 04. Tipo de atividade profissional dos usuários.....	75
Tabela 05. Distribuição dos usuários por forma de acesso ao Cidadão.NET.....	76
Tabela 06. Frequência ao Telecentro.....	76
Tabela 07. Objetivo da visita ao Telecentro.....	77
Tabela 08. Conhecimento de informática antes do Telecentro.....	77
Tabela 09. Tipo de aprendizado no Telecentro.....	78
Tabela 10. Dificuldades encontradas no Telecentro.....	78
Tabela 11. Sites mais visitados no Telecentro.....	79
Tabela 12. Uso do telecentro para realizar trabalhos escolares e profissionais.....	79
Tabela 13. Participação em associações ou novos trabalhos comunitários com o uso do Telecentro.....	80
Tabela 14. Surgimento de novos amigos com o uso do Telecentro.....	80
Tabela 15. Conceito dado a estrutura de funcionamento do Telecentro.....	81
Tabela 16. Distribuição dos educadores por comunidade.....	81
Tabela 17. Distribuição dos educadores por grau de escolaridade.....	82
Tabela 18. Distribuição dos educadores por tipo de treinamento recebido no Programa.....	82
Tabela 19. Atividades diárias dos educadores no Telecentro.....	83
Tabela 20. Cursos ou oficinas ministrados no Telecentro.....	83
Tabela 21. Distrib. dos educadores por monitoramento sistemático dos equipamentos no Telecentro.....	84
Tabela 22. Monitoramento do conteúdo acessado no Telecentro.....	84
Tabela 23. Tipo de monitoramento do conteúdo acessado no Telecentro.....	84
Tabela 24. Dúvidas mais freqüentes apresentadas pelos usuários no Telecentro.....	85
Tabela 25. Relacionamento com o comitê gestor.....	85
Tabela 26. Formas de contato com os responsáveis pelo Programa.....	85
Tabela 27. Dificuldades observadas na implantação do Programa.....	86
Tabela 28. Opinião sobre a capacidade de auto-gestão dos Telecentros.....	87
Tabela 29. Opinião quanto à melhoria das condições de vida dos usuários do Telecentro....	87
Tabela 30. Opinião quanto ao processo de implantação do Programa.....	88

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABC	- Agência Brasileira de Cooperação
ANATEL	- Agência Nacional de Telecomunicações
CI	- Ciência da Informação
CDI	- Comitê para Democratização da Informática
CNPq	- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
FISTEL	- Fundo de Fiscalização das Telecomunicações
FUST	- Fundo de Universalização das Telecomunicações
GESAC	- Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão
IBOPE	- Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IDENE	- Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais
MCT	- Ministério da Ciência e Tecnologia
PFZ	- Programa Fome Zero
PNUD	- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SCD	- Serviço de Comunicação de Dados
SEDVAN	- Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas
TICs	- Tecnologias da Informação e da Comunicação
TCU	- Tribunal de Contas da União
UFMG	- Universidade Federal de Minas Gerais
UNIMONTES	- Universidade Estadual de Montes Claros
USAID	- Agência Norte-Americana para o Desenvolvimento Internacional

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1 CONCEITOS E CONTEXTOS DE UMA NOVA SOCIEDADE	24
1.1 Globalização e Sociedade da Informação	26
1.2 Sujeito, informação e cidadania	32
1.3 Inclusão digital para quê? Informação para quem?	42
2 O PROGRAMA CIDADÃO.NET	54
3 CAMINHOS METODOLÓGICOS	63
4 O CIDADÃO E A NET, OLHARES DIVERSOS E TANTOS CAMINHOS	71
4.1 Apresentação dos resultados	71
4.2 Perfil dos entrevistados	72
4.2.1 Usuários	72
4.2.2 Educador.NET	79
4.2.3 Comitês Gestores	86
4.2.4 Coordenadoria Pedagógica	95
4.2.5 Coordenadoria Geral	97
5 CONCLUSÕES	105
6 REFERÊNCIAS	112
ANEXOS	120

INTRODUÇÃO

A centralidade da informação na atualidade, por si só, determina uma série de reconfigurações no espaço social. Tal centralidade, contudo, vem também determinando um fenômeno de igual força, que está associado à evolução das tecnologias da informação: a globalização, acelerado processo de internacionalização ou mundialização das economias.

Ainda que não haja consenso em relação a estes dois processos, sobretudo em função do intenso caráter ideológico que permeia o fenômeno da globalização (sustentado por forte corrente neoliberal), observamos uma unanimidade na constatação da importância de considerá-los para uma melhor condução dos estudos da sociedade atual.

Nos últimos anos, vimos a expressão “Sociedade da Informação” passar a ser utilizada para a definição das atuais mudanças que perpassam a sociedade mundial. O complexo conceito de sociedade pós-industrial vem sendo substituído, dando lugar a este outro, que visa a nomear as transformações atuais por meio da referida centralidade da informação nesse novo cenário.

Vivemos uma época centrada na tecnologia, na qual a produção, organização e difusão das informações ocupam um papel de crescente importância. O conhecimento tem sido considerado como um fator potencial para a superação de desigualdades, de agregação de valor e, sobretudo, de hierarquização social.

Busca-se, assim, entender uma nova configuração da sociedade na qual a informação tem maior visibilidade e penetrabilidade nas várias esferas da vida social. Certamente, o desenvolvimento da informática é o pano de fundo e permeia toda a idéia da sociedade da informação, contudo, não podemos perder de vista o seu contexto econômico. “Trata-se de novo e sempre do capitalismo de progresso unilateral, extremamente concentrador de renda e poder, como se pode averiguar nas grandes fusões de empresas (...)” (DEMO, 2000, p. 37).

Mattelart (2001) afirma que as promessas de um mundo mais igualitário e democrático foram falsas e que a sociedade da informação constitui-se como projeto de uma minoria dominante, que busca novas formas de hegemonia. Apesar das críticas contundentes e de todas as difíceis questões que se impõem, parece inegável que, já vivendo a era da informação, as nações devem construir o seu projeto de desenvolvimento pautando-se pelas novas condições atualmente propiciadas.

Trata-se de um projeto que deve envolver os diversos segmentos da sociedade, a fim de assegurar que os benefícios possíveis estejam ao alcance de todos. Entretanto, sendo verdadeiro o pressuposto de que a sociedade está organizada a partir da acumulação de capital, e que esta é facilitada pela troca de informações e conhecimentos propiciados pelo uso das TICs – Tecnologias da Informação e da Comunicação, fica evidente que uma situação de exclusão social e digital vem sendo produzida.

Segundo Aun (2001), as TICs - que resultam da interface entre a informática, a micro-eletrônica e as telecomunicações, referem-se a um conjunto de técnicas desenvolvidas nos últimos trinta anos, cujo termo designa muito mais procedimentos que componentes técnicos. A evolução de tais tecnologias permitiu o surgimento de redes e de um sistema de telecomunicações globais e, ainda a emergência de um novo paradigma nas esferas sócio-políticas: o tecno-econômico.

Torna-se, portanto, imprescindível discutir-se a emergência das novas tecnologias da informação, relacionada ao processo de globalização, procurando-se estabelecer o papel dos programas de inclusão digital no atual cenário brasileiro e a eficácia desse trabalho para a conquista e exercício da cidadania.

O Brasil ainda não conta com uma estratégia nacional de inclusão digital que articule as esferas federal, estaduais e municipais, a sociedade civil e as instituições voltadas à pesquisa e educação. Apesar disso, observa-se que diversos esforços já foram empreendidos nessa direção. Como veremos adiante, exemplos de tais iniciativas, como o GESAC – Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão e o FUST – Fundo de Universalização das Telecomunicações (gerenciado pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações) demonstram que a desarticulação das diferentes políticas de inclusão digital vem determinando o insucesso e mesmo a paralisação das iniciativas públicas.

Para a condução desta discussão, deve-se considerar que a informação não constitui-se em um fim. A informação é um instrumento, um meio pelo qual o sujeito social pode conquistar e exercer a sua cidadania.

Na sociedade globalizada, a internacionalização do capital sustenta-se basicamente pelas tecnologias da informação, conjunto de técnicas e procedimentos que, além de permitir a existência de uma finança universal, vem revolucionando a noção de tempo e espaço. O domínio das TICs, ainda extremamente restrito, determina a importância dos atores sociais

que o detém e a sua hegemonia, principalmente no que tange à obtenção de privilégios no mercado de trabalho.

Daí, a urgente necessidade de socialização e democratização do acesso ao *universo digital*, bem como da instrumentalização dos cidadãos, a fim de que a informação assuma o seu papel de prática social, desenvolvida por um sujeito social capaz de provocar mudanças nas estruturas (tanto individuais quanto sociais), ao gerar novos estados de conhecimento.

Contudo, apesar do reconhecimento à importância da promoção de iniciativas de inclusão digital, não existe clareza atualmente quanto a que seria um processo eficiente de inclusão digital, quais devem ser os seus objetivos e se os mesmos estariam sendo atingidos. A maior parte dos discursos afirma que a tecnologia da informação pode combater a pobreza, mas os resultados ainda não se mostraram.

O grande equívoco parece ser que a inclusão digital costuma ser tratada como democratização apenas da informática, e não da informação, que possui potencial transformador.

A eficácia das iniciativas ainda não é visível por sua dispersão, pela ausência de indicadores consolidados e pela inexistência de uma coordenação pública geral e unificada dos programas de inclusão (SILVEIRA, CASSINO, 2003).

Estas são questões essenciais para a constituição de uma política de inclusão digital transformadora. Contudo, os diversos agentes envolvidos nessa discussão (ONG's, estados, municípios) parecem ainda não estarem suficientemente organizados para debater o assunto.

O que parece ser consensual é a necessidade de políticas públicas de sustentação dos programas de inclusão digital, que devem, entretanto, serem geridas e administradas pela sociedade civil.

Entre outras iniciativas para a inclusão digital, há, no mundo em geral e em particular na América Latina, um movimento crescente de criação de telecentros comunitários, espaço físico onde são disponibilizados, em geral gratuitamente, computadores conectados à Internet, para uso comunitário.

São vários os tipos de telecentros existentes. Alguns privilegiam a questão do acesso, outros propõem o múltiplo uso dos equipamentos. Há aqueles que cobram pequenas taxas da comunidade para a sua manutenção e outros mantidos por verbas públicas. Também as formas

de gestão são bastante diversificadas, sobretudo em relação à participação da comunidade. Alguns concentram as decisões em órgãos públicos, outros envolvem os usuários nas decisões, através de comitês gestores.

A unanimidade dos telecentros encontra-se na adoção generalizada de softwares livres, que já tornaram-se praticamente sinônimo de inclusão digital, em vista da redução de custos e principalmente pela garantia de autonomia tecnológica.

Silveira (2001) defende a multiplicação dos telecentros em todas as cidades e áreas de exclusão social como estratégica para a defesa da cidadania ativa, podendo resultar na construção de uma ampla rede pública de comunicação. Quanto maior o número de telecentros, maior a possibilidade de envolvimento direto da população nas questões governamentais, maiores as condições de atuação cidadã. “O telecentro, ou Ponto Eletrônico de Presença, é o elo que une o combate à exclusão digital e a luta pela democratização profunda do Estado e da sociedade. As tecnologias de informação são poderosos instrumentos que os movimentos e os indivíduos possuem para alcançar esse fim” (SILVEIRA, 2001, p. 40).

O Livro Verde do Programa Sociedade da Informação (do Ministério da Ciência e Tecnologia), importante documento do projeto brasileiro para o ingresso na nova ordem social mundial, prevê a existência de telecentros como um dos instrumentos para a universalização de serviços para a cidadania. Logo na introdução do referido documento, a inclusão digital e a universalização do acesso aos recursos informacionais são destacados como fatores essenciais à consolidação da sociedade da informação:

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

Contudo, observa-se um grande distanciamento entre o discurso e a prática governamental, evidenciados pela morosidade na implantação das políticas de inclusão digital e, sobretudo, na desarticulação entre as diferentes iniciativas inclusivas.

Falta, na verdade, uma política de informação que assegure a presença do Brasil na Sociedade da Informação e que articule as iniciativas nos níveis federal, estadual e municipal. No atual momento, em que a informação emerge como força produtiva dominante, tal cenário representa uma ameaça, pois os países exportadores de matéria-prima e de mão de obra barata perderão, aceleradamente, as suas vantagens comparativas, já que os processos produtivos da sociedade encontram-se centrados na dependência das tecnologias da inteligência, o que exige um preparo e capacitação complexa de amplos segmentos da sociedade (SILVEIRA, CASSINO, 2003).

Em 1998, o MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia, juntamente com o CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, receberam incumbência da Presidência da República para coordenar o processo de discussão e elaboração da ação Sociedade do Conhecimento, incluída no Plano Plurianual 2000 - 2003, com investimentos previstos, à época, de R\$ 3,4 bilhões, originários das seguintes fontes: Tesouro, setor privado, estados e municípios, além de renúncia fiscal.

Conforme informações do site do CNPq (www.cnpq.br/areas/sociedadeinformacao, acesso em 18/12/2004), um acordo de cooperação técnica e tecnológica foi assinado em dezembro de 1999 entre aquele Conselho, a ABC - Agência Brasileira de Cooperação e o PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento visando a apoiar a estruturação e montagem das equipes gestoras internas e externas e a elaboração do Documento Básico do Programa Sociedade da Informação.

Em outubro de 2000, o Ministério da Ciência e Tecnologia lançou um documento que continha as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação, que, por ainda estar aberto à discussão, recebeu o título de *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil*. Previa-se que, após discussões com a sociedade em geral, seria lançado, ao final de 2001, o *Livro Branco*, que consolidaria os planos brasileiros para a Sociedade da Informação. Tal publicação ainda não ocorreu e parece não integrar as propostas do atual governo federal. Embora o *Livro Verde* esteja na página de abertura do Ministério na *web*, não há nenhuma ação de continuidade – inclusive a pesquisa virtual aberta ao público é apresentada como se permanecesse aberta desde o ano 2.000.

Segundo Sorj (2003), o FUST - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações foi criado em 2000 para garantir a democratização do acesso aos serviços

de telecomunicações, financiando gastos com pontos de acesso comercialmente não-viáveis e que se encontram fora das metas estabelecidas pelas empresas concessionárias.

Os recursos do FUST originam-se da contribuição de 1% da receita operacional bruta das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações e de 50% do montante arrecadado pelo FISTEL - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações. Atualmente, cerca de R\$ 3 bilhões já estão disponíveis, mas ainda não podem ser utilizados.

O então presidente da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, que gerencia o FUST, Pedro Jaime Ziller, vinha pedindo urgência na liberação dos recursos como forma de viabilizar a universalização da telefonia, que estaria longe dos padrões ideais (www.canalenergia.com.br, acesso em 15/11/2004).

Em 2001, uma licitação para uso do FUST foi suspensa pelo TCU - Tribunal de Contas da União. Na ocasião, o Presidente do TCU teria afirmado que “se todo serviço, fixo ou móvel, contribuía para o FUST e apenas o serviço telefônico fixo comutado seria beneficiado por sua aplicação (fornecendo acesso de banda larga, via rede fixa), algo não estava correto” (www.telebrasil.org.br, acesso em 15/11/2004).

Fez-se, então, necessária a criação de um novo serviço para a aplicação do FUST. Assim surgiu o SCD - Serviço de Comunicação de Dados, que tem como base a instituição de uma intranet em banda larga para o Brasil, “a ser utilizada valendo-se de um código de acesso pessoal e de uma interconexão qualquer. É um terminal público à espera de um login do usuário, dotado de senha cadastrada. O SCD não substitui o provedor de acesso e nem os serviços de valor agregado”, esclarece Ziller (www.canalenergia.com.br, acesso em 15/11/2004).

A Anatel encaminhou ao governo federal, em outubro de 2004, uma proposta de decreto para a regulamentação do SCD. Alguns dias depois, o Ministério das Comunicações informou ter devolvido a proposta para a complementação de informações relativas às consultas públicas necessárias à consecução da mesma. Assim, a perspectiva de utilização de parte dos recursos ainda em 2005 pode não se concretizar.

Também no governo de Fernando Henrique Cardoso, já havia sido criado o GESAC - Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão, que objetivava a instalação de milhares de terminais de acesso aos serviços que o governo federal oferece via web. Para tanto, seria criada uma estação de controle e retransmissão de sinais (teleporto) para a

conexão de cada terminal à Internet, via satélite. Entretanto, cada terminal (seriam cerca de 4 mil) custaria em média R\$ 15 mil e demandaria R\$ 800 mensais para manutenção.

O governo Lula assumiu o GESAC em fase de implantação, com o teleporto já pronto e investimentos da ordem de R\$ 20 milhões já realizados. Em artigo disponibilizado no site do Projeto sampa.org, o Diretor de Planejamento e Estratégias da RITS - Rede de Informações para o Terceiro Setor, Carlos A. Afonso, relata que, em vista dos custos elevados (os recursos necessários à instalação de um único terminal são suficientes para equipar-se, com rede local de computadores, um pequeno telecentro ou uma escola pública), o GESAC passou por reformulações.

Agora, o GESAC visa a conectar pequenas redes de computadores à Internet via satélite em escolas públicas e telecentros comunitários, sendo que parte dos seus recursos comunicacionais serão utilizados para projetos do Ministério da Defesa. A estimativa de duração do projeto reformulado seria de 22 meses, devendo, portanto, encerrar-se em meados de 2005. Porém, a maioria das proposições ainda permanece no papel e os prazos certamente deverão ser revistos.

A proposta mais arrojada prevê a instalação de aproximadamente 1.200 telecentros comunitários em comunidades atendidas pelo PFZ - Programa Fome Zero.

Em Minas Gerais, o governo estadual vem promovendo alguns programas de inclusão digital em consonância com o GESAC. Entre tais iniciativas, encontra-se o Cidadão.NET.

O projeto de inclusão digital Cidadão.NET é uma iniciativa do Governo do Estado de Minas Gerais, através da SEDVAN - Secretaria de Estado 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, que objetiva promover a democratização do acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação às comunidades localizadas no semi-árido mineiro.

O objetivo principal é a construção de um programa sustentável de inclusão digital com a implantação de Telecentros Comunitários (núcleos de informação e cidadania) na área de abrangência do sistema SEDVAN – IDENE, ou seja, nos 188 municípios do norte e nordeste do estado de Minas Gerais. O desafio principal é o de preparar os cidadãos das comunidades excluídas para o exercício efetivo e amplo da cidadania, utilizando as tecnologias da informação e comunicação para processar e produzir conhecimentos que contribuam para a capacitação profissional e

implementação de campanhas e ações comunitárias, com vistas à melhoria do IDH – Índice de Desenvolvimento Humano (Cartilha Programa Cidadão.NET, Outubro de 2004).

O Cidadão.NET vem implantando, em sua primeira etapa, 36 telecentros comunitários em localidades selecionadas conforme os seguintes critérios: 1) serem município-sede das associações microrregionais ou dos consórcios intermunicipais; e 2) os dois municípios com maior taxa de analfabetismo dentro de cada associação ou consórcio intermunicipal.

O IDENE conta com o apoio de instituições educacionais, de pesquisa e desenvolvimento tecnológico, como a UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais, a UNIMONTES - Universidade Estadual de Montes Claros e o Instituto Doctum de Educação e Tecnologia.

Sediado em Caratinga - MG, o Instituto Doctum, que mantém instituições de ensino superior, de pesquisa e tecnologia, vem participando do Cidadão.NET através da Doctum.Tec, empresa que atua no desenvolvimento e prestação de serviços na área do software livre, e que conta com experiência em programas de migração tecnológica e em projetos de inclusão digital.

Na primeira etapa de implantação do Cidadão.NET, a Doctum.Tec foi responsável pela instalação e gestão da infra-estrutura computacional dos telecentros. Assim, a empresa capacitou os Educadores.NET em administração básica de rede linux, e também implementou o sistema de monitoria virtual para atendimento aos telecentros já em funcionamento.

A aproximação e identificação da Doctum.Tec com programas de inclusão digital como o Cidadão.NET deu-se, sobretudo, pela utilização exclusiva de software livre nos ambientes dos telecentros, entendida pela instituição como condição essencial à real democratização dos acessos e usos da tecnologia. Além de questões de caráter eminentemente ideológico, a Doctum.Tec também defende o uso do software livre em vista da considerável redução de custos, cerca de 50%, em relação ao uso de softwares proprietários.

Foi na condição de funcionária do Instituto Doctum que conheci o Programa Cidadão.NET. Como aluna do PPGCI - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG, cursava, naquele momento, a disciplina “Sociedade da Informação” - ministrada pela Profª Maria Eugênia Andrade, na qual procurávamos debater as inúmeras posições, discussões e questionamentos que acompanham o surgimento e a consolidação da

Sociedade da Informação e os movimentos organizados que procuram minimizar o potencial excludente das novas tecnologias.

Nesse contexto, interessou-me investigar o Cidadão.NET, a fim de conhecer a realidade de um programa público de inclusão digital, na perspectiva de avaliar os ganhos sociais propiciados pelo acesso à tecnologia da Internet.

Ao conhecer a proposta do Cidadão.NET e os alarmantes dados sócio-econômicos das comunidades abrangidas, francamente questionei-me quanto à real eficácia dos programas de inclusão digital. A inclusão digital resultaria, de fato, em inclusão social? Essa era a pergunta que não se calava. Não seria mais proveitoso investir em programas de alfabetização e de combate direto à miséria e à fome?

Revedo as leituras da disciplina *Sociedade da Informação*, já citada, e refletindo sobre a relação informação e cidadania, convenci-me de que nesse contexto de globalização, de crescente hegemonia neoliberal e de pensamento único não é possível combater a pobreza sem a utilização das tecnologias da informação, conforme já afirmado por Silveira e Cassino (2003).

Como o grupo de rock brasileiro *Titãs* afirmava, em meados dos anos 80, “a gente não quer só comida, a gente quer comida, diversão e arte”, as populações pauperizadas do século XXI necessitam de comida, alfabetização, diversão, cultura e inclusão digital, entendida minimamente como a universalização do acesso a computadores conectados à Internet. Evidentemente, para um uso autônomo da rede e para que a inclusão possa se efetivar, os usuários devem ser instrumentalizados a efetuarem uma leitura de sua realidade por meio dos recursos do meio digital.

Assim, esse tema de pesquisa é escolhido com vistas a contribuir para a análise dos processos de inclusão digital no Brasil, que encontra-se ainda bastante incipiente.

O problema de investigação deste trabalho foi verificar se a implantação dos telecentros em cinco municípios do Programa Cidadão.NET tem propiciado oportunidades de inclusão.

Para tanto, foi estabelecido o seguinte objetivo geral: analisar o desenvolvimento do projeto de inclusão digital Cidadão.NET, a fim de avaliar o seu potencial para promover oportunidades de inclusão digital e inserção social dos usuários.

A fim de operacionalizar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- identificar os indicadores de inclusão digital adotados pelo Cidadão.NET, para fins de futuros estudos comparativos com outros programas;
- observar o conceito de inclusão digital que orienta o Cidadão.NET, identificando se o mesmo norteia, de fato, as políticas e ações do Programa;
- analisar as práticas informacionais nos telecentros do Cidadão.NET, verificando a atuação dos Educadores.NET na orientação aos usuários e a autonomia adquirida por estes últimos no uso e produção da informação;
- mapear os acessos e usos de informação mais frequentes, a fim de levantar os temas de interesse dos usuários dos telecentros;
- verificar se o acesso à informação na Internet, através do Cidadão.NET, motivou formas de sociabilidade, cooperativismo e/ou associações nas comunidades de Brasília de Minas, Janaúba, Minas Novas, Montes Claros e Novo Oriente de Minas.

No primeiro capítulo desta dissertação, são apresentados e discutidos conceitos como globalização, sociedade da informação, cidadania e inclusão digital, além das diferentes abordagens e sua relação com as perspectivas atuais da Ciência da Informação. No capítulo dois, apresentamos o Programa Cidadão.NET, sua estrutura, objetivos e abrangência. O terceiro capítulo traz a proposta metodológica escolhida para a análise do Programa Cidadão.NET. No capítulo quatro, são apresentados e analisados os dados obtidos por meio do trabalho de campo. O capítulo cinco reúne as conclusões, apontamentos e considerações finais sobre o tema em estudo.

1 CONCEITOS E CONTEXTOS DE UMA NOVA SOCIEDADE

Em um ritmo muito acelerado, a revolução tecnológica centrada nas tecnologias da informação vem remodelando a base material da sociedade. Fala-se em mercado e interdependência globais, que estabelecem novas relações entre a economia, o Estado, a cultura e a sociedade. O próprio capitalismo, cerne das atuais transformações, estaria passando por um processo de profunda reestruturação (CASTELLS, 1999).

A reflexão sobre a sociedade da informação parece ainda incipiente, dando-nos a impressão de que as ciências sociais têm se intimidado diante de um tema de tanta complexidade quanto a nova sociedade, economia e cultura em formação.

O paradigma da transformação tecnológica tem sido a opção metodológica mais comum quando trata-se de entender a sociedade ora em construção. Contudo, além de nos resguardarmos do determinismo tecnológico, não podemos correr o risco de abandonar as outras dimensões/conceitos que interrelacionam-se no cenário atual: política, economia, cidadania, soberania, Estado-nação, entre outros.

Ortiz (1996, p. 16) afirma que o objeto das ciências sociais transformou-se qualitativa e quantitativamente, ao passo que as questões teóricas continuam restritas ao indivíduo e à sociedade, vistos em termos de relações, processos e estruturas nacionais: “as dimensões globais da realidade social parecem desafiar ainda pouco as ciências sociais”.

Ao modificar as noções de tempo e espaço, valendo-se de recursos tecnológicos que lhe conferem grande penetrabilidade social, a informação passa a ser objeto de ciências de diversas naturezas.

Como reflexo, no Brasil, “a cena social (...), a partir de meados dos anos 70, é marcada pela presença constante de movimentos sociais organizados que colocam desafios interpretativos para a teoria sócio-política, enquanto, paralelamente a isto, convocam para a participação os agentes que desenvolvem a reflexão sobre este acontecimento, provocando várias mudanças no ambiente acadêmico” (CARDOSO, 1994, p. 109). Passa-se, então, à priorização da democratização da informação e da relação informação - cidadania.

Assim, surge a área de estudos da Ciência da Informação denominada informação social. Cardoso (1994, p. 111) ressalta que, sendo a sociedade um produto humano, e o

homem, por sua vez, constituindo-se como um produto social, é objetivo desta área “captar e interpretar o fenômeno informacional em seu movimento dialético entre ambos”.

A autora destaca, ainda, que, como toda informação é social, a adoção de terminologias para a definição da área de estudo visa a fornecer um recurso pedagógico que permita “identificar o conhecimento e analisar metodologias acerca da produção, organização, disseminação, consumo e incorporação da informação, enfatizando a diversidade de processos e relações que ocorrem no cotidiano dos indivíduos, segmentos, classes e instituições sociais” (CARDOSO, 1994, p. 111).

Considera também que o objeto de estudo da informação social deve ser apreendido com base na historicidade dos sujeitos, na totalidade dos fenômenos sociais e, ainda, na tensionalidade constante e permanente na sociedade e que determina as relações entre os diversos grupos e classes sociais.

Diz a autora que

na medida em que buscamos compreender e sistematizar o real construído pelas relações sociais em sua historicidade, percebemos as contradições aí localizadas e abrimos o caminho de alternativas para sua superação através da exposição de um saber, que mais e mais precisa ser publicizado como garantia de uma sociedade menos desigual (CARDOSO, 1994, p. 114).

Assim, ao procurar analisar o Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET por meio das relações estabelecidas entre os seus diferentes atores e mediante uma ampla análise dos fatores considerados, ou não, em sua implantação (como, por exemplo, o contexto sócio-cultural dos usuários), o presente estudo objetiva inserir-se na linha de pesquisa da Ciência da Informação denominada como “Informação Social”.

1.1 Globalização e Sociedade da Informação

Segundo Santos, M. (2000), a globalização seria, de certa forma, o ápice da internacionalização do mundo capitalista. Para o autor, os fatores que melhor contribuem para a compreensão da atual globalização seriam: a unicidade da técnica, a convergência dos momentos, a cognoscibilidade do planeta e a existência de um único motor da história, ou seja, a mais valia globalizada. A conjugação de tais fatores desenharia, portanto, a perversa globalização em curso.

A *unicidade técnica* relaciona-se à hegemonia atual das técnicas da informação (ligadas à informática, cibernética e eletrônica), representativas de nossa época. Este sistema técnico permite uma intercomunicação entre as técnicas existentes, além de determinar novas formas de uso do tempo, “permitindo, em todos os lugares, a convergência dos momentos, assegurando a simultaneidade das ações e, por conseguinte, acelerando o processo histórico” (SANTOS, M., 2000, p. 25).

Pela primeira vez em nossa história, observa-se um envolvimento de todo o planeta, ao mesmo tempo, por um conjunto de técnicas. Diferentemente das técnicas anteriores, como a estrada de ferro, que era instalada em pontos estratégicos, a técnica da informação alcança a totalidade de cada país. Como nos demais períodos históricos, com seus respectivos sistemas técnicos, o domínio das técnicas da informação vem determinando a importância dos atores sociais e sua hegemonia.

Segundo o autor, sem a unicidade técnica “seria também impossível a atual unicidade do tempo, o acontecer local sendo percebido como um elo do acontecer mundial. Por outro lado, sem a mais-valia globalizada e sem essa unicidade do tempo, a unicidade da técnica não teria eficácia” (SANTOS, M., 2000, p. 27).

A unicidade do tempo, segundo o autor, permite a *convergência dos momentos*, outro dos fatores para uma melhor compreensão do fenômeno da globalização. As técnicas da informação oferecem-nos, hoje, condições de acompanhar, em tempo real, o “acontecer do outro”.

Contudo, conforme sugere Santos, M. (2000, p. 28), cabe-nos discutir quem são os atores deste tempo real: “somos todos nós? Esta pergunta é um imperativo para que possamos melhor compreender nossa época. A ideologia de um mundo só e da aldeia global considera o

tempo real como um patrimônio coletivo da humanidade. Mas estamos longe desse ideal, todavia alcançável.”

Teoricamente, ou fisicamente, o tempo real existe para todos os homens, mas o seu uso é excludente e confere privilégios àqueles que nele atuam.

Aun (2001), citando Giddens e Monnoyer-Smith, aponta que a representação do tempo, acelerada pelas técnicas, constitui-se em consequência da modernidade, influenciando a sociedade e seus governos a manterem um foco obsessivo no fator tempo.

Conforme Aun, tais mudanças afetam os processos políticos e provocam o surgimento da “ideologia da urgência” que, por sua vez, reforça o conceito de uniformização, determina os espaços e aqueles que os ocuparão.

Outra característica que nos leva a melhor compreender o processo de globalização é o que Santos, M. (2000) nomeou *motor único*. Elevada à escala mundial e com o suporte das modernas técnicas da informação, a mais-valia teria passado a atuar como um motor único para as ações globais voltadas à mundialização dos produtos, do dinheiro, do crédito, da dívida, do consumo e da informação. Trata-se, assim, de um conjunto de vetores que se influenciam mutuamente, em face da mundialização da técnica e da mundialização da mais valia.

Embora revista-se, aparentemente, de aspectos pouco mensuráveis, esta mais-valia global pode ser considerada um dado empírico na medida em que relaciona-se diretamente aos processos de produção e de competitividade.

Ainda na perspectiva de Santos, M. (2000), o quarto fator a nos proporcionar um panorama do fenômeno da globalização seria aquele que o autor denominou como *a cognoscibilidade do planeta*. Graças aos avanços da técnica, resultantes dos progressos da ciência, atualmente temos condições de conhecer o nosso planeta de forma aprofundada:

Com a globalização e por meio da empirização da universalidade que ela possibilitou, estamos mais perto de construir uma filosofia das técnicas e das ações correlatas, que seja também uma forma de conhecimento concreto do mundo tomado como um todo e das particularidades dos lugares, que incluem condições físicas, naturais ou artificiais e condições políticas (SANTOS, M., Op. cit., p. 33).

Silveira (2003, p. 26) considera que “o termo globalização perdeu força conceitual por ser utilizado para qualificar um número infindável de fenômenos e processos. Algumas práticas internacionais antigas foram rebatizadas de globalização. Entretanto, a noção é extremamente útil se for empregada no sentido de entender o atual jogo de poder econômico, cultural e político que articula os conflitos planetários”.

Santos (citado por Silveira, 2003, p. 26) afirma que a globalização é o “conjunto de trocas desiguais pelo qual um determinado artefato, condição, entidade ou identidade local estende a sua influência para além das fronteiras nacionais e, ao fazê-lo, desenvolve a capacidade de designar como local outro artefato, condição, entidade ou identidade rival.”

Assim, para Silveira, o local se integraria ao global por duas vias: pela exclusão ou pela inclusão subalterna. O autor afirma, ainda, que conforme definido por Santos (2002) existem outros dois modos de produção de globalização que emergem da resistência aos localismos globalizados (prerrogativa dos países centrais) e aos globalismos localizados (condição dos países periféricos): o *cosmopolitismo* – organização transnacional de Estados-nação, regiões, classes e grupos sociais que traduz-se em luta contra a exclusão e a dependência - e o *patrimônio comum da humanidade* – que seriam as lutas de dimensão planetária em defesa de valores humanitários.

Tais processos, conforme Silveira (Op. cit.), são essenciais para a distinção entre a globalização hegemônica e contra-hegemônica. Para o autor, a luta pela democratização das tecnologias da informação e da comunicação integra a luta pela globalização contra-hegemônica ao defender “processos que assegurem a construção de suas identidades no ciberespaço, da ampliação do multiculturalismo e da diversidade a partir da criação de conteúdos próprios na Internet, e, pelo ato de cada vez mais assumir as novas tecnologias da informação e comunicação para ampliar sua cidadania” (p. 29).

Para Castells (1996), a transformação pelas quais atravessam as sociedades avançadas é estrutural e deve-se a uma combinação dos seguintes fatores: o impacto de uma revolução das tecnologias da informação e da comunicação, a formação de uma economia global e mudanças culturais, entre as quais destacam-se o novo papel desempenhado pelas mulheres e o crescimento exponencial de uma conscientização quanto às questões ambientais.

Castells (1996, p. 5) afirma que, após a Segunda Guerra, o conhecimento e a informação tornam-se os principais geradores de riqueza e de poder na sociedade. Contudo,

ressalta que faz-se necessário um aprofundamento da discussão em torno do desenvolvimento tecnológico que propiciou tal movimento, pois “(...) a tecnologia não é somente a ciência e as máquinas: é também tecnologia social e organizativa”.

Ao propor que a sociedade da informação carece de teorizações mais consistentes, Castells (1996, p. 10) destaca, ainda, que “uma teoria da sociedade da informação que não coloque a interdependência do novo mundo econômico no coração da teoria é simplesmente irrelevante para o propósito de compreender a nova estrutura social de nossas sociedades”. Considera, também, que as consequências sociais destes desenvolvimentos tecnológicos podem ser drásticas e ressalta que existe uma tensão crescente entre a globalização e a individualização nos audiovisuais, que sugere uma ruptura entre a massificação e a individuação. Além disso, o caráter estratégico das tecnologias e da informação na economia muda as relações e as fontes de poder na sociedade e entre as sociedades.

Bemfica et al. (2003) afirma que a sociedade da informação surge em um cenário que adquire forma a partir de valores mercantis, da idéia de globalização e de uma releitura do liberalismo econômico.

Ela vai estar associada à conformação de um contexto em que os interesses do mercado, mais especificamente os interesses das grandes corporações, definem os rumos dos estados nacionais. Na medida em que se afirma caber ao mercado – na sua dimensão mundial – a primazia na determinação do interesse público, essa “sociedade da informação” vai demandar uma forma de regulação que não se restringe aos limites das fronteiras dos estados nacionais (BEMFICA et al., Op. cit., p. 187-188).

Em artigo de 1996, Marcos Dantas afirma que “a mercantilização e apropriação privada da informação certamente estão na raiz de toda a instabilidade, mudanças e desigualdade da vida social (pós)moderna e poderia servir de estudo para novos e vigorosos estudos críticos sobre o desenvolvimento capitalista” (p. 56).

Demo (2000) refere-se ao pano de fundo capitalista e revela que não se trata apenas da “sociedade”, mas principalmente da “economia” da informação, que facilita o fluxo do capital, expatriado, globalizado. Para o autor, o mundo passou a ser chamado de aldeia global, não pelas facilidades de comunicação, mas pela convergência dos interesses capitalistas. “A energia mais forte da globalização pareceria ser a “dolarização” de tudo, refazendo a trajetória colonizadora com tanto maior vigor e discriminação” (p. 38).

Firma-se, assim, a ambivalência do conhecimento: essencial à emancipação e poderoso para a colonização. Pedro Demo é categórico ao afirmar que o processo de globalização e de constituição da sociedade da informação apontam para o seguinte rumo: “(...) o que mais se globaliza são formas globalizantes de discriminação. Longe de as chances estarem mais bem distribuídas, concentram-se em clivagens tanto mais drásticas” (DEMO, 2000, p. 37).

Segundo Dantas (1995), como a informação tornou-se o objeto imediato de trabalho da maior parte dos indivíduos sociais, assim o capital passou a investir cada vez mais na indústria da informação. Em outro texto, de 1996, o autor afirma que presenciamos atualmente à constituição de todo um arcabouço político e jurídico que visa a “reduzir a informação a um recurso apropriável pelo capital, dela fazendo instrumento de poder e, concomitantemente de exclusão social” (DANTAS, 1996, p. 56).

Marcos Dantas (2002) ressalta, ainda, que os países do terceiro mundo não estavam preparados para as mudanças econômicas, tecnológicas e políticas que ocorreram no campo da informação.

Nessa mesma direção, Bemfica et al. (2003, p. 197) destaca que

essa concentração da propriedade e a predominância de relações mercantis no que se refere à infra-estrutura de informação estão entre os fatores que, por sua vez, ensejaram o que tem sido denominado de fosso digital (digital divide), processo que separa, de um lado, os que têm acesso aos recursos de informação proporcionados pelas tecnologias da informação e comunicação (e que constituem uma minoria em relação ao total da população mundial, concentrada sobretudo nos EEUU) e, de outro, o “resto do mundo”.

Dantas (2002) corrobora esta opinião, ao afirmar que os fluxos unidirecionais de dados, informação e criação de tecnologias criam laços de dependência e descaracterizam as culturas dos países periféricos. O autor acredita que os países do terceiro mundo, ao importar sistemas de informação junto a grupos transnacionais, importam, além das técnicas, os conteúdos culturais neles embutidos.

Para Dantas (2002, p. 196), a “criação e o desenvolvimento científico-técnicos são, antes de mais nada, construções sociais(...). As sociedades que renunciam a participar desse processo estão condenadas a descaracterizarem-se crescentemente, até tornarem-se caricaturas de si mesmas”.

Apesar das críticas e dúvidas em relação ao futuro, Castells (1996) acredita que, em uma perspectiva histórica mais ampla, a sociedade da informação, ou dos fluxos, como ele mesmo a denomina, constitui-se em um avanço para a humanidade. Segundo ele, em um primeiro estágio procurava-se subjugar a natureza, como forma de sobrevivência, e a mesma dominava a cultura. Em um segundo momento, deu-se o domínio da natureza pela cultura, com o triunfo da razão e do processo de trabalho que libertou os homens da submissão às forças naturais.

Estaríamos, agora, entrando em um novo estágio, no qual a cultura deverá remeter-se à própria cultura. Para Castells (1996), este seria o verdadeiro objetivo dos movimentos ambientais: reconstruir a natureza como uma forma ideal de cultura. O autor afirma que

por causa da convergência da mudança - evolução histórica e tecnológica temos entrado em um padrão puramente cultural de interação social e organização social. Esse é o motivo pelo qual a informação é o ingrediente-chave de nossa organização social e porque o fluir de imagens e mensagens entre redes constitui o fio básico de nossa estrutura social, o que não quer dizer que a história chegou a seu fim em uma feliz reconciliação da humanidade consigo mesma. Na realidade, é certamente o contrário: a história está justamente começando, se por história entendemos o momento quando, após milênios de uma histórica batalha com a natureza, primeiro para sobreviver e depois para conquistá-la, nossa espécie conseguiu o nível de conhecimento que nos permitirá vivermos em um mundo puramente social (CASTELLS, 1996, p. 29).

O autor conclui afirmando que trata-se de uma existência nova, quase que o início de uma nova sociedade. Contudo, este não chega a ser um momento necessariamente alegre, pois voltados a nosso mundo humano deveremos encarar a nossa realidade histórica e, podendo nos debruçar sobre nós mesmos, “pode ser que não nos agrade essa visão” (CASTELLS, 1996, p. 30).

1.2 Sujeito, informação e cidadania

No contexto atual, marcado pela busca (por parte do Estado, do mercado e da sociedade civil) de adequação aos processos que surgem com a dita “globalização”, a relação entre sujeito e informação, cada vez mais tratada como recurso fundamental ao exercício da cidadania, assume grande relevância (MARTELETO, 2001).

Contudo, a relação informação – cidadania só é bem sucedida quando o processo informacional está circundado por uma reflexão e análise crítica, por parte do usuário (ARAÚJO, 1999). A fim de ser capaz do desenvolvimento dessa abordagem, o cidadão deve ser instrumentalizado a uma efetiva participação política e social. Tal instrumentalização apóia-se, sobretudo, na questão educacional, primordial à inserção do cidadão em qualquer dos aspectos da vida social.

Por meio das ações de percepção e de compreensão da informação, o sujeito seleciona a informação recebida, definindo-a como válida ou a descartando. Esta ação de seleção baseia-se no interesse do sujeito em relação à informação disponibilizada. Em geral, são consideradas como válidas aquelas informações capazes de trazer respostas a problemas ou situações problemáticas e, ainda, que sejam capazes de gerar novos conhecimentos. Berger e Luckmann (citados por Araújo, 1999, p. 157) afirmam que os conhecimentos gerados passam a integrar o *acervo social do conhecimento* do cidadão, o que significa que “nos campos semânticos constituídos pela linguagem, a experiência do indivíduo, tanto histórica como biográfica, pode ser objetivada, conservada e acumulada”.

A informação é um conceito que assume diversas definições, em vista das diferentes abordagens possíveis e de seu caráter complexo e dinâmico. Podemos compreendê-la como um processo de atribuição de sentido, construído pelas ações de recepção / seleção das informações recebidas. Outra forma de conceituá-la seria como um processo de representação, objetivando, com isso, comunicar o sentido dado à mesma. Tal processo ocorreria através das ações de codificação, emissão, decodificação / uso da informação (ARAÚJO, 2001).

Brookes (citado por Araújo, 2001) propõe outra maneira de entender a informação, a considerando como um elemento que provoca transformações nas estruturas mentais dos indivíduos. Surge aqui a estreita e permanente relação entre a informação e o conhecimento.

Para Barreto (2002, p. 22), a definição de informação seria de “estruturas simbolicamente significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio”.

Conforme Marteleto e Ribeiro (2001, p. 03),

“conhecimento e informação são fenômenos interligados pela sua natureza comum – o ato de obter e dar significado cultural (compartilhado) ao mundo, mas não são processos idênticos ou que se confundem”. As autoras afirmam, ainda, que o conhecimento e a informação funcionam em níveis distintos, uma vez que o processo de conhecimento “supõe a estruturação e depuração de informações: seleção da informação relevante, triagem e eliminação da informação supérflua, o que garante a ‘eficácia da memória’, uma vez que não se pode reter todas as informações disponíveis”.

Os processos de informação e de conhecimento estão constantemente se sobrepondo. Considerando a informação como estruturas que oferecem probabilidade de sentido, ou seja, que têm a capacidade de gerar conhecimento, e, ainda, tratando o ato de conhecer como uma assimilação da informação pelas estruturas mentais do sujeito, evidenciamos o papel ativo do agente/gerador/usuário da informação nestes processos (MAGALHÃES et al., 2003).

Para Legroux, citado por Reis (2002), a informação é exterior ao indivíduo, enquanto o conhecimento está no próprio indivíduo. A informação contribui, assim, para a elaboração do conhecimento, desde que haja a assimilação, ou seja, uma atividade por parte do sujeito.

Na mesma perspectiva, Marteleto e Ribeiro (2001, p. 3) tratam a comunicação, fenômeno indissociável das práticas informacionais, como “o medium que transporta as informações de um emissor a um receptor, por meio de um canal que interfere no conteúdo das informações, modelando-as, de acordo com parâmetros técnicos, dentre outros”. Portanto, a comunicação constitui-se como um processo que depende do emissor, do canal e do receptor, que interpreta e compreende as informações conforme a sua capacidade.

Aqui novamente fica evidenciada a importância do “estoque mental” do sujeito, uma vez que, assim como a informação, também a comunicação não produz, por si mesma, o conhecimento, dependendo este das condições cognitivas preliminares do receptor.

Ainda segundo a abordagem de Marteleto e Ribeiro, a informação e a comunicação, além de geradoras potenciais de conhecimento, incidem sobre dois tipos de “saberes”: aqueles explícitos, no caso do saber científico e sistematizado, e os implícitos, ou que se referem à ordem cultural.

Observamos, desta forma, que não há “uma linearidade contínua de conhecimento, informação, comunicação, mas uma circularidade: o conhecimento sobre o qual a comunicação das informações vai incidir já existe e serve para interpretá-la, além de ser formado por mensagens anteriores geradas por meio de uma aprendizagem social, no contexto de uma herança cultural e de experiências pessoais” (MARTELETO, RIBEIRO, 2001, p. 03).

Assim como a Ciência da Informação, a Comunicação, na condição de ciência, busca fundamentar e consolidar um corpo teórico consistente, que seja capaz de incorporar a heterogeneidade do seu objeto e a demanda por abordagens transdisciplinares. Para França (1997, p.05), “a comunicação não é uma realidade unitária; não tem contornos definidos; é móvel, é plural. Não existem conteúdos fixos, nem um lugar circunscrito - e ela se estabelece ‘entre’. Corresponde à forma global da troca de mensagens entre os homens”.

Bretas (2000, p. 61) aponta que existe atualmente uma tendência de abordagem teórica da comunicação que a distingue como inerente ao campo social, e não como um apêndice dele, “destacando sua característica mediática na construção da sociabilidade contemporânea, ao mediar as relações na sociedade e, ao mesmo tempo, ao ser instituída pela própria trama do tecido social”.

A autora afirma, ainda, que

qualquer que seja o tipo de performance comunicativa, estará sempre propondo-se a realizar a mediação entre indivíduos humanos, colocando-os em relação. As interações sociais que emergem dessas situações só são passíveis de serem observadas se focalizadas à luz das práticas ordinárias, do fazer cotidiano e da vida comum. A experiência vivida ocupa, aí, um lugar privilegiado na aferição e na análise, destacando a produção e o consumo de materiais simbólicos pelos atores envolvidos, como forma de identificar valores e significados próprios aos movimentos tribais, ou redes de pertencimento (BRETAS, 2000, p. 63).

Le Coadic (1996) diferencia os conceitos de informação e de comunicação afirmando que a comunicação abrangeria o ato, processo ou mecanismo, enquanto a informação seria o produto, substância ou matéria. Tal perspectiva parece reduzir a abrangência do fenômeno informacional, também constituído por diversos elementos, conforme aponta Wersig (1975), em sua proposta de espaço pentadimensional da informação, que abarcaria a matéria, o conhecimento, a mensagem, o significado e o processo.

Conforme já mencionamos, o papel do sujeito nos processos de informação, comunicação e conhecimento reveste-se, cada vez mais, de centralidade. Considerando a informação como uma prática social que engloba ações de atribuição e comunicação de sentido que podem resultar na produção de conhecimento, a Ciência da Informação considera o sujeito / usuário como um importante elemento a ser estudado para uma compreensão mais ampla do fenômeno informacional.

Segundo Araújo (2002, p. 14-16), atualmente existem três tendências na Ciência da Informação, em relação a abordagens do sujeito:

1) A informação como produção de um sujeito universal: esta abordagem considera que o sujeito do conhecimento é um sujeito universal por ser portador de categorias e operações estabelecidas “a priori”. “Tais categorias e operações, que se caracterizam como sendo formas racionais, universais e transculturais, estariam presentes de modo ‘virtual’ em cada sujeito particular, e são anteriores e independentes de cada ato particular de conhecer e representar determinada situação ou objeto”.

Araújo (2002) refuta esta interpretação, afirmando que o sujeito do conhecimento não pode ser considerado como a-histórico. Ele é histórico e está inserido numa relação social de tempo e espaço que determina a sua vivência.

2) A informação como produção de um sujeito cognitivo-individual: esta segunda abordagem considera que, a partir de suas experiências, é que o sujeito do conhecimento combina percepções e as generaliza, produzindo, por exemplo, o conhecimento científico. Aqui é destacada a dimensão subjetiva do processo informacional, o que significa dizer que as práticas informacionais são vistas como ações desenvolvidas no interior de um sujeito cognitivo individual.

A autora considera que esta abordagem seria tão reducionista quanto a anterior, pelo fato de ambas desconsiderarem a realidade social que circunda o sujeito e que expressa a complexidade das relações econômicas, culturais e políticas. Assim, demanda-se uma terceira abordagem que busca considerar todos os elementos do fenômeno informacional.

3) A informação como produção de um sujeito cognitivo-social: esta terceira abordagem considera o sujeito do conhecimento também como um sujeito social. Ela difere das duas primeiras por relacionar o sujeito com o seu contexto social, considerando os seus processos

de socialização e a vivência histórica dos grupos como elementos preponderantes ao estudo do fenômeno informacional.

Wersig (citado por Araújo, 2002) também considera a realidade social em seus estudos sobre a informação. O autor afirma que as práticas informacionais sempre acontecem entre sujeitos, a um só tempo, geradores e receptores de informação, que o fazem por meio de um “equipamento prévio” que os capacita à comunicação e à ação. Tal “equipamento” inclui uma memória de formas simbólicas (que age como uma unidade de codificação e decodificação), um modelo interno do contexto social e um inventário de programas e estratégias para operar e representar o meio. Este “equipamento” delimita e orienta as atividades do sujeito, intermediando a relação entre o campo da consciência e o campo da ação. Assim, visualizamos um sujeito dinâmico, cujo universo de conhecimento implica em constantes intercâmbios entre o individual e o coletivo.

Tomando-se o sujeito do conhecimento como um ente influenciado pela realidade social e considerando que a informação não é um fenômeno natural, mas que se dá a partir deste sujeito, temos que a informação constitui-se como uma “prática social de um sujeito cognitivo-social que desenvolve ações de atribuição e comunicação de sentido, que por sua vez, podem provocar transformações nas estruturas (tantos individuais, como sociais), pois geram novos estados de conhecimento” (ARAÚJO, 2002, p. 19).

Sendo assim, no contexto das práticas sociais, a informação destaca-se como elemento de fundamental importância, que constrói e determina a realidade social, sendo por ela também construída e determinada. Cabe reiterar, também, a capacidade da informação de transformar estruturas individuais e sociais, sobretudo quando vista na condição de recurso para a tomada de decisão e para a ação política.

Aun (2001) alerta para o hiato social que se coloca atualmente em vista da sobreposição da disseminação à produção de conteúdos. A rapidez na circulação das informações, propiciada pelo desenvolvimento tecnológico, causa a falsa impressão de que as informações estariam sendo globalizadas e distribuídas igualmente.

Para que possamos falar em processo comunicativo e para que o mesmo se efetive de forma legítima, com base em relações de troca, resultando em formas de apropriação social, deve-se facultar ao sujeito a geração de conteúdos e possibilitar-lhe o acesso e a seleção de informações que, de fato, lhe interessem.

Segundo Araújo (1999), a socialização da informação baseia-se na criação de um contexto comunicativo no qual produtores e usuários estejam presentes de forma igualitária e atuando ativamente. Deve haver, ainda, o estabelecimento de uma espécie de *acordo* entre produtores e usuários, pelo qual são definidas as demandas informacionais a serem atendidas e as metodologias a serem adotadas para esta finalidade.

Assim, observa-se que, na socialização da informação, o diálogo é o elemento central, acompanhado pelo uso da linguagem cotidiana, que possibilita a integração/comunicação dos diferentes sujeitos sociais (ARAÚJO, 1999).

Conforme Aun (2001, p. 25), deve-se resguardar a dimensão humanista da comunicação, a fim de que a mesma não seja suplantada pela dimensão instrumental, inviabilizando a atuação dos sujeitos neste espaço relacional.

Para que isto não ocorra, as sociedades devem transpor para estes espaços, agora virtuais, os seus espaços representativos de conteúdos locais, com a presença representativa dos sujeitos, gerando, processando e usando a informação, criando-se a confiabilidade para uma aprendizagem social neste novo ambiente tecno-econômico, caracterizando, assim, uma Sociedade da Informação (AUN, Op. cit. , p. 25).

Nesta perspectiva, podemos considerar que a construção da cidadania depende da geração, da disponibilização e do uso da informação, uma vez que a conquista de direitos (civis, políticos e sociais) depende do acesso às informações sobre tais direitos e, ainda, de discussões amplas sobre as condições sociais de produção do conhecimento (ARAÚJO, 2000).

Para que o processo informacional, no caso das práticas de cidadania, resulte em ação política, deve ser implementado um modelo que subsidie as práticas informacionais, equilibrando a participação do emissor e do usuário e gerando a possibilidade de um diálogo horizontal. Neste modelo, denominado comunicativo-informacional, emissor e receptor devem compartilhar algum campo de experiência, além de dominar os códigos a serem utilizados na emissão e recepção de mensagens. Tal condição baseia-se na constatação de que, aqui, a eficiência não relaciona-se à quantidade de informação mas à efetivação da decodificação das mensagens (ARAÚJO, 2000, p. 13).

A ocorrência da ação, e não apenas da ação política, mas também da social, está relacionada principalmente aos processos de interação social, que são, em ampla medida, determinados pela natureza humana, que demanda a vida em comum. Podemos, então,

destacar a importância da atuação / ação dos movimentos sociais organizados e sua representatividade nos processos de transformação da sociedade (ARAÚJO, 2000).

Um dos conceitos mais correntes de cidadania a considera como o conjunto de direitos e deveres dos indivíduos no contexto da sociedade. Demo (1992, p. 192) conceitua cidadania como o

processo histórico de conquistas populares, através das quais a sociedade adquire, progressivamente, condições de tornar-se sujeito histórico consciente e organizado, com capacidade de conceber e efetivar um projeto próprio de desenvolvimento social. O contrário significa a condição de massa de manobra, de periferia, de marginalização.

Marshall, T. H. (1967, p. 63) faz uma distinção sociológica entre as cidadanias civil, política e social, ao mesmo tempo defendendo uma necessária interdependência entre as mesmas:

O elemento civil é composto dos direitos necessários à liberdade individual – liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e o direito à justiça. Este último difere dos outros porque é o direito de defender e afirmar todos os direitos em termos de igualdade com os outros e pelo devido encaminhamento processual.(...) Por elemento político se deve entender o direito de participar no exercício do poder político, como um membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo. (...) O elemento social se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade.

O artigo de Marshall, T. H., acima citado, resultou de uma conferência ministrada em homenagem a Alfred Marshall, sociólogo pioneiro no estudo e na conceituação da cidadania. Segundo o conferencista, “a hipótese sociológica latente no ensaio de Marshall postula que há uma espécie de igualdade humana básica associada com o conceito de participação integral na comunidade – ou (...) de cidadania – o qual não é inconsistente com os vários níveis econômicos na sociedade” (MARSHALL, T. H., 1967, p. 62).

Ou seja, seria aceitável que o sistema de classes sociais fosse desigual, desde que a igualdade de direitos – ou a cidadania – fossem garantidos. Marshall, T. H. admite que as classes sociais ainda “funcionem”, por serem consideradas necessárias como incentivo ao esforço e também para distribuir o poder nas sociedades. Contudo, alerta para o perigo da desigualdade tornar-se excessiva. Também corre-se o risco, atenta Marshall, de que a pobreza

seja encarada como uma prova de fracasso, caso a riqueza seja vista como resultado de mérito.

O autor destaca, ainda, que a educação é um pré-requisito necessário da liberdade civil, pois os direitos civis só podem ser exercidos por pessoas que tenham aprendido a ler, escrever e a utilizar o seu bom senso. Conforme assinala, “o direito à educação é um direito social de cidadania genuíno porque o objetivo da educação durante a infância é moldar o adulto em perspectiva”.

Santos, B. (2003) comenta o artigo de Marshall - “Cidadania e Classe Social”, destacando a sua importância na caracterização desse processo e afirmando que um de seus maiores méritos residiria na articulação empreendida entre a cidadania e as classes sociais e as conseqüentes relações de tensão entre a cidadania e o capitalismo.

Segundo o autor,

(...) essa articulação significa que no período do capitalismo liberal a cidadania civil e política, enquanto parte integrante do princípio do Estado, não só não colidiu com o princípio do mercado como possibilitou o desenvolvimento hipertrofiado deste. Ao contrário, no período do capitalismo organizado, a cidadania social, porque se ancorou socialmente nos interesses das classes trabalhadoras e porque serviu estes em grande medida através de transferências de pagamentos, colidiu significativamente com o princípio do mercado e, com ela, a uma nova estrutura da exploração capitalista, precisamente, o capitalismo organizado (2003, p. 244).

Boaventura Santos destaca, assim, o papel central das classes trabalhadoras no processo de emancipação pós-capitalista. Entretanto, ressalva que tais lutas operárias aconteceram no contexto da democracia liberal, o que determinou que, para a consecução do princípio político horizontal de comunidade, foi necessário que surgisse a obrigação política vertical entre os cidadãos e o Estado. Dessa obrigação política é que derivaram os direitos sociais e as instituições que se encarregavam de sua regulação e oferta.

Segundo o autor, esse processo ocasionou uma integração política dos trabalhadores ao Estado capitalista e, a partir daí, a supremacia da regulação em relação à emancipação. Nessa perspectiva, o desenvolvimento da cidadania social teria resultado numa maior legitimação do capitalismo e em seu atual poder hegemônico.

Outra consequência de tal processo seria o agravamento da tensão entre a cidadania e a subjetividade. Boaventura de Sousa Santos (2003, p. 245) assinala que, se por um lado, a ampliação da cidadania contribuiu para o desenvolvimento da subjetividade, ao proporcionar

mais autonomia, liberdade, formação educacional e possibilidade de programação das trajetórias de vida (o que era impossível para as classes trabalhadoras), por outro lado propiciou um desenvolvimento societal que “aumentou o peso burocrático e da vigilância controladora sobre os indivíduos; sujeitou estes mais do que nunca às rotinas da produção e do consumo; criou um espaço urbano desagregador e atomizante, destruidor das redes sociais de interconhecimento e de entreajuda; promoveu uma cultura mediática e uma indústria de tempos livres que transformou o lazer num gozo programado, passivo e heterônomo, muito semelhante ao trabalho”.

Numa perspectiva próxima, Singer (2003) afirma que o predomínio do neoliberalismo nas últimas décadas não eliminou os direitos sociais obtidos, mas impossibilitou a conquista de outros.

Nesse contexto, os crescentes índices de desemprego, observados em todos os países atingidos pelas políticas neoliberais, somados às condições precarizadas de trabalho, reduziram consideravelmente a cobertura dos direitos sociais. A partir disso, conclui-se que a manutenção dos ganhos sociais encontra-se vigorosamente relacionada ao pleno emprego e ao crescimento econômico.

Entendendo o enfraquecimento do Estado-nação, decorrente dos processos globalizatórios, como crítico para os mecanismos de governabilidade democrática e para a relação “cidadania-pertencimento nacional”, Nogueira (1999, p. 74) afirma que “o prosseguimento da multiplicação e da universalização da cidadania (...) encontra-se hoje na dependência de uma reinvenção da política e de uma recuperação do Estado. Sem isso, novos e velhos direitos poderão ser formulados e formalmente sancionados, mas dificilmente serão implementados”.

Carvalho (2000, p. 114) também entende que as tradições de direitos e de humanismo cívico amparavam-se na centralidade do Estado-nação. Para José Murilo de Carvalho, “o que se verifica hoje é que a modernidade tardia prega a eliminação da centralidade do Estado como fonte de direitos e como arena de participação e reduz a relevância da nação como referência para a identidade coletiva”.

Segundo o autor, estaríamos, assim, assistindo a um verdadeiro desmonte do estado de bem-estar social defendido por Marshall como a melhor alternativa para a combinação de liberdade, identidade coletiva e razoável justiça social.

O próprio Carvalho (2000) afirma que, diante do atual cenário político, econômico e social, caberia-nos enfrentar a questão da cidadania considerando nossas tradições e a sua inevitável relação com as mudanças em curso. Ele destaca, então, que às nossas visões tradicionais devemos acrescentar o fim da idéia evolucionista de progresso contínuo, abrindo-nos a possíveis e prováveis rupturas e, ainda, questionar a “invenção histórica” do Estado-nação.

Tal afirmação apóia-se na crença de que, apesar de estarmos longe de poder abdicar do Estado “como fator de direção social e de abrir mão da nação como referência de identidade, é preciso admitir que o Estado-nação como ator político perde aos poucos sua centralidade. Isto significa que às tarefas que até agora nos ocuparam, quais sejam, construir o Estado (século XIX) e construir a nação (século XX), deve ser acrescentada a tarefa de construir a sociedade” (CARVALHO, 2000, p. 124).

1.3 Inclusão digital para quê? Informação para quem?

Em um país com 11,4% de analfabetos entre os maiores de 10 anos e com 50,7% da população recebendo até dois salários mínimos (IBGE, 2001), a seguinte questão se impõe, em determinados momentos: o uso de computadores poderia garantir a inclusão social?

Bastos et al. (2004) acredita que a exclusão digital constitui-se muito mais como um sintoma do que uma causa, ressaltando que não basta a disponibilização de acesso à Internet ou a oferta de computadores a preços acessíveis enquanto problemas como o analfabetismo e os baixos índices de renda e escolaridade afligirem parcelas tão significativas da população.

Phipps (1999, p. 103) difere pobreza e exclusão afirmando que “enquanto a noção de pobreza é primariamente concentrada em problemas de distribuição (a falta de recursos à disposição de um indivíduo ou família), a noção de exclusão social se concentra primariamente em problemas relacionais (participação social inadequada, falta de integração social, falta de poder)”.

A estudiosa inglesa sugere que o sentido de pertencimento a uma sociedade pode ser identificado através dos seguintes sistemas:

Quadro 1
Sistemas de Integração para a Inclusão Social

Integração cívica	Significa transferir o poder para o cidadão em um sistema democrático.
Integração econômica	Significa ter um emprego e uma função econômica valorizada.
Integração social	Significa ter acesso ao apoio do Estado, sem estigmatização.
Integração interpessoal	Significa ter família, amigos, vizinhos e redes sociais.

Fonte: PHIPPS, 1999, p. 102.

Desta forma, a inclusão social pode ser conceituada como a efetiva articulação desses grandes sistemas sociais e dos processos a eles inerentes.

A inclusão social é um fenômeno multifacetado e que deve ser abordado de forma múltipla. Ainda não existem pesquisas consistentes que possam comprovar relações diretas entre a adoção sistemática de TICs a melhorias no desempenho econômico e nem a maior integração social.

Contudo, num momento em que a informação é tratada como força produtiva dominante e em vista de seu caráter social e transformador, parece-nos justo afirmar que, apesar de não constituir-se em solução mágica para a pobreza e a exclusão, as TICs têm o potencial capaz de aumentar a empregabilidade e a capacitação individual dos sujeitos, além de contribuir para o desenvolvimento e a coesão de grupos sociais.

Conforme Pellanda (2005), a importância da inclusão digital pode ser fundamentada pelo simples argumento de que estamos vivendo a era digital, na qual a informática não se refere a questões meramente técnicas que visam a aumentar o conforto das pessoas e facilitar as operações do trabalho e da vida cotidiana.

Segundo a autora,

a informática transforma nossas vidas por alterar profundamente nossa forma de conhecer, de nos relacionarmos com a natureza e com as pessoas. Ela influi, decisivamente, na forma como conhecemos e como nos construímos como subjetividades. Ao produzir um texto no computador, por exemplo, já não pensamos linearmente e podemos, de forma circular, acompanhar as recorrências de nosso processo de pensamento. Da mesma forma, 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 (PELLANDA, 2005, p. 43).

Entretanto, o que se observa é que o uso de computadores, apesar das inúmeras possibilidades que representa para o desenvolvimento das potencialidades dos cidadãos, com conseqüentes melhorias em suas condições de vida e ampliação do acesso ao mercado de trabalho, por exemplo, continua restrita a poucos. A exclusão digital pode significar um aprofundamento ainda maior da divisão entre as populações dos países ricos e dos países pobres, dificultando o processo de desenvolvimento do terceiro mundo.

Para Nogueira (1999, p. 81),

a democracia e a cidadania ficaram cada vez mais dependentes de um melhor aproveitamento dos meios informatizados de comunicação: sem isso como mobilizar, para fins generosos (democracia aprofundada, justiça, igualdade), as competências sociais, com o intuito de dirigir a mudança em curso? Onde ser possível pensar que o uso socialmente mais rico da informática comunicacional consiste em fornecer aos grupos humanos os meios de reunir suas forças mentais para constituir coletivos inteligentes e dar vida a uma democracia em tempo real.

Sorj (2003) afirma que o capital-informação tende a dividir os homens e mulheres em ricos e pobres em informação, em aqueles que geram valor-informação para o capital e

aqueles excluídos do processo de geração, registro, comunicação e consumo de informação-valor.

Ainda conforme Sorj (2003), a exclusão digital relaciona-se a cinco fatores que determinam a maior ou menor universalização dos sistemas telemáticos: 1) a existência de infra-estruturas físicas de transmissão; 2) a disponibilidade de equipamentos/conexão de acesso (computador, modem, linha de acesso); 3) treinamento no uso dos instrumentos do computador e da Internet; 4) capacitação intelectual e inserção social do usuário, que determina o aproveitamento efetivo da informação; 5) a produção e o uso de conteúdos específicos às necessidades dos diversos segmentos populacionais. Sorj ressalta que, enquanto os dois primeiros critérios referem-se a dimensões passivas do uso da Internet, os três últimos definiriam o potencial de apropriação ativa desse recurso.

Assim, “as diversas fórmulas para avaliar o nível de exclusão digital levam em consideração a distribuição dos diversos meios de comunicação, nível de escolarização e tipos de uso dos conteúdos digitais” (SORJ, 2003, p. 62).

Conforme Silveira (2001), enquanto a primeira e a segunda revoluções tecnológicas ampliaram a capacidade física e a precisão das atividades humanas, esta revolução amplifica a mente. Aí residiria o seu grande perigo. Exatamente por basear-se nas tecnologias da inteligência, ela pode ampliar exponencialmente as diferenças na capacidade de tratar informações e transformá-las em conhecimento. Em função disso, a revolução em curso não apenas pode consolidar desigualdades sociais como também elevá-las, “pois aprofunda o distanciamento cognitivo entre aqueles que já convivem com ela [a tecnologia] e os que dela estão apartados” (SILVEIRA, Op. cit., p.16).

Sobre a mesma questão, Sorj (2003, p. 62) assinala que,

em situações de crescimento econômico, é possível diminuir a pobreza (a população que se encontra abaixo do que é considerado o mínimo necessário para viver numa sociedade dada) e, ao mesmo tempo, aumentar a desigualdade social. A luta contra a desigualdade e contra a pobreza apresentam, portanto, superposições, mas não são sinônimas. (...) O impacto da telemática aumenta potencialmente a desigualdade social, já que dela se apropriam inicialmente os setores mais ricos da população.

O grande diferencial a ser buscado por programas que visam à inclusão digital encontra-se no processo educacional. Trata-se aqui da obtenção de competências que propiciem ao sujeito as necessárias condições para que o mesmo possa produzir, ler e usar

conteúdos informacionais. Conforme Aun (2001, P. 35), adquirir o conhecimento necessário para transitar na Sociedade da Informação “traduz-se por acumular os saberes fundamentais de uma educação formal, os saberes técnicos e atitudes sociais no estabelecimento de relações comunicacionais”.

A pesquisadora sintetiza bem o presente momento, ao afirmar que

a mundialização dos contatos, a globalização das TICs e demais características que marcam a transição para uma Sociedade da Informação aumentaram a possibilidade de maior difusão de informações mas os requerimentos de competência para se extrair conhecimento ou de apreensão dessas informações exigem competência que só quando adquirida permite a participação na nova era (AUN, Op. cit., p. 35).

Segundo Almeida (2005), o acesso às TICs e o conhecimento técnico, que vêm sendo considerados como o ponto-chave em alguns programas de inclusão digital, não são suficientes para o desenvolvimento de práticas cidadãs por meio do uso dessas tecnologias:

Propiciar às pessoas a fluência tecnológica significa utilizar criticamente a tecnologia da informação e comunicação com os objetivos de alavancar a aprendizagem significativa, autônoma e contínua, mobilizar o exercício da cidadania, oportunizar a produção de conhecimentos necessários à melhoria das condições de vida das pessoas e da sociedade e apoiar a criação e organização de nós da rede de relações comunicativas na qual todos possam se conectar (ALMEIDA, 2005, p. 173).

Para a autora, “a fluência tecnológica aproxima-se do conceito de letramento como prática social, e não como simples aprendizagem de códigos ou tecnologias; implica a atribuição de significados às informações (...), bem como localizar, selecionar e avaliar criticamente a informação, dominando as regras que regem a prática social da comunicação” (p. 174).

Tomando como referência a obra de Paulo Freire sobre a alfabetização como “leitura da palavra por meio da leitura do mundo”, Almeida (2005, p. 174) conceitua o letramento digital como o “domínio e uso da tecnologia da informação e comunicação para propiciar ao cidadão a produção crítica de conhecimento, com competência para o exercício da cidadania e para inserir-se criticamente no mundo digital como leitor ativo, produtor e emissor de informações”.

Assim, para a autora, o letramento digital permitiria uma inclusão crítico-social e o desenvolvimento de uma fluência tecnológica capaz de conectar a educação libertadora às demandas do mundo do trabalho.

A pesquisadora prossegue, afirmando que

nesse movimento, é imprescindível reconhecer o contexto do alfabetizando, sua realidade de vida e de trabalho, suas crenças, necessidades e expectativas, propiciando-lhe explicitar suas curiosidades sobre o mundo digital e as problemáticas de seu cotidiano, a partir dos quais se procura discutir as alternativas de solução para tais problemas e as possíveis contribuições da tecnologia de informação e comunicação em sua resolução. Os temas geradores se originam em problematizações sobre experiências de vida, trabalho, relações humanas, curiosidades e desafios do mundo digital colocados pelos alfabetizandos (ALMEIDA, 2005, p. 175).

Na mesma perspectiva, Bretas (2000, p. 78) afirma que

o exercício da cidadania cultural passa pelo direito de compartilhar da informação e do conhecimento, viabilizado pela capacidade de leitura dos consumidores de bens simbólicos. Entretanto, não só o direito à leitura é suficiente para tal exercício: é necessário também incorporar o direito à expressão, convertendo leitores em produtores de textos, a serem veiculados em canais de comunicação conquistados pela sociedade.

Desta forma, podemos vislumbrar as tecnologias da informação e comunicação como importante recurso para a expansão das potencialidades humanas. Bretas (2000, p. 120) ressalta que “as redes telemáticas, além do potencial para transformarem-se efetivamente em cenário para a construção da inteligência coletiva, podem favorecer a ampliação e o aprofundamento das relações sociais”.

É evidente que, para acontecerem, o letramento digital, a incorporação do direito de expressão e a sociabilidade por meio das redes telemáticas carecem das tecnologias da informação e da comunicação. Também parece estar bastante claro que o simples acesso a tais tecnologias não é capaz de conduzir à desejada inclusão no meio digital. Contudo, em países como o Brasil, facultar o mero contato com equipamentos e tecnologias de informação e comunicação já constitui-se em um grande desafio.

No Brasil, apenas 12,46% da população tem acesso a computadores. Quanto ao acesso à Internet, os dados são ainda mais alarmantes: somente 8,31% dos brasileiros estão conectados à rede mundial. Destes poucos incluídos digitais, cerca de 97% concentra-se na área urbana, acentuando ainda mais esse desnível e deixando as zonas rurais praticamente à margem do cenário digital. A região Sudeste concentra 58% dos provedores de acesso brasileiros.

Estes percentuais, que expõem o quadro de exclusão digital vivido por grande parte da população brasileira, resultam do mapa da exclusão digital¹ divulgado em 2003 pelo CDI – Comitê para Democratização da Informática, pela Fundação Getúlio Vargas, pela Sun Microsystems e a USAID, com informações referentes ao ano de 2001.

Trata-se do primeiro estudo que traça perfis nos diversos segmentos da sociedade no que diz respeito ao acesso às tecnologias da informação e comunicação, levando em conta não apenas o capital físico (máquinas, softwares), mas também o capital humano (educação e capacitação) e social. Esta mudança de perspectiva denota a existência de reflexões mais cuidadosas e amplas em relação à inclusão digital. O grande e comum equívoco concentra-se em tratar a inclusão digital como democratização apenas da informática, e não da informação. O que tem potencial transformador não é a informática, mas a informação.

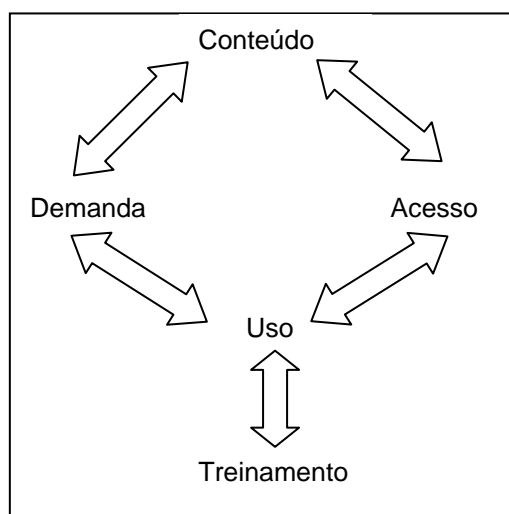
Em geral, o conceito de Inclusão Digital que passa a permear os processos que de fato consideram as demandas e potencialidades dos sujeitos aproxima-se do conceito apresentado pelo CDI, como citado:

Compreendida de maneira mais ampla que o simples acesso ao computador, a Inclusão Digital é um conceito que engloba as novas tecnologias da informação e comunicação, a educação, o protagonismo, possibilitando a construção de uma cidadania criativa e empreendedora. A Inclusão Digital é um meio para promover a melhoria da qualidade de vida, garantir maior liberdade social, gerar conhecimento e troca de informações (extraído do site do CDI – Comitê para Democratização da Informática: <http://www.cdi.org.br>, capturado em 10/09/2004).

Portanto, há consenso quanto a que os projetos de inclusão digital não devem apenas ensinar a utilizar máquinas. O cidadão não deve ser habilitado apenas para o acesso, mas também para prover conteúdos relacionados à sua realidade. Considera-se que a criação, a produção local de conhecimento ou a disponibilização de acesso a conteúdo relacionado à realidade da comunidade constitui-se na mola propulsora da adoção da Internet como meio de consulta, contribuindo para a familiarização dos cidadãos com a tecnologia.

Phipps (1999, p. 117) afirma que “oferecer informação eletrônica e fontes de comunicação com conteúdo interessante e relevante para as necessidades da comunidade - assim como um acesso total e fácil aos membros daquelas comunidades - pode ser visto como parte de um ciclo, potencialmente um círculo virtuoso, de acesso, uso e utilidade frequente”.

¹ Disponível em www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao



**Figura 1- Esquema relacional conteúdo/acesso/uso e demanda
informacionais**

Fonte: PHIPPS, 1999, p. 117

Reproduzir o ciclo acima torna-se especialmente difícil se considerarmos o cenário brasileiro, no qual facultar mesmo o simples acesso dos cidadãos à rede mundial de computadores agrupa um quadro de dificuldades consistentes. Afonso (citado por Silveira, 2001) aponta que dos mais de cinco mil municípios brasileiros, menos de 300 (ou menos de 6%) contam com a infra-estrutura mínima necessária para que possam ser instalados serviços locais de acesso à Internet; o país é, de longe, o pior colocado em números per capita de usuários, computadores pessoais, linhas telefônicas e servidores Internet entre as nove maiores economias do mundo; os circuitos que conectam os provedores de serviço à Internet estão entre os mais caros do mundo, inviabilizando o pequeno provedor de serviços em áreas menos ricas.

Pesquisas sistemáticas que vêm sendo desenvolvidas pelo IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística verificam que há melhora do acesso no Brasil. Porém, assinalam que “o crescimento da comunicação mediada por computador no Brasil não inclui no mesmo ritmo, nem mesmo nas regiões mais desenvolvidas, todos os estratos sociais. A conectividade dos ricos é mais veloz. Assim, tudo indica que a inclusão digital não será obra da expansão mercantil no Brasil. Algo precisa ser feito” (SILVEIRA, 2001, p.20).

Em vista do panorama brasileiro e considerando-se a ampliação da distância entre as sociedades baseadas na gestão do conhecimento e aquelas assentadas em práticas pré-

informativos, os especialistas concordam que a questão da inclusão digital e da alfabetização tecnológica deve ser elevada à condição de política pública (com articulação entre os níveis federal, estadual e municipal). Também há concordância de que tais políticas devem integrar aos recursos materiais: orientação, educação não-formal, proficiência tecnológica e de uso das novas tecnologias da informação.

O Estado deve envolver os diversos segmentos da sociedade na discussão acerca da inclusão digital e na condução dos Programas, mas também não pode se eximir da responsabilidade de oferecer sustentação aos processos de inclusão digital. Sem o fundo público fica difícil garantir a inclusão maciça das camadas de baixa renda na sociedade informacional. Isto, contudo, não implica a execução estatal do programa (SILVEIRA, 2003).

Talvez essa dificuldade esteja associada à inexistência de uma política nacional para a Sociedade da Informação, que determine o papel do Estado, dos movimentos da sociedade civil e do mercado neste cenário.

Aun (2001) argumenta que uma participação positiva na Sociedade da Informação demanda a criação de políticas nacionais voltadas aos interesses sociais e à cultura nacional, em conformidade com o momento e o movimento da sociedade mundial.

Sem sentido é pensar aceitar o fim de Estados. Ao contrário deve-se pensar e compreender sua nova formatação ao tentar acompanhar as ondas de transformações da nova era da informação. As intervenções institucionais sobre a técnica não vêm mais só do Estado mas de centros de decisão públicos e privados. Mas sempre é o institucional, o político é que determina o técnico. Sozinho, sem o patrocínio institucional, um cidadão navegará sem rumo pelas redes (AUN, 2001, p.68).

Bauman (2003, p. 73) observa que vivemos um momento em que

(...) não se pode mais ter (ou mesmo querer ter) a esperança de uma erradicação completa e radical da miséria humana, seguida de uma condição humana livre de conflitos e de sofrimentos. (...) e assim, a única estratégia disponível para realizar o postulado da “sociedade justa” é a eliminação dos impedimentos à distribuição equitativa das oportunidades uma a uma, à medida que se revelam e são trazidas à atenção pública graças à articulação, manifestação e esforço das sucessivas demandas por reconhecimento.

Elie (2002) destaca que nos Estados Unidos a concepção e a expansão da Internet foram patrocinadas por organismos e universidades e que, a despeito das leis de mercado, os mesmos continuam a determinar o seu funcionamento. Contudo, nos países de terceiro mundo, que não contam com políticas para o ingresso na Sociedade da Informação, o cenário

liberal pode aprofundar as desigualdades já existentes. Portanto, devem ser constituídas políticas de informação que atendam às novas demandas que se colocam.

Para a construção de tais políticas informacionais, faz-se necessário o estabelecimento de indicadores de infoinclusão que, segundo Aun e Moura (2004, p. 07), constituem-se em “ferramenta vital ao estabelecimento de definição e aperfeiçoamento de estratégias para embasamento das políticas de informação que visam a construção nacional da sociedade da informação”.

Aun e Moura (2004) oferecem três razões fundamentais que tornam premente o estabelecimento destes indicadores: a primeira delas, de ordem científica, objetiva uma análise comparada de nosso processo de inclusão em relação a outros países; a segunda razão, de ordem política, encara os indicadores como a necessária base de apoio para a tomada de decisões quanto ao futuro perfil do desenvolvimento de competências informacionais no país; a terceira razão seria de ordem pragmática, uma vez que a criação de um sistema de indicadores de inclusão digital pode resultar na aceleração da dinâmica de formação de competências informacionais, com o suporte das TICs.

O que temos observado hoje é uma grande escassez de pesquisas em torno dos programas de inclusão digital em andamento. O material existente acaba por deter-se na descrição das experiências, em geral sob a perspectiva dos responsáveis pelos projetos. Comumente, o ponto de vista, as preferências e as demandas dos usuários não são considerados.

É grande a carência em torno de pesquisas de caráter avaliativo ou comparativo, que proponham correções de rumo e que estabeleçam indicadores confiáveis.

Em geral, os programas de inclusão digital têm adotado como indicadores, a fim de medir o êxito de suas iniciativas, o número de acessos feitos, os conteúdos mais buscados, a faixa etária, a escolaridade e o sexo dos usuários. Tais dados, apesar de necessários à definição do perfil, tanto do programa em questão quanto dos usuários, são insuficientes para medir o processo inclusivo, que exige mudança de comportamento por meio do acesso à informação.

Baseando-se nos sistemas de integração cívica, econômica, social e interpessoal apresentados anteriormente e que caracterizariam o sentido da inclusão social, Phipps (1999) propõe o estabelecimento de alguns critérios de avaliação de programas de inclusão digital, do

qual podem originar-se indicadores que, segundo Martinez e Albornoz (citados por Aun e Moura, 2004), constituem-se em medidas agregadas e completas que permitem descrever ou avaliar um fenômeno, sua natureza, estado e evolução.

Quadro 2
Critérios de avaliação:
relação inclusão social- inclusão digital

Tipo de Integração	Análise dos impactos:
Integração cívica: Significa transferir o poder para o cidadão em um sistema democrático	Pode ser medido em termos de aumento da participação dos grupos excluídos em tomadas de decisão.
Integração econômica: Significa ter um emprego e uma função econômica valorizada	Pode ser medido tanto em termos de aumento de emprego/diminuição de desemprego, quanto em termos da confiança sentida pelo próprio indivíduo nas suas habilidades e capacidades.
Integração social: Significa ter acesso ao apoio do Estado, sem estigmatização	Pode ser medido em termos de gozo de benefícios, redução de níveis de pobreza, mas também em termos da utilidade percebida para projetos do setor público, tais como os que transmitem habilidades em TICs, os que oferecem ensino à distância ou acesso remoto a serviços baseados em TICs.
Integração interpessoal: Significa ter família, amigos, vizinhos e redes sociais	Os indivíduos e grupos socialmente excluídos têm se sentido mais conectados?

Fonte: PHIPPS, 1999, p. 130.

Com base em relatórios de um projeto de inclusão digital piloto desenvolvido na Grã-Bretanha, Phipps (1999) propõe, ainda, a adoção de outros critérios para a avaliação de programas dessa natureza:

Quadro 3
Critérios para a avaliação de programas de inclusão digital

Critérios
Clareza de foco em grupos socialmente excluídos.
Clareza de objetivos.
Grau de engajamento e envolvimento de pessoas comuns no planejamento de aplicações.
Desenvolvimento de conteúdo e grau de suporte às demandas por serviços.
Grau de capacitação - preparar as pessoas para que tenham acesso a oportunidades, tais como a educação continuada.
Desenvolvimento de comunidades de aprendizado - as TICs como facilitadoras do desenvolvimento da comunidade.
Delegação de poderes - investir em controle local e no hábito de aprender a pensar por si próprio.
Inclusão para os grupos sociais (apesar de tratar-se de um processo longo, considera-se que o acesso universal a serviços on-line básicos, como informações públicas, educação e serviços de saúde, podem ser estimulados já de início, com bons resultados).
Universalidade de acesso.
Inovação.
Fundamentação em parcerias - público/privado/voluntário, além de parcerias regionais.
Avaliação de até que ponto o projeto está focado localmente.
Definição de objetivos operacionais e estratégicos pelos grupos de usuários.
Grau de desenvolvimento de estratégia e visão para aplicação das TICs e associação específica dos benefícios potenciais das TICs aos objetivos do grupo.
Articulação das necessidades dos grupos baseada em avaliação.

Fonte: PHIPPS, 1999, p. 131.

Outra questão importante a ser considerada em relação aos programas de inclusão digital relaciona-se à chamada “exclusão digital de nações”, que decorre do domínio tecnológico exercido pelas nações desenvolvidas.

Silveira (2001) acredita que a adoção de softwares livres pode minorar a dependência tecnológica de países como o Brasil. Os softwares livres são programas abertos, ou seja, livres de restrição proprietária quanto à sua cessão, alteração e distribuição.

Câmara (2005) afirma que

o acesso ao código-fonte permite que os sistemas sejam manipulados, adaptados e modificados de acordo com a conveniência e necessidade do usuário, dando maior agilidade nas soluções necessárias. As mesmas podem ser feitas pelos próprios profissionais no país, eliminando a dependência da

equipe criadora, permitindo oportunidade de desenvolvimento intelectual, tecnológico e condições de estudo e aprendizagem, situação inviável com software proprietário (CÂMARA, Op. cit., p. 61).

Segundo Silveira (2003) a associação entre as políticas de inclusão digital e o movimento de softwares livres são o nexos fundamental da malha de iniciativas pelo desenvolvimento sustentável do país. O autor argumenta que o uso de softwares livres nos programas de inclusão digital seria fundamental por: integrar a política de inclusão digital, de informatização de escolas e das bibliotecas públicas e a adoção das TICs como um instrumento didático-pedagógico atrelado à estratégia de desenvolvimento tecnológico nacional; resultar em menos custo para o Estado; a difusão do software livre, que carece de manutenção como o proprietário, pode incentivar o surgimento de empresas locais aptas a lidar com este recurso; e finalmente, por evitar o uso de dinheiro público para a formação digital dos cidadãos em linguagem proprietária pertencente a grupos transnacionais.

Para Capurro (2003), as demandas da revolução tecnológica em curso e a questão da exclusão digital impõem à Ciência da Informação o desafio de responder à pergunta-chave: informação - para quem?

Numa sociedade globalizada em que aparentemente todos comunicamos com todos, essa pergunta torna-se crucial. À globalização segue-se necessariamente a localização. Vê-se aqui também, claramente, como as proposições epistemológicas não podem ser desligadas das perguntas éticas, e como ambas as perspectivas se entrelaçam em nós ontológicos que giram hoje em torno da pergunta: quem somos como sociedade(s) no horizonte da rede digital? É evidente que tal pergunta surge não apenas como consequência de um mero estado anômalo de conhecimento, mas de um estado anômalo existencial que nos acostumamos a chamar de exclusão digital (CAPURRO, 2003, p. 20).

O autor prossegue observando que a revolução criada pela rede digital não é apenas mediática, mas também epistêmica com relação à sociedade dos meios de comunicação de massa do século XX. Além disso, essa nova estruturação ocasiona o surgimento de novos problemas sociais, econômicos, técnicos, culturais e políticos, cujo enfrentamento acaba por constituir o desafio epistemológico e epistemoprático que a tecnologia oferece à Ciência da Informação.

2 O PROGRAMA CIDADÃO.NET

O Programa Cidadão.NET é uma iniciativa do Governo do Estado de Minas Gerais, através da SEDVAN - Secretaria de Estado 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, objetivando a democratização do acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação para as populações do semi-árido mineiro.

No papel de idealizador e executor do Cidadão.NET, o IDENE contou com a parceria do Governo Federal, através do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que disponibilizou os recursos do Programa Fome Zero, e ainda por meio do Ministério das Comunicações, responsável pelo provimento do acesso à Internet em todos os telecentros (Programa GESAC – Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão).

O principal objetivo do Cidadão.NET é a construção de um programa sustentável de inclusão digital com a implantação de telecentros comunitários (núcleos de informática e de cidadania) na área de abrangência do sistema SEDVAN / IDENE, que cobre 188 municípios do norte e do nordeste de Minas Gerais, conforme ilustrado pela Figura 2, na página seguinte.

Conforme as Coordenadorias Geral e Pedagógica do Cidadão.NET, o conceito de inclusão digital do Programa poderia ser qualificado como “a democratização do acesso às tecnologias da informação e da comunicação para a obtenção de melhorias no desenvolvimento humano local”.Tal conceito considera, conforme as mencionadas Coordenadorias, que deve haver democratização principalmente da informação e não apenas da informática, além do incentivo à produção de conhecimento e à conexão com o mundo por meio da Internet.

Em consonância com o conceito mencionado, a cartilha que constitui parte do material promocional do Programa afirma que

o desafio principal é o de preparar os cidadãos das comunidades para o exercício efetivo e amplo da cidadania, utilizando as tecnologias da informação e comunicação para processar e produzir conhecimentos que contribuam para a capacitação profissional e implementação de campanhas e ações comunitárias, com vistas à melhoria do IDH - Índice de Desenvolvimento Humano (Cartilha Cidadão.NET, 2004, p. 04).

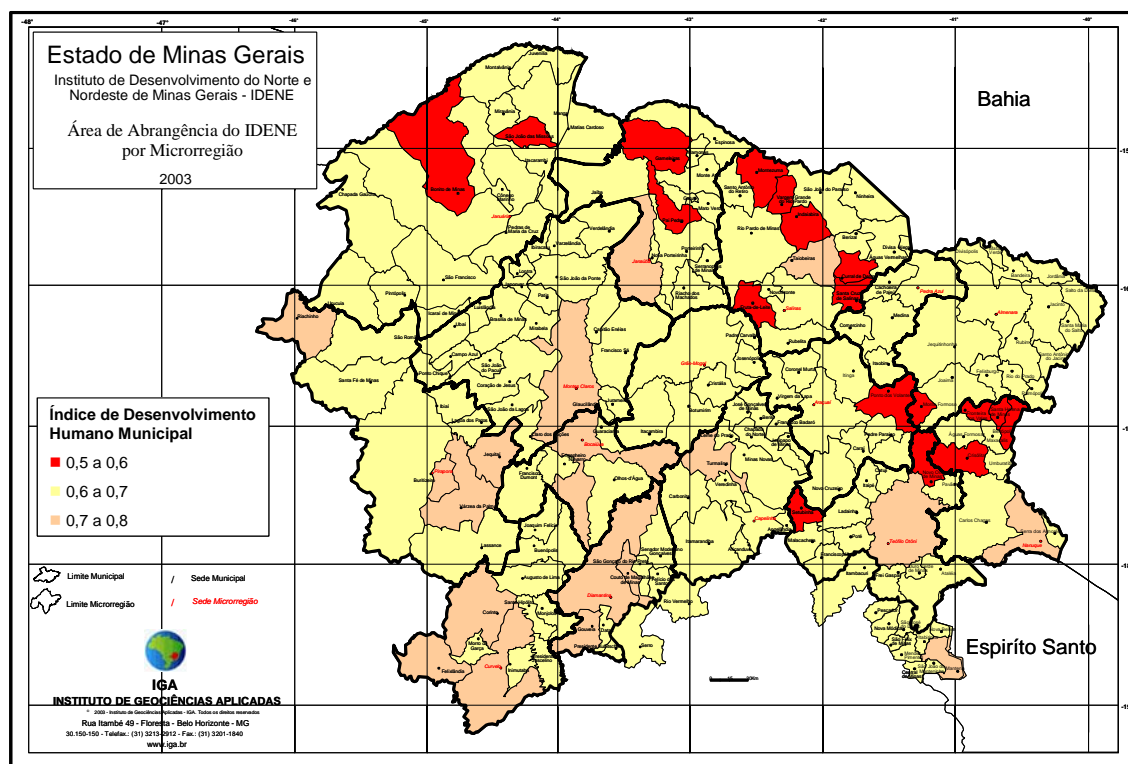


Figura 2
Mapa das regiões de abrangência do IDENE e respectivos IDHs

Fonte: SEDVAN/IDENE

No modelo proposto pelo Cidadão.NET, o telecentro é uma sala equipada com computadores com conexão à Internet e com impressora, que estão à disposição da comunidade, para uso público e livre. Neste espaço, são promovidos treinamentos relacionados ao uso dos recursos computacionais disponíveis, que contam com um viés instrumentalizador para as práticas cidadãs. Ou seja, as capacitações procuram abordar conteúdos relacionados aos direitos humanos e cidadania, além do uso da tecnologia.

Para a equipe de implantação do Programa, o seu diferencial reside justamente em sua metodologia, que preveria “a interação entre o projeto, a prática nos telecentros e as necessidades da comunidade” (Cartilha Cidadão.NET, 2004, p. 08).

Ainda conforme a proposta do Cidadão.NET,

o conteúdo da atividade deve ser desenvolvido a partir das relações entre as várias áreas de conhecimento, compreendido dentro da relação estabelecida entre todos os atores envolvidos e atuantes no processo. Por sua vez, a dinâmica da aprendizagem/ensino é construída pelos sujeitos e atores envolvidos no processo, sendo necessário, como requisito, um levantamento dos interesses e demandas da comunidade. Assim, será possível identificar a forma de atuação e de construção de textos que desenvolvam as habilidades de

leitura e escrita, aprendizagem da informática e que preparem os cidadãos para o exercício da cidadania, transformando-os em sujeitos ativos, participantes, visando a melhoria de suas condições de vida e, conseqüentemente, levando-se à transformação da realidade. Em suma, a idéia é organizar atividades capazes de mostrar como o computador pode ajudar a melhorar a qualidade de vida da comunidade (Cartilha Cidadão.NET, 2004, p. 08).

Portanto, a metodologia de atuação do Cidadão.NET tem como pontos de partida o protagonismo da comunidade, a importância de se trabalhar o contexto sócio-econômico-cultural dos cidadãos e o potencial transformador da informática.

Os telecentros são administrados por um Comitê Gestor composto por representantes da comunidade local. Pretende-se que este grupo torne-se o porta-voz por meio do qual a comunidade transmitirá ao poder público os seus anseios e interesses. O Comitê seria, ainda, o instrumento mobilizador da população para a manutenção e sustentabilidade do telecentro, uma vez que a proposta do governo é repassar todos os custos à própria comunidade após o primeiro ano de funcionamento do Programa.

Desta forma, a proposta dos idealizadores do Cidadão.NET é que o poder público atue de forma pontual, dando início ao funcionamento dos telecentros e, posteriormente, confiando-lhes à gestão comunitária.

A cartilha de apresentação do Programa (2004, p. 10) destaca que

o maior desafio do telecentro comunitário é garantir sua sustentabilidade econômica, política, social e tecnológica. No Cidadão.NET cada comitê gestor identifica a melhor forma de envolver parceiros e a comunidade na manutenção do telecentro (despesas com água, luz, papéis, cartuchos, produtos de limpeza, dentre outros).

Este mesmo documento afirma que também caberá ao Comitê Gestor, desde a implantação do telecentro, prever despesas com a manutenção de hardware e com o suporte técnico, ao final das garantias.

Procura-se trabalhar, na comunidade, a idéia de que o telecentro lhes “pertence”, não devendo ser “compreendido como ‘algo’ do governo e que deve ser mantido pelo governo” (Cartilha Cidadão.NET, p. 10).

Para fazer frente a algumas das despesas de manutenção, os telecentros cobram pequenas taxas dos usuários pelos cursos e treinamentos, para o acesso à Internet e, ainda,

pela impressão de arquivos. Os valores variam conforme as necessidades dos telecentros e, sobretudo, de acordo com as condições dos usuários.

Os seguintes atores sociais atuam no Cidadão.NET:

- 1) Educador.NET: atuando como bolsistas, os Educadores.NET são os multiplicadores da proposta do Programa. Indicados pelo Comitê Gestor, eles têm a função de transmitir à comunidade os objetivos do Cidadão.NET, orientar e monitorar o uso livre dos equipamentos, ministrar cursos e oficinas, propor melhorias e inovações, bem como atuar na gestão do telecentro. Devem ser moradores da localidade, com envolvimento em ações sociais, e estar cursando o ensino médio ou curso superior.
- 2) Universitário.NET: também atuam como bolsistas e têm a função de acompanhar, avaliar e monitorar as atividades desenvolvidas nos telecentros com visitas periódicas. Espera-se, ainda, que seja desenvolvido um trabalho de pesquisa sobre o impacto e as conseqüências do processo de inclusão digital nas comunidades abrangidas. Preferencialmente, são contratados estudantes das áreas de comunicação social e informática, que devem oferecer suporte aos telecentros também no âmbito de sua formação acadêmica.
- 3) Agente.NET: após o primeiro ciclo de atividades dos telecentros, alguns usuários serão selecionados para atuarem em campanhas comunitárias. O Agente.NET será capacitado para propor e promover ações em sua comunidade, desempenhando um papel de multiplicador de ações de inclusão social, como alfabetização, redução da mortalidade infantil, entre outros. Assim como o Educador.NET, o Agente deve integrar a comunidade local e ter concluído ou estar cursando o ensino médio ou curso superior. Para a realização de suas atividades, o Agente.NET contará com uma remuneração equivalente à dos Educadores.NET.
- 4) Comitês Gestores: conforme já mencionamos, o Comitê Gestor é composto por membros da comunidade local, que atuam voluntariamente e são escolhidos nos diversos segmentos da comunidade, tais como: religiões, comércio, poder público, e movimentos sociais, devendo responder pela administração dos telecentros e pela mobilização da população em torno da proposta.
- 5) Usuários: toda a comunidade tem acesso ao Cidadão.NET, seja por meio do uso livre dos equipamentos, da participação em atividades (cursos, oficinas e projetos), ou mesmo pela participação na gestão dos telecentros.

O número de Educadores.NET e de Gestores varia conforme o tamanho da comunidade e

as demandas apresentadas por seu respectivo telecentro. Em geral, são quatro Educadores em cada telecentro, sendo o Comitê Gestor constituído por dois representantes de cada segmento acima citado, o que equivale a uma média de 12 a 16 integrantes. Não há indicação quanto ao número de Universitários e Agentes.NET.

De acordo com a Coordenadoria do Programa, a implantação de um telecentro Cidadão.NET segue as seguintes etapas:

- 1) Identificação de entidade conveniada: identifica-se no município uma entidade sem fins lucrativos interessada em participar do Programa e que assinará convênio com o IDENE em nome da comunidade local.
- 2) Identificação do local: em parceria com a entidade conveniada e com o poder público municipal, seleciona-se um local de fácil acesso, em regiões periféricas, em condições de receber a estrutura do Cidadão.NET.
- 3) Constituição do Comitê Gestor do telecentro: para tanto, após a definição do espaço físico onde funcionará o telecentro, são convidadas lideranças de diversos segmentos da comunidade, tais como: religiões, comércio, poder público, movimentos sociais, etc. A proposta do Cidadão.NET é, então, apresentada e discutida e o Comitê Gestor é constituído.
- 4) Seleção dos Educadores.NET: O Comitê Gestor indica, então, jovens (estudantes do ensino médio, técnico ou superior) que atuarão como multiplicadores nos telecentros.
- 5) Capacitação dos multiplicadores e dos Comitês Gestores: os Educadores.NET passam por capacitação em informática (uso de software livre), direito e cidadania, comunicação e administração de telecentros. Os integrantes dos Comitês Gestores são capacitados em conteúdos de direito e cidadania, administração de telecentros e em gestão de políticas públicas de desenvolvimento local.
- 6) Implantação do telecentro: junto à etapa anterior, o telecentro é implantado, o que prevê a aquisição e instalação do cabeamento, da rede elétrica, dos equipamentos (computadores, impressora, câmera digital e switch) e do mobiliário.
- 7) Cessão de uso dos equipamentos: após a instalação dos equipamentos, a entidade conveniada assina um termo de cessão de uso com o IDENE, assumindo responsabilidade pela guarda e bom uso dos equipamentos.
- 8) Implantação de sistema/serviço de suporte e monitoria virtual para os Educadores.NET e Comitês Gestores: inicia-se o serviço de suporte ao funcionamento do telecentro, com a implantação de sistema de auxílio na solução de problemas técnicos e operacionais, como configuração de rede, problemas de hardware e

software, administração de rede e esclarecimentos quanto à metodologia do Cidadão.NET.

9) Início das atividades do telecentro.

10) Capacitação continuada: a princípio, o IDENE assume todas as demandas relativas à necessidade de capacitação tecnológica permanente. Contudo, o Comitê Gestor será treinado e incentivado a buscar parcerias e soluções alternativas que garantam o funcionamento sustentável do Cidadão.NET.

A expectativa do IDENE é de que mais de 100 telecentros possam ser montados nos dois primeiros anos do Cidadão.NET. Na primeira etapa de implantação do Programa, foram instalados 36 telecentros, em municípios selecionados conforme os seguintes critérios: os municípios-sede das 15 associações microrregionais ou consórcios intermunicipais e 02 municípios com maior taxa de analfabetismo dentro de cada associação ou consórcio intermunicipal.

Desta forma, foi feita a seguinte programação para a instalação dos telecentros do Cidadão.NET:

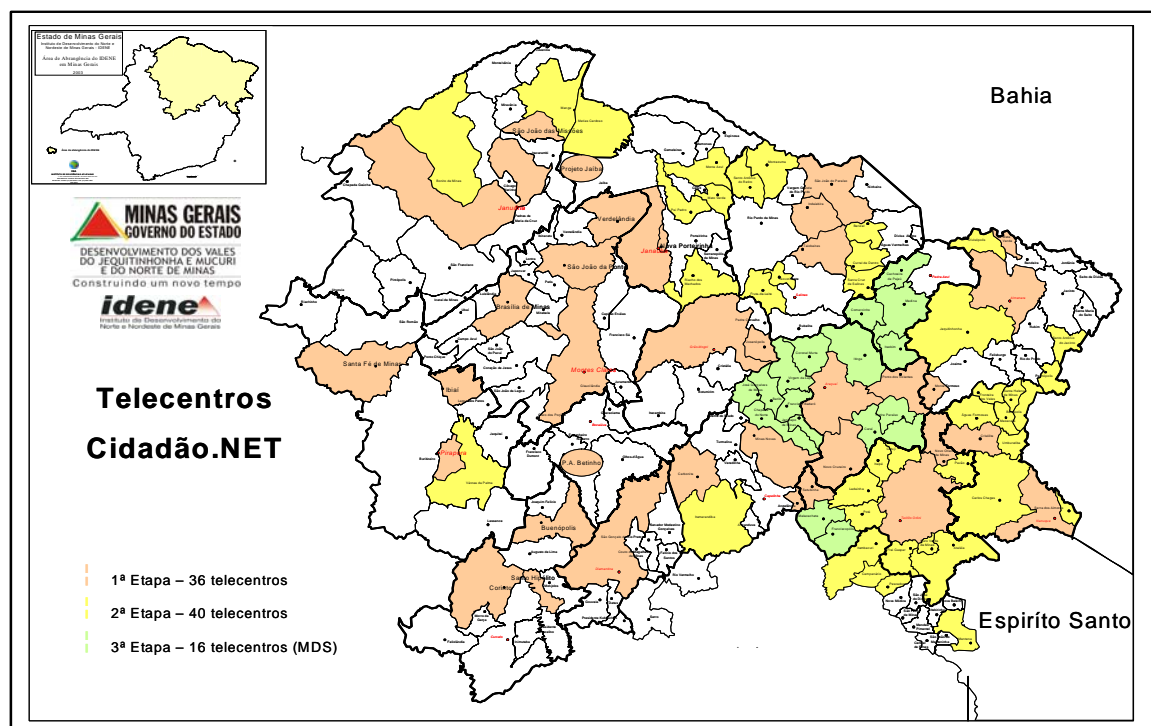


Figura 3
Programação de instalação dos telecentros do Cidadão.NET

Fonte: SEDVAN/IDENE

Quadro 4
Dados dos 36 Municípios da área de abrangência inicial Cidadão.NET

CIDADE	Alfabetização (%)	IDHM 1991	IDMH 2000	CIDADE	Alfabetização (%)	IDHM 1991	IDHM 2000
Almenara	72,7	0,597	0,668	Minas Novas	72,6	0,525	0,633
Angelândia	71,4	0,540	0,635	Monte Formoso	66,5	0,464	0,570
Araçuaí	79,1	0,597	0,687	Montes Claros	91,0	0,721	0,783
Bocaiúva	84,7	0,651	0,736	Nanuque	83,00	0,622	0,708
Brasília de Minas	80,0	0,600	0,692	Nova Porteirinha	80,6	0,598	0,685
Buenópolis	79,8	0,578	0,679	Novo Cruzeiro	66,4	0,525	0,629
Carbonita	77,7	0,593	0,679	Novo Oriente de Minas	62,1	0,511	0,582
Corinto	88,1	0,641	0,722	Pirapora	91,0	0,711	0,758
Crisólita	63,8	0,48	0,586	Ponto dos Volantes	67,0	0,495	0,595
Diamantina	87,8	0,674	0,748	Santa Fé de Minas	75,8	0,546	0,622
Grão Mogol	75,0	0,596	0,672	Santo Hipólito	79,6	0,596	0,671
Ibiaí	78,7	0,609	0,687	São João da Ponte	67,6	0,508	0,626
Indaiabira	65,2	0,464	0,571	São João das Missões	59,5	0,503	0,595
Jaíba	77,0	0,527	0,652	São João do Paraíso	66,9	0,491	0,644
Janaúba	82,4	0,641	0,716	Setubinha	61,1	0,453	0,568
Januária	80,3	-	0,699	Taiobeiras	76,4	0,612	0,699
Josenópolis	66,0	0,533	0,610	Teófilo Otoni	83,5	0,651	0,742
Mata Verde	66,2	0,468	0,604	Verdelândia	65,9	0,502	0,602

Fontes: IBGE (censo 2000); PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

Na primeira etapa do Cidadão.NET, ou seja, na implantação dos 36 primeiros telecentros, além do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que liberou recursos do Programa Fome Zero, e do Ministério das Comunicações, que forneceu o acesso à Internet em todos os telecentros (instalação da antena e do servidor de Internet), o IDENE vem contando com a parceria das seguintes instituições para a consecução dos objetivos do Cidadão.NET: UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais; Instituto Doctum de Educação e Tecnologia;

Unimontes - Universidade Estadual de Montes Claros; e Faculdades Santo Agostinho. Conforme proposto pelo Programa, caberia a cada uma das entidades conveniadas a execução dos papéis mencionados no quadro a seguir.

Quadro 5
Funções das instituições conveniadas

Instituição	Atividades previstas
UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na especificação dos equipamentos e serviços dos telecentros do Cidadão.NET. • Desenvolvimento e instalação da distribuição Linux LibertasBR nos servidores dos telecentros. • Desenvolvimento do Sistema de Supervisão e Controle dos Telecentros, pelo qual será possível visualizar toda a rede de telecentros, quantos usuários estão conectados, quais softwares estão sendo usados por cada usuário conectado, o perfil dos usuários, etc.
Instituto Doctum de Educação e Tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio nas capacitações dos Educadores.NET. • Cessão de espaço físico em Teófilo Otoni, bem como de recursos materiais para as capacitações. • Capacitação local dos Educadores.NET em administração básica de rede Linux Sistema LibertasBR. • Implantação de sistema de monitoria virtual para atendimento aos Educadores.NET dos telecentros em funcionamento.
Unimontes - Universidade Estadual de Montes Claros	<ul style="list-style-type: none"> • Cessão de espaço físico em Montes Claros para o funcionamento da coordenadoria pedagógica do Cidadão.NET.
Faculdades Santo Agostinho	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio nas capacitações dos Educadores.NET (cessão de espaço físico em Montes Claros e recursos).

Fonte: Cartilha promocional Cidadão.NET, 2004, p. 15.

Em relação ao suporte técnico, o Cidadão.NET contou, em sua primeira etapa, com a seguinte estrutura de serviços:

- o Ministério das Comunicações, por meio do GESAC - Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão forneceu a conexão com a Internet via satélite.
- a Gilat, empresa de informática contratada pelo GESAC, respondeu pela manutenção dos serviços e equipamentos relativos à conectividade.
- a Cobra Tecnologia, por meio de licitação, forneceu os computadores e montou a estrutura elétrica e de dados dos telecentros. A empresa deveria responsabilizar-se por possíveis danos físicos e, ainda, pelo sistema de segurança das máquinas, também fornecido por ela.
- a UFMG, conforme mencionado acima, respondeu pela especificação dos equipamentos e pelo desenvolvimento do sistema operacional a serem utilizados nos telecentros, além de

responder pelo suporte técnico em relação a uma determinada classe de problemas no sistema operacional (considerados de “segundo nível”, em vista de sua maior complexidade).

- a DoctumTec, empresa mantida pelo Instituto Doctum de Educação e Tecnologia, respondeu pela implantação do sistema operacional nas máquinas, pela capacitação dos Educadores.NET e, ainda, pela oferta de suporte sobre outra classe de problemas no sistema operacional (chamados de “primeiro nível”, por constituírem-se em problemas mais básicos).

Assim, os Educadores.NET tiveram como referências principais, durante a implantação do Programa, as empresas Gilat (assistência à Internet), Cobra (assistência aos hardwares) e DoctumTec (assistência aos softwares). Esta última montou um sistema de monitoria virtual com assistência remota por meio de contatos via e-mail, telefone, fax e ICQ (sistema de comunicação em tempo real via web).

3. CAMINHOS METODOLÓGICOS

Estudar uma determinada realidade social, com a obtenção de resultados que sejam merecedores de crédito, exige a busca de um caminho que legitime os dados obtidos. Tal legitimação depende do processo de fundamentação metodológica definido para o estudo. Segundo DEMO (1985), a metodologia que significa, etimologicamente, o estudo dos caminhos, dos instrumentos usados para fazer ciência, é uma disciplina instrumental que coloca-se a serviço da pesquisa, debruçando-se centralmente na demarcação científica.

Transitar com desenvoltura pelo objeto que espera-se apreender, conferindo-lhe contornos precisos e explorando as suas múltiplas dimensões: aqui reside o nosso grande desafio, a ser enfrentado com a ajuda da metodologia, desde que as nossas escolhas - por caminhos, técnicas e leituras - sejam as mais acertadas.

Para Haguette (2003), a metodologia se refere aos princípios que estão subjacentes e que direcionam o processo global de estudo do caráter persistente de determinado mundo empírico. Esta concepção de metodologia implica em três pontos importantes:

- 1) a metodologia compreende a inteira busca científica e não apenas alguns aspectos selecionados desta busca;
- 2) cada parte da busca científica, assim como o ato científico completo em si, deve ajustar-se ao caráter persistente do mundo empírico sob estudo; logo os métodos de estudo estão subservientes a este mundo e devem ser testados por ele;
- 3) o mundo empírico sob estudo, e não os modelos de investigação científica, é que provê a última e decisiva resposta a este teste.

A partir desses princípios norteadores é que a proposta metodológica de investigação do Cidadão.NET tomou forma.

Em vista da natureza do objeto a ser investigado – análise de um programa de inclusão digital, a pesquisa adotou um conjunto de métodos tanto qualitativos como quantitativos; espera-se que os métodos quantitativos dêem aporte à investigação e análise qualitativas, seja através dos dados levantados por meio de questionários e outros instrumentos, ou tomando-os para servir de subsídios à análise dos resultados de pesquisa.

Vale reiterar que, embora tenham sido adotados métodos quantitativos de coleta de dados, a pesquisa desenvolvida tem um caráter qualitativo, tendo-se objetivado, primordialmente, que os dados obtidos permitissem apontar tendências, sem a pretensão de estabelecer generalizações.

Este projeto classifica-se como uma pesquisa descritiva, uma vez que propôs-se a conhecer e a descrever a realidade do Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET. Conforme Lakatos e Marconi (1999), a pesquisa descritiva “delineia o que é”, abordando os seguintes aspectos: a descrição, o registro, a análise e a interpretação de fenômenos atuais.

Neste sentido, foi desenvolvida uma pesquisa de campo classificada como quantitativo-descritiva - em conformidade com a proposta de Tripodi et al. citado por Lakatos e Marconi (1999). Tratou-se de um processo investigativo de pesquisa empírica com a finalidade precípua de delinear e avaliar o Programa Cidadão.NET. Assim, nos próprios locais onde os serviços de acesso à informática que pretendem-se inclusivos ocorrem, foram aplicados questionários e entrevistas aos usuários, Educadores.NET e gestores.

Com a coleta de dados, procuramos aprofundar o entendimento e a descrição da realidade objeto da pesquisa, verticalizando o conhecimento sobre tal realidade. Para a análise dos dados obtidos, pretende-se que a pesquisa bibliográfica e a revisão de literatura funcionem, efetivamente, como referencial teórico do estudo realizado.

O universo da pesquisa de campo foram os telecentros das cidades que compõem o Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET, executado pelo IDENE - Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais.

Durante a elaboração do projeto de pesquisa, definiu-se que, dentre os 36 municípios abrangidos àquele momento pelo Cidadão.NET, seriam analisados os telecentros de Almenara, Diamantina, Montes Claros, São João do Paraíso e Setubinha.

A escolha das localidades referidas baseou-se na busca por uma amostra diversificada, que procurou abranger: o município com o maior IDH-M (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal); o município com o menor IDH-M (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal); municípios localizados em diferentes microrregiões e, portanto, sofrendo influências sócio-culturais variadas; e, finalmente, municípios com diferentes concentrações populacionais, ou seja, nas áreas urbana ou rural.

Quadro 6
Municípios integrantes da amostra inicial

Cidade	Microrregião	Pop. Total	Zona Urbana	Zona Rural	Alfabetização (%)	IDH-M 2000
Almenara	Almenara	35.385	27.770	7.615	72,7	0,668
Diamantina	Diamantina	44.259	37.774	6.485	87,8	0,748
Montes Claros	Montes Claros	306.547	289.183	17.764	91,0	0,783
São João do Paraíso	Salinas	21.010	8.231	12.779	66,9	0,644
Setubinha	Teófilo Otoni	9.291	1.432	7.859	61,1	0,568

Fontes: IBGE (censo 2000); PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

Contudo, na primeira semana de janeiro de 2005, foi preciso rever a amostragem feita em virtude de problemas de diversas naturezas que impossibilitavam a atuação dos telecentros de Almenara, Diamantina, São João do Paraíso e Setubinha.

Segundo informações de um dos Educadores.NET de Almenara, por meio de contato telefônico, desde novembro de 2004, o telecentro estava sem acesso à Internet, possibilitando o uso das máquinas apenas para cursos e treinamentos do uso do sistema operacional. Conforme a mesma fonte, em janeiro de 2005, após a posse do novo prefeito, o telecentro teria sido completamente desativado, devendo voltar a funcionar após a constituição de novo Comitê Gestor. Ainda segundo o Educador.NET contactado, antes da paralisação, o telecentro vinha sofrendo com problemas de infra-estrutura, em vista de vazamentos de água na sala disponibilizada pela Prefeitura para o seu funcionamento.

Também em Setubinha e em São João do Paraíso, por questões técnicas que ainda seriam diagnosticadas pelo suporte técnico, os telecentros encontravam-se desativados.

Após contato com a Coordenadoria do Programa Cidadão.NET, a fim de levantar a situação dos telecentros para a elaboração de nova amostragem, soubemos que estava havendo uma transição entre a antiga e a nova empresa que responderia pela conexão à Internet. Fomos informados de que os telecentros que estavam em boas condições de funcionamento, naquele momento, além de Montes Claros e Diamantina, eram os de Ponto

dos Volantes, Minas Novas, Pirapora, Santa Fé de Minas, Ibiaí, Brasília de Minas, São João da Ponte, Monte Formoso, Josenópolis, Grão Mogol, Novo Oriente de Minas, Corinto e Santo Hipólito.

De acordo com a informação obtida e visando a manter os mesmos critérios para a seleção da amostragem, foram substituídos o telecentro de Almenara pelo de Brasília de Minas; o de São João do Paraíso por Minas Novas; o de Setubinha pelo de Novo Oriente de Minas; e finalmente o de Diamantina (que, diferentemente da informação prestada pela Coordenadoria, estava desativado) por Pirapora.

Contudo, ao fazermos contato com o município de Pirapora, fomos informados de que a Prefeitura Municipal havia desativado o telecentro e só o reabriria após a contratação de novo funcionário para atuar como atendente. Assim, optamos por visitar o telecentro de Janaúba.

Em vista do cenário acima referido, após a redefinição das unidades do Cidadão.NET, passamos a contar com a seguinte amostragem de municípios de estudo:

Quadro 7
Municípios integrantes da amostra final

Cidade	Microrregião	Pop. Total	Zona Urbana	Zona Rural	Alfabetização (%)	IDH-M 2000
Brasília de Minas	Brasília de Minas	30.266	17.580	12.686	80,0	0,692
Janaúba	Janaúba	61.651	53.891	7.760	82,4	0,716
Minas Novas	Capelinha	30.646	7.730	22.916	72,6	0,633
Montes Claros	Montes Claros	306.547	289.183	17.764	91,0	0,783
Novo Oriente de Minas	Teófilo Otoni	9.974	3.836	6.138	62,1	0,511

Fontes: IBGE (censo 2000); PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

Na realização da pesquisa, foram utilizados os seguintes métodos e instrumentos:

Desenvolveu-se **levantamento bibliográfico** para a fundamentação teórica dos eixos norteadores da pesquisa e para a análise dos dados obtidos. Segundo Trivinos (1992, p. 99),

“as maiores deficiências nos resultados de uma pesquisa podem derivar de um embasamento teórico para explicar, compreender e dar significado aos fatos que se investigam”.

Durante a elaboração da fundamentação teórica que subsidia o presente estudo, realizou-se um pré-teste dos instrumentos a serem aplicados nos telecentros, a saber: o questionário a ser preenchido pelos usuários e a entrevista semi-estruturada a ser feita junto aos Educadores.NET.

O pré-teste foi aplicado no telecentro de Novo Oriente de Minas, primeira unidade a ser visitada no trabalho de campo. Duas questões do questionário original foram suprimidas, porque a informação solicitada já constava em outras questões; e, na entrevista, outras duas questões foram agrupadas, também em vista de redundância observada. Também houve algumas alterações quanto à linguagem dos instrumentos, que foi alterada a fim de tornar-se mais acessível. Ressaltamos que os indivíduos entrevistados para fins de testagem não encontram-se incluídos na amostra final.

No projeto de pesquisa previa-se a realização de **análise documental** voltada, principalmente, aos relatórios e demais documentos elaborados pela Coordenadoria Geral do Programa, pois era de nosso interesse observar o conceito de inclusão digital assumido pelo Cidadão.NET e, ainda, verificar se estavam sendo adotados indicadores de infoinclusão para avaliar o Programa.

Em vista da inexistência de relatórios e da escassez de outros documentos que pudessem embasar o estudo específico dos itens acima mencionados e, ainda, esclarecer outras questões surgidas ao longo do trabalho de campo, optou-se pela realização de entrevista semi-estruturada com a Coordenadora Geral do Cidadão.NET - Caroline Queiroz.

Como a entrevista com Caroline Queiroz foi realizada após a pesquisa de campo, objetivamos esclarecer algumas dúvidas surgidas durante as visitas em que foram feitos os levantamentos, bem como conhecer a sua opinião acerca do panorama de implantação dos telecentros. Foram discutidos pontos como o conceito de inclusão digital do Cidadão.NET, o andamento do processo de implantação do Programa, o sistema de gestão adotado, a atuação dos diversos atores sociais envolvidos, e os seus indicadores avaliativos.

Esperávamos, também, analisar os materiais desenvolvidos pelos usuários, a fim de verificarmos a sua autonomia no uso dos equipamentos e recursos do telecentro (a geração de conteúdos deve ser estimulada entre os usuários, entre outros motivos, porque o Programa

objetiva a produção de material local a ser veiculado futuramente em portal próprio do Cidadão.NET).

Contudo, entre os cinco telecentros visitados, apenas um nos apresentou exemplos de materiais que consideravam terem sido “desenvolvidos” por usuários. Observamos, contudo, tratar-se de cópia integral de conteúdo da Internet, que havia sido buscado para pesquisa escolar.

Assim, em relação à autonomia dos usuários, procuraremos nos ater à observação feita nos telecentros durante o trabalho de campo, além dos instrumentos aplicados entre os usuários e os educadores.

Com o objetivo de conhecer as práticas de funcionamento dos telecentros, as maiores dificuldades enfrentadas, possíveis resultados já observados e as condições para a auto-gestão dos telecentros, planejávamos analisar os documentos elaborados pelos Comitês Gestores. Também seriam analisados os materiais/documentos produzidos pelos Universitários.NET.

Entretanto, deparamo-nos com a inexistência de registros e de documentos relacionados ao planejamento de ações nos telecentros. Apenas em dois telecentros conseguimos a disponibilização de documentos que restringiam-se, no entanto, a atas que relatavam as principais reuniões do Comitê Gestor e que prendiam-se apenas a formalidades da criação destes espaços.

Assim, optamos por realizar entrevistas não estruturadas com os membros dos Comitês Gestores que encontravam-se à frente da condução dos telecentros nas cinco cidades escolhidas pela pesquisa.

Na ocasião, procuramos abordar questões como o processo de implantação do telecentro e seus maiores dificultadores, o sistema de gestão adotado, o fluxo de informações no Programa e a validade do modelo de inclusão digital proposto pelo Cidadão.NET.

Também decidimos entrevistar, por meio de entrevista não estruturada, a Coordenadora Pedagógica do Cidadão.NET, Fábria Magali Santos Vieira, que responde pela capacitação dos Educadores.NET para o atendimento aos usuários, pelo planejamento dos processos de ensino-aprendizagem promovidos no ambiente dos telecentros, além do acompanhamento e orientação dos Universitários.NET.

A conversa com a Coordenadora Pedagógica procurou reunir questões como os indicadores de avaliação utilizados no Programa, o conceito de inclusão digital que permeia as ações do Programa, os materiais pedagógicos utilizados e a produção de conteúdos locais, entre outros.

Um **questionário**² com questões abertas e fechadas foi aplicado entre usuários dos cinco telecentros visitados, que foram selecionados através de amostragem aleatória simples, perfazendo 10% do público total, totalizando 46 questionários nos cinco telecentros.

Foram abordados os usos e acessos mais frequentes feitos pelos usuários no espaço do telecentro. Procuramos também verificar a percepção que o usuário tem do processo de inclusão digital no qual encontra-se inserido e sobre os resultados que porventura já tenham sido evidenciados. Finalmente, os questionamos quanto às condições de vida da comunidade e possíveis reflexos do Cidadão.NET no seu cotidiano (se estão sendo promovidas formas de cooperação, associativismo e sociabilidade que conduzam a novos padrões de desenvolvimento sócio-econômico sustentável).

Em lugar de encaminhar o questionário para preenchimento, optamos por aplicar o mesmo em encontros previamente agendados, a fim de evitar que os mesmos deixassem de ser respondidos.

Entre os Educadores.NET foram desenvolvidas **entrevistas semi-estruturadas**³, consideradas por Trivinos (1992, p. 146) como um dos principais meios para a coleta de dados em pesquisa qualitativa: “(...) queremos privilegiar a entrevista semi-estruturada porque esta, ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação”.

As entrevistas semi-estruturadas dirigidas aos Educadores.NET tiveram o objetivo de verificar a atuação dos mesmos na orientação aos usuários e no auxílio à gestão dos telecentros. Procuramos, ainda, levantar possíveis ações sociais empreendidas em decorrência do Cidadão.NET. Cada telecentro conta, em média, com dois Educadores.NET; a entrevista foi aplicada a todos os que se encontravam em exercício por ocasião da visita aos cinco telecentros pesquisados, totalizando 12 entrevistas.

² Proposta de questionário em anexo.

³ Proposta de roteiro de entrevista semi-estruturada em anexo.

O trabalho de campo foi desenvolvido durante os meses de janeiro e fevereiro de 2005. Apenas a entrevista com a Coordenadoria Geral do Programa ocorreu em abril de 2005.

Finalizando, destacamos que a perspectiva metodológica pretendida para o presente estudo vai ao encontro do entendimento de Minayo (1996, p. 250) que considera que “(...) nada é dado, tudo é construído, inconcluso e superável; que a realidade aí encontrada como todo o social é infinitamente mais rica, mais dinâmica, mais complexa do que qualquer discurso científico sobre ela; e que a ciência que a aborda não a captura, ela apenas indica a direção e a organização intelectual segundo a qual se pode ter maior certeza da aproximação”.

4 O CIDADÃO E A NET, OLHARES DIVERSOS E TANTOS CAMINHOS

As visitas aos telecentros, a aplicação dos instrumentos de pesquisa e, sobretudo, a proximidade, a observação e as conversas com aqueles que têm vivenciado o cotidiano do Cidadão.NET, com seus problemas e acertos, ofereceu-nos um interessante panorama da realidade do semi-árido mineiro e de suas buscas por condições de vida menos desiguais.

A seguir, veremos um pouco da realidade dos Usuários, Educadores.NET, Gestores e Coordenadores do Programa. São olhares distintos, posicionados sob diferentes perspectivas, mas que apontam em direções que confluem para um ponto de concordância: algo precisa e está sendo feito.

Objetivando oferecer um aporte à investigação qualitativa, os instrumentos quantitativos foram trabalhados com o programa de análises estatísticas SSPS10 for Windows.

Espera-se que os resultados obtidos da aplicação dos instrumentos aos usuários, educadores e gestores dos Telecentros das cidades de Novo Oriente de Minas, Minas Novas, Janaúba, Montes Claros e Brasília de Minas, além das entrevistas dirigidas à Coordenadoria Pedagógica e Coordenadoria Geral do Cidadão.NET, possam conduzir aos necessários apontamentos e conclusões, à luz dos objetivos geral e específicos propostos.

4.1 Apresentação dos resultados

Apresentaremos inicialmente as tabelas referentes aos questionários aplicados aos usuários e às entrevistas semi-estruturadas desenvolvidas junto aos Educadores.NET que constituíram a amostra pesquisada. Os dados apresentados a seguir são oriundos de fontes primárias, obtidas pela pesquisadora, com a finalidade de compor o trabalho investigativo.

Pretende-se integrar as evidências surgidas por meio da abordagem quantitativa e da qualitativa, para que os pontos destacados possam servir de base às estratégias de melhoria do projeto.

Esperamos que os telecentros possam ser beneficiados pela obtenção dos dados, qualitativos e quantitativos, e que os diversos atores sociais envolvidos possam, realmente, ter sua opinião e demandas levadas em conta nas tomadas de decisão e modificações propostas

no Programa. Essa expectativa leva em conta a afirmação de Araújo (1999), segundo a qual a socialização da informação baseia-se na criação de um contexto comunicativo no qual todos devem interagir igualmente.

4.2 Perfil dos entrevistados dos telecentros dos 05 municípios pesquisados

4.2.1 Usuário

As tabelas serão apresentadas na ordem das questões que constam do instrumento de pesquisa, referentes aos dados pessoais dos usuários e do uso e avaliação dos serviços prestados pelos telecentros.

Tabela 01. Distribuição dos usuários por comunidade

Comunidade	Nº Pesquisados	(%)
Novo Oriente de Minas	6	13,00
Minas Novas	12	26,10
Janaúba	11	23,95
Montes Claros	6	13,00
Brasília de Minas	11	23,95
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

Tabela 02. Distribuição dos usuários por sexo

Sexo	Nº Pesquisados	(%)
Masculino	27	58,69
Feminino	19	41,30
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

Pelos dados da **Tabela 02**, nota-se que a maioria dos usuários frequentes por ocasião das visitas e que foram entrevistados são do sexo masculino, não havendo, no entanto, diferença significativa entre homens e mulheres.

Tabela 03. Grau de escolaridade dos usuários

Escolaridade	Nº Pesquisados	(%)
1º Grau Incompleto	10	22,22
1º Grau Completo	3	6,67
2º Grau Incompleto	11	23,95
2º Grau Completo	10	22,22
Técnico	5	11,39
Superior Incompleto	5	11,39
Superior Completo	1	2,17
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A **Tabela 03** mostra que a maioria dos usuários concentram-se no nível de escolaridade do 2º grau incompleto (23,95%) e completo (22,22%), totalizando 52,84% dos entrevistados. Infelizmente, tais números não têm podido garantir facilidades no uso dos equipamentos e/ou no processo informativo, como se evidenciará a seguir. Há equivalência entre aqueles que estão cursando o 3º grau (11,39%) e aqueles de formação técnica (11,39%). Também é expressivo o número de usuários que ainda não concluíram o 1º grau (22,22%). A heterogeneidade quanto à formação escolar aponta a necessidade de adoção de uma metodologia de ensino-aprendizagem nos telecentros que abarque tal diversidade.

Tabela 04. Tipo de atividade profissional dos usuários

Atividades	Nº Pesquisados	(%)
Saúde	1	2,17
Comércio	2	4,34
Escritórios	2	4,34
Informática	5	11,39
Serviços públicos	3	6,67
Magistério	1	2,17
Assessoria	1	2,17
Não Trabalham	31	66,37
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 04** permite a conclusão de que, entre os usuários entrevistados, a maioria não exerce nenhum tipo de atividade profissional, o que pode explicar a procura por empregos, por meio da busca de informações relativas ao mercado de trabalho, além da confecção e impressão de currículos, como veremos adiante. Verificou-se, ainda, um número expressivo de usuários que atuam como profissionais da informática (11,39%).

Tabela 05. Distribuição dos usuários por forma de acesso ao Cidadão.NET

Acesso	Nº Pesquisados	(%)
Escola	6	13,00
Igreja	1	2,17
Associação Comunitária	11	23,95
Amigos	24	52,20
Outros	4	8,68
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 05** demonstra que a maioria dos usuários dos telecentros conheceu o Programa e teve acesso a ele através de amigos (52,20%). O número menor de usuários que chegou ao Programa por meio de associações comunitárias (23,95%) parece refletir a desarticulação dos movimentos sociais existentes nestas regiões, decorrente do baixo nível de articulação política daquelas comunidades. A escola representou apenas 13% das formas de acesso ao Cidadão.NET, número que aponta que devem ser implementadas ações para o envolvimento de professores e alunos no Programa.

Tabela 06. Frequência ao Telecentro

Frequência mensal	Nº Pesquisados	(%)
De 1 a 5 vezes	9	21,64
De 6 a 10 vezes	3	6,67
De 11 a 15 vezes	4	8,68
De 16 a 20 vezes	8	17,36
Mais de 21 vezes	21	45,65
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 06** mostra que a maioria dos usuários dos telecentros os freqüentam mais de 16 vezes mensais (63,01%), ou seja, mostrando que quase diariamente os

mesmos visitam tais espaços, tornando-os parte integrante de suas rotinas de vida. O percentual de usuários que visita os telecentros até 10 vezes por mês é de 28,31%.

Tabela 07. Objetivo da visita ao Telecentro

Objetivos	Nº Pesquisados	(%)
Navegar Internet	28	58,83
Motivos Particulares	8	17,36
Conhecer o Projeto	9	21,64
Diversão e Lazer	1	2,17
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 07** permite-nos concluir que a maioria dos usuários dos telecentros visitam os mesmos objetivando acessar a Internet (58,83%) e poucos são aqueles que se utilizam dos telecentros para diversão e lazer explícitos (2,17%). Contudo, vale ressaltar que a própria navegação na Internet constitui-se, para muitos, como forma de lazer, como será explicitado na **Tabela 11**. Entre aqueles enquadrados em *motivos particulares*, encontram-se os usuários que buscam os telecentros para informarem-se acerca de oportunidades de empregos, como concursos públicos, além daqueles que buscam informar-se sobre programas governamentais como o PROUNI, do Ministério da Educação, por exemplo.

Tabela 08. Conhecimento de informática antes do Telecentro

Tinha Conhecimento	Nº Pesquisados	(%)
Sim	33	71,75
Não	13	28,25
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 08** leva-nos à conclusão de que a maioria dos usuários dos telecentros já tinham conhecimento de informática antes de fazer uso de seus serviços (71,75%). Contudo, este número expressivo vai de encontro às dificuldades explicitadas por estes mesmos usuários e apresentadas na **Tabela 10**, que demonstra que 28,25% queixa-se de dificuldades no uso dos equipamentos. Assim, podemos inferir que os conhecimentos anteriores de informática eram precários, além de concentrados em sistemas operacionais distintos do Linux, base do Cidadão.NET.

Tabela 09. Tipo de aprendizado no Telecentro

Aprendizado	Nº Pesquisados	(%)
Usar Internet	28	60,87
Redigir textos	14	30,43
Outros	1	2,17
Não respondeu	3	6,53
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A **Tabela 09** demonstra que a maioria dos usuários dos telecentros alcançou os seus objetivos ao aprender a usar a Internet (60,87%), uma vez que este objetivo coaduna com as suas maiores necessidades ao buscar os telecentros, explicitadas na **Tabela 07**. Um número expressivo assinalou a redação de textos (30,43%), o que parece relacionar-se à elaboração de trabalhos escolares, por exemplo.

Tabela 10. Dificuldades encontradas no Telecentro

Tipo de dificuldade	Nº Pesquisados	(%)
Uso do Equipamento	13	28,25
Uso de Programas/Software	14	30,43
Outros	11	23,95
Não respondeu	8	17,37
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 10** aponta que a maioria dos usuários dos telecentros encontra no uso dos equipamentos, programas e softwares (58,68%) a maior parte de suas dificuldades, o que reforça a análise feita na **Tabela 08**. Entre as *outras dificuldades* (23,95%) foram citados problemas com a infra-estrutura física do Cidadão.NET, que não oferece climatização em alguns telecentros, e ainda a lentidão do acesso à Internet.

Tabela 11. Sites mais visitados no Telecentro

Sites	(%)
Educação	8,70
Pesquisa	31,50
Variedades	29,30
Música e lazer	32,60
Não respondeu	2,10
Total Geral	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A **Tabela 11** mostra que na área da *Educação*, que abrange a busca por informações sobre instituições educacionais e programas públicos, incidem apenas 8,7% da manifestação de interesse dos usuários. Houve a predominância da busca de conteúdos de lazer e música, totalizando 32,60%. *Pesquisa*, que compreende a busca de informações para trabalhos escolares e por empregos, foi o segundo assunto mais buscado, com 31,50%. Em *Variedades*, onde englobamos a procura por notícias, informações religiosas e curiosidades, concentram-se 29,30% dos interesses dos usuários.

Tabela 12. Uso do telecentro para realizar trabalhos escolares e profissionais

Utiliza o telecentro para trabalhos escolares e profissionais	Nº Pesquisados	(%)
Sim	30	65,20
Não	16	34,80
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 12** demonstra que a maioria dos usuários dos telecentros utilizamos para a realização de trabalhos escolares e profissionais (65,20%), indicando que, mesmo aqueles que exercem alguma atividade profissional no mercado, buscam os telecentros, provavelmente pela pouca disponibilidade destes equipamentos nos empregadores e nas escolas e pela falta de condições financeiras para a aquisição pessoal dos computadores.

Tabela 13. Participação em associações ou novos trabalhos comunitários com o uso do Telecentro

Participação	Nº Pesquisados	(%)
Sim	6	13,00
Não	40	87,00
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 13** aponta que a maioria dos usuários dos telecentros não participa de associações comunitárias ou de outras formas de mobilização social (87,00%). Demonstra-se, assim, que, mesmo procurando oferecer ao usuário condições de capacitação e de engajamento cidadão, o Programa ainda não produziu resultados concretos em relação à participação em movimentos coletivos. Conforme visto anteriormente, a relação informação-cidadania só é bem sucedida quando o processo informativo está circundado por uma reflexão crítica por parte do usuário (ARAÚJO, 1999). A falta de engajamento em movimentos sociais dificulta a instrumentalização dos sujeitos a uma efetiva participação política e social.

Tabela 14. Surgimento de novos amigos com o uso do Telecentro

Novos amigos	Nº Pesquisados	(%)
Sim	41	89,10
Não	5	10,90
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A **Tabela 14** mostra que praticamente todos os usuários dos telecentros acabam compartilhando de novos amigos (89,10%). Deste percentual, verificou-se que a maior parte (90,20%) dos novos amigos são pessoas que também frequentam o telecentro, o que evidencia que o local está funcionando como espaço de promoção da sociabilidade, tendo ficado demonstrado, no entanto, que isto não ocorre em relação às redes de contato virtual.

Tabela 15. Conceito dado a estrutura de funcionamento do Telecentro

Conceito	Nº Pesquisados	(%)
Ótima	26	56,53
Boa	19	41,30
Regular	1	2,17
Ruim	0	0,00
Total Geral	46	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de questionário (2005).

A análise da **Tabela 15** demonstra que, quanto à avaliação da estrutura e formas de funcionamento dos telecentros, existe uma quase unanimidade no que se refere à sua perfeita adequação. Não houve respostas negativas sobre este aspecto, o que revela a plena satisfação com o atendimento por parte dos usuários.

Durante as visitas aos telecentros, pudemos observar que, a despeito de quaisquer problemas decorrentes do processo de implantação do Cidadão.NET, ou mesmo daqueles relacionados a possíveis desvios da proposta, os usuários valorizam a iniciativa e procuram extrair dela o máximo proveito.

4.2.2 Educador.NET

Tabela 16. Distribuição dos educadores por comunidade

Municípios	Nº Pesquisados	(%)
Novo Oriente de Minas	3	25,00
Minas Novas	2	16,67
Janaúba	3	25,00
Montes Claros	2	16,67
Brasília de Minas	2	16,67
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Observa-se na **Tabela 16** que buscou-se uma distribuição equilibrada na amostragem referente aos educadores.NET entre os cinco municípios. Além disso, com base nas entrevistas realizadas, verificou-se que a idade média dos educadores está em torno de 18 anos, todos são solteiros, sendo a sua maioria católicos (75,00%). A predominância dos católicos decorre, em grande parte, do espaço ocupado pelas religiões na representação nos

Comitês Gestores e, sobretudo, da importância dos movimentos assistenciais da Igreja Católica junto às comunidades carentes. Interessou-nos identificar a opção religiosa dos educadores, a fim de identificar se a representatividade dos grupos religiosos nos Comitês Gestores poderia estar criando padrões para a indicação dos colaboradores.

Tabela 17. Distribuição dos educadores por grau de escolaridade

Escolaridade	Nº Pesquisados	(%)
2º Grau Incompleto	3	25,00
2º Grau Completo	4	33,33
Superior Incompleto	1	8,33
Superior Completo	4	33,33
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A **Tabela 17** mostra que os educadores dos telecentros concentram-se no nível de escolaridade acima do 2º grau completo (75,00%), conforme determinado pelas normas do Programa. Destes, 50,00% tem como única atividade profissional o ensino como educador nos telecentros, com período médio de tempo de trabalho de 3 meses. Infelizmente, como comentado na **Tabela 3**, que apresenta a escolaridade dos usuários, o bom nível escolar dos Educadores.NET não resulta necessariamente em seu bom desempenho, talvez em vista da precariedade observada na oferta de cursos regulares. Conforme Almeida (2005), dados da Assessoria de Comunicação Social do MEC, de 2003, estimam que aproximadamente 70% da população brasileira não consegue interpretar o universo de informações a que tem acesso em diferentes meios e apresentam dificuldades com a prática social da escrita. O pouco tempo de experiência nos telecentros, decorrente da incipiência do Programa, também pode justificar parcialmente as dificuldades enfrentadas pelos Educadores na implantação do Cidadão.NET.

Tabela 18. Distribuição dos educadores por tipo de treinamento recebido no Programa

Tipo de treinamento	Nº Pesquisados	(%)
(1) Linux	7	58,33
(2) Ensino/Oficinas	4	33,33
(3) Estágio	1	8,33
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A análise da **Tabela 18** revela que os treinamentos destinados aos Educadores.NET têm se concentrado no sistema operacional Linux (58,33%), apontado pela maioria como a

ênfase principal dos cursos. No item *Ensino/Oficinas* é onde têm sido contemplados os conteúdos destinados à cidadania, visando a instrumentalizar os usuários para a prática cidadã (33,33%).

Tabela 19. Atividades diárias dos educadores no Telecentro

Atividades executadas	Nº Pesquisados	(%)
Acompanhamento usuário	4	33,33
Manutenção	4	33,33
Professor Informática	4	33,33
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Pela **Tabela 19**, verifica-se que os Educadores.NET não distinguem o item “acompanhamento ao usuário” como o mais importante dentre as suas tarefas, colocando-o no mesmo nível das outras atividades mencionadas (33,33%), o que significa que, em 66,66% dos casos, os Educadores não tratam o acompanhamento ao usuário como a sua atividade primordial. Em vista do pequeno número de Educadores.NET disponível, os mesmos precisam dividir-se entre a manutenção das máquinas e o ensino de informática. Isto acaba reduzindo o tempo disponível ao acompanhamento/monitoramento dos usuários.

Tabela 20. Cursos ou oficinas ministrados no Telecentro

Atividades	Nº Pesquisados	(%)
Cursos e oficinas	10	83,33
Não ministrou	2	16,67
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Na **Tabela 20** observa-se que 83,33% dos Educadores ministram ou já ministraram Cursos e Oficinas aos usuários dos telecentros, dado que vai ao encontro da disponibilidade apontada na tabela anterior. Ao que parece, esta configuração do uso do tempo relaciona-se diretamente à fase de implantação do Cidadão.NET, que demanda a realização de treinamentos e capacitação em informática e no sistema Linux, a fim de habilitar a comunidade no uso dos computadores.

Tabela 21. Distrib. dos pesquisados por monitoramento sistemático dos equipamentos no Telecentro

Monitoramento dos usos equipamentos	Nº Pesquisados	(%)
Preocupa-se em orientar	10	83,33
Não preocupa-se em orientar	2	16,67
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A análise da **Tabela 21** conduz-nos à conclusão de que, em 83,33% dos casos, os educadores preocupam-se em manter uma certa disponibilidade de tempo a fim de orientar e monitorar o uso dos equipamentos, para garantir o bom desempenho dos usuários e, ainda, visando a conservar as máquinas.

Tabela 22. Monitoramento do conteúdo acessado no Telecentro

Monitoramento do conteúdo acessado	Nº Pesquisados	(%)
Sim	12	100,00
Não	0	0,00
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Na **Tabela 22** observa-se que 100,00% dos Educadores afirma acompanhar o conteúdo acessado pelos usuários na Internet.

Tabela 23. Tipo de monitoramento do conteúdo acessado no Telecentro

Tipo de monitoramento do conteúdo acessado	Nº Pesquisados	(%)
Visual	10	83,34
Conferência do histórico das máquinas	2	16,66
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A **Tabela 23** demonstra que das formas de monitoramento do conteúdo, 83,34% são apenas visuais. Em 16,66% dos casos, os Educadores.NET conferem, nas máquinas, o histórico de acessos. Contudo, conforme relatado, esta conferência não costuma ser

sistemática e não resulta em relatórios. Também conforme relatado pelos Educadores.NET, faz parte dos procedimentos de rotina a apresentação das normas e regulamentos aos usuários, esclarecendo sobre os acessos permitidos (sites pornográficos e de discriminação racial não podem ser acessados).

Tabela 24. Dúvidas mais frequentes apresentadas pelos usuários no Telecentro

Tipo de dúvida	Nº Pesquisados	(%)
(1) Sistema Linux	10	83,33
(2) Acesso a Sites	2	16,67
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Conforme a **Tabela 24**, a maior parte dos educadores (83,33%) afirmou que os usuários recorrem a eles com dúvidas em relação ao uso do Sistema Linux, talvez por haver um certo estranhamento e/ou pela familiaridade já adquirida, em alguns casos, com o Sistema. Windows.

Tabela 25. Relacionamento com o comitê gestor

Relacionamento	Nº Pesquisados	(%)
Bom	10	83,33
Ruim	2	16,67
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Por meio da **Tabela 25**, observa-se que 83,33% dos entrevistados consideram como bom o relacionamento com o Comitê Gestor.

Tabela 26. Formas de contato com os responsáveis pelo Programa

Contato	Nº Pesquisados	(%)
Reuniões periódicas com o Comitê Gestor	10	66,67
Telefone	2	33,33
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A **Tabela 26** aponta que, em relação às formas de contato com os responsáveis pela condução do Cidadão.NET, 66,67% dos Educadores afirmaram que são realizadas reuniões

periódicas com os Comitês Gestores. Outros 33,33% dizem que os contatos são feitos principalmente por telefone. Entre estes que afirmaram que as orientações são recebidas principalmente por telefone, 54,5% afirmaram que fazem contato telefônico com os Comitês Gestores. Nos demais casos (45,5%), o Educador afirmou fazer contato telefônico preferencialmente com a Coordenadoria Geral do Programa e/ou com as instituições conveniadas para o esclarecimento de suas dúvidas.

Tabela 27. Dificuldades observadas na implantação do Programa

Tipo de dificuldade	Nº Pesquisados	(%)
Assistência técnica insatisfatória	6	50,00
Número reduzido de funcionários	1	8,33
Estrutura física do telecentro precária	2	16,66
Problemas técnicos	1	8,33
Insatisfação dos usuários	1	8,33
Dificuldades de relacionamento com o Comitê Gestor	1	8,33
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A **Tabela 27** demonstra que 50,00% dos educadores.NET considera que a maior dificuldade encontrada na implantação do Programa concentrou-se na assistência técnica. Segundo os entrevistados, a distância do suporte técnico em relação aos telecentros e a oferta de três suportes técnicos distintos (03 empresas responderam pelo suporte técnico na primeira etapa do Programa) ocasionaram dificuldades. Quanto à estrutura física disponibilizada para os telecentros, 16,66% demonstraram-se insatisfeitos e consideraram que a infra-estrutura é precária.

Tabela 28. Opinião sobre a capacidade de auto-gestão dos Telecentros

Acredita na auto-gestão	Nº Pesquisados	(%)
Sim	10	83,34
Não	2	16,66
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A **Tabela 28** mostra que 83,34 dos Educadores.NET acredita nas condições de auto-gestão dos telecentros. Destes, 75,00% acreditam que a participação integrada dos Educadores, da comunidade e do poder público é que tornará possível a auto-gestão. Os outros 25,00% consideram que a cobrança de taxas poderá suprir as necessidades demandadas pelos telecentros.

Tabela 29. Opinião quanto à melhoria das condições de vida dos usuários do Telecentro

Houve melhoria	Nº Pesquisados	(%)
Sim	12	100,00
Não	0	0,00
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

A **Tabela 29** aponta que 100,00% dos Educadores considera que houve melhoria das condições de vida dos usuários do telecentro, no entanto, apenas 33,33% soube citar exemplos concretos disto. Entre estes foram mencionados exemplos de ex-usuários dos telecentros que acabaram sendo absorvidos pelo Cidadão.NET, como Educador.NET ou Agente.NET; houve outros que montaram negócios na área da informática; poucos citaram exemplos de usuários que obtiveram empregos após o treinamento do telecentro. Entretanto, alguns dos entrevistados manifestou dúvida quanto às possibilidades de aumento do número de empregos na região, afirmando que as empresas geralmente têm procurado funcionários com domínio do Sistema Windows, e não Linux. Contudo, deve ser reiterado o papel estratégico desempenhado pelos softwares livres, principalmente nos programas de inclusão digital, em razão da minoração da dependência tecnológica brasileira e pelos custos reduzidos, dentre outros pontos (SILVEIRA, 2003).

Tabela 30. Opinião quanto ao processo de implantação do Programa

Opinião	Nº Pesquisados	(%)
O Programa está sendo bem implantado e não requer mudanças	2	16,67
O Programa está sendo bem implantado, mas requer mudanças	10	83,33
O Programa está sendo mal implantado	0	0,00
Total Geral	12	100,00

FONTE: Pesquisa de campo com o uso de entrevista semi-estruturada (2005).

Por meio da **Tabela 30**, observamos que enquanto apenas pequena parcela (16,67%) dos Educadores.NET manifestou-se plenamente satisfeita em relação ao processo de implantação do Programa, a maioria (83,33%) afirmou ser necessário promover mudanças para que o Cidadão.NET tenha êxito. Entre as sugestões para a remodelação, encontram-se: ampliação e descentralização do Programa (40,00%); melhorias nas condições de acesso, com mais máquinas e impressoras (15,00%); oferta de novas e variadas atividades para aqueles que já cursaram o treinamento inicial (15,00%), atendimento real às demandas da comunidade (15,00%); e criação de sites das comunidades atendidas (15,00%).

4.2.3 Comitês Gestores

Na visita aos telecentros, estava previsto o recolhimento de documentos que pudessem demonstrar o desenvolvimento do Programa Cidadão.NET. Contudo, em todos os telecentros verificamos que há uma grave deficiência em relação ao registro das atividades, sendo que, quando existe, não há uma padronização e nem sistematização do trabalho e seus resultados.

Assim, optamos por realizar uma entrevista não estruturada com os membros do Comitê Gestor de cada município visitado, especialmente reunidos para tal finalidade.

Em todas as entrevistas, foram abordados os seguintes pontos:

- pedimos para que fosse feito um breve histórico da implantação do telecentro e, ainda, um relato das atividades ali desenvolvidas;
- perguntamos-lhes se houve algum processo de preparação para que estivessem aptos a responder pelo telecentro;
- levantamos questões sobre a relação dos Comitês Gestores com a Coordenadoria Geral do Programa, principalmente no que tange à assistência prestada por esta aos telecentros;
- os questionamos quanto às maiores dificuldades enfrentadas;
- solicitamos que emitissem suas opiniões em relação à estrutura disponibilizada para o projeto;
- os indagamos quanto à validade do modelo em vigor e se o mesmo seria capaz de garantir a sustentabilidade prevista para os telecentros pelo IDENE.

Em todas as cidades visitadas, observamos que os membros dos Comitês Gestores são, em geral, pessoas envolvidas em diversas atividades sociais e/ou comunitárias. Tratam-se, portanto, de pessoas que gozam de determinado prestígio social, em vista dos inúmeros papéis que ocupam junto a seus grupos. Ser convidado para a gestão do telecentro parece ser motivo de orgulho para a maioria deles, em face, sobretudo, do ineditismo da proposta e de seus possíveis reflexos na comunidade.

A grande maioria dos membros entrevistados poderia ser classificada como “excluídos digitais”, posto que não fazem uso das ferramentas e recursos informacionais dos telecentros. Trata-se de um paradoxo que deve ser enfrentado pelo Cidadão.NET, entre outros motivos, porque o uso de tais instrumentos pode contribuir significativamente para a gestão dos telecentros.

A primeira cidade a ser visitada, Novo Oriente de Minas, encontrava-se em processo de formação do Comitê Gestor definitivo. Neste intervalo de tempo, a Prefeitura Municipal estava respondendo pela manutenção do telecentro. A Associação Comercial de Novo Oriente de Minas passaria a responder como entidade conveniada e responsável pelo Programa naquela localidade.

Conversamos com três membros do Comitê Gestor: um representante da Prefeitura, o outro representante das igrejas evangélicas e um terceiro que responde pela Presidência da Associação Comercial da cidade, que é também candidato à Presidência do Comitê definitivo. A documentação relacionada ao projeto encontra-se arquivada no escritório de um deles, em vista da inexistência de espaço adequado ao seu armazenamento no telecentro. Segundo o grupo, a maioria dos 12 membros que atualmente compõem o Comitê pretendia permanecer na composição definitiva e, em reunião que seria realizada no início do mês de março de 2005, seriam eleitos, além do Presidente do Comitê, o Tesoureiro, o Secretário e o Conselho Fiscal.

Os três membros com os quais conversamos são aqueles que acompanham o telecentro mais de perto. Um deles promove visitas diárias ao espaço para acompanhar os Educadores.Net e verificar qualquer necessidade da equipe. Segundo ele, para a implantação do Cidadão.NET em Novo Oriente, houve uma reunião inicial com a Coordenadoria do Programa, na cidade de Teófilo Otoni, para que os Comitês Gestores fossem orientados quanto à proposta e sobre as normas de funcionamento dos telecentros - tal normatização encontra-se afixada no telecentro.

Inicialmente, a Prefeitura Municipal assumiu a responsabilidade pela instalação do telecentro, que funciona em um espaço por ela cedido, e por sua manutenção.

O local, que também funciona como escritório regional do IDENE, não é apropriado, pois não possui ventilação e iluminação adequadas. Apesar disso, o número de usuários é expressivo - de 10 a 20 diariamente.

Segundo o Comitê de Novo Oriente, o maior problema enfrentado atualmente relaciona-se à falta de acompanhamento do andamento do Programa, pois, após iniciadas as atividades do projeto, houve apenas uma reunião com o IDENE, sem nenhum outro contato para orientações. São feitos apenas contatos telefônicos para resolver questões de infraestrutura – à época o telecentro estava com 3 máquinas paradas há mais de dois meses por falta de manutenção e, segundo eles, não havia sido definido quem faria o conserto e nem quando o mesmo seria feito.

Uma questão unânime relaciona-se à opinião de todos quanto aos benefícios que o projeto trouxe para a cidade. Os três membros do Comitê Gestor de Novo Oriente de Minas asseguraram que o espaço que a comunidade encontrou no telecentro, para “acessar o mundo” e usar os equipamentos em trabalhos pessoais e profissionais é muito importante. Eles mencionam que inúmeros profissionais liberais, como contadores, têm utilizado o telecentro em suas atividades laborais. Outros exemplos citados foram os de alunos do ensino médio que inscrevem-se em vestibulares e em programas do governo, além da maciça consulta à Internet.

Quanto à capacidade do telecentro de se autogerir, houve discordância entre as opiniões, pois um deles considera que a comunidade é muito pobre e não há como cobrar taxas sistemáticas para o uso dos serviços. Já os outros dois membros acreditam que, se for feita uma parceria entre os comerciantes e a Prefeitura Municipal, o telecentro poderá se auto-sustentar sem a manutenção do Governo do Estado de Minas Gerais.

A segunda cidade a ser visitada, Minas Novas, possui um telecentro já bastante estruturado, que encontra-se instalado na sede do Sindicato dos Trabalhadores Rurais. Percebe-se claramente que, graças à Presidência do Comitê Gestor local, que atua de forma muito dedicada e acompanha a implantação do projeto desde seu início, em 2004, o telecentro de Minas Novas já conta com uma organização administrativa mais avançada.

Em Minas Novas, conversamos com dois membros do Comitê Gestor, ambos representantes da entidade conveniada, o Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Minas Novas.

O treinamento inicial para a implantação do telecentro em Minas Novas foi feito na cidade de Montes Claros, onde os membros receberam as informações sobre a política de funcionamento do projeto Cidadão.Net.

O telecentro iniciou suas atividades em setembro de 2004. Toda a documentação referente às atividades do telecentro - desde o contrato com o IDENE, a regulamentação de funcionamento criada pelo Comitê, o movimento de caixa e as atas das reuniões já realizadas - encontra-se arquivada no Sindicato Rural (órgão gestor do telecentro). Contudo, o Comitê Gestor disponibilizou-nos apenas parte destes documentos, o que impossibilitou o estudo da atuação deste órgão por meio documental.

Segundo a Presidência do Comitê, não houve problemas sérios para a implantação do Programa. Apenas é ressaltada a dificuldade atualmente encontrada na manutenção dos equipamentos danificados - à época duas máquinas encontravam-se desativadas por problemas técnicos, sendo que as mesmas poderiam ser consertadas ali mesmo, em Minas Novas. Contudo, ainda não havia autorização do IDENE para este tipo de iniciativa, por conta das garantias oferecidas pelos fornecedores.

Este ponto nos leva a outra questão importante no telecentro de Minas Novas, que é a sua boa organização financeira. Quando a pesquisa foi realizada, o telecentro já poderia se auto-gerir com a receita arrecadada, uma vez que, desde o início, estabeleceu-se que seriam cobradas taxas aos usuários pela prestação de serviços e que a receita proveniente das mesmas seria utilizada para promover melhorias no local, como a aquisição de ventiladores de teto.

Outro ponto levantado pelo Comitê de Minas Novas foi com relação à premente necessidade de aquisição de mais equipamentos, uma vez que a frequência ao telecentro é bastante alta, chegando a cerca de 30 usuários por dia. Nos cursos de informática que estão sendo ministrados pelos Educadores.NET, diversos usuários devem aguardar para se inscreverem, o que gera expectativa e ansiedade na comunidade. Além de novas máquinas, também a aquisição de um scanner foi solicitada pelos Educadores.Net ao Comitê.

As demandas apresentadas pelo telecentro parecem gerar preocupações no Comitê Gestor, que não sente-se suficientemente seguro para tomar decisões quanto a investimentos, por exemplo.

Com relação à importância da implantação do Cidadão.NET em Minas Novas, o Comitê Gestor apontou que, além do acesso à informática pela população de baixa renda, naquela comunidade outras duas questões chamam a atenção: primeiro, a grande quantidade de pessoas oriundas da zona rural que vêm acessar a Internet, e segundo o fato de que, na cidade, existem outros dois telecentros (no Sindicato Rural Patronal e na Associação Comercial), mas apenas o telecentro do Cidadão.Net opera com o sistema Linux, diferencial que acaba atraindo interessados na área de informática e que já haviam tido acesso ao sistema Windows nos outros telecentros.

O Comitê Gestor de Minas Novas vinha sugerindo que fosse criado um site do Cidadão.Net por meio do qual todos os usuários possam inserir informações de suas comunidades e de sua história pessoal. Segundo os membros entrevistados, esta idéia surgiu no próprio telecentro, entre os Educadores.Net e os usuários.

Em Janaúba, conversamos com três membros do Comitê Gestor: dois representantes da Prefeitura Municipal e um que representa a entidade conveniada local, no caso, a Associação de Artesãos. Conforme informaram-nos, a criação do telecentro deu-se por meio de convênio do IDENE com a Associação de Artesãos local. O mesmo funciona junto ao Espaço Cultural Central do Brasil, mantido pela Prefeitura, que arca com as despesas de água e luz, além de não cobrar pelo uso do espaço.

Na opinião do grupo, falta uma coordenação exclusiva. O IDENE montou o projeto, mas o mesmo careceria de uma espécie de supervisão, um suporte administrativo mais permanente, que, na opinião dos três membros do Comitê Gestor de Janaúba, deveria ser disponibilizado pelas prefeituras dos municípios abrangidos pelo Programa.

Para eles, a auto-gestão seria possível caso houvesse a figura acima mencionada, pois os membros do Comitê Gestor têm outras obrigações e a Coordenadoria Geral do Programa Cidadão.NET se desdobra, mas não tem condições de atender e acompanhar de perto uma área tão grande.

Na ausência deste suporte, os Educadores.NET devem assumir responsabilidades incompatíveis com a idade e as condições deles. Para os membros do Comitê Gestor, os

Educadores.NET deveriam passar por mais capacitações e, principalmente, por avaliações de desempenho.

A questão técnica foi apontada como um dos problemas centrais, em vista da pulverização dos serviços prestados (conforme apresentado no Capítulo 2, diversas empresas prestaram serviços técnicos ao Programa em sua primeira etapa de implantação).

Para os gestores de Janaúba, outro problema grave é a escolha dos membros do Comitê Gestor, em vista de questões políticas. Segundo eles, houve um “racha” no Comitê, com denúncias de desvio de dinheiro arrecadado com a cobrança de taxas pelos serviços do telecentro. Conforme informações não comprovadas, o antigo Presidente estaria recusando-se a devolver todos os documentos do Comitê.

O atual Presidente participou de apenas uma reunião de capacitação, na qual falou-se sobre o Projeto e o papel do Comitê Gestor. Os dois membros que haviam participado mais ativamente deixaram o Comitê. Todos os membros com os quais conversamos demonstraram pouco conhecimento da dinâmica do telecentro, sobretudo técnica.

Conforme o grupo, não há nenhuma orientação quanto à divulgação do Cidadão.NET e dos serviços oferecidos no telecentro, a não ser o trabalho desenvolvido junto às escolas. Também não lhes teria sido exposto nenhum modelo de gestão e/ou formulários a serem preenchidos para o controle das atividades.

Por enquanto, não há, no trabalho do telecentro de Janaúba, abordagem específica quanto à cidade e suas vocações. Para os membros do Comitê, a “mudança de vida” relaciona-se à possível obtenção de emprego, em razão do uso e domínio da Internet e das máquinas, o que, por outro lado, pode, eventualmente, oferecer problema em função do Sistema Linux - adotado nos telecentros do Cidadão.NET, ainda não estar suficientemente difundido (processo que, espera-se, possa ser acelerado por meio dos telecentros, inclusive).

No município de Montes Claros, o telecentro do Cidadão.NET funciona no Bairro Independência, em espaço físico cedido pela Igreja Católica. O próprio telecentro arca com as despesas de água e luz e a Igreja não cobra pelo uso do espaço. O IDENE responde pelos Educadores.NET e pela assistência técnica.

No dia agendado para a visita àquela comunidade, não foi possível falar com o membro do Comitê Gestor que havia se disposto a receber-nos. Quando conseguimos

contactá-lo, o mesmo adiou o encontro para o dia seguinte e antecipou-nos não contar com quaisquer documentos acerca da atividade do telecentro, inaugurado como experiência piloto do Cidadão.NET em 15 de dezembro de 2003.

No dia seguinte, o membro que havia se proposto a receber-nos não compareceu ao encontro marcado. Após uma série de dificuldades, conseguimos localizá-lo e conversamos com ele, que respondia pela Tesouraria, e ainda com outro membro, responsável pela Vice-Presidência do Comitê. Os dois membros entrevistados representavam a Associação Comunitária dos Moradores do Bairro Independência.

Conforme relataram, em reunião ocorrida justamente na noite anterior, o Comitê Gestor foi dissolvido pelo IDENE, sendo que em 16 de fevereiro de 2005 aconteceria uma reunião para a nomeação de novo grupo. Fomos também informados de que as duas últimas reuniões haviam acontecido em agosto e dezembro de 2004, portanto, sem uma periodicidade estabelecida.

Segundo eles, o Presidente do Comitê desfeito havia sido indicado pelo pároco da comunidade atendida pelo Cidadão.NET, que estava à frente do trabalho. Contudo, na opinião deles, tal Presidente não vinha acompanhando a contento as atividades do telecentro.

O ex-Vice-Presidente afirmou nunca haver participado de nenhuma capacitação. Já o tesoureiro relatou ter freqüentado duas capacitações do IDENE, nas quais afirma ter aprendido que deve haver trabalho conjunto entre os educadores, o comitê e a comunidade. Mas, ele acha que isso não aconteceu. Em sua opinião, “a comunidade é difícil”, “ninguém valoriza o trabalho”. Ele também afirmou que um dos problemas daquele telecentro é que não havia representatividade atuante da Prefeitura e nem de segmentos empresariais de fora daquela comunidade. O ex-Vice-Presidente compartilhou de tal opinião e complementou que “devem buscar parcerias: comitê formado só pela comunidade não dá certo”.

Para eles, o próximo Comitê deve contar com membros atuantes da Prefeitura Municipal e da Associação Comercial de Montes Claros.

Segundo o ex-tesoureiro, nas duas capacitações das quais participou, o IDENE apresentou o conceito do trabalho, sem um modelo de gestão. Os formulários disponibilizados seriam apenas para a prestação de contas. Apesar de ter atuado como tesoureiro por mais de 01 (hum) ano, ele não dispunha de tais documentos.

Questionados quanto à sustentabilidade do telecentro, os dois afirmaram que o atual modelo deixa “as coisas soltas”, pois os membros do Comitê não têm tempo para se dedicar, e os educadores não podem responder pela administração. No transcorrer da conversa, o ex-Vice-Presidente do Comitê informou-nos que, em vista da dedicação do ex-tesoureiro, havia sido estabelecido o pagamento a ele de um salário mínimo como remuneração, o que contraria os princípios do Programa.

Encerrando, reafirmaram não contar com nenhum documento e sugeriram que fosse feito contato com o Secretário do Comitê, que talvez dispusesse, pelo menos, das atas das reuniões. Tal contato foi feito, mas nenhum documento foi disponibilizado.

O Telecentro de Brasília de Minas funciona junto a uma creche municipal mantida pela Prefeitura, que arca com as despesas de água e luz, além de não cobrar pelo uso do espaço. O IDENE paga aos educadores e à assistência técnica. O telecentro responde apenas pelo papel e a tinta. Em troca do apoio da Prefeitura, os funcionários do SOS - Serviço de Obras Sociais, que funciona no local, têm atendimento especial e podem imprimir documentos na sala do telecentro sem custos.

Em Brasília de Minas, conversamos com dois membros do Comitê Gestor, ambos representantes do segmento de movimentos sociais. Os dois consideraram que a seleção dos membros do Comitê deve ser cuidadosa, em função da disponibilidade das pessoas, “só assim esse modelo de trabalho dará certo”.

Acredita-se que a autogestão vai depender das alternativas encontradas para o levantamento de recursos. Para eles, o prazo de 01 (hum) ano é muito curto para que o telecentro esteja apto a se auto-sustentar.

A questão técnica foi apontada como um dos problemas centrais, também considerando-se a pulverização dos serviços prestados.

Outro problema considerado grave é a distância de Belo Horizonte, onde funciona a Coordenadoria Geral do Programa, e a falta de informação que origina-se por conta disso.

A questão política foi mencionada como um importante dificultador. Segundo os membros do Comitê, o prefeito anterior impediu a inauguração oficial do telecentro, que, conforme mencionado, funciona em espaço da Prefeitura. A atual gestão municipal estaria apoiando a iniciativa. Contudo, parece não haver segurança dos membros quanto à perenidade do Programa em face das ocasionais mudanças políticas.

Também foi afirmado pelos membros de Brasília de Minas que não lhes foi exposto nenhum modelo de gestão e/ou formulários a serem preenchidos para o controle das atividades. O regimento do telecentro está sendo elaborado por eles mesmos, com base em modelo disponibilizado pelo IDENE.

Não há no trabalho do Telecentro abordagem específica quanto à cidade e suas vocações. O trabalho tem se restringido aos cursos formatados pelo IDENE. Não há queixas quanto ao trabalho dos Educadores.NET, porém eles gostariam de aumentar o número de colaboradores e, sobretudo, passar a contar com a figura do Agente.NET, que poderia contribuir para aproximar o trabalho do telecentro das demandas da comunidade.

A receptividade pela comunidade tem sido tão boa que o telecentro funciona de segunda a domingo. Aos sábados, a zona rural costuma comparecer mais e aos domingos aqueles que trabalham durante toda a semana.

Por iniciativa do Comitê são feitas aulas inaugurais e entrega festiva de certificados, que mobilizam os educadores, os usuários e suas famílias.

O Comitê pretende criar um site da cidade junto à Associação dos Artesãos de Brasília de Minas. Os Educadores.NET participaram de treinamento relacionado à criação de sites, mas não se sentem devidamente preparados. O Comitê decepcionou-se com o atendimento recebido dos Universitários.NET quando os acionaram solicitando ajuda para a criação do site. Nada foi feito.

Apesar das dificuldades e preocupações com a futura sustentabilidade, o telecentro já conseguiu adquirir uma câmera fotográfica digital para a efetuação dos registros a serem divulgados no site. Além do site, será criado um jornal impresso para divulgar o trabalho do telecentro e, ainda, com o objetivo de angariar fundos.

Segundo os membros entrevistados, não há nenhuma orientação quanto à divulgação do Telecentro, a não ser o trabalho desenvolvido junto às escolas para a captação de alunos.

Verificamos, assim, que os problemas enfrentados pelos diversos Comitês Gestores apresentam as mesmas características, em vista provavelmente da similaridade de condições das diversas comunidades pesquisadas.

4.2.4 Coordenadoria Pedagógica

Em 1º de fevereiro de 2005, visitamos a Unimontes - Universidade Estadual de Montes Claros para a realização de uma entrevista com Fábria Magali Santos Vieira, Coordenadora Pedagógica do Programa Cidadão.NET.

Não prevista no projeto de pesquisa original, essa entrevista foi agendada em vista da indisponibilidade de documentos, como relatórios dos processos pedagógicos do Cidadão.NET, que pudessem ser submetidos à análise. Além de documentos da própria Coordenadoria, também não obtivemos registros do trabalho dos Universitários.NET, grupo por ela dirigido.

Questionada quanto aos indicadores de inclusão digital utilizados no Cidadão.NET, a Coordenadora Pedagógica informou-nos que o Programa não conta com indicadores de inclusão digital que possam orientar as suas ações ou possibilitar a realização de estudos comparativos.

Para a Coordenadora, o conceito de inclusão digital orientador do Programa - que seria, a grosso modo, a democratização da informação e não apenas da informática e o incentivo à produção de conhecimento e à “comunicação com o mundo” - tem permeado as ações, em vista da permanente busca pela chamada “capacitação cidadã”.

Segundo afirmação da Coordenadora Pedagógica, não tem havido o mapeamento dos acessos e usos mais frequentes. Tal relatório já teria sido solicitado aos Educadores.NET. De qualquer forma, os conteúdos mais buscados e os usos informacionais mais frequentes são dados que ainda não são considerados na produção de material, nos treinamentos e capacitações do Programa.

A Coordenadora admite que não tem havido um desenvolvimento/acompanhamento sistemáticos dos usuários do Cidadão.NET na perspectiva da produção de conteúdo e do uso autônomo da informação. Para a Coordenadora Pedagógica, os usuários não têm demonstrado esta autonomia devido a fatores como: baixo nível de escolaridade formal e mesmo de consolidação de conhecimentos adquiridos. Dificuldades e limitações também são verificadas entre os Educadores.NET, que não têm formação pedagógica e apresentam, eles próprios, sérias deficiências de leitura e escrita, apesar de tratarem-se de estudantes do ensino médio ou superior.

Segundo a Coordenadora, a indisponibilidade de materiais desenvolvidos pelos usuários nos telecentros deve-se ao fato de que os mesmos ainda não estão sendo estimulados a desenvolver conteúdos para o portal do Programa, que deve entrar em funcionamento no 2º semestre de 2005. As dificuldades para a elaboração do material referem-se aos problemas acima mencionados.

Como exemplo da atuação dos Universitários.NET, nos foi disponibilizada a apostila do Módulo II da Capacitação do Educador.NET, com conteúdo voltado principalmente à Internet e à criação de sites. Conforme afirmação da Coordenadora, o trabalho dos Universitários (atualmente apenas 04 estudantes das áreas de Sistemas de Informação e Pedagogia) tem se limitado quase que exclusivamente a um contato remoto com os telecentros para ajudá-los na solução de problemas e, ainda, na elaboração de material para as capacitações (no momento, eles estão trabalhando em materiais para crianças e adolescentes - públicos que procuram muito pelos telecentros e que apresentam demandas específicas - e para a 3ª idade, público que pode ser incentivado a fazer maior e melhor uso da Rede). Eles já fizeram algumas visitas, mas faltam recursos. Outra dificuldade seria o baixo valor da bolsa para os universitários, que vem desestimulando a procura pelo Programa.

Referindo-se às dificuldades apresentadas na consecução do Programa Cidadão.NET, a Coordenadora Pedagógica citou: dificuldades relacionadas ao trabalho voluntário, “pois no Brasil não se conta, ainda, com uma cultura neste campo”; os recursos humanos disponíveis: ela acredita que os educadores não “dão conta” do trabalho demandado, nem do ponto de vista da gestão do telecentro, que demandaria um gerente, e nem do ponto de vista pedagógico.

Uma possível alternativa seria a incorporação de professores da rede estadual, mas observou-se que, até aquele momento, este assunto ainda não havia sido discutido junto à Coordenadoria Geral do Programa.

Outro problema apontado pela Coordenadora Pedagógica em relação aos Educadores.NET é que, ao concluírem o segundo grau e, caso não ingressem em um curso superior, os mesmos ficam impedidos de permanecer atuando no Cidadão.NET. Assim, quando um educador adquire familiaridade com a função e encontra-se em melhores condições de trabalho, ele costuma ser substituído.

Para a Coordenadora, uma contradição do Programa seria exatamente esta: buscar a inclusão social, por meio da inclusão digital e apoiar-se em mão-de-obra que não gera vínculos trabalhistas, como os Educadores.NET, que são bolsistas. Outra contradição, para ela, seria a busca de inclusão social por meio do discurso da auto-sustentabilidade, de cunho neoliberal.

Quanto à aproximação com a realidade da comunidade, a Coordenadora afirmou que as vocações locais ainda não vêm sendo trabalhadas, em vista da incipiência do projeto, que neste momento inicial procura habilitar as comunidades para o uso dos recursos tecnológicos. A tendência seria que, ao final do primeiro ano, isto já deveria estar sendo feito. Contudo, para tanto, ela acredita que o modelo atual deve ser repensado, pois os educadores, com o atual perfil, não poderiam assumir tal responsabilidade.

4.2.5 Coordenadoria Geral

Em abril de 2005, foi realizada a entrevista com a Coordenadora Geral do Cidadão.NET, Caroline Queiroz. Tratou-se de um momento um pouco mais formal de disponibilização e registro de informações que pudessem oferecer um aporte à pesquisa e, ainda, com vistas a esclarecer alguns pontos levantados no trabalho de campo. Contudo, além deste momento, ao longo de todo o trabalho, a Coordenadora mostrou-se disponível e interessada em contribuir para o andamento da pesquisa.

Destacamos que a entrevista com a Coordenadoria Geral, que não estava prevista no projeto de pesquisa original, como explicado anteriormente, acabou consistindo num momento crucial do levantamento de dados, por possibilitar-nos uma visão dos interesses e expectativas do Estado em relação ao Cidadão.NET, além do esclarecimento de inúmeras dúvidas surgidas durante o contato com os outros envolvidos no Programa.

Profissional da área de informática, Caroline Queiroz responde pelo Cidadão.NET desde o seu planejamento inicial. Foi dela a escolha pela utilização do software livre no Programa, o que acabou sendo decisivo para a determinação do seu perfil, sintonizado com as tendências atuais dos processos de inclusão digital.

Questionada quanto ao conceito de inclusão digital vigente no Cidadão.NET, a Coordenadora qualificou-o como a democratização do “acesso às tecnologias da informação e da comunicação como tentativa de auxiliar o desenvolvimento humano local”. Tal definição, a princípio, faz transparecer a inexistência de indicadores precisos quanto ao impacto do uso

das novas tecnologias, uma vez que a disponibilização das mesmas é tratada como “tentativa” de fomento ao desenvolvimento.

Segundo a Coordenadora Geral, na criação do Cidadão.NET foram utilizados como modelo alguns projetos de inclusão digital já existentes no Brasil como o CDI - Comitê para Democratização da Informática e o Projeto Telecentros, da Prefeitura de São Paulo. Conforme afirmou-nos “a proposta do Cidadão.NET é, desde o início, envolver a comunidade totalmente no projeto para buscar atingir a sua sustentabilidade econômica, política, tecnológica e social”.

A Coordenadora Geral acredita que o conceito de inclusão digital do Programa vem, de fato, norteando as suas ações. A justificativa para esta crença baseia-se, como por ela assinalado, justamente na existência de Comitês Gestores, “compostos por representantes de vários segmentos da comunidade, responsáveis por determinar as regras de funcionamento do telecentro e pela busca da sustentabilidade, o que seria um exemplo da participação e engajamento popular”.

Para a Coordenadora, “apesar de ainda não estarem trabalhando da forma desejada, pois os membros são voluntários e nem todos são comprometidos com a causa da inclusão digital, o comitê gestor bem estruturado poderá encontrar soluções de manutenção do telecentro comunitário e garantir a continuidade do projeto”.

Prosseguindo, ela afirma que o programa de capacitação continuada para os atores do Cidadão.NET (Educadores.NET, Universitários.NET e Comitês Gestores) para troca de experiências, apresentação de conteúdos e avaliação do processo, poderia ser um outro exemplo da tentativa de aplicação / manutenção do conceito de inclusão digital do Cidadão.NET.

Parece-nos, assim, que, para a Coordenadoria Geral do Programa, a replicabilidade do conceito do Cidadão.NET em suas diversas ações sustenta-se nos seguintes pilares: a sustentabilidade dos telecentros, a participação de diferentes segmentos sociais e, ainda, a capacitação permanente dos atores envolvidos.

Quanto ao processo de implantação do Cidadão.NET, que mostrou-se por vezes bastante tumultuado, a Coordenadora Geral considerou que, apesar dos inúmeros problemas, o saldo seria positivo.

Segundo ela, houve necessidade de uma grande aceleração no início da implantação do Programa, por exigência do GESAC, que instalou as antenas. Desta maneira, em função da pouca disponibilidade de recursos humanos, não houve condições para a realização de um diagnóstico mais cuidadoso das comunidades e nem da condução de discussões locais sobre o Cidadão.NET.

Em relação ao fluxo de informações no Programa, a Coordenadora Geral afirmou que existem problemas decorrentes, sobretudo, de questões técnicas. Segundo ela, as dificuldades na troca de informações devem-se principalmente à falta de telefone em algumas comunidades e, ainda, aos elevados custos das tarifas interurbanas. Para tanto, está sendo planejado um serviço 0800 para o atendimento aos Educadores.NET e aos Comitês Gestores.

Ao que parece, a Coordenadoria Geral vem tratando a questão do fluxo de informações apenas como a possibilidade de contato para o esclarecimento de dúvidas e para a solução de problemas técnicos. Contudo, o fluxo de informações impacta sobre todo o processo de gestão do Programa - desde a atribuição de competências, a hierarquização, a transmissão dos princípios assumidos até à disseminação do conceito de inclusão a ser trabalhado. Portanto, trabalhar a sistematização da informação no contexto do Cidadão.NET significa fazer uso de um importante instrumento para a construção do perfil do Programa e para a sua consolidação.

Em um processo de auto-avaliação, a Coordenadoria Geral considera que o seu trabalho é bastante prejudicado por conta do reduzido tamanho da equipe: além da Coordenadora, são mais três estagiários que devem responder por um grande volume de atividades administrativas. Ainda assim, ela procura manter contato permanente com os telecentros por e-mail, telefone e, quando possível, em contato presencial. Conforme identificado nos depoimentos dos Gestores, infelizmente, a tentativa da Coordenadoria Geral não tem resultado em êxito.

A Coordenadoria Pedagógica estaria sendo reestruturada por conta da pouca disponibilidade da Coordenadora Pedagógica. A nova equipe deve responder, entre outros pontos, por uma revisão do material pedagógico utilizado.

A despeito das possíveis deficiências apresentadas pelos Educadores.NET, a Coordenadora Geral considera que os mesmos são os grandes responsáveis pelo sucesso do Programa. Como a maioria deles dedica-se apenas ao Cidadão.NET, eles passam grandes

períodos de tempo nos telecentros e vivenciam os seus problemas, acionando os Comitês e a Coordenadoria Geral a fim de solucioná-los.

Quanto à inércia observada em relação à atuação dos Universitários.NET, a Coordenadora Geral procurou justificar afirmando que eles ainda não começaram a atuar no projeto. Conforme a sua justificativa, atualmente apenas três bolsistas universitários atuam no Cidadão.NET, apoiando os serviços administrativos de coordenação e dando suporte aos telecentros.

Contudo, com base na observação empreendida durante as visitas e conforme os dados obtidos, podemos afirmar que os Universitários não têm oferecido nenhum suporte aos telecentros. Outra questão que causa estranheza é a aparente desarticulação entre as afirmações da Coordenadoria Pedagógica e da Coordenadoria Geral em relação à atuação dos Educadores e dos Universitários.NET.

A promessa é que, a partir do segundo semestre de 2005, serão contratados universitários das mais diversas áreas do conhecimento para exercerem atividades de suporte aos telecentros.

Em relação aos Agentes.NET, figura prevista para atuar junto a iniciativas mobilizadoras a serem desenvolvidas nos telecentros, a Coordenadora Geral informou-nos que, conforme o planejamento do Programa, suas atividades deverão iniciar-se a partir desta fase de implantação do Cidadão.NET.

Serão contratados ex-usuários que tenham passado por cursos ou oficinas no telecentro e que tenham obtido destaque por seu desempenho, além de seu envolvimento com as causas sociais do município. A Coordenadora ressaltou que as atividades a serem desenvolvidas pelo Agente.NET não se restringirão à inclusão digital, devendo abarcar o apoio a projetos de alfabetização de jovens e adultos e combate à mortalidade infantil, dentre outros.

Contraditoriamente, em relação à informação da Coordenadoria Geral quanto ao início das atividades dos Agentes.NET, por ocasião da visita ao telecentro de Montes Claros, conhecemos uma ex-usuária do Programa que havia sido designada pelo Escritório Regional do IDENE para atuar como Agente.NET. Esta contratação, quando comparada ao planejamento proposto pela Coordenadoria Geral, causa-nos a impressão de que iniciativas isoladas são tomadas ao longo do Programa, sem o devido conhecimento de todos os atores envolvidos, o que indica deficiências no fluxo de informação e comunicação.

Em relação ao papel desempenhado pelo Comitê Gestor, a Coordenadora afirma tratar-se do instrumento de mobilização da comunidade para a almejada sustentabilidade do telecentro comunitário. Segundo ela, seria uma forma de instituir a gestão participativa das políticas públicas e dividir, com a comunidade, as responsabilidades e dificuldades encontradas no desenvolvimento do Programa Cidadão.NET.

Entretanto, a Coordenadora Geral reconhece que, na maioria dos telecentros, inexistem uma participação efetiva de todos os membros do Comitê Gestor, conforme atestam os depoimentos tanto dos usuários quanto dos próprios gestores. Segundo ela, para a solução desta situação o Programa se valerá de um programa de capacitação continuada e de estímulo aos telecentros, com vistas ao aumento da participação dos gestores.

Certamente, esta pode ser uma das alternativas a serem buscadas. Contudo, em vista do panorama social e da evidente desarticulação dos movimentos sociais que deveriam relacionar-se e engajar-se a esta política, medidas mais objetivas deveriam ser tomadas. O Estado deve envolver os diversos segmentos da sociedade na discussão acerca da inclusão digital e na condução dos Programas (SILVEIRA, 2003), mas também não pode se eximir da responsabilidade de oferecer sustentação aos processos de inclusão digital. Esta deve ser uma política pública.

Apesar de todas as dificuldades originadas pela pouca disponibilidade dos Gestores e pelas dificuldades/limitações dos Educadores.NET, a Coordenadora Geral afirmou que a estrutura de pessoal do Cidadão.NET não será modificada. Em dado momento, o Estado pretende mesmo se afastar do Programa e a comunidade deve por ele responder. Assim, não há interesse na contratação de supervisores ou gerentes, conforme sugerido por alguns educadores e gestores entrevistados.

Ao citar os principais dificultadores do processo de implantação do Cidadão.NET, a Coordenadora mencionou, ao lado do número reduzido de funcionários e do estabelecimento de um fluxo de informações adequado, as dificuldades em obter mobilização das comunidades e introduzir o conceito de gestão participativa “em comunidades acostumadas com o ‘paternalismo’”.

Contudo, conforme afirmamos anteriormente, o Estado não pode ausentar-se de suas responsabilidades. Não se trata de atuar de forma paternalista ou mesmo eleitoreira, mas de cumprir o seu papel de garantir o acesso dos cidadãos aos seus direitos.

A exemplo da maioria dos programas de inclusão digital em andamento, o Cidadão.NET ainda não conta com indicadores avaliativos, ferramenta vital ao aperfeiçoamento das políticas de informação que visam à construção da Sociedade da Informação (AUN, MOURA, 2004). Nem mesmo o monitoramento de conteúdos e o cadastramento de usuários - iniciativas básicas a programas deste tipo - vêm sendo feitos. Fomos informados que está sendo desenvolvido um Sistema de Cadastro, Monitoramento e Gestão dos Telecentros, cujo módulo inicial constará de dados pessoais e socioeconômicos, bem como o nível de conhecimento de informática e Internet do usuário.

Os Educadores.NET e a própria Coordenadoria Pedagógica desconhecem o desenvolvimento deste Sistema de Cadastro, Monitoramento e Gestão dos Telecentros e, portanto, não têm contribuído com sua construção. Os Educadores costumam monitorar visualmente os conteúdos acessados sem sistematizar tais informações. A Coordenadoria Pedagógica ainda não conta, também, com quaisquer indicadores que possam balizar a elaboração de materiais pedagógicos e o planejamento das atividades.

A idéia é que este sistema a ser implantado possa identificar os usos de informação, a sua freqüência, os conteúdos acessados, entre outras coisas. Para a Coordenadoria Geral, a utilização deste Sistema poderá resultar na mensuração da inclusão digital das localidades atendidas. Ao mesmo tempo, ela afirma ainda não contar com indicadores capazes de quantificar os diferentes níveis de inclusão.

Além de se preocupar em medir a inclusão digital, o Cidadão.NET deve criar metodologias de avaliação que lhe possibilite caracterizar os ganhos sociais dos usuários do Programa, por vezes intangíveis, propiciados por seu intermédio. Talvez aí resida mais um de seus grandes desafios.

Em vista das dificuldades apresentadas pelos Comitês Gestores na organização administrativo-financeira dos telecentros, conforme a Coordenadora Geral, será criado um Programa de Controle e Prestação de Contas que, inserido no Sistema de Cadastro, Monitoramento e Gestão, poderá ser acessado por qualquer pessoa que tenha interesse em acompanhar a gestão do telecentro.

Quanto às dificuldades técnicas apontadas pelos Educadores.NET e Gestores, a Coordenadora Geral apontou, entre outras causas, as distâncias, a existência de três suportes

técnicos distintos⁴ e a inexistência de suporte técnico nas localidades atendidas. Segundo informou-nos, as seguintes medidas vêm sendo tomadas a fim de minimizar tais problemas: está sendo desenvolvido um programa de capacitação em “Suporte de Hardware” e “Administração de Redes Básica e Avançada” para os Educadores.NET; será realizada uma capacitação em “Administração de Redes Básica e Avançada e LibertasBR” (distribuição Linux utilizada nos telecentros) para pequenas empresas e profissionais de informática de toda a região, com o objetivo de aumentar o número de pessoas capazes de oferecer suporte técnico aos telecentros.

Para a Coordenação Geral do Programa, esta última iniciativa, além de impactar positivamente na rotina dos telecentros, pode exercer um papel importante junto às comunidades em relação à geração de renda e criação de empregos.

Ao mencionarmos as dificuldades surgidas durante o planejamento das visitas aos telecentros, em vista de alguns pontos estarem desativados por questões políticas, a Coordenadora Geral assumiu que este, de fato, é um grande problema enfrentado pelo Programa. Ela esclareceu-nos que, em Pirapora (telecentro que deixou de ser visitado por não estar em funcionamento), não houve problemas relacionados à questão política e sim questões de ordem prática que exigiram um replanejamento das atividades. Já em Almenara, outro telecentro com situação similar, o problema foi eminentemente político, tendo os Gestores abandonado o Programa após a derrota, nas urnas, do candidato por eles apoiado.

Quanto à exploração das vocações locais (como forma de prover o desenvolvimento e a geração de renda) e à produção de conteúdos próprios, ainda não abarcados pelo Cidadão.NET e cruciais para o êxito de qualquer programa que se pretenda, de fato, inclusive, a Coordenadora Geral afirmou que a atuação dos Educadores.NET não vem permitindo a realização das iniciativas previstas originalmente.

Para ela, nos dois casos, o trabalho futuro do Universitário.NET poderá contribuir. De um lado, explorando e divulgando as riquezas locais e, de outro, desenvolvendo uma metodologia que autonomize os usuários em relação à produção e uso da informação.

Consideramos, contudo, que o Universitário.NET não deve explorar e divulgar as riquezas locais e sim instrumentalizar os usuários para tanto, até mesmo como um exercício de reflexão sobre a sua realidade.

⁴ Conforme já foi mencionado, três empresas prestaram assistência técnica aos telecentros na primeira etapa do Programa.

Além disso, vale reiterar que, considerando que a relação informação - cidadania só é bem sucedida quando o usuário é capaz de refletir e analisar criticamente a sua realidade (ARAÚJO, 1999), torna-se imprescindível que os mesmos sejam instrumentalizados à efetiva participação.

5 CONCLUSÕES

Conforme afirmamos logo no início deste trabalho, uma das primeiras questões surgidas ao nos depararmos com a proposta do Cidadão.NET foi a seguinte: será justo e, de fato necessário, trabalhar pela inclusão digital numa região de tantas exclusões?

Como visto, a região abrangida pelo Cidadão.NET demanda trabalhos consistentes que permitam ajustes em todos os sistemas sociais categorizados por Phipps (1999) - integração cívica, econômica, social e interpessoal - e que, uma vez rearranjados, podem resultar na inclusão social.

Ao concluirmos a pesquisa sobre o Cidadão.NET continuamos sem poder afirmar que as TICs podem, de forma direta, promover melhorias no desempenho econômico ou maior integração social e desenvolvimento sustentável, conforme proposto pelo Programa.

Ainda assim, permanece a nossa certeza de que, no cenário atual, em vista do papel desempenhado pelos processos informativos, o acesso às TICs pode contribuir para o aumento da empregabilidade, melhorar a capacitação individual dos sujeitos, além de contribuir para o desenvolvimento e a coesão de grupos sociais.

O Cidadão.NET apresenta excelente potencial para a promoção de oportunidades de inclusão digital, mas, para tanto, deve buscar uma série de reconfigurações em sua proposta, a partir dos problemas detectados no processo de sua implantação.

O Programa deve fundamentar o seu planejamento em uma ampla discussão com as comunidades locais, a fim de atender às suas demandas e para que os próprios usuários possam desenvolver os seus critérios de seleção e relevância em relação aos conteúdos informacionais.

A maior parte dos usuários dos cinco telecentros visitados já concluiu (22,22%) ou está cursando (23,95%) o segundo grau. Infelizmente, tal realidade não tem garantido bons resultados no uso dos equipamentos e, sobretudo, na autonomização dos usuários na condução dos processos informacionais. Conforme Almeida (2005, p. 172), este quadro assemelha-se ao cenário dominante no restante do Brasil, onde um enorme contingente de pessoas, que ultrapassaram as séries iniciais do ensino básico, não conseguiram desenvolver as competências exigidas pelo contexto sociocultural e pelo exercício pleno da cidadania.

Apesar do interesse e empenho dos usuários, observamos que o seu processo de inclusão nos usos da TICs tem sido muito prejudicado por dificuldades relacionadas ao processo de ensino-aprendizagem e, ainda, por desajustes do próprio Cidadão.NET, que ainda não aproximou o trabalho dos telecentros da realidade local, o que poderia ser um facilitador dos processos pedagógicos.

Daí, decorre que o processo comunicativo-informacional dos telecentros tem sido focado na dimensão instrumental, em detrimento da dimensão humanista, que demanda a participação dos sujeitos (AUN,2001).

Como a relação informação-cidadania depende da capacidade crítica e reflexiva do sujeito (ARAÚJO, 1999), o Cidadão.NET deve investir centralmente na instrumentalização dos sujeitos. Isso significa que, para a obtenção de competências que facultem ao usuário as condições necessárias para que o mesmo possa produzir, ler e usar conteúdos informacionais, deverá ser promovido um trabalho maciço e intenso dirigido às demandas e dificuldades observadas.

Conforme Aun (2001, P. 35), adquirir o conhecimento necessário para transitar na Sociedade da Informação “traduz-se por acumular os saberes fundamentais de uma educação formal, os saberes técnicos e atitudes sociais no estabelecimento de relações comunicacionais”. Esta seria, então, a formação necessária à habilitação dos sujeitos do Cidadão.NET para que possam atingir os níveis adequados de competência informacional.

Tal desafio demandaria uma remodelação geral na estrutura do Programa, em função das dificuldades relativas aos recursos humanos evidenciadas na pesquisa. Em vista do papel ativo do usuário nos processos informacionais (MAGALHÃES et al., 2003), que demandam a assimilação para que se promova a elaboração do conhecimento, conclui-se que não há outra alternativa senão promover a necessária reestruturação no Cidadão.NET, sob pena do Programa não atingir os objetivos a que se propõe.

A frequência nos telecentros pesquisados é de cerca de 16 visitas mensais por usuário, o que demonstra a importância destes espaços na rotina das comunidades e a sua potencialidade para a articulação comunitária. A maioria dos usuários (52,20%) conheceu o Programa por meio de amigos, apenas 23,95% dos entrevistados chegou ao Cidadão.NET por meio de associações comunitárias. Araújo (2000) alerta que a ocorrência da ação política e da

social está relacionada aos processos de interação social, daí a importância dos movimentos sociais organizados e de sua representatividade para a transformação da sociedade.

Concluimos, portanto, que o espaço dos telecentros pode tornar-se um importante catalisador de iniciativas voltadas ao bem comum das localidades abrangidas pelo Cidadão.NET. Contudo, para tanto, os conteúdos e a programação trabalhados devem centrar-se nas experiências e necessidades locais e em sua relação com outros contextos, mais amplos.

Para a consecução de seus objetivos, o Cidadão.NET deve atentar para o estabelecimento de um modelo de gestão a ser seguido pelo telecentros, guardadas as especificidades de cada comunidade. A proposta de auto-gestão, com modelos e procedimentos a serem determinados pelas comunidades, mostrou-se inviável no atual momento, considerando-se as dificuldades na articulação dos diferentes segmentos a serem envolvidos.

Na região abrangida pelo Cidadão.NET, inexistente uma cultura de participação e os poucos movimentos sociais atuantes ainda carecem de consolidação. Certamente, deve-se estimular a participação e o envolvimento de todos em projetos que visem ao desenvolvimento comunitário. Entretanto, não pode-se partir do pressuposto de que a comunidade será articulada de um momento para o outro. Contar com isso é entregar o Programa ao fracasso, pois a mobilização e a articulação sociais constituem-se em processos de construção.

Uma importante questão surgida nas entrevistas relaciona-se à demanda pelo estabelecimento de parcerias entre os telecentros, por meio de seus Comitês Gestores, e segmentos e órgãos representativos da comunidade (como associações comerciais, por exemplo), com o objetivo de fortalecer a atuação do Programa.

O modelo de gestão a ser proposto para os telecentros do Cidadão.NET deve considerar, ainda, a pouquíssima disponibilidade apresentada pelos atuais membros dos Comitês Gestores, o que acaba por concentrar as responsabilidades em um ou dois membros. Assim, temos claro que o sucesso de alguns dos telecentros visitados ampara-se exclusivamente na dedicação pessoal de alguns gestores. Além de descaracterizar a proposta de articulação de diversos segmentos da comunidade em torno do Programa, corre-se o risco da iniciativa ruir na ausência de tais figuras.

Outra questão a ser refletida refere-se ao montante de recursos destinado ao Cidadão.NET, que tem mostrado-se insuficiente para a manutenção de um quadro de pessoal que possa acompanhar o desenvolvimento do Programa com visitas frequentes aos telecentros. Segundo a Coordenadoria Pedagógica do Programa, o valor da bolsa oferecida aos Universitários.NET é desestimulante e o pequeno número de visitas efetuadas aos telecentros decorre da escassez de recursos. Também a manutenção de bolsistas no papel de Educadores.NET parece ser temerário, em face das dificuldades apresentadas pelos mesmos na orientação aos usuários. O ideal seria a efetivação de um quadro de pessoal a ser permanentemente capacitado.

As grandes distâncias entre a sede do Cidadão.NET e os municípios abrangidos exigem a criação de um sistema de informações que possibilite o gerenciamento remoto, além da criação de canais de comunicação e de informação mais eficientes. O Sistema de Cadastro, Monitoramento e Gestão dos Telecentros deve atender a esta demanda premente, segundo a Coordenadoria Geral do Programa.

As vocações locais devem ser despertadas e/ou exploradas e relacionadas às pesquisas empreendidas na web e à produção de conhecimentos. Esta questão relaciona-se tanto com a necessidade da geração de renda quanto com a afirmação de Phipps (1999, p. 117) de que “oferecer informação eletrônica e fontes de comunicação com conteúdo interessante e relevante para as necessidades da comunidade - assim como um acesso total e fácil aos membros daquelas comunidades - pode ser visto como parte de um ciclo, potencialmente um círculo virtuoso, de acesso, uso e utilidade freqüente”.

Tanto Phipps (1999) quanto AUN (2001) destacam a importância do acesso a conteúdos relevantes para a familiarização do sujeito com a tecnologia. Além de não ter acesso a conteúdos relacionados à sua realidade, o usuário do Cidadão.NET não tem produzido conteúdos próprios, o que dificulta a sua autonomização.

A inexistência de indicadores, caracterizados por Aun e Moura (2004, p. 07), como “ferramenta vital ao estabelecimento de definição e aperfeiçoamento de estratégias para embasamento das políticas de informação que visam a construção nacional da sociedade da informação”, praticamente inviabiliza uma avaliação justa do alcance e eficácia dos resultados do Cidadão.NET.

As questões técnicas destacaram-se, na pesquisa empreendida, entre os principais dificultadores do processo de implantação do Cidadão.NET. Apesar das dificuldades e resistências em relação à adoção do sistema operacional Linux, em sua escolha reside uma das maiores virtudes do Programa Cidadão.NET. Segundo Silveira (2003) a associação entre as políticas de inclusão digital e o movimento de softwares livres são o nexos fundamental da malha de iniciativas pelo desenvolvimento sustentável do país.

Em relação aos problemas no uso e manutenção do sistema e dos equipamentos, observamos que a capacitação dos Educadores.NET deve ser ampliada, além de tornar-se um processo contínuo. A pulverização da prestação de assistência técnica, com três suportes distintos, como ocorreu na primeira etapa do Programa, possibilita uma maior margem de erros, dificulta o monitoramento da eficácia dos serviços e gera uma grande confusão entre os Educadores.NET (clientes diretos destes serviços).

Segundo informações da Coordenadoria Geral, as seguintes medidas vêm sendo tomadas a fim de minimizar tais problemas: será implementado um programa de capacitação em “Suporte de Hardware” e “Administração de Redes Básica e Avançada” para os Educadores.NET. Também será promovida uma capacitação em “Administração de Redes Básica e Avançada e LibertasBR” (distribuição Linux utilizada nos telecentros) para pequenas empresas e profissionais de informática de toda a região, com o objetivo de aumentar o número de profissionais aptos a oferecer suporte técnico aos telecentros.

Ainda não tem havido nenhum monitoramento dos usos e acessos de informação mais frequentes, o que inviabiliza um conhecimento das práticas informacionais dos telecentros e se os mesmos têm levado a formas de inclusão digital.

Conforme observado nas visitas e diante dos relatos dos usuários e Educadores.NET, pudemos identificar que grande parte dos usuários (32,60%) concentra as suas buscas por informação em sites que oferecem lazer e música. Logo a seguir, encontramos aqueles que dedicam-se a pesquisas (31,50%), aqui englobando a procura por informações para trabalhos escolares e por empregos. Minimamente, temos elementos que nos permitem afirmar que os telecentros têm interessado às comunidades por oferecer possibilidades de lazer e pela oferta de suporte nas atividades educacionais, laborais e na busca por empregos.

O conceito de inclusão digital expresso no projeto parece permear as intenções do Cidadão.NET, mas não as ações necessárias à sua efetivação. Ao ser indagada quanto à

replicabilidade do conceito de inclusão digital do Cidadão.NET em suas diversas iniciativas, a Coordenadora Geral relacionou os seguintes pontos, nos quais poderia ser identificado o referido conceito: a participação de diferentes segmentos sociais, a sustentabilidade dos telecentros e, ainda, a capacitação permanente dos atores envolvidos.

Assim, vejamos: os Comitês gestores não têm sido representativos das comunidades, uma vez que, em geral, dois ou três elementos têm respondido isoladamente pela iniciativa; a sustentabilidade dos telecentros, a ser buscada pelas comunidades, está ameaçada pelos ineficazes e intrincados fluxos de informação do projeto; e a capacitação continuada para os atores sociais envolvidos não tem acontecido.

O acesso à informação nos telecentros pesquisados ainda não motivou formas de sociabilidade, cooperativismo e/ou associações nas comunidades de Brasília de Minas, Janaúba, Minas Novas, Montes Claros e Novo Oriente de Minas.

A não ocorrência destes processos talvez possa ser creditada à incipiência do Projeto. Contudo, algumas iniciativas devem ser promovidas, a fim de garantir que a sociabilidade e o surgimento de cooperativas e associações venham a acontecer, contribuindo para o desenvolvimento sócio-econômico e para a coesão das comunidades, entre elas: a exploração e o aproveitamento das vocações locais; uma aproximação/parceria com outras ações sociais; o fomento a novas iniciativas sociais; além de maior foco no empreendedorismo.

Conforme os cinco fatores propostos por Sorj (2003) como determinantes para uma maior ou menor universalização dos sistemas telemáticos, ou seja, para a democratização do uso das TICs, podemos empreender as seguintes observações em relação ao Cidadão.NET:

- Quanto à existência de infra-estruturas físicas de transmissão: o Programa conta com as condições necessárias à consecução de seus objetivos.
- Em relação à disponibilidade de equipamentos/conexão de acesso: algumas comunidades apresentam demandas acima de sua possibilidade de oferta de serviços, carecendo de investimentos em novos computadores, impressoras e equipamentos como scanner e máquina fotográfica digital.
- Quanto ao treinamento no uso dos instrumentos do computador e da Internet: o Programa tem concentrado a maior parte de seus esforços na instrumentalização dos usuários para o uso dos equipamentos.

- Em relação à capacitação intelectual e inserção social do usuário, que determina o aproveitamento efetivo da informação: o Programa não tem atuado de forma efetiva em nenhuma destas dimensões.
- Quanto à produção e o uso de conteúdos específicos às necessidades dos diversos segmentos populacionais: o Programa também ainda não tem desenvolvido iniciativas nesta direção.

Quanto à sustentabilidade dos telecentros, elemento balizador da proposta do Cidadão.NET, acreditamos tratar-se de um ponto central que deve ser repensado. A intenção de que a comunidade responda por uma iniciativa que deve constituir-se como política pública vai de encontro às tendências apontadas pela maioria dos estudiosos dos processos de inclusão digital, que consideram que o Estado não deve ausentar-se de suas responsabilidades: “sempre é o institucional, o político é que determina o técnico. Sozinho, sem o patrocínio institucional, um cidadão navegará sem rumo pelas redes” (AUN, 2001, p.68). Cabe destacar que a auto-gestão e a sustentabilidade funcionam, desde que bem coordenadas, institucionalizadas e encadeadas sem assistencialismo.

Ao mesmo tempo, deve-se atentar para que programas desta natureza não sejam apropriados por fins eleitoreiros. Também deve-se cuidar para que disputas e transições políticas não ameacem a perenidade do Cidadão.NET, conforme temem alguns gestores. Sobretudo, devem ser observados e monitorados os mecanismos de controle social que podem ser construídos por meio de iniciativas deste tipo.

Como se vê, é grande o desafio que se coloca à frente daqueles que acreditam e trabalham pela inclusão social, alcançada por diferentes caminhos, inclusive aquele que denominamos inclusão digital, não sendo suficiente apenas a instalação de equipamentos de informática nas comunidades. Devem ser oportunizadas condições para a real apropriação das TICs, como instrumentos para as necessárias transformações na realidade social das comunidades, afinal “a técnica é o que fazemos dela; portanto toda a tecnologia (...) de inclusão digital se dirige à ampliação do humano, de suas capacidades, potencialidades, afetos. Com base na solidariedade, a tecnologia das máquinas, as tecnologias da inteligência são fios que se integram e expandem o humano” (PELLANDA, 2005, p. 24).

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria E. Bianconcini.de. Letramento digital e hipertexto: contribuições à educação. In: PELLANDA, Nize M. C.; SCHLÜNZEN, Elisa T. M.; JUNIOR, Klaus S. (orgs.). **Inclusão Digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. Rio de Janeiro: Editora DP&A, 2005.

ARAÚJO, Carlos A. Ávila. **A Ciência da Informação como ciência social**. da Informação, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set/dez. 2003.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **A construção social da informação: dinâmicas e contextos**. DataGramZero, v. 2, n. 5, out. 2001. Disponível em <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em 1º julho 2003.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **Informação: recurso para a ação política do cidadão?** Encontros Bibli: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 9, jun. 2000. Disponível em <<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/>>. Acesso em 15 julho 2003.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto das organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras**. Revista Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, mai/ago. 1999.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **O fenômeno informacional na Ciência da Informação: abordagem teórico-conceitual**. In: CASTRO, César Augusto (org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Luís: EDUFMA, 2002.

AUN, Marta Pinheiro. **Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação**. 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - IBICT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.

AUN, Marta Pinheiro; MOURA, Maria Aparecida. **Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão**. 2004. Projeto de Pesquisa - CNPq, Belo Horizonte, 2004.

BARRETO, Aldo. **O Tempo e o Espaço da Ciência da Informação**. Transinformação, v. 14, nº 1, p. 17-24, jan / jun, 2002.

BASTOS, Jaime S. Y.; BRANDÃO, Wladimir C.; PARREIRAS, Fernando S.; SILVA, Antonio B. O. **Inclusão digital, política de software livre e outras políticas de inclusão**. Disponível em <<http://www.netic.com.br>>.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BEMFICA, Juliana; CARDOSO, Ana Maria Pereira; FARIA, Carlos Aurélio Pimenta. **Sociedade da Informação: estratégia para uma sociedade mercadorizada**. Revista Informática Pública, v. 5, n. 2, p. 185-201, 2003.

BERGER, P.; LUCKMANN, T. A construção social da realidade. Petrópolis: Vozes, 1985 *apud* ARAÚJO, E. A. **Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto das organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras**. Revista Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, mai/ago. 1999.

BORKO, H. **Information Science: what is it?** American Documentation, p. 3-5, Jan. 1968.

BOTTOMORE, T.; OUTHWAITE, W. **Dicionário do pensamento social do século XX**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996.

BRETAS, Maria Beatriz A. S. **Interações Telemáticas: Estudo sobre jovens internautas de Belo Horizonte**. 2000. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - ECI/UFMG, Belo Horizonte, 2000.

BROOKES, B. C. **The foundations of Information Science**. Journal of Information Science, V. 2, p. 209-221, 1980 *apud* ARAÚJO, E. A. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. DataGramaZero, v. 2, n. 5, out. 2001. Disponível em <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em 1º julho 2003.

CÂMARA, Mauro Araújo. **Telecentros como instrumentos de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - UFMG, Belo Horizonte, 2005.

CANAL E ENERGIA. Disponível em <<http://www.canalenergia.com.br>>.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: 2003.

CARDOSO, Ana M. P. **Educação para a Informação: desafios contemporâneos para a Ciência da informação**. DataGramaZero, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em 10 outubro 2004.

CARDOSO, Ana M. P. **Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social**. Revista Escola Biblioteconomia UFMG, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 107-114, julho/dezembro. 1994.

CARVALHO, José Murilo de. Cidadania na encruzilhada. In: BIGNOTTO, Newton (org). **Pensar a república**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000.

CASTELLS, Manuel. Fluxos, redes e identidades: uma teoria crítica da sociedade informacional. In: _____. **Novas perspectivas críticas em educação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996. cap. 1, p. 3-32.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CDI – Comitê para Democratização da Informática, disponível em <<http://www.cdi.org.br>>. Acesso em 10 setembro 2004.

CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, disponível em <<http://www.cnpq.br>> . Acesso em 18 novembro 2004.

DANTAS, Marcos. **A lógica do capital-informação: a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.

DANTAS, Marcos. **A lógica do capital-informação: a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais**. Revista Comunicação e Política, n.s., v.3, n. 1, p. 34-57.

DANTAS, Marcos. **Valor-trabalho e valor-informação**. Revista Transinformação v. 8, n. 1, p. 55-88, jan/abr, 1996.

DEMANT, Peter. Direitos para os excluídos. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla B. (orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

DEMO, Pedro. **Cidadania Menor: algumas indicações quantitativas da nossa pobreza política**. Petrópolis: Vozes, 1992.

DEMO, Pedro. **Ambivalências da sociedade da informação**. Revista Ciência da Informação, Brasília, v.29, n. 2, p.37-42, maio/ago. 2000.

DEMO, Pedro. **Metodologia Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1985.

ELIE, Michel. Internet e desenvolvimento: um acesso à informação com mais equidade? In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (orgs.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

FONSECA, João Carlos. Ziller quer Fust resolvido ainda em 2004. Publicado em 04/08/2004, disponível em < www.telebrasil.org.br/artigos>. Acesso em 15 novembro 2004.

FRANÇA, Júnia Lessa. **Manual para Normalização de Publicações Técnico-Científicas**. 6. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2003.

FRANÇA, Vera R. V. **Reflexões sobre a comunicação: esse estranho objeto**. Geraes, n. 48, p. 2-6, jul 1997.

GEERTZ, Clifford. **O saber local: novos ensaios em antropologia interpretativa**: Vozes, 1997 *apud* MARTELETO, R. M. Conhecimento e Sociedade: Pressupostos da Antropologia da Informação. In: AQUINO, Miriam de A. (org.). O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidade. João Pessoa: Universitária, 2002.

GIDDENS, Anthony. As conseqüências da modernidade. São Paulo: UNESP, 1991 *apud* AUN, Marta Pinheiro. **Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação**. 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - IBICT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 2003.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina de A. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

LE COADIC, Yves François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LUCA, Tânia R. de. Direitos sociais no Brasil. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla B. (orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

MAGALHÃES, Julianne T. S.; MEDEIROS, Manoela M.; ALBUQUERQUE, Heloisa H. F. S.; SOARES, Ludmila S.; CAMARA, Mauro A. ; PELUFE, Marilaine S. Seminário apresentado à disciplina “Fundamentos Teóricos da Informação”, ministrada pela Prof^a Isis Paim. Belo Horizonte, 2003.

MARSHALL, T.H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1967.

MARTELETO, Regina M^a. **Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção de informação nas redes de movimentos sociais**. DataGramaZero, v. 2, n.1, fev. 2001. Disponível em <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em 1º julho 2003.

MARTELETO, Regina M^a. **Conhecimento e Sociedade: Pressupostos da Antropologia da Informação**. In: AQUINO, Miriam de A. (org.). O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidade. João Pessoa: Universitária, 2002.

MARTELETO, Regina M^a. Metodologia de Pesquisa em Ciência da Informação, disciplina ofertada no curso de Mestrado do PPGCI – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais. Out 2003 – Jan 2004. Notas de aula da mestrandia Pollyanna Kalinka Gomes da Rocha Vila Nova.

MARTELETO, R. M., RIBEIRO, L. B. **Informação e construção do conhecimento para a cidadania no terceiro setor**. Revista Informação e Sociedade: Estudos, v. 11, n. 1, 2001. Disponível em <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em 1º julho 2003.

MARTÍNEZ, E.; ALBORNOZ, M. Indicadores de ciencia y tecnología: Estado del arte y perspectivas. Caracas, Unesco, 1998) *apud* AUN, Marta Pinheiro; MOURA, Maria Aparecida. **Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão**. 2004. Projeto de Pesquisa - CNPq, Belo Horizonte, 2004.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo – Rio de Janeiro: Hucitec – Abrasco, 1996.

MONNOYER – SMITH, Laurence. L’urgence en politique: temps d’action en temps du discours. *Sciences de la société*, Toulouse, n.44, mai, p.63-81, 1998 *apud* AUN, Marta Pinheiro. **Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de**

políticas de informação. 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - IBICT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **Cidadania, crise e reforma democrática do Estado**. Revista Perspectivas, São Paulo, v. 22, p. 61-84, 1999.

OLIVEIRA, Luciano. **Os excluídos “existem”?** Notas sobre a elaboração de um novo conceito. Revista Brasileira de Ciências Sociais, nº 33, ano 12, p. 49-61, fevereiro de 1997.

ORTIZ, Renato. **Mundialização e cultura**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1996.

PELLANDA, Nize M. C.; SCHLÜNZEN, Elisa T. M.; JUNIOR, Klaus S. (orgs.). **Inclusão Digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. Rio de Janeiro: Editora DP&A, 2005.

PELLANDA, Nize M. C. O sentido profundo da solidariedade. In: PELLANDA, Nize M. C.; SCHLÜNZEN, Elisa T. M.; JUNIOR, Klaus S. (orgs.). **Inclusão Digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. Rio de Janeiro: Editora DP&A, 2005.

PINHEIRO, Lena V. R.; LOUREIRO, José M. M. **Traçados e limites da ciência da Informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan/abr. 1995.

PHIPPS, Linda. **Controle social pelos excluídos: modelos para a Sociedade da Informação**. Informática Pública, ano 2, n. 1, p. 97-144, maio 2000. Disponível em <http://www.ip.pbh.gov.br/sum0201.html>.

Programa Sociedade da Informação. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília, 2000.

Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET. Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais – IDENE. **Cidadão.NET: Inclusão digital a serviço da cidadania**. Belo Horizonte, 2004.

Programa de Inclusão Digital sampa.org, disponível em <www.sampa.org.br>. Acesso em 15 fevereiro 2004.

REIS, Antônio Gilberto. **Diretrizes para o Desenvolvimento de Sistema de Informação para Conselhos Municipais de Saúde**. Belo Horizonte, Escola de Ciência da Informação / UFMG, 2002. (Tese, Doutorado)

RITS – Rede de Informações para o Terceiro Setor, disponível em <www.rits.org.br >. Acesso em 06 setembro 2004.

ROBERTS, B. R. **A dimensão social da cidadania**. Revista Brasileira de Ciências Sociais, nº 33, ano 12, p. 05-22, fevereiro de 1997.

SANTOS, Boaventura de Sousa (org.). A globalização e as ciências sociais. São Paulo: Cortez, 2002 *apud* SILVEIRA, Sérgio A., **Inclusão Digital, software livre e globalização contra-hegemônica** In: SILVEIRA, Sérgio A. da; CASSINO, João. **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Conrad, 2003, p. 17-47.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**. Rio de Janeiro: Record, 2000.

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

SILVEIRA, Sérgio A. da; CASSINO, João. **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Conrad, 2003.

SILVEIRA, Sérgio A. da. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, Sérgio A. da; CASSINO, João. **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Conrad, 2003, p. 17-47.

SINGER, Paul. A cidadania para todos. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla B. (orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

SODRÉ, Muniz. O globalismo como neobarbárie. In: MORAES, Denis de (org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003.

SORJ, Bernardo. **brasil@povo.com**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

TRIPODI, Tony et al. **Análise da pesquisa social**: diretrizes para o uso de pesquisa em serviço social e ciências sociais. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1975 *apud* LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina de A. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

TRIVINOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1992.

TURNER, B. S. **Outline of a theory of citizenship**. *Sociology*, n. 24, v. 2, p. 189-217, 1990 *apud* ROBERTS, B. R. A dimensão social da cidadania. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, nº 33, ano 12, fevereiro de 1997.

WERSIG, G. Information Science needs a Theory of a Information Actions. *Social Science Information Studies*. V. 5, p. 11-23, 1985 *apud* ARAÚJO, E. A. **O fenômeno informacional na Ciência da Informação**: abordagem teórico-conceitual. In: CASTRO, César Augusto (org.). *Ciência da Informação e Biblioteconomia: múltiplos discursos*. São Luís: EDUFMA, 2002.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. **The Phenomena of interest to Information Science**. *Information Scientist*, v. 9, n. 4, p.127-140, dec. 1975.

ANEXOS

Caro Usuário do Programa Cidadão.NET,

Eu, Heloisa Albuquerque, aluna do curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, solicito a sua colaboração no sentido de responder a este instrumento de pesquisa.

A finalidade deste questionário é coletar dados para a realização de estudo sobre o Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET.

Desde já, agradeço a sua colaboração que é de grande importância para a realização deste trabalho.

QUESTIONÁRIO USUÁRIO

1) Comunidade onde reside:

2) Sexo: () Fem. () Masc.

3) Escolaridade:

() 1º grau (Ensino Fundamental) incompleto

() 1º grau (Ensino Fundamental) completo

() 2º grau (Ensino Médio) incompleto

() 2º grau (Ensino Médio) completo

() Técnico: _____

() Superior incompleto: _____

() Superior completo: _____

4) Exerce alguma atividade profissional?

() Sim () Não

-Em caso afirmativo, citar qual:

5) Você conheceu o projeto Cidadão.NET através:

() da Escola

() da Igreja

() da Associação Comunitária

() de amigos

() Outros (citar): _____

6) Quantas vezes já frequentou o Telecentro?

() De 1 a 5 vezes

() De 6 a 10 vezes

() De 11 a 15 vezes

() De 16 a 20 vezes

() Mais de 20 vezes

7) Com que objetivo você veio hoje ao Telecentro?

- Citar o objetivo da visita:

8) Tinha algum conhecimento de informática antes de vir ao Telecentro?

() SIM () NÃO

9) Já participou de algum curso ou oficina do Telecentro?

() SIM () NÃO

- Em caso negativo, dizer o motivo:

10) O que já aprendeu sobre informática no Telecentro?

() Redigir textos

() Jogos

() Usar Internet

() Outros (citar): _____

11) Você ainda precisa de auxílio para utilizar os computadores do Telecentro?

() SIM () NÃO

- Em caso afirmativo pede ajuda:

() ao Educador.Net

() aos alunos que estão perto

() a um amigo

() Outros (citar): _____

12) Qual a maior dificuldade encontrada na utilização do Telecentro?

- () uso do equipamento de informática
 () uso de programas (citar): _____
 () Outros (citar): _____

13) Você teve alguma dificuldade para aprender a usar o computador?

- () SIM () NÃO

14) Por favor, numere em ordem crescente de importância (usando números de 1 a 7), para que você usa os computadores do Telecentro:

- () Navegação na Internet por lazer
 () Navegação na Internet pesquisando assuntos de () escola ou trabalho
 () Envio de e-mails
 () Bate-papo
 () Digitação de textos
 () Desenhos
 () Outros (citar): _____

15) Quais são os sites que mais visita na Internet?

Favor citar os 04 principais:

- a) _____
 b) _____
 c) _____
 d) _____

16) Quais os assuntos que lhe interessam mais na Internet? Por quê?

- a) _____
 b) _____
 c) _____
 d) _____

17) Você já utilizou o computador para algum trabalho profissional ou escolar?

- () SIM () NÃO

- Em caso afirmativo, cite abaixo exemplos de trabalhos que já realizou:

- a) _____
 b) _____

18) O uso do Telecentro o levou a participar de alguma associação comunitária ou formas de trabalho cooperativo?

- () SIM () NÃO

- Em caso afirmativo, favor citar o nome da instituição: _____

19) Você acha que o Telecentro tem ajudado você a fazer novos amigos, a conhecer novas pessoas?

- () SIM () NÃO

- Em caso afirmativo, os novos amigos que tem feito através do Telecentro são:

- () pessoas que também freqüentam o lugar
 () amigos "virtuais", encontrados na Internet
 () Outros (citar): _____

20) Na sua opinião a estrutura de funcionamento do Telecentro pode ser considerada:

- () Ótima
 () Boa
 () Regular
 () Ruim

21) Por favor, dê sua opinião sobre o projeto Cidadão.NET e a organização do Telecentro de sua comunidade:

ROTEIRO PARA ENTREVISTA EDUCADOR.NET

ENTREVISTA Nº: _____

DATA: ____/____/____

LOCAL DA ENTREVISTA: _____

TEMPO UTILIZADO: _____

IDENTIFICAÇÃO:

Idade: _____

Estado Civil: _____

Religião: _____

Filhos: () sim () não

Comunidade na qual reside: _____

FORMAÇÃO PROFISSIONAL:

- *Nível escolaridade:*

() Técnico em: _____

() Curso de Graduação em: _____

() Especialista em: _____

- *Atividade profissional que exerce hoje:* _____

ENTREVISTA

1) Há quanto tempo você atua no projeto Cidadão.NET?

2) Por favor, explique como foi o treinamento recebido por você para participar do Programa.

3) Quais são as suas atividades diárias no Telecentro?

4) Já ministrou cursos ou oficinas no Telecentro?

4.1) Se SIM, quais?

5) Como é feito o atendimento inicial ao usuário? Em algum momento a proposta do Cidadão.NET é transmitida a ele? Se SIM, quando?

6) E a orientação e monitoramento no uso dos equipamentos, como é feita?

7) Existe algum tipo de monitoramento do conteúdo que o usuário acessa no Telecentro?

7.1) Se SIM, favor explicar como isto é feito:

8) Quais são os serviços do Telecentro mais buscados pelos usuários?

9) Você percebe/acompanha quais são os assuntos que mais interessam aos usuários (aqueles que eles mais pesquisam na Internet)?

10) E suas dúvidas mais freqüentes?

11) Como é a relação dos educadores.NET com o Comitê Gestor? E com a Coordenadoria do Programa? Vocês se encontram periodicamente? Quem lhes passa as orientações para a implantação do Programa?

12) Como você avalia o processo de implantação do Programa Cidadão.NET?

13) Na sua opinião, quais são as maiores dificuldades enfrentadas?

14. Você considera que o Telecentro de sua comunidade tem condições de se auto-gerir? Por favor, justifique a sua resposta.

15) Você exerce outras atividades comunitárias?

15.1) Se SIM, quais?

16) Você acha que o Programa Cidadão.NET oferece oportunidades para a melhoria das condições de vida de seus usuários? Por quê? Você teria algum exemplo concreto para citar?

17) As atividades do Telecentro estão relacionadas a algum tipo de movimento ou ação social destinados à melhoria das condições de vida de sua comunidade?

17.1) Se sim, quais?

18) Você gostaria de fazer alguma consideração adicional sobre as atividades do Telecentro de sua comunidade e a implantação do projeto Cidadão.NET?

Roteiro entrevista com os Comitês Gestores

- 1) Por favor, façam um breve histórico da implantação do telecentro e, ainda, um relato das atividades ali desenvolvidas.

- 2) Houve algum processo de preparação para que os senhores estivessem aptos a responder pelo telecentro?

- 3) Quais são as maiores dificuldades enfrentadas na gestão dos telecentros?

- 4) Qual é a opinião dos senhores em relação à estrutura disponibilizada para o projeto?

- 5) Qual é a avaliação dos senhores quanto ao modelo do Programa Cidadão.NET em vigor ?

- 6) Os senhores consideram que tal modelo seria capaz de garantir a sustentabilidade prevista para os telecentros pelo IDENE?

Roteiro entrevista Coordenadoria Pedagógica

- 1) Quais são os indicadores de inclusão digital adotados pelo Cidadão.NET?
- 2) Qual é o conceito de inclusão digital norteador do Programa?
- 3) Este conceito, de fato, orienta as ações e atividades do Cidadão.NET?
- 4) Como é feito o mapeamento dos acessos e usos de informação mais freqüentes?
- 5) Como a Coordenadoria Pedagógica avalia o desenvolvimento dos usuários do ponto de vista da autonomia no uso e produção da informação?
- 6) Como os Universitários.NET têm atuado?
- 7) Quais são as maiores dificuldades enfrentadas na implantação do Cidadão.NET?
- 8) O contexto local e as potencialidades de cada município têm sido trabalhados pelo Cidadão.NET?

UFMG - Escola de Ciência da Informação
Pesquisa Inclusão Digital - Mestrado
Roteiro Questões - Coordenadora Geral Cidadão.NET:

- 1) Qual é o conceito de inclusão digital que orienta o Cidadão.NET? Vocês se basearam em alguma experiência de Inclusão Digital já existente?
- 2) Tal conceito, de fato, vem norteando as ações e políticas do Programa? Favor exemplificar.
- 3) Como você avalia o processo de implantação do Cidadão.NET?
- 4) Há preocupação quanto à questão do fluxo de informações do Programa? O que tem sido feito no sentido de melhorar esse fluxo?
- 5) Como você avalia a atuação: 1) das Coordenadorias (Geral e Pedagógica), 2) dos Educadores, 3) dos Universitários, 4) dos Agentes, 5) dos Comitês Gestores?
- 6) Existem indicadores/ parâmetros para medir o nível de inclusão digital no Cidadão.NET? Que tipo de indicadores?
- 7) É feito monitoramento dos usos e acessos de informação mais frequentes? Em caso positivo, que dados são coletados e com que finalidade?
- 8) Quais são as maiores dificuldades encontradas para a implantação do Programa?
- 9) Favor comentar/ esclarecer os pontos abaixo relacionados, surgidos nas visitas aos telecentros/ coordenadoria pedagógica:

9.1) *Não existe um modelo de gestão a ser seguido pelos telecentros, com modelos de formulários, etc. (apenas para prestação de contas).*

9.2) *A questão técnica tem sido a maior dificuldade enfrentada pelos telecentros (não sabem a quem recorrer, as distâncias são grandes, faltam canais de comunicação, etc). Por que a questão técnica tem dificultado tanto o trabalho dos telecentros? (as turmas estão ficando cada vez menores, em vista da pouca disponibilidade de máquinas em funcionamento).*

9.3) *A questão política também é séria e não tem sido devidamente tratada/considerada (Favor comentar a situação de paralisação enfrentada recentemente pelos telecentros de Pirapora e Almenara).*

9.4) *Os Educadores não têm a necessária formação para a orientação aos usuários. Também não têm condições de assumir as responsabilidades que lhes são impostas - quando estão preparados, muitas vezes, têm que deixar o Programa porque não estão estudando. É possível que sejam incorporados ao Programa professores da rede pública?*

9.5) *O atual modelo apresenta sérias dificuldades, em vista da pouca disponibilidade dos membros dos Comitês. Para a maioria dos entrevistados, falta a figura de um supervisor. A estrutura atual será mantida? Os comitês serão escolhidos de que forma?*

9.6) *As vocações locais ainda não têm sido exploradas. Por quê? Os Educadores.NET dariam conta de fazer isso?*

9.7) *Pretende-se estimular a autonomia dos usuários quanto ao uso e produção da informação? Como isso será feito, considerando as dificuldades dos Educadores e dos próprios usuários?*

9.8) *Os Educadores e a Coordenadoria Pedagógica afirmaram que não tem havido nenhum sistema de monitoramento dos usos e acessos mais freqüentes. Por que eles desconhecem o monitoramento existente?*

9.9) *Por que os Universitários.NET não vêm atuando conforme previsto?*

9.10) *Por que o trabalho dos telecentros visitados tem se restringido aos cursos propostos pela equipe do Idene? Por que não tem havido a proposição de programas ou oficinas que atendam à especificidade das comunidades?*