



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA**

---

**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ICI  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**JUSSARA BORGES**

**INCLUSÃO DIGITAL E GOVERNO ELETRÔNICO:**  
conceitos ligados pelo acesso à informação

Salvador

---

**2005**

**JUSSARA BORGES**

---

**INCLUSÃO DIGITAL E GOVERNO ELETRÔNICO:**  
conceitos ligados pelo acesso à informação

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Helena Pereira da Silva

Salvador

---

2005

---

Borges, Jussara

Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação / Jussara Borges. – Salvador : J. Borges, 2005.  
203 f.

Orientador: Professora Dra. Helena Pereira da Silva

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, 2005.

1. Inclusão digital. 2. Governo eletrônico. 3. Acesso à informação. I. Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação. II. Silva, Helena Pereira. III. Título.

CDU : 316.422

---

**JUSSARA BORGES**

**INCLUSÃO DIGITAL E GOVERNO ELETRÔNICO:**  
conceitos ligados pelo acesso à informação

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, pela seguinte banca examinadora:

José Antônio Gomes de Pinho  
Doutor em Regional Planning, University of London, Inglaterra  
Universidade Federal da Bahia

Marcos Silva Palacios  
Doutor em Sociologia, University of Liverpool, Liverpool, Inglaterra.  
Universidade Federal da Bahia

Helena Pereira da Silva - Orientadora  
Doutora em Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil  
Universidade Federal da Bahia

Salvador, 18 de novembro de 2005.

A  
Célia, minha mãe, minha amiga,  
por ter me ensinado a duvidar do impossível.

## AGRADECIMENTOS

Mencionar nomes em Agradecimentos é sempre um ato de exclusão. Nenhuma lista, por mais exaustiva, poderia comportar todos os que contribuíram na construção de uma dissertação.

Há aqueles, no entanto, que mais que ajudaram: eles permeiam este trabalho e se acaso pudéssemos ver além das palavras os encontraríamos nas próximas páginas. Preciso mencioná-los. Meu muito obrigado:

Aos professores, funcionários e colegas do Instituto de Ciência da Informação da UFBA, que me acolheram desde o primeiro dia;

Ao professor Othon Jambeiro, por todos ensinamentos e pela oportunidade ímpar de aprender-compartilhar-orientar no âmbito de seu grupo de estudos, o Gepicc;

Aos gepiccanos e gepindianos, com quem, nestes últimos quinze meses compartilhei as dúvidas, a pesquisa de campo, o lanche, as conquistas... e por quem tenho um enorme carinho;

À Helena, por tanto... mas em especial pela confiança, pelo apoio, pela amizade construída e pela dedicação;

À Regina, mãe e Darmy, que apesar da saudade, nunca deixaram de me incentivar;

A todos amigos que acreditaram no meu sonho e o encorajaram sempre;

À Marilaine Pelufê que literalmente embarcou comigo na aventura do mestrado e comigo dividiu a dor da distância dos nossos, a angústia da pesquisa, mas a certeza de que seríamos capazes;

Ao Xande, que, dia após dia, ignorou os 3 mil quilômetros de distância e fez-se presente, com carinho, incentivo e amor.

Aprender é sobretudo saber pensar, para além da lógica retilínea e evidente,  
porque nem o conhecimento é reto, nem a vida é caminho linear.  
Norretranders, 1998

## RESUMO

O estabelecimento da chamada Sociedade da Informação exige a formação de “cidadãos eletrônicos”, ou seja, que sejam estabelecidas as condições para que as pessoas tornem-se capazes de identificar, acessar e usar as informações necessárias às suas vidas em sociedade – informações essas que cada vez mais migram para a Internet - particularmente aquelas que lhes permitem o exercício pleno da cidadania. O governo brasileiro, seguindo tendência mundial, vem buscando promover a Sociedade da Informação, incentivando, entre outras coisas, o uso de meios digitais no seu relacionamento com os cidadãos. Criou para isso um Portal, que oferece informações e serviços, em todas as áreas de atuação do serviço público federal. Como grande parte da população brasileira se encontra em estado de exclusão social e digital, o acesso a informações do Portal dependem de ações efetivas de inclusão em massa de brasileiros no mundo virtual. A partir desse contexto, esta dissertação buscou quatro objetivos. O primeiro consistiu na discussão de um conceito para inclusão digital, que articulasse os diversos conceitos que permeiam a noção de Sociedade da Informação e cujo centro fosse o acesso à informação na Internet. O segundo buscou verificar a potencialidade do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo, como provedor de informações pertinentes com o processo de inclusão digital. O terceiro compreendeu a comparação do conceito proposto com as práticas de inclusão digital de organizações que atuam nessa perspectiva, em Salvador-BA. Por último, procurou-se diagnosticar se essas práticas repercutem em mudanças significativas na vida dos “incluídos”. A pesquisa foi desenvolvida em quatro fases: 1) Aprofundamento teórico e discussão dos conceitos utilizados na literatura do campo da Informação para definir inclusão digital; 2) Análise das informações do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo; 3) Entrevistas com responsáveis por programas de inclusão digital, na cidade de Salvador; 4) Entrevistas com pessoas que freqüentaram esses programas. Os resultados indicam a necessidade da confluência de três fatores, denominados neste trabalho de 3 “is”, para a ocorrência de inclusão digital: infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação que propicie competência informacional. A análise das informações do Portal do Governo Federal demonstrou sua potencialidade, como provedor de informação que atende às necessidades informacionais básicas dos indivíduos, já que 72% do que é disponibilizado trata-se de informações utilitárias e contextuais, ou seja, informações ligadas às necessidades de sobrevivência e participação social, respectivamente. As organizações do Terceiro Setor que, hoje, são as principais a atuarem como intermediadoras para inclusão digital em Salvador têm suas práticas, no entanto, mais voltadas para o uso de ferramentas tecnológicas que para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à informação. As pessoas que freqüentaram os programas de inclusão digital, por sua vez, embora tenham recebido treinamento no uso de ferramentas digitais, tais habilidades não foram suficientes para gerar mudanças significativas nas suas vidas. Conclui-se, argüindo que em função de um contexto fortemente marcado pela necessidade do acesso à informação para desenvolvimento e exercício da cidadania, as políticas públicas de inclusão digital precisam estar firmemente vinculadas à educação para a informação.

**Palavras-chave:** Inclusão digital; Governo eletrônico; Acesso à informação na Internet



## ABSTRACT

To be established, the so called Information Society needs to form “electronic citizens”, that is, people who are able to identify, access and use the information they need to live, in the Internet. The Brazilian government, following a world trend, is trying to develop Brazil as an Information Society. For that, it stimulates, among other actions, the use of the Worldwide Web in its relationship with citizens. It created an e-government Portal, with information and services all over the areas of public services under federal responsibility. As many of the Brazilians are socially and digitally excluded, the government must also create ways to include them, so that they can access the Portal. Taking this into consideration, this dissertation has four objectives: the first consists in the discussion of a concept of digital inclusion, bearing in mind the many ones that pervade the notion of Information Society and whose core is the access to information in the Internet. The second is to analyze the Portal of Services and Information of the Brazilian Government Web, as provider of information consistent to digital inclusion programs. The third is to verify the practices and the theoretical frames that inform the programs of digital inclusion of the Third Sector organizations that work on this issue, in Salvador. The fourth is to examine the consequences of those practices on people who have been “included”. Methodological procedures included four steps: 1) in depth study and discussion of concepts of digital inclusion cited in the Information field literature; 2) Analysis of the content of the Brazilian Government Web’s Portal; 3) Interviews with the people who are in charge of digital inclusion programs, in Salvador; 4) Interviews with the people who attended those programs. The results point to the necessity of the convergence of three factors - called in this dissertation “three Is” – for digital inclusion to be achieved: technological Infra-structure, relevant Information and Intermediation, in the sense of Information Literacy Education. The analysis of the information available in the government’s Portal showed its potentiality as provider of information that meets basic necessities of individuals. In fact, 72% of the Portal’s content are utilitarian and contextual, that is, the types of information people need to survive and to participate in society. However, the Third Sector organizations that seek to promote digital inclusion in Salvador focus mainly in the development of people’s skills on technology, instead of educating them to access the information that can better their lives. The dissertation also shows that people who attended digital inclusion programs, even if they had acquired technological skills, this did not change their lives in a meaningful way. The conclusion argues that in a context strongly marked for the need of the people to access information to develop and exercise citizenship, digital inclusion public policies must be steadily linked to Information Literacy Education.

**Key Words:** digital inclusion; e-government; access to information in the Internet

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Página inicial do Portal de Serviços de Informações de Governo	24
Figura 2 - Estruturas e relacionamentos no âmbito do Governo Eletrônico	82
Figura 3 - Classificação das informações do Portal de Serviços e Informações de Governo	102
Figura 4 - As necessidades e os estoques de informação	102
Figura 5 - Classificação das informações do Portal quanto à fonte	104
Figura 6 - Conteúdo dos programas de inclusão digital	122
Figura 7 - Distribuição temporal do conteúdo trabalhado nos programas de inclusão digital	123
Figura 8 - Objetivos relacionados à inclusão digital	127
Figura 9 - Idade	148
Figura 10 - Cor	148
Figura 11 - Sexo	149
Figura 12 - Escolaridade	149
Figura 13 - Renda pessoal	150
Figura 14 - Posição na renda familiar	150
Figura 15 - Motivos para frequentar o programa de inclusão digital	150
Figura 16 - Expectativa de conhecimento ao ingressar no programa de inclusão digital	151
Figura 17 - Principais conteúdos desenvolvidos nos programas de inclusão digital	152
Figura 18 - Habilidades mais úteis	153
Figura 19 - Frequência de acesso à Internet	154
Figura 20 - Local de acesso à Internet	155
Figura 21 - Local do primeiro contato com o computador	156
Figura 22 - Usos da Internet para tarefas cotidianas	157
Figura 23 - Usos da Internet em geral	159
Figura 24 - Mudanças entre os que estavam empregados ao ingressarem no programa	161
Figura 25 - Mudanças entre os que estavam desempregados ao ingressarem no programa	161
Figura 26 - Outras mudanças percebidas	163
Figura 27 - Fontes de informação de serviços públicos	166

**LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Tipos de informação disponibilizadas no Portal	25
Quadro 2 - Caracterização das Organizações	115
Quadro 3 - Equipes de trabalho dos programas de inclusão digital	132
Quadro 4 – Papel dos mediadores nas práticas de inclusão digital	136
Quadro 5 - Acesso à informação pela organização	138
Quadro 6 – Acesso à informação pelo usuário	141
Quadro 7 – A relação entre inclusão digital e Governo Eletrônico	145
Quadro 8 - Temas mais interessantes após a inclusão	164

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Influência da Internet	160
Tabela 2 - Frequência de acesso a <i>sites</i> por tipo	164

## SUMÁRIO

---

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	13
<b>2</b>	<b>CONFORMAÇÃO DA PESQUISA</b>	16
2.1	PROBLEMATIZAÇÃO	16
2.2	OBJETIVOS	19
2.3	JUSTIFICATIVA	20
2.4	MÉTODO	21
2.4.1	<b>Fases da Pesquisa</b>	22
2.4.2	<b>Limitações da Pesquisa</b>	29
<b>3</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO</b>	30
3.1	FUNDAMENTAÇÃO CONTEXTUAL: A informação na sociedade contemporânea	30
3.1.1	<b>A informação na economia</b>	31
3.1.2	<b>A informação na sociedade</b>	34
3.1.3	<b>As contradições da Sociedade da Informação (SI)</b>	37
3.2	FUNDAMENTAÇÃO CONCEITUAL	40
3.2.1	<b>Exclusão digital e exclusão social</b>	40
3.2.2	<b>Inclusão digital</b>	45
3.2.2.1	Infra-estrutura tecnológica (o primeiro I)	48
3.2.2.2	Informação (o segundo I)	53
3.2.2.3	Intermediação (o terceiro I)	61
3.2.3	<b>Governo Eletrônico</b>	65
3.2.3.1	Portais de governo eletrônico na Internet	71
3.2.3.2	Governo Eletrônico no Brasil	75
3.2.3.3	Governo Eletrônico e Inclusão Digital	82
3.2.3.4	Iniciativas do Governo Federal para inclusão digital	84
3.2.3.5	Iniciativas do Governo do Estado da Bahia para inclusão digital	90
3.2.3.6	Iniciativas do Governo Municipal de Salvador para inclusão digital	91
3.2.4	<b>Organizações do Terceiro Setor</b>	93
3.3	SÍNTESE CONCEITUAL	96

<b>4</b>	<b>RESULTADOS EMPÍRICOS</b>	100
<b>4.1</b>	<b>ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES DO PORTAL DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE GOVERNO</b>	100
<b>4.2</b>	<b>INCLUSÃO DIGITAL PARA AS ORGANIZAÇÕES QUE ATUAM NESSA PERSPECTIVA EM SALVADOR</b>	108
<b>4.2.1</b>	<b>Caracterização das Organizações</b>	109
<b>4.2.2</b>	<b>O conceito</b>	118
<b>4.2.3</b>	<b>As práticas</b>	121
<b>4.2.4</b>	<b><i>Information Literacy Education</i></b>	131
<b>4.2.5</b>	<b>O Governo Eletrônico</b>	144
<b>4.3</b>	<b>A “INCLUSÃO DIGITAL” NA VIDA DOS “INCLUÍDOS”</b>	148
<b>4.3.1</b>	<b>Caracterização dos “incluídos”</b>	148
<b>4.3.2</b>	<b>O “incluído” e o programa de inclusão digital</b>	150
<b>4.3.3</b>	<b>O “incluído” e a <i>information literacy</i></b>	154
<b>4.3.4</b>	<b>Buscando as mudanças</b>	160
<b>4.3.5</b>	<b>O “incluído” e o governo eletrônico</b>	165
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES E SUGESTÕES</b>	169
<b>5.1</b>	<b>PRINCIPAIS RESULTADOS</b>	169
<b>5.2</b>	<b>SUGESTÕES</b>	172
<b>5.2.1</b>	<b>Quanto ao trabalho científico</b>	172
<b>5.2.2</b>	<b>Quanto às políticas de inclusão digital</b>	173
	<b>REFERÊNCIAS</b>	175
	<b>APÊNDICES</b>	183

## 1 INTRODUÇÃO

---

O Brasil é freqüentemente lembrado como um País rico de pessoas pobres. A distância histórica e crescente, entre a minoria rica e a maioria despossuída leva a conseqüências trágicas, como a fome, a violência e a desesperança, sendo suas causas principais a falta de educação e o não acesso à informação. Foi o contato estreito com essa realidade de exclusão e o sentimento de inconformidade que levaram esta pesquisadora a buscar uma forma de contribuir com reflexão e sugestões para a melhoria de algum ponto nessas questões.

Nesse sentido, a formação na área de Biblioteconomia e a conseqüente aproximação do conceito e uso da informação propiciaram a constatação de quão carente do acesso à informação e à educação é a população brasileira: pequeno número de bibliotecas públicas e a maioria delas em condições precárias; as bibliotecas escolares – fator fundamental na educação de base – são praticamente inexistentes nas escolas públicas; alto custo para aquisição de material informacional e, mais recentemente, dificuldades de acesso à informação nos meios digitais.

A iniciativa de fazer uma pós-graduação tinha, então, como objetivo, essa busca por um trabalho de dissertação que contemplasse a informação como um instrumento de mudança social. Uma vez inserida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (Posici/ICI/UFBA), surgiu a oportunidade de ingressar no Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi), que é vinculado ao Posici. O Gepindi, na sua linha de pesquisa em inclusão digital, tem, em curso, o projeto “Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador-BA” (Infoinclusão), que por sua vez, está vinculado como sub-projeto, ao projeto “Infra-Estruturas e Serviços de Informação e Comunicação, no Brasil e Estados Unidos: Regulação, Acesso, Conteúdos e Tecnologias na Sociedade da Informação em Austin e Salvador”, do Programa

de Cooperação CAPES/Universidade do Texas, que tem como um de seus pilares a inclusão digital.

Foi a oportunidade esperada para trabalhar o conceito do acesso a informação como instrumento de mudança social e agora, com foco na inclusão digital, uma condição essencial na Sociedade da Informação. Esta dissertação é, então, um sub-projeto do Infoinclusão e produto do Gepindi. Assim, a fundamentação contextual e conceitual, o esforço no aprofundamento e estabelecimento de um conceito de inclusão digital vinculado ao acesso à informação na Internet fazem parte da visão do Grupo.

A inclusão digital como um dos assuntos mais importantes na atualidade, leva atores sociais de diversas origens e áreas de atuação a iniciativas variadas. Dentre eles estão o governo federal, a partir do Programa Governo Eletrônico, que explicita no seu discurso a vinculação entre inclusão digital e acesso à informação na Internet; e as organizações do Terceiro Setor, que têm atuado na perspectiva de inclusão digital na base da estrutura social. Há iniciativas de implementação de governo eletrônico no Estado da Bahia e no Município de Salvador também, mas a vinculação desses programas com inclusão digital e, principalmente, com o acesso à informação não aparece de forma tão enfática, de modo que neste estudo está sendo privilegiada a observação do governo eletrônico na esfera federal.

Assim, esta dissertação teve como objeto de estudo o acesso à informação na Internet e inclusão digital, e como objetivos: 1) Discutir um conceito de inclusão digital a partir da complexa imbricação dos conceitos que permeiam a cidadania no século XXI, tendo como um amálgama: o acesso à informação na Internet – fator imprescindível no contexto da Sociedade da Informação; 2) Verificar a potencialidade do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo como provedor dessas informações para o processo de inclusão digital; 3) Verificar no âmbito das organizações do Terceiro Setor, que trabalham da perspectiva da inclusão digital em Salvador-BA, se o conceito proposto é considerado; se não, qual a visão dessas organizações e suas práticas; 4) Verificar se os programas de inclusão digital dessas organizações repercutem em mudanças significativas na vida dos indivíduos que passaram pelos programas.

O trabalho está estruturado em cinco capítulos. Após esta Introdução, a Conformação da Pesquisa estabelece a reflexão que leva aos problemas e objetivos que nortearam este trabalho; seguidos da Justificativa, onde se explicita a relevância do tema e as contribuições que essa pesquisa pretende oferecer; e fechando com Método, onde se explica a estratégia metodológica adotada para alcançar os objetivos, as fases da pesquisa e suas limitações. A



Fundamentação divide-se em Contextual e Conceitual. A primeira demonstra o papel que a informação vem assumindo na sociedade contemporânea; a segunda está organizada em 4 sub-capítulos: “Exclusão digital e exclusão social” procura demonstrar a inter-relação entre os dois tipos de exclusão; “Inclusão Digital” discute um conceito para a expressão considerando três elementos: Infra-estrutura tecnológica, Informação e Intermediação; em “Governo Eletrônico” é tratado o conceito, a emergência de portais de governo eletrônico e seu papel na inclusão digital, principalmente no que tange à disponibilização de informações, além das iniciativas para inclusão digital nos três níveis de governo; já “Organizações do Terceiro Setor” é onde discute-se o papel mediador dessas organizações na inclusão digital. Os Resultados Empíricos estão organizados em três grandes blocos, onde são analisados: as informações disponibilizadas no Portal do governo federal, o conceito e práticas de inclusão digital de organizações que atuam nessa perspectiva em Salvador e o reflexo na vida das pessoas que passam por esses programas. Por fim, a conclusão sumariza os principais resultados obtidos e apresenta algumas sugestões.

## 2 CONFORMAÇÃO DA PESQUISA

---

### 2.1 PROBLEMATIZAÇÃO

O uso do conhecimento como elemento de desenvolvimento confunde-se com a própria história da Humanidade, mas é no pós-guerra que passa a ser reconhecido como principal recurso gerador de progresso econômico e social. O conhecimento adquiriu status determinante no desenvolvimento da sociedade contemporânea por ser o fator que determina desde a agregação de valor a novos produtos e serviços, até a superação de desigualdades sociais.

A sociedade que se configura, então, nos dias atuais, tem o conhecimento como recurso-chave e informação como seu insumo elementar. Isso porque considerando-se o conhecimento como processo cognitivo, que ocorre a partir da abstração e no interior do indivíduo - o que é definido por Polanyi (1966 apud NONAKA; TAKEUCHI, 1997) como conhecimento tácito -, ele só será transferível se emitido oralmente ou registrado em algum suporte físico. De forma simplificada, o conhecimento externalizado transforma-se em informação.

As conseqüências desse novo contexto de valorização da informação e do conhecimento implicam em transformações que repercutem em todos os meios sociais: da agenda política às relações familiares, da economia às formas de lazer, da organização da sociedade às relações entre Estado e cidadão, determinando um contexto que tem sido identificado com a expressão Sociedade da Informação (SI).

Essa Sociedade, segundo Jambeiro e Silva (2004), está alicerçada nas tecnologias de informação e comunicação (TICs): integração entre a informática, a telemática e a indústria

de equipamentos eletro-eletrônicos, que possibilitam o rápido e contínuo fluxo de informações, diminuindo distâncias e relativizando o fator tempo em uma série de atividades humanas. A informação, assim, migra para o meio digital e tem a Internet como seu principal canal de transmissão e transferência.

A informação na rede, entretanto, apresenta duas possibilidades distintas: a oportunidade de democratização do acesso à informação ou o agravamento da exclusão social pela exclusão digital daqueles que não têm acesso às TICs, e aos conteúdos disponibilizados a partir delas. Aqueles grupos historicamente marginalizados do acesso aos bens e serviços, excluídos da participação política e social, e, portanto, alijados de sua cidadania, enfrentam agora um novo problema: a necessidade de acesso à infra-estrutura e do domínio de uma nova linguagem para não engrossarem um novo grupo de analfabetos, o digital.

Assim, é importante que se busque meios de garantir que todos se beneficiem desta grande rede de informações, o que implica esforços em prol da inclusão digital; tema que vem sendo considerado por vários setores da sociedade, entre eles o governo e organizações do Terceiro Setor, que procuram amenizar esse quadro com ações denominadas de inclusão digital. Essas ações, normalmente, estão associadas à idéia do exercício da cidadania e da inclusão social por meio do acesso à infra-estrutura tecnológica. A questão do acesso à informação na Internet como condição para as mudanças pretendidas não é compartilhada ou explicitada por todos. De fato, o termo inclusão digital tem sido relacionado a inúmeras situações e condições, permitindo múltiplas interpretações e demonstrando, assim, a falta de consenso em torno desse assunto.

De sua parte, o Governo Federal, através do Programa Governo Eletrônico, vem sinalizando para a vinculação entre inclusão digital e acesso à informação na Internet, como pode ser observado no macro-objetivo do documento que embasa esse Programa:

Um dos principais objetivos propostos é estabelecer um novo **paradigma cultural de inclusão digital**, focado no cidadão/cliente, com a redução de custos unitários, a melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos. Para tanto é necessária a conscientização de ter a **informação como fator estratégico de construção da base cultural e comportamental de uma nova sociedade e de um novo modelo de gestão pública**. (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000, p. 5, grifo nosso)

O Portal de Serviços e Informações da Rede Governo Brasileiro representa a principal iniciativa no sentido de democratizar o acesso a informações para o cidadão e estabelecer o governo eletrônico. Pretende disponibilizar uma série de informações que visam facilitar a

vida do cidadão, centralizando-as em um único lugar e desburocratizando as transações com o governo.

No entanto, acessar informações em um sítio na Internet nem sempre é um processo fácil, nem mesmo para quem tem familiaridade com o uso das TICs. É preciso ter habilidades de acesso à informação. A intermediação para o acesso às informações, em particular as do Portal, poderia ser propiciada pelas organizações que atuam na perspectiva de inclusão digital, otimizando a aprendizagem do meio com acesso a conteúdos relevantes.

Com efeito, organizações da sociedade civil, em especial as do Terceiro Setor, por estarem inseridas em comunidades em situação de exclusão, logo perceberam a necessidade e vêm direcionando esforços em ações denominadas de inclusão digital. São ações indispensáveis, pois promover a inclusão digital é uma ação que necessariamente depende de intermediação para as camadas menos favorecidas ou em exclusão social.

Entretanto, não se sabe se a compreensão de inclusão digital está em sintonia para ambos os atores: governo e Terceiro Setor. Como foi apontado no Relatório Síntese da II Oficina de Inclusão Digital: “É necessário pactuar os entendimentos entre os atores envolvidos sobre o que se pretende com inclusão digital”.

As considerações acima foram sintetizadas nas seguintes premissas:

- A sociedade contemporânea tem a informação na rede como um dos principais elementos que a caracteriza;
- A informação na rede pode constituir-se em risco, agravando a exclusão social a partir da exclusão digital, ou em oportunidade, democratizando o acesso à informação, o que levaria ao desenvolvimento econômico-social e exercício da cidadania;
- Para reverter os riscos e aproveitar as oportunidades são necessárias iniciativas em prol da inclusão digital que levem à inclusão social e ao exercício da cidadania;
- O governo federal brasileiro vem se movimentando desde o final do século XX para se estabelecer como governo eletrônico, seguindo uma tendência mundial. Para isso, articulou o Programa Governo Eletrônico e criou o Portal de Serviços e Informações da Rede Governo, como uma interface entre o governo e a sociedade e principal canal de informações;

- O Programa Governo Eletrônico entende que para a sua efetiva implementação é preciso que haja ações efetivas para a inclusão digital de grande parcela da população e a compreende vinculada ao acesso à informação na Internet;
- A maioria das ações para inclusão digital têm sido desenvolvida por organizações da sociedade civil, em especial, o Terceiro Setor;
- Não se observa um conceito consensual sobre inclusão digital entre os diversos atores envolvidos com a questão.

Essas premissas levaram às seguintes questões de pesquisa:

- 1- Que conceitos que permeiam a atual Sociedade da Informação devem ser considerados e relacionados no conceito de inclusão digital?
- 2- O Portal de Serviços e Informações da Rede Governo constitui-se em provedor de informações relevantes para a inclusão digital?
- 3- Qual o conceito de inclusão digital praticado pelas organizações que atuam nessa perspectiva em Salvador?
- 4- Os programas de inclusão digital dessas organizações tem sido efetivos na promoção de mudanças na vida dos “incluídos”?

## 2.2 OBJETIVOS

Constituem objetivos desta dissertação:

- Discutir um conceito de inclusão digital, considerando o contexto da Sociedade da Informação
- Verificar a potencialidade do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo como provedor de informações para o processo de inclusão digital
- Comparar o conceito proposto com as práticas de inclusão digital em organizações que atuam nessa perspectiva em Salvador-BA
- Verificar se essas práticas repercutem em mudanças significativas na vida dos “incluídos”

### 2.3 JUSTIFICATIVA

Dado que inclusão digital é parte do contexto da chamada Sociedade da Informação, pode ser observada pela ótica da Ciência da Informação. Neste sentido, entende-se como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais; e como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua reelaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

O assunto mostra-se pertinente no momento em que diversos atores sociais – governo, empresas, Terceiro Setor, universidades – empregam esforços e recursos para a questão da inclusão digital. No entanto, as iniciativas de inclusão digital, até onde se tem conhecimento, cuidam nas suas práticas de oferecer o acesso à tecnologia, ou mais precisamente, o manejo da máquina, não oferecendo, de forma efetiva, capacitação para a busca e uso de informações úteis que estão disponíveis na Rede.

Assim, embora o primeiro objetivo possa parecer pretensioso, a primeira vista, já que vários autores renomados já o abordaram, o ineditismo da proposta que aqui se coloca está na vinculação irrevogável do acesso à informação na Internet no conceito de inclusão digital. Além disso, compreende-se que a discussão em torno dos conceitos de acesso à informação na Internet, inclusão digital, governo eletrônico e práticas de inclusão digital, bem como suas vinculações, é de especial interesse científico e social no momento em que se evidencia uma sociedade centrada na informação na rede.

Desse modo, com os resultados da pesquisa espera-se:

a) Alertar para o conceito de inclusão digital relacionado ao acesso à informação na Internet

Os motivos que justificam esforços em torno da inclusão digital normalmente podem ser traduzidos em termos de desenvolvimento econômico-social e exercício da cidadania. Na sociedade contemporânea, organizada em torno da informação na rede, a inclusão digital com melhores chances de alcançar esses objetivos parece ser aquela que capacita o usuário a acessar a informação na Internet com capacidade crítica e como prática sistemática.

b) Oferecer subsídios para políticas públicas que prevêm inclusão digital, no sentido de considerar o acesso à informação na Internet

O entendimento sobre a necessidade de inclusão digital tem levado o Governo e organizações da sociedade civil a implementarem ações nesse sentido. Ações, todavia, isoladas que ainda não se consolidaram em termos de políticas públicas em sua amplitude.

c) Despertar os agentes de inclusão digital para as possibilidades de informações oferecidas pelo Governo Eletrônico e a relação dessas informações com seu trabalho.

A compreensão de que a entrevista com os agentes de inclusão digital é um momento de troca bilateral de informações, explica a expectativa de contribuir para a divulgação das informações oferecidas pelo Programa Governo Eletrônico e as possibilidades destas dentro de um programa de inclusão digital.

De uma forma geral, os assuntos tratados nesta dissertação são, do ponto de vista teórico, relativamente recentes e as informações disponíveis encontram-se pouco sistematizadas. Assim, não havendo uma teoria sedimentada, o estudo justifica-se por estruturar uma questão teórica e socialmente relevante em um problema de pesquisa, levantar informações a respeito e as estruturar, abrindo caminho para pesquisas mais específicas. O intuito é colaborar na reflexão e no aprofundamento da compreensão da inclusão digital, não buscando o esgotamento do assunto, mas abrir novas linhas de análise e pesquisa a partir do que foi estudado.

## 2.4 MÉTODO

Nesta pesquisa, os métodos dedutivo e indutivo são usados de forma complementar. Caracteriza-se como dedutiva na sua fase inicial, quando se parte de uma observação da realidade (a Sociedade da Informação e suas contradições) para chegar-se a uma abstração (o conceito de inclusão digital). Nas fases seguintes, o conceito é submetido à confrontação com a realidade de forma empírica, observam-se casos particulares e então se infere que o que se aplica aos casos particulares pode ser estendido a todos os demais casos da mesma natureza em Salvador: é a fase indutiva (VIEGAS, 1999).

A operacionalização da pesquisa foi organizada em 4 fases que se complementam e, em alguns casos, ocorreram concomitantemente:

Fase 1: Aprofundamento teórico e análise da relação e influências entre os conceitos de acesso à informação na Internet, inclusão digital e governo eletrônico, para estabelecer a vinculação existente entre os conceitos, considerando o contexto da Sociedade da Informação;

Fase 2: Análise das informações do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo, para verificar a potencialidade do Portal como provedor de conteúdo para práticas de inclusão digital;

Fase 3: Estudo de caso nas organizações que atuam na perspectiva de inclusão digital na cidade de Salvador, Bahia, para verificar as práticas realizadas e sua relação com o conceito de inclusão digital proposto;

Fase 4: Entrevistas com pessoas que passaram pelos programas de inclusão digital dessas organizações para verificar a efetividade da inclusão, a partir de mudanças ocorridas em suas vidas.

Cada fase de desenvolvimento obedeceu a um método de desenvolvimento específico, conforme descrito a seguir.

#### **2.4.1 Fases da Pesquisa**

##### FASE 1

Nessa fase foram levantadas informações sobre inclusão digital e Sociedade da Informação, de fontes variadas, como: livros, periódicos científicos e não-científicos, jornais, comunicações em eventos, documentos oficiais, dados estatísticos, *home-pages*, entrevistas, declarações governamentais e discussões no âmbito do Gepindi.

As informações foram, então, objeto de análise e síntese na busca da compreensão de um conceito de inclusão digital coerente com o contexto da Sociedade da Informação. Durante essa fase percebeu-se a estreita vinculação entre inclusão digital, acesso à informação na Internet e governo eletrônico, o que levou ao levantamento bibliográfico sobre esses assuntos também.

A discussão do conceito e suas vinculações (exposto no item 3.2 desta dissertação) foi, então, levado à discussão, primeiramente nos encontros de grupos de pesquisa do próprio Instituto de Ciência da Informação da UFBA e, em seguida, em eventos científicos da área de Ciência da Informação e Ciências da Comunicação. De agosto de 2004 a setembro de 2005, o trabalho foi exposto em 2 eventos locais, 3 nacionais e 1 panamericano, ocasiões em que a discussão levou ao constante aprimoramento do entendimento de inclusão digital e suas



imbricações. Igualmente, foi publicado um artigo (SILVA e outros, 2005) sobre o assunto em periódico científico de circulação nacional.

## FASE 2

A percepção da relação entre inclusão digital e governo eletrônico, pela questão do acesso à informação, levou à necessidade de aferição do tipo de informações disponibilizadas no Portal de Serviços e Informações de Governo e a organização delas. O foco na informação se justifica no intuito de verificar a potencialidade do Portal como provedor de conteúdo para a inclusão digital. Optou-se por uma linha de trabalho que considerou tanto a análise do Portal em si, como a documentação que fundamenta o Governo Eletrônico.

Quanto ao conteúdo, de acordo com comunicação no V Cinform (2004) “O Portal Rede Governo possui cerca de 1.300 serviços e 9 mil tipos de informações” (informação verbal)<sup>1</sup>. Assim, em razão da grande quantidade de informações e serviços oferecidos, para este estudo fez-se necessário a escolha de uma amostra. Optou-se, então, pelas informações que estavam relacionadas a ícones (Figura 1): Alvarás, Outorgas e Autorizações; Aposentado, Pensionista; Auxílios; Centrais de Atendimento; Certidões Nada-Consta; Denúncias; Documentos; Legislação e Normas; Luz, Água, Telefone e Gás; Pagamentos ao Governo; Processos na Justiça; Saúde; Servidor Público. Essas informações estão dispostas em uma barra horizontal superior. Foram também analisadas as informações que estavam na parte central do Portal: Diário Oficial e Diário da Justiça; Previsão do Tempo; Busca de Procons; Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física – IRPF 2005; Agenda da Gestante.

O Portal foi visitado nos dias 25, 26 e 27 de março de 2005, das 10h às 23h30, fazendo-se a coleta de dados. Essa menção é importante pela alta volatilidade das informações disponíveis e pela possibilidade das informações e serviços serem adicionadas ou retiradas dos *sites* a que o Portal dá acesso. As informações e serviços foram, então, coletados e descritos, conforme APÊNDICE A.

A amostra selecionada levou a 106 tipos de informação, distribuídas de acordo com o Quadro 1, entendendo-se “tipo de informação” como a primeira descrição fornecida pelo próprio Portal, que então remete ao *site* onde efetivamente se encontra a informação completa ou o serviço. A descrição, embora não exaustiva, teve por objetivo elucidar o conteúdo a ponto de ser possível classificá-lo em termos de informações utilitária, contextual e seletiva.

---

<sup>1</sup> Notícia fornecida por Patrícia Pessi, Diretora do Departamento de Governo Eletrônico, no V Encontro Nacional de Ciência da Informação (Cinform), em Salvador, em junho de 2004.

Figura 1: Página inicial do Portal de Serviços de Informações de Governo

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Portal de Serviços e Informações de Governo  
Rede Governo

Busca:    
busca avançada

GOVERNO ELETRÔNICO RECEBA O INFO E-GOV FALE COM OS GOVERNOS INSTALE REDE GOVERNO MAPA DO PORTAL FALE CONOSCO

GOVERNO BRASILEIRO INDICADORES DO PAÍS TEMPO E CLIMA EVENTOS SAC ESTADUAL CONCURSOS E SELEÇÕES

Alvarás/Outorgas Autorizações Aposentado Pensionista Auxílios Centrais de Atendimento Certidões Nada-Consta Denúncias Documentos Legislação e Normas Luz/Água Telefone/Gás Pagamentos ao Governo Processos na Justiça Saúde Servidor Público

**SERVIÇOS E INFORMAÇÕES**

- Agricultura
- Assistência Social
- Centrais de Atendimento
- Cidadania
- Ciência e Tecnologia
- Comércio
- Comunicações
- Correios
- Cultura
- Defesa
- Denúncias
- Direitos Humanos
- Economia e Finanças
- Educação
- Emprego e Trabalho
- Esportes
- Fale Conosco
- Fisco
- Glossários
- Indústria
- Justiça
- Legislativo
- Licitações
- Meio Ambiente
- Notícias

**Diário Oficial e Diário da Justiça**  
Consulte o Diário Oficial da União (DOU) no sítio da Imprensa Nacional. O texto integral do jornal está disponível na rede para pesquisa e l...

**Previsão do Tempo**  
Dê uma olhada na previsão do tempo para o seu município, antes de programar o seu fim de semana. Digite o nome do município desejado e c...

**localize o PROCON mais próximo**

**Busca de Procons**  
Ache o órgão de defesa do consumidor mais próximo da sua casa. Seleccione o estado e o tipo de órgão. Clique em PESQUISAR e acesse o ender...

**Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF 2005**  
A Receita Federal declarou novas regras para a Declaração de IRPF 2005. Acesse o link abaixo e confira as mudanças. A partir 01 de março...

**Agenda da Gestante**  
Confira dicas para ter uma gravidez tranquila. Veja cuidados que devem ser tomados em todos os meses da gravidez. Saiba quais medidas e p...

Caso deseje fazer sugestões ou críticas, [clique aqui](#).  
Agradecemos sua colaboração.  
Equipe Rede Governo

**PASSO A PASSO**

- Evite Filas
- Crianças e Adolescentes
- Abra Seu Negócio
- Dicas do Governo Eletrônico
- Bancos
- Pessoa Portadora de Deficiência
- Apoio a Empresas
- Pesquisas Escolares
- Oportunidades de Trabalho
- Terceira Idade

**BANCO DO BRASIL**

Fonte: <http://www.e.gov.br>

Tendo por base o entendimento de Barreto (1994), consideraram-se os seguintes critérios de classificação:

**Informação utilitária** – aquela que atende necessidades relacionadas às exigências básicas da vida na atualidade: alimentação, saúde, segurança, habitação, vestuário e educação;

**Informação contextual** – aquela que garante acesso ou permanência nos diversos contextos nos quais o indivíduo deseja participar;

**Informação seletiva** – aquela que leva à reflexão, criatividade, auto-realização.

A descrição e a classificação das informações mostrou-se tarefa complexa, já que os sites não obedecem a um padrão de organização de informações e, enquanto alguns disponibilizam uma gama diversificada de informações que podem ser enquadradas nas 3 classificações, outros não disponibilizam informação alguma, como os que apresentam um formulário para que o usuário preencha os dados e só então receba a informação requerida.

Quadro 1: Tipos de informação disponibilizadas no Portal

<b>Informação / Serviço</b>	<b>Tipo de Informação (Quantidade)</b>
<b>Barra Horizontal</b>	
Alvarás, Outorgas e Autorizações	1
Aposentado, Pensionista	3
Auxílios	8
Centrais de Atendimento	11
Certidões Nada-Consta	23
Denúncias	5
Documentos	12
Legislação e Normas	2
Luz, Água, Telefone e Gás	4
Pagamentos ao Governo	7
Processos na Justiça	8
Saúde	11
Servidor Público	6
<b>Parte Central</b>	
Diário Oficial e Diário da Justiça	1
Previsão do Tempo	1
Busca de Procons	1
Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física – IRPF 2005	1
Agenda da Gestante	1
<b>Total</b>	<b>106</b>

Fonte: Pesquisa da autora

Para efeitos deste trabalho, para aqueles *sites* que apresentavam diversificados tipos de informações optou-se por atribuir a classificação que contemplava a maior parte das informações. Para aqueles casos em que a informação só seria disponibilizada após o fornecimento de dados do usuário - como é o caso da “declaração de rendimento para fins de imposto de renda” da Previdência Social, onde é necessário fornecer o número do benefício e data de nascimento – optou-se por inferir o tipo de informação que seria disponibilizada. Em alguns casos, no entanto, não foi possível determinar o tipo de informação que seria ou poderia ser obtida, como é o caso do “Fale com a Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional – CAR”, em que abre um formulário para o “Fale Conosco” do Órgão, mas não há nenhuma informação ou link para a página principal. Nesses casos usou-se a classificação “Não é possível determinar – Sem informação”.

Há ainda os casos de páginas com erro, não encontradas ou fora do ar, em que se atribuiu a classificação “Não é possível determinar – Página com problemas”. A classificação

“Outros” foi criada para quando a informação disponibilizada não pode ser colocada em nenhuma das classificações estabelecidas, como é o exemplo do “Auxílio gás – *download* do programa”, em que, embora o auxílio seja destinado a pessoas em situação de pobreza, as informações são claramente para técnicos, como funcionalidades dos aplicativos e versões disponíveis.

### FASE 3

Nessa fase, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza qualitativa, na medida em que busca descrever os conceitos relacionados à inclusão digital e as práticas existentes no contexto em que ocorrem e do qual são partes, sendo analisadas numa perspectiva integrada.

O contato direto do pesquisador com a realidade estudada objetiva uma visão holística da questão da inclusão digital, considerando que os fatos sociais são sempre complexos, históricos, estruturais e dinâmicos. Essa interação busca também compreender as concepções e ações a partir da perspectiva do sujeito enquanto agente envolvido com a questão da inclusão digital (GODOY, 1995).

O estudo de caso foi selecionado como o tipo de pesquisa mais adequado por permitir que se estude um fenômeno atual (inclusão digital) que só pode ser analisado dentro de um contexto de vida real e com pouca possibilidade de controle sobre o evento. Como a pesquisa envolve mais de uma organização, trata-se de pesquisa de casos múltiplos (GODOY, 1995).

O ambiente da pesquisa é a cidade de Salvador, capital do Estado da Bahia que, de acordo com a *ranking* de Bonilha (2003), situa-se entre os Estados com um dos piores níveis de acesso digital. Por esse motivo, concentra diversas organizações atuando na intenção de mudança desse quadro. Assim, pela impossibilidade de pesquisar todas as organizações da cidade, foi estabelecido um critério para escolha de bairros representativos da realidade soteropolitana: grande população na linha da pobreza e em estado de exclusão social. Nessas condições, foram selecionadas organizações instaladas nos bairros da Liberdade e Centro Histórico-Pelourinho.

A seleção das organizações deu-se a partir de mapeamento, levantamento e cadastro realizado no âmbito do projeto Infoinclusão, ao qual o presente estudo se vincula. Da análise desse levantamento foram conhecidas as organizações que fornecem acesso gratuito e irrestrito às tecnologias de informação e comunicação, totalizando 7 organizações.

As fontes de informação variam entre documentos, *websites* e entrevistas. Os documentos fornecidos pelas organizações e as informações disponíveis em seus respectivos *sites* na Internet possibilitaram confrontar, atualizar e complementar as informações obtidas durante as entrevistas.

Foram, então, realizadas entrevistas, a partir de um roteiro semi-estruturado, com os responsáveis pelo programa de inclusão digital nas 7 organizações que a promovem, totalizando também 7 pessoas, entrevistados individualmente.

O roteiro de entrevista (APÊNDICE B) está estruturado em 4 partes:

- Quanto à caracterização da organização – procura definir o perfil da organização e sua relação com a mantenedora, com outras organizações e com o público-alvo;
- Quanto à equipe de trabalho – busca conhecer as pessoas envolvidas nas práticas de inclusão digital e a relação que estabelecem com a informação;
- Quanto às ações para promoção da inclusão digital – procura verificar o entendimento de inclusão digital pela organização e suas ações nesse sentido;
- Quanto à oferta de acesso à Internet – visa levantar o acesso à informação na Internet durante o processo de inclusão digital e o conhecimento sobre Governo Eletrônico e o Portal de Serviços e Informações do Governo Federal.

A entrevista semi-estruturada, com 32 (trinta e duas) questões abertas, permite que, embora não haja a imposição de uma ordem rígida de questões, o pesquisador tenha um roteiro com as perguntas fundamentais a fazer. Estabelece-se, então, o que Galtung (apud VIEGAS, 1999, p. 132) chama de ambiente formal não estruturado de pesquisa, que é aquele onde “o pesquisador organiza os elementos do estímulo, estabelecendo padrões conforme a natureza do objeto e a finalidade da pesquisa, mas ‘fica à espreita’ da resposta. Essa deve ser aleatória e sem interferência do pesquisador”.

As entrevistas foram realizadas durante os meses de maio e julho de 2004, pela própria pesquisadora que foi pessoalmente às organizações, com horário previamente agendado com o entrevistado. Cada entrevista começou com uma breve apresentação, explicando seu objetivo e agradecendo a participação.

Quando houve a concordância do entrevistado, as entrevistas foram gravadas, com o objetivo de tornar os dados obtidos mais precisos. A esses depoimentos verbais foram

acrescidas anotações e observações da pesquisadora. As falas coletadas foram transcritas e montou-se um banco de dados para tratar as respostas obtidas. De acordo com o caráter qualitativo não foram utilizados instrumentos e técnicas estatísticas sofisticadas na análise dos dados e sim inferências a partir das falas dos entrevistados.

#### FASE 4

Na Fase 4, realizaram-se entrevistas (APÊNDICE C) com as pessoas que passaram pelas ações de inclusão digital das organizações selecionadas e que haviam concluído o programa na última turma formada, de acordo com listagens fornecidas pelas próprias organizações. Foram ouvidas 70 pessoas – 10 de cada organização -, formalmente consideradas “incluídas”, segundo o conceito praticado por cada entidade. Essa amostra foi aleatória. O número 10 não representa nenhum percentual. Foi definido de forma arbitrária, como o número que deveria ser atingido em todas as organizações, considerando as dificuldades de localização das pessoas e, quando localizadas, a necessidade de convencê-las a colaborar com a pesquisa dentro do tempo programado para essa etapa: entre 30 de março e 23 de abril de 2005.

Tanto com as organizações, como com as pessoas que passaram por seus programas, optou-se pela abordagem a partir de entrevistas como instrumento mais adequado para esta pesquisa em razão dos seguintes motivos:

- representar o meio mais garantido de obtenção de respostas, uma vez que outros instrumentos têm um baixo nível de retorno e pretende-se alcançar 100% da amostra;
- atingir qualquer segmento da população, ou seja, qualquer pessoa independente de seu nível educacional teria condições de responder, pois poderia retornar a questão, caso não a tivesse compreendido;
- permitir maior flexibilidade na obtenção de informações, uma vez que há uma maior interação entre entrevistado e entrevistador;
- criar uma atmosfera que permitisse ao entrevistador informações mais sinceras, já que se procurou estabelecer um ambiente de cordialidade e confiança;
- propiciar a percepção de elementos que não poderiam ser observados pela linguagem escrita, como a entonação da voz e o tempo de resposta, por exemplo.

## 2.4.2 Limitações da Pesquisa

Dentre as principais limitações deste estudo estão:

- embora os responsáveis pelos programas de inclusão digital nas organizações tenham sido orientados a colocar a visão da organização em suas respostas, é praticamente inevitável que as respostas não tenham sofrido alguma influência de suas opiniões pessoais;
- as entrevistas com as pessoas que passaram pelos programas de inclusão digital foram realizadas cerca de 4 meses após o término do programa, o que pode ser um período curto para a aferição de mudanças em suas vidas;
- exigüidade do tempo de que se dispõe para conclusão de uma pesquisa de mestrado, impossibilitando uma maior imersão do pesquisador na situação natural, o que poderia se reverter em ganhos de conhecimento.

As limitações são inerentes a pesquisa, o que encontra correspondência no entendimento de Capra (2003, p. 50):

Independente de quantas conexões levamos em conta na nossa descrição científica de um fenômeno, seremos sempre forçados a deixar outras de fora. Portanto, o cientista nunca pode lidar com a verdade, no sentido de uma correspondência precisa entre a descrição e o fenômeno descrito. Na ciência, sempre lidamos com descrições limitadas e aproximadas da realidade. Isso pode parecer frustrante, mas, para pensadores sistêmicos o fato de que podemos obter um conhecimento aproximado a respeito de uma teia infinita de padrões interconexos é uma fonte de confiança e de força.

### **3 FUNDAMENTAÇÃO**

---

A discussão que se empreende neste capítulo tem por fim atender aos objetivos deste trabalho. Para isso, parte-se da contextualização do papel da informação na sociedade contemporânea para levar à discussão conceitual sobre os elementos constitutivos do conceito de inclusão digital: infra-estrutura tecnológica, informação e intermediação.

#### **3.1 FUNDAMENTAÇÃO CONTEXTUAL: A informação na sociedade contemporânea**

Desde sempre, a informação perpassa todas as atividades humanas: da manutenção básica do organismo, que se constitui num perfeito sistema de informação, até a manutenção do indivíduo em sociedade, por meio das relações sócio-políticas. É, no entanto, a partir da emergência das então novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) – a união de tecnologias de computação e telecomunicações – e sua disseminação global, que a informação passa a estar disponível e fluir em proporções nunca antes possíveis, passando a ocupar papel central nas atividades econômicas, sociais e culturais.

Como principal elemento representante dessa conjunção – informação e TICs – está a Internet, que definitivamente, revolucionou os conceitos de tempo e espaço pela conectividade e interatividade em tempo real. A Internet se disseminou na década de 90 e rapidamente tornou-se o ambiente de maior fluxo de informações. Possibilita que qualquer pessoa tenha acesso a informações que antes só estavam disponíveis para aqueles que iam pessoalmente a bibliotecas ou órgãos do governo (BITTENCOURT FILHO, 2000, p. 10)

Segundo Ronca e Costa (2002), a Internet se constituirá no próprio espaço comum do conhecimento, com a melhor possibilidade de construção de uma democracia cognitiva, onde a construção de saberes é coletiva, a partir de redes de compartilhamento que se organizam em sistemas circulares ou horizontais de transmissão de informações. Isso possibilita que a



produção de conhecimento e difusão de informações seja cada vez mais distribuída entre os inúmeros agentes através da *web*, havendo a possibilidade de contextualização dessa informação e melhoria no nível de conhecimento do cidadão que passa a tirar proveito do conteúdo que circula na rede.

Para Castells (2000), a Internet não surge somente como uma nova tecnologia da informação, mas também como uma nova forma de organização da economia e da sociedade como um todo, num processo de desconstrução e reconstrução incessantes. A capacidade de produção do conhecimento, utilizando a informação cada vez mais disponível, será mais importante do que nunca.

Esse contexto recebe denominações diversas como Era da Informação, Sociedade em Rede, Sociedade do Conhecimento, entre outros. Não sendo objeto deste estudo discutir a propriedade de um ou outro termo, optou-se por aquele que tem recebido maior aceitação: Sociedade da Informação (SI). A própria Unesco adota essa expressão e a tem disseminado em iniciativas como a Cúpula Mundial sobre Sociedade da Informação e o Observatório da Sociedade da Informação.

### **3.1.1 A informação na economia**

Para demonstrar a importância da informação na economia, pode-se tomar como exemplo a aquisição de um veículo. O cliente pode perfeitamente fazer o pedido pela Internet, especificando todos os acessórios que deseja. Rapidamente, o sistema de informações da montadora põe em marcha uma série de atores da escala produtiva e comercial. O aumento dos pedidos para a empresa tem reflexo na cotação de suas ações na bolsa de valores. Como ela tem política de participação nos lucros para seus funcionários, esses recebem informes eletrônicos sobre gratificações extras em seus salários, o que se reflete no maior uso dos cartões de crédito fomentando novas transações econômicas. Deve-se observar que esse círculo virtuoso pode acontecer em poucas horas, movimentando múltiplos atores, mas nenhum dinheiro ou produto foi fisicamente trocado. O que se trocou foi informação. (BITTENCOURT FILHO, 2000)

Negroponte (apud BITTENCOURT FILHO, 2000, p. 12) foi um dos primeiros a reconhecer que a economia tradicional, baseada na fabricação e transporte de bens materiais

(átomos), estava na iminência de ganhar um competidor de peso: a produção e o transporte de bens intangíveis (bits).

Castells ainda afirma que conhecimento e informação sempre foram elementos fundamentais em todos os modos de desenvolvimento, já que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento de informação. Contudo, o que o faz denominar o atual modo de desenvolvimento de informacional é a ação de conhecimentos sobre os próprios conhecimentos como principal fonte de produtividade. E mais: a emergência de um novo paradigma tecnológico, organizado em torno das TICs, mais flexíveis e poderosas, possibilita que a própria informação se torne o produto do processo produtivo (CASTELLS, 2000, p. 87).

É uma revolução que vem modificando de maneira definitiva o trabalho, a educação, as formas de lazer, a própria organização da sociedade e, conseqüentemente, a ação governamental e as relações entre Estado e o indivíduo cidadão. Como revolução, a transformação não acontece de forma alguma suave e tranqüilamente. Nas palavras de Toffler (2003): “não há revolução suave. A idéia de que a revolução digital irá gerar anos de prosperidade sem extrema turbulência e sem grandes distúrbios é tão ingênua quanto a noção de que a nova economia não existe”. Apesar disso, Crawford (1994, p.17) acredita que “transformar o mundo numa economia baseada em conhecimento é, provavelmente, o passo de maior probabilidade de sucesso já dado na história do desenvolvimento econômico do mundo”. Isso porque o homem está se libertando de grande parte do esforço físico e poderá desenvolver de forma mais plena seu potencial humano.

Evidência disso é a emergência de empresas como a Canon ou Sharp que, segundo Nonaka (2001) tornaram-se altamente bem-sucedidas pela abordagem ímpar no gerenciamento da informação para a criação de novos conhecimentos; ou países como a Coréia que a 28 anos tinha um PIB quatro vezes inferior ao brasileiro e hoje é 2,5 vezes superior. A explicação, segundo Amaral (2003), dá-se em parte pelo fato da Coréia investir, há 20 anos, 3% de seu PIB em ciência e tecnologia, enquanto o Brasil, só agora, investe 1%. Aliado a isso há uma evidente política estatal naquele País direcionada à formação de indivíduos aptos ao uso da informação em meios eletrônicos.

Assim, o conhecimento passa a ser percebido como o centro do processo de criação de riquezas, tendo na informação o recurso produtivo capaz de gerar maior valor agregado, uma vez que é a partir dela que novas tecnologias, novos processos e novos modelos são

desenvolvidos, o que vai ao encontro de outro fenômeno da sociedade contemporânea: a competitividade globalizada.

Caracterizado pela busca constante de novos mercados, o capitalismo parece ter encontrado seu auge na economia globalizada. Somente no final do século XX, com a consolidação das tecnologias de informação e comunicação, a economia teve condições de funcionar sem limites temporais e espaciais. Se por um lado a competitividade globalizada propicia melhores oportunidades de negócios e desenvolvimento econômico, também expõe países e regiões despreparadas ao perigo da exclusão.

A competitividade de uma nação é o grau em que ela pode, sob condições de mercado livres e justas, produzir bens e serviços que atendam às exigências dos mercados internacionais e, ao mesmo tempo, aumentar a renda real de seus cidadãos. A competitividade na esfera nacional é baseada em um desempenho superior de produtividade pela economia e na capacidade da economia de transferir a produção para atividades de alta produtividade que, por sua vez, podem gerar altos níveis de salários reais. (COHEN apud CASTELLS, 2000)

De onde se conclui que manter a si, sua organização ou sua nação competitivos econômica e socialmente está cada vez mais relacionado à capacidade de traduzir informações em conhecimentos e estes em inovação contínua. Como a criação de novos conhecimentos está intimamente ligada ao uso de informações existentes, a possibilidade de acesso, recuperação e uso de informações estocadas é vital. E a informação, em todas suas formas, está cada vez mais em meio eletrônico, reduzida a bits armazenados em computadores e trafegando em redes.

Segundo dados do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), de 2004, o Brasil registra um dos piores índices de desigualdade social: enquanto os 10% mais ricos ficam com 64,4%, os 10% mais pobres recebem 0,5% da renda. Democratizar o acesso à informação é uma questão de economia nacional. Esses números demonstram que são muitos os que ficam de fora do acesso aos bens de consumo que proporcionam uma melhor qualidade de vida. De fato, alguns autores, como Rodrigues, Simão e Andrade (2003, p. 89) têm relacionado o estágio de desenvolvimento de uma nação à sua capacidade de uso da informação.

### 3.1.2 A informação na sociedade

O computador, e sua ligação em redes, vem alterando a relação do homem com a informação. Na medida em que a máquina torna-se mais eficiente no processamento e fluxo de dados, o homem pode se libertar das tarefas repetitivas e consumidoras de tempo, para dedicar-se a criar novas formas para acessar e aplicar informação em situações cada vez mais diversas: da administração de planilhas aéreas à troca de experiências educacionais.

A sociedade informacional diz respeito a uma forma específica de organização social, onde a geração, o processamento e a comunicação da informação passam a ser as fontes fundamentais de produtividade e de poder, propiciada pelas novas condições tecnológicas que emergiram na atualidade (CASTELLS, 2000).

Aldrich (apud BITTENCOURT FILHO, 2000, p. 43-44) defende dois grandes direcionadores da era digital: o tempo e o conteúdo. Com relação ao conteúdo, Bittencourt Filho, observa que quase tudo que podemos comprar contém um elemento tangível, o invólucro (um produto físico), e o conteúdo (normalmente informação, conhecimento ou serviço), que dá valor à embalagem.

Os teóricos da Sociedade da Informação a tem relacionado também a um contexto onde a democracia encontra terreno profícuo para ser fortalecida, “pelo fato de a informação ser amplamente distribuída e os fluxos de informação não poderem mais ser controlados a partir do centro” (AKUTSU e PINHO, 2002, p.3)

Para Burke e Ornstein (1999, p. 306), o potencial político da informação na rede pode levar-nos da democracia representativa (na qual o eleito deve representar os interesses do eleitor) à democracia participativa informada, atendendo aos ideais aristotélicos de uma *polis* de participação direta e de Rousseau, que não acreditava que a vontade poderia ser representada. Ainda para esses autores, a democracia participativa informada é uma possibilidade real: a tecnologia necessária logo estará disponível e as questões políticas e sociais tornam-se cada vez mais complexas, exigindo soluções conjugadas com o uso da tecnologia. O terceiro quesito, ainda não atendido, de acordo com esses autores, é o acesso universal à informação relevante.

Associada ao potencial político está a estreita relação entre informação e prática cidadã. É por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres. Cidadãos mais aptos para o uso da

informação têm melhores condições para decidir e exercer sua participação política com mais responsabilidade e consciência.

O aprofundamento no conceito de cidadania, que tem uma extensa e complexa formação filosófica, não é objeto de estudo aqui. A idéia é relacionar os conceitos de cidadania e acesso à informação na rede.

Cidadania, de acordo com o pensamento de Bodstein (1997), apesar de sua estreita relação com a ideologia individualista moderna, deve ser abordada como uma experiência histórica, cujo aparecimento remete à Antiguidade Grega. Desde o seu início, caracteriza uma relação entre iguais, e destes com o poder. Assim, só ganha existência como medida de igualdade e de convivência coletiva dentro de uma comunidade política, composta de sujeitos portadores de direitos.

Constitui-se, dessa forma, em pré-requisito indispensável para inclusão e participação na vida pública. É inseparável da noção de igualdade sóciopolítica, presente de forma restrita ou ampliada em todas as sociedades. De qualquer maneira, e em suas múltiplas dimensões, a cidadania é um meio de proteção e uma condição para o exercício dos direitos e, também, deveres.

Em concordância com esse posicionamento, Araújo (1999) considera que a construção da cidadania, ou de práticas de cidadania, passa, cada vez mais, pela questão do acesso e uso de informação. Tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão, dependem do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres. Ou seja, depende da ampla disseminação e circulação da informação e, ainda, de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à construção de uma sociedade mais justa e, portanto, com maiores oportunidades para todos os cidadãos.

Assim, o não-acesso, o acesso limitado, o acesso a informações distorcidas ou banais e o excesso de informações limitam o exercício da cidadania. Demo (2000, p. 40) critica o caráter excessivamente manipulativo da informação hoje ao denunciar que:

- A sociedade continua bastante “desinformada” – isto ocorre porque a informação que chega à população, em geral, é residual ou é oficial ou é excessiva e desorganizada, a ponto do indivíduo não conseguir discernir o que é realmente importante;
- Há informação de classe superior e inferior – na medida em que um indivíduo pode pagar por melhores e mais fontes de informação, tem melhores condições de comparar e cultivar um espírito crítico.

- Aumenta informação imbecilizante – tem crescido a mídia especializada em explorar futilidades, como a vida privada de artistas ou o desenrolar da novela. Assim, além de ler pouco, a população lê banalidades que, a título de passatempo, embotam a capacidade crítica;
- A mídia está distante de sua função pública – sem nenhum tipo de controle público, a mídia se rege pelos interesses comerciais exclusivamente.

Nessa linha de raciocínio, Frade (2002) discute o conceito de cidadania à luz das mudanças e exigências do mundo contemporâneo. O conceito de cidadania é mutável desde os primórdios da sociedade organizada, porém nas últimas décadas, essa variação se acelerou. A intensificação e ampliação da globalização da política, da economia, da quebra de fronteiras na disseminação de culturas, a explosão e mercantilização da informação condicionaram o exercício da cidadania plena ao alcance de novos patamares de riqueza, educação e acesso a serviços e produtos.

Em um contexto marcado pelo determinismo consumista e pelo individualismo, a mídia aparece como legitimadora de uma cidadania “aproximada” ao direito de consumo, ao mesmo tempo em que se distancia da cidadania plena: “deixamos de ser cidadãos para sermos consumidores” (Frade, 2002, p. 11). Em estudo que trata dos sentidos dados aos conceitos pela Ciência da Informação, Freitas (2003) também chama a atenção para o fato de que a democracia no discurso dos novos tempos frequentemente se liga à “democracia de mercado”. Essa situação é corroborada pelo próprio Estado ao institucionalizar os direitos do consumidor, sem ter garantido a todos os direitos constitucionais que levam à cidadania.

O direito de acesso à informação é afirmado na Declaração Universal dos Direitos do Homem (artigo XIX) e entre os Direitos e Garantias Fundamentais da Constituição Brasileira (art. 5º, XIV), mas trata-se de um direito sem possibilidades de exercício entre a maioria da população, incapaz de interpretar e construir sentido. Existe uma grande diferença entre ter um direito e poder exercê-lo. Em se tratando da informação, além do direito de acesso, há que se falar na sua disponibilização em formatos adequados ao usuário e da capacitação desse para construção de significados a partir dela. É função do Estado estabelecer mecanismos que, além da oferta, garantam o acesso pleno à informação para todos.

Nesse sentido, não só o acesso à informação, como seu uso crítico precisam ser elevados a direitos fundamentais, uma vez que são os meios para o exercício de todos os demais direitos e deveres.

Para contribuir na solução do dilema democrático, Frade (2002, p.13), adverte que um novo modelo de cidadania deve ir além da esfera da informação, incorporando a capacidade de interpretação da realidade e construção de sentido por parte dos indivíduos. O que importa na formação dos cidadãos, sob essa perspectiva, é que sejam capazes de ser construtores de significados. A soma desses elementos constitui o que aqui se entende como **acesso à informação**.

O acesso à informação é o próprio viabilizador do regime democrático, se admitirmos que esse está alicerçado na participação popular informada, consciente e capaz de compreender um contexto cada vez mais plural. As palavras de Burke e Ornstein (1999, p. 307) corroboram essa posição: “De um modo geral, se informação relevante está disponível e é compreendida, as pessoas mudam suas vidas com uma rapidez extraordinária”. Na sociedade contemporânea, portanto, a informação deveria ser inserida nas discussões sobre a oferta de bens públicos, e seu provimento facilitado pelas novas tecnologias (RUEDIGER, 2003, p. 1260).

Em suma, o fluxo contínuo de informações passa a ser o vetor do processo de transformação da sociedade, de características industriais - baseada no capital e na produção de bens tangíveis - para uma sociedade do conhecimento, que tem a informação como insumo básico, potencializada pelas tecnologias da informação e comunicação (TICs).

Entretanto, no mundo todo, pessoas, empresas e países têm demonstrado possibilidades e capacidades diferentes para atuar e interagir na Sociedade da Informação, gerando uma nova exclusão: daqueles que ficam a margem do acesso à informação e de todos os benefícios da Sociedade homônima.

### **3.1.3 As contradições da Sociedade da Informação (SI)**

As discussões sobre os benefícios e malefícios desse contexto são acaloradas e geram opiniões conflitantes. Alguns autores (GERMAN, 1997; AUN, 2001; SILVEIRA, H.F.R, 2000) questionam os custos/benefícios de inserção na Sociedade da Informação. German (1997) argumenta que a questão não foi sequer debatida, que a criação de novos empregos não foi comprovada e que está se acentuando uma sociedade de informação de duas classes por falta de recursos financeiros da maioria para, sequer, adquirir os equipamentos necessários para conexão em rede. Nas palavras deste autor “Os pobres em informação não mais podem recuperar o atraso em relação à tecnologia e infra-estrutura dos países

industrializados”. Por outro lado, Aun (2001) vê na SI oportunidades e estímulos ao crescimento econômico e à produtividade, a partir da criação de novos empregos.

Demo (2000, p. 37) destaca a ambigüidade que permeia essa sociedade focada na informação: se por um lado o desenvolvimento acelerado do conhecimento propicia as condições para que o homem tome as rédeas da construção da sociedade que deseja, por outro se observa o acirramento da competitividade econômica baseada na produção e uso intensivo do conhecimento, em acordo com a dinâmica de mercado neoliberal.

Também para Suaiden (2005):

As novas ondas de expansão mundializada das tecnologias de informação e comunicação geram em suas *démarches* movimentos desiguais e assimétricos. Se, como grandes sistemas e equipamentos tecnológicos, estendem suas redes em toda a extensão geográfica e abrangem todas as esferas decisivas da atividade econômica, social, científica e governamental, suas potencialidades de aplicação e uso são desigualmente distribuídas entre diferentes atores e setores sociais, línguas, cultura, áreas de conhecimento, domínios de atividade.

A importância da questão fez-se sentir no momento que se reuniram em Genebra, em dezembro de 2003, mais de 10 mil delegados de cerca de 175 países, além de 50 chefes de Estado e Governo na Cúpula Mundial sobre Sociedade da Informação, evento promovido pela Unesco. No cerne das discussões estavam as oportunidades e riscos que essa nova Sociedade representa.

Lima (2003) também observa uma potencial contradição na SI, pois valoriza o humano no processo produtivo, ao transformar conhecimento e informação em capital, mas ao mesmo tempo, desqualifica os novos “analfabetos” das tecnologias de informação que sem acesso às mesmas e/ou capacitação real de as utilizar como fonte de informação e mudança, dão origem a uma nova classe de excluídos.

No Brasil, embora com desenvolvimento rápido, a Internet não teve ainda a penetração necessária para que se constituísse em elemento de efetiva mudança sócio-econômica. Por enquanto, as tecnologias, em geral, e a Internet, em particular, têm estado muito mais ligadas à lógica de acumulação de capital do que de solidariedade e cidadania. Daí a decisão do governo de intervir no processo.

O Governo brasileiro lançou, em 2000, o Programa Sociedade da Informação no Brasil (SocInfo). O Livro Verde do SocInfo reconhece que, no Brasil e em todo o mundo, parte das desigualdades entre pessoas e instituições é resultado da “assimetria no acesso e entendimento da informação” disponível, o que define a capacidade de agir e reagir de forma a usufruir seus



benefícios. Ou seja, a estrutura vigente de poder gera assimetrias que precisam ser consideradas para que as novas tecnologias informacionais não venham agravar o *apartheid* social, e sim reduzir as desigualdades pelo aumento de oportunidades (SILVEIRA, H.F.R., 2000).

Assim, o SocInfo brasileiro preconizava a Universalização de Serviços para a Cidadania, que significa conceber soluções e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infra-estrutura de acesso até a formação do cidadão, que, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis na rede. Nesse sentido, essa proposta trazia, como inerente, o conceito de inclusão digital, onde não só a aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet é considerada, mas, também, a capacitação para utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania.

De acordo com o cronograma do SocInfo, em novembro de 2000, deveria ser lançado o Livro Branco com o plano detalhado de execução a partir de uma ampla consulta à sociedade. Esta etapa, no entanto, não se concretizou, tampouco as fases seguintes, onde se previam etapas de execução: em junho de 2003 deveriam ter início as subfases de decolagem (onde as ações seriam executadas) e operação em regime (com novas ações e acompanhamento das que estão em curso) e, em dezembro de 2003, a subfase de consolidação, onde seria realizada uma avaliação do Programa e propostas para os anos seguintes.

No final de 2003, esta pesquisadora tentou um contato por e-mail. Após diversas tentativas, recebeu da Gerência de Comunicação e Informação, a mensagem: “o Programa está em processo de transição para nova etapa” (VASCONCELOS, 2003). Tal etapa, no entanto, não foi comentada. Voltando ao *site* em outubro de 2005, constatou-se que o mesmo não recebe qualquer atualização desde abril de 2004. Por tais fatos e algumas manifestações de pesquisadores da área da Ciência da Informação no Cinform 2004 e 2005, constata-se que o Programa não teve continuidade no governo atual.

Observa-se, por outro lado, que muitas das idéias tratadas no Livro Verde foram incorporadas pelo Programa Governo Eletrônico do atual governo, inclusive, e principalmente, aquelas relacionadas à universalização e melhoria no acesso aos serviços de informações ao cidadão por meio da Internet. Este Programa, que vem recebendo atenção especial do atual governo, será tratado no item 3.2.3.2 desta dissertação.

Por fim, dadas as contradições que permeiam a Sociedade da Informação, o melhor a fazer nesse contexto é descobrir os melhores meios de possibilitar acesso e uso da informação a um número cada vez maior de indivíduos. No reordenamento social que a aplicação da informação na produção vem provocando, o acesso à informação nas redes deve ser visto como um direito universal inalienável da condição humana e uma questão de ética reconhecer esse direito a todos para a garantia de uma justiça social. Nas palavras de Delgadillo (2003, p. 7):

[...] o acesso à informação não é um luxo, mas sim um direito fundamental dos povos para conseguir o desenvolvimento humano integral, entendido como o fortalecimento da democracia com justiça social, a prosperidade econômica com equidade e a realização do potencial humano em suas múltiplas dimensões.

## 3.2 FUNDAMENTAÇÃO CONCEITUAL

### 3.2.1 Exclusão digital e exclusão social

A exclusão social não é uma prerrogativa da Era Moderna. Burke e Ornstein (1999, p. 77) relatam que o fosso entre os que produziam mudanças e os que somente as aceitavam sempre esteve relacionado à detenção do conhecimento e, portanto, confunde-se com a própria história do surgimento do homem:

No período de dez mil anos que vai dos primeiros assentamentos agrícolas até a criação dos numerais e da comunidade do alfabeto [...] cresceu sem cessar o abismo entre os poucos detentores do saber esotérico que conferia poderes de corte-e-controlar sobre a sociedade e a maioria dos que não o compreendiam.

E, embora o homem gerasse novas tecnologias que, cada vez mais possibilitavam o desenvolvimento e disponibilidade do conhecimento (o alfabeto, a escola, a imprensa, entre outras) jamais o acesso chegou para mais do que uma pequena parte da população daquele momento histórico. Quando uma tecnologia chegava a se popularizar já estava substituída por outra mais eficiente e, novamente, acessível para poucos.

Nesse sentido, é preciso considerar que a exclusão digital é dinâmica: os parâmetros são modificados a cada inovação tecnológica. Sorj (2003, p. 64) exemplifica ao lembrar que à medida que a produção de conteúdos se dirige a usuários com acesso à banda larga, aqueles ligados à Internet de baixa velocidade estarão, de fato, excluídos.

A compreensão do fenômeno da exclusão digital, de qualquer forma, refere-se ao desigual acesso aos meios de informação e comunicação – rádio, televisão, telefone, Internet, etc – e à desigual capacitação do usuário para extrair o melhor proveito das potencialidades oferecidas por cada um daqueles meios. Embora aqui, o foco seja o acesso à Internet e seu uso, “a exclusão digital não pode ser dissociada do acesso a essas outras tecnologias da comunicação, com as quais tem várias complementaridades e, até mesmo, tendências à convergência” (SORJ, 2003, p. 59)

A Internet, reconhecidamente, representa um contexto de muitas oportunidades, mas essa é uma realidade que ainda não chegou para todos. Nunca houve tanta informação disponível, mas essa crescente disponibilização não tem se refletido no seu acesso e uso pela maioria da população brasileira. Finquelievich (2003) lembra que as TICs podem ser “habilitadoras” – se o cidadão possui acesso a um computador e sabe como utilizá-lo – permitindo acesso relativamente fácil à informação, mas pode também ser “não-habilitadora” se o cidadão não possui acesso a um computador ou não sabe utilizá-lo ou se não lhe é proporcionada informação que deseja ou necessita, então cria-se um obstáculo ao acesso à informação e o cidadão passa a perceber a tecnologia como um problema, em vez de uma solução.

Embora seja possível observar o aumento do acesso às tecnologias de informação e comunicação, esse acesso continua ainda muito concentrado entre aqueles poucos privilegiados que podem pagar pelos bens e serviços necessários para conexão à rede. Segundo a Internet World Statistics, em junho de 2004, eram cerca de 800 milhões de internautas, representando menos de 13% da população mundial. Desses, entretanto, segundo Machado (2004), 64% estavam na Europa e América do Norte. A América Latina conta com apenas 6% e a África e Oriente Médio com 2%. A distância fica ainda maior quando se consideram as tecnologias de ponta, como o acesso à banda larga ou via telefonia móvel.

Os números variam de acordo com o método de aferição empregado, mas, no Brasil, são cerca de 22 milhões de internautas, em sua maioria residentes em centros urbanos e pertencentes às classes dos que podem pagar pelos serviços de telefonia e conexão, além do computador. Uma sociedade, que se pretende da informação, não pode ser constituída por cerca de 12% (situação brasileira) que tem acesso à maior rede de informações. Na Bahia, segundo dados apontados no Programa Baiano de Inclusão Digital (PBID)<sup>2</sup>, somente 5,1% da população possui computadores e 3,5% têm acesso à Internet, ocupando a sexta pior posição

---

<sup>2</sup> Disponível em [http://www.cpt.uneb.br/arquivos/projeto\\_inclusao\\_digital.pdf](http://www.cpt.uneb.br/arquivos/projeto_inclusao_digital.pdf)

no ranking dos Estados brasileiros. Ainda segundo o PBID, tal situação talvez explique em parte porque a proporção de pobres na Bahia permanece inalterada a 20 anos: 54% da população baiana é pobre. Baseado em dados do IPEA, o Programa conclui que mantida a tendência atual, a Bahia pode se transformar, em futuro próximo, no Estado mais pobre do Brasil.

A União Internacional de Telecomunicação (International Telecommunication Union - ITU), organização vinculada ao Sistema das Nações Unidas, da qual participam governos e empresas do setor privado para a coordenação das redes e serviços de telecomunicação no mundo, apresentou em 2002 o Índice de Acesso Digital (ITU Digital Access Index - DAI).

De acordo com a ITU, o DAI é o primeiro índice que pode ser considerado global porque alcançou 178 países dos cinco continentes, que foram classificados em quatro níveis de acesso digital: baixo, médio, elevado e muito elevado. Ele mede, de maneira geral, a possibilidade de acesso dos cidadãos às tecnologias de informação e comunicação em cada país.

O DAI é composto por 8 variáveis organizadas em 5 categorias: 1) disponibilidade de infra-estrutura tecnológica (1. assinantes de telefone fixo por cada 100 habitantes; 2. assinantes de telefone celular por cada 100 habitantes); 2) poder aquisitivo do usuário (3. preço de acesso a Internet como porcentagem da renda per capita); 3) nível educacional (4. adultos alfabetizados; 5. número de alunos nos níveis: primário, secundário e superior); 4) qualidade dos serviços de informação e comunicação (6. acesso a banda larga internacional; 7. assinaturas de acesso a Internet por cada 100 habitantes) ; 5) Uso (8.uso da Internet por cada 100 habitantes).

Cada variável é convertida em um indicador, cujo valor, entre zero e um, é obtido dividindo-se a variável pelo valor máximo ou "*goalpost*". Posteriormente, atribui-se um peso a cada indicador, dentro de sua categoria. Faz-se, em seguida, a média dos valores encontrados, obtendo-se, assim, o valor final (ou global, ou total) DAI. Nesse ranking do DAI, o Brasil ocupa o último lugar do nível elevado, com a pontuação de 0,50, no limite exato com o nível de acesso médio. (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2003; SIQUEIRA, 2003).

Bonilha (2003), utilizando a mesma metodologia, mediu o DAI dos Estados brasileiros, possibilitando uma visão mais clara das diferenças internas que existem hoje no Brasil. Todos os Estados das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste (com exceção do

Distrito Federal) estão abaixo do índice nacional. O DAI da Bahia ficou em 0.41, colocando-a entre os dez piores resultados se comparado aos demais Estados. Isso demonstra que a exclusão digital reflete as desigualdades regionais e requer uma atenção especial, sob pena de se acentuar a divisão entre o sul/sudeste e as demais regiões.

Mesmo nas comunidades carentes do Rio de Janeiro, o nível de inclusão digital é superior ao de algumas capitais das regiões Norte e Nordeste. Segundo levantamento do Núcleo de Pesquisa Favela, Opinião e Mercado (DO RIO, 2004), 11,6% dos habitantes de áreas pobres cariocas navegam na Internet, contra os 7,62% de São Luís, por exemplo.

Embora não seja possível afirmar que exista uma relação única e exclusiva entre exclusão social e exclusão digital, é inegável que uma influencia a outra. Claramente, um indivíduo em situação de exclusão social enfrenta barreiras significativas no acesso à informação na Internet, mas as barreiras para inserção social do excluído digital parecem ser ainda maiores: enquanto um indivíduo com acesso físico e cognitivo ao mundo digital tem a sua frente inúmeras possibilidades de informação, através de *sites*, de comunicação e interação multiplicadas, através do correio eletrônico e de estímulos à criatividade e ao desenvolvimento; o indivíduo excluído desse acesso tem suas possibilidades de desenvolvimento econômico, social e cognitivo restringidas.

A capacidade de conseguir e manter um emprego está cada vez mais relacionada à destreza no uso do computador e da Internet. As escolas começam a introduzir os recursos tecnológicos para estimular a curiosidade, a criatividade e novos interesses nos educandos. As organizações sociais cada vez mais utilizam os meios de comunicação propiciados pela Internet para alcançar um maior número de pessoas em torno de objetivos comuns. Os governos têm buscado pelos mesmos meios e recursos, fazerem-se presentes junto a seus eleitores, procurando dar maior transparência e agilidade à gestão pública. As empresas estabelecem filiais em diferentes pontos do planeta e usam a Internet para diminuir a distância nas suas várias transações. As pessoas criam novos e mantêm antigos vínculos afetivos a partir da comunicação em rede. Esses exemplos, embora longe de esgotarem as mudanças causadas pelas TICs, podem dar uma noção aproximada das privações e restrições de participação social enfrentadas pelos excluídos do mundo digital. Para Silveira, S.A. (2003a, p. 18):

Além de ser um veto cognitivo e um rompimento com a mais liberal das idéias de igualdade formal e de direitos de oportunidade, a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade

vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos de informação.

Sorj (2003, p. 62), igualmente, relaciona a exclusão digital à desigualdade social: “a exclusão digital representa uma dimensão da desigualdade social: ela mede a distância relativa do acesso a produtos, serviços e benefícios das novas tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população”.

Portanto, a revolução tecnológica, que otimiza o acesso à informação, se não for posta ao alcance de todos, será fator de aprofundamento do fosso que separa quem domina a nova linguagem e, portanto, participa da Sociedade da Informação, de quem não a sabe usar e fica a margem de seus benefícios (BRANDÃO; SILVA, 2004). Para Baggio (2001), na 1ª Oficina de Inclusão Digital, promovida pelo Comitê Executivo Governo Eletrônico, “ficou bastante claro para todos os participantes que a exclusão digital aprofunda a exclusão social, e que deve ser garantido a toda população o acesso ao mundo digital, gerando e equiparando oportunidades”.

Efetivamente, como o analfabetismo funcional, que foi e continua sendo um forte fator de exclusão social, o analfabetismo digital ou, mais especificadamente, a impossibilidade de acessar e usar a informação para construção do conhecimento, representa um novo e cruel *apartheid* social. O analfabetismo digital na Sociedade da Informação é tão grave quanto foi não saber ler e escrever na economia industrial. O combate aos dois analfabetismos concomitantemente é imprescindível, pois a velocidade de inclusão é decisiva para que a sociedade tenha recursos humanos preparados e em número suficiente para aproveitar as brechas de desenvolvimento (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2004).

O grande desafio que se coloca, então, é como tornar a Internet democrática e útil para todos na decantada Sociedade da Informação. Isso implica em possibilitar a inclusão de camadas crescentes, sucessivas e concomitantes da população no acesso ao mundo digital.

### 3.2.2 Inclusão digital

A inclusão digital representa um importante meio de construção de capital social. Esse capital social atua em mão-dupla: para a sociedade como um todo e para o indivíduo em si. Para a sociedade porque sendo o conhecimento criado a partir do compartilhamento de informações, é a sociedade como um todo que perde quando a troca de informações ocorre apenas dentro de um grupo restrito. Para Lévy (1997, p. 50) “em uma rede sociotécnica, como em um hipertexto, cada nova conexão recompõe a configuração semântica da zona da rede à qual está conectada”. Ronca e Costa (2002) tratam desta questão quando defendem a democracia cognitiva, onde o conhecimento cresce e se enriquece à medida que circula, significando que não basta acumular conhecimentos, mas que é preciso multiplicar os meios que os tornem acessíveis. A inclusão digital, portanto, gera ganhos que vão muito além do incluído. Se conhecimento é recurso fundamental e este não se dissocia de pessoas, formar capital humano deve ser o principal investimento de uma sociedade.

Para o indivíduo, no contexto de uma sociedade em que mais de 60% dos profissionais passam mais de um terço de seu tempo manipulando informações (RONCA; COSTA, 2002) e esta, como visto, migra rapidamente para as redes, o domínio deste meio é imprescindível para entrar ou manter-se no mercado de trabalho. “A capacidade de lidar com informação, de analisá-la e elaborá-la é um componente central da competência profissional na maioria das atividades econômicas no mundo contemporâneo” (SORJ, 2003, p. 45)

As tecnologias de informação e comunicação podem, ainda, se constituir em ferramentas poderosas de participação social, desde que as pessoas tenham acesso físico e cognitivo às informações que ali trafegam. O Brasil não desenvolveu ainda a cultura da participação democrática através dos meios eletrônicos, mas parece latente que uma vez que se estabeleça a viabilidade para tal e a sociedade perceba a oportunidade, a Internet se transforme num importante meio de ação política (RUEDIGER, 2003)

O fascínio que as novas tecnologias representam, pode também ser direcionado para o incentivo à leitura. Ao mesmo tempo é essa capacidade de leitura que vai propiciar que o indivíduo interaja com as informações em meio eletrônico. O modelo linear de alfabetização com lápis e papel, seguido da alfabetização digital precisa abrir espaço para uma proposta mais “hipertextual” em que as duas coisas aconteçam ao mesmo tempo.

A instituição escolar, em função de seu alcance, tem o papel fundamental de cooperar na democratização do acesso à informação e de desenvolver ações de disseminação

da Sociedade da Informação, para que seja também a sociedade da inclusão. Neste sentido, o trabalho pedagógico é o meio de apresentação das inúmeras possibilidades de acesso à informação pelo educando, em especial a Internet, além de ter o dever de incentivar a busca autônoma da informação para a construção do conhecimento.

A alfabetização digital daqueles que hoje se encontram na escola é indispensável, mas insuficiente porque deixa de fora toda uma geração que já passou pela escola ou nem teve essa oportunidade. Aqui se deve colocar em evidência, que por estar a informação ou o conhecimento disponibilizado nas redes, “com a possibilidade de estar ao alcance de todos”, a educação não está mais restrita aos espaços formais designados para essa função. Os espaços que trabalham na perspectiva da inclusão digital, como as organizações não governamentais, associações de bairro etc., devem aproveitar a oportunidade para se constituírem em verdadeiros espaços de educação (LIMA; SILVA, 2004, p. 252)

Também a relação entre os conceitos de inclusão e cidadania aparece, explícita ou implicitamente, em quase todos os discursos sobre o assunto, como pode ser observado na proposta do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (2004): “Um plano de inclusão digital consistente precisa colocar as tecnologias de comunicação a serviço dos interesses da população. A idéia é organizar atividades capazes de indicar como o computador pode ajudar a melhorar a qualidade de vida na cidade”.

É importante que tal relação cada vez mais se solidifique em oposição à mera inclusão do indivíduo como consumidor ou reproduzidor acrítico da lógica vigente. Em entrevista à Barbosa (2004), José Carlos Vaz, do Instituto Polis, chama a atenção para o fato de que “é preciso ter cuidado para não se cair na armadilha de formar uma massa de consumidores da economia da Internet e de mão-de-obra barata em vez de formar cidadãos bem informados e transformar a sociedade com a ampliação da democratização do poder”. A negação ao aspecto meramente econômico, no entanto, não significa abandonar esse tipo de benefício que pode advir de políticas de inclusão digital bem articuladas com programas de inclusão social mais amplos, como geração de emprego e renda.

Assim, na década de 90, surgiram vários movimentos pela inclusão digital, em especial na América Latina. Os governos, entretanto, só passaram a considerar o assunto com seriedade a partir de 2002, quando a ONU, em seu relatório anual, o PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento), mencionou que o desenvolvimento humano não seria possível sem a disseminação da tecnologia. No Brasil, atualmente, o tema inclusão digital é assunto recorrente em noticiários e eventos, demonstrando a preocupação geral com



o assunto. Nos discursos, no entanto, se a relação entre inclusão e cidadania já parece consolidada, não ocorre o mesmo com o conceito de acesso à informação para inclusão digital:

O termo inglês ‘digital divide’ [significa] o fosso que separa as pessoas entre aquelas que consigam lidar com sucesso com as tecnologias de informação e comunicação (TICs), e as digitalmente excluídas, que não tiveram oportunidade ou que não detenham conhecimento para isto (STANTON, 2001).

A expressão “exclusão digital”, seus sinônimos (brecha digital, infoexclusão, divisão digital, etc.), e seus correspondentes na língua inglesa (*apartheid digital*, *digital gap*, *digital divide*) tem sido, portanto, relacionada ao não acesso às tecnologias de informação e comunicação, o que tem se tornado uma medida de exclusão digital. Órgãos de pesquisa, em geral, têm se utilizado desse parâmetro para medir a exclusão (LIMA; SILVA, 2004).

O critério parece válido para demonstrar a situação de exclusão, mas não é suficiente para medir a inclusão. Ou seja, o acesso às TICs é requisito necessário, embora não suficiente: um indivíduo pode dispor dos recursos necessários para conexão e acesso aos conteúdos em meio digital, mas não transpor a barreira da compreensão daqueles conteúdos.

Sob o ponto de vista das estatísticas oficiais, esse indivíduo figuraria entre os incluídos digitais, mas resgatando o entendimento de inclusão vinculada ao exercício da cidadania e esta à capacidade de compreender e interagir com as informações do ambiente, esse mesmo indivíduo estaria tão excluído quanto outro que não tem acesso aos mesmos recursos.

Nas propostas de inclusão digital, de acordo com Silveira, S.A. (2003b, p. 32), é possível observar três focos distintos no discurso: ampliação da cidadania (direito de interagir e se comunicar através das redes informacionais), inserção no mercado de trabalho (profissionalização e capacitação) e educação (formação sociocultural). Ainda para esse autor, o nível de acessibilidade determina o que cada executor de projetos entende por inclusão digital. Esse acesso pode ser caracterizado de seis maneiras: 1) acesso à rede mundial de computadores; 2) acesso aos conteúdos da rede; 3) acesso à caixa postal eletrônica; 4) acesso às linguagens básicas e instrumentos para usar a rede; 5) acesso às técnicas de produção de conteúdo; 6) acesso à construção de ferramentas e sistemas voltados às comunidades.

O próprio conceito de inclusão parece estar mais relacionado à construção, manutenção e ampliação da cidadania que, por certo, não poderá prescindir de uma formação sociocultural e da conquista de espaços sociais, como o do trabalho, mas que não se restrinja a isso.

Inclusão digital não pode ser um fim em si mesmo, nem é possível analisá-la desconsiderando os problemas sociais e econômicos que fazem parte do contexto de grande parte da população e pela projeção alcançada pela informação na sociedade contemporânea, esse conceito precisa estar vinculado ao acesso ao conteúdo que trafega na rede como sendo a própria essência do processo inclusivo. Assim, dos seis níveis de acesso listados por Silveira, citados acima, os quatro primeiros parecem indispensáveis num processo de inclusão digital e vale ratificar: 1) acesso à rede mundial de computadores; 2) acesso aos conteúdos da rede; 3) acesso à caixa postal eletrônica; 4) acesso às linguagens básicas e instrumentos para usar a rede.

Sorj (2003, p. 63) também distingue cinco diferentes níveis de acesso que se assemelham aos de Silveira, mas pontua um elemento não elencado por esse que nos parece essencial: a questão da educação/intermediação/capacitação do usuário. São os níveis, para Sorj: 1) existência de infra-estruturas físicas de transmissão; 2) disponibilidade de equipamento e conexão de acesso; 3) treinamento no uso dos instrumentos do computador e da Internet; 4) capacitação intelectual e inserção social do usuário; 5) produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

Com base no contexto discutido e no nivelamento proposto pelos dois autores acima, chega-se à seguinte fórmula que sintetiza o entendimento de inclusão digital que aqui se propõe:

**Inclusão Digital** = 3I's (Infra-estrutura tecnológica + Informação + Intermediação)

A seguir, serão tratados cada um desses elementos com vistas a aprofundar a reflexão sobre seu imbricamento no conceito de inclusão digital.

### 3.2.2.1 Infra-estrutura tecnológica (o primeiro I)

É possível afirmar que o poder sempre esteve relacionado à detenção e acesso à infra-estrutura tecnológica de informação e comunicação. Foi assim, por exemplo, com o alfabeto, com a imprensa e com a televisão. É natural, portanto, que o advento das TICs tenha causado grande efervescência e levado muitos atores sociais a verem nesse instrumental uma espécie de “salvador da pátria”, com o qual países, regiões ou grupos poderiam “pular etapas” e superar desigualdades. Enquanto para outros, a tecnologia faria crescer a desigualdade social dentro das nações e entre elas.

Para Sorj (2003), ambos os processos coexistem: tanto as tecnologias têm produzido o efeito de aumentar a distância social no interior de cada sociedade e entre os povos, como possuem o potencial de facilitar a vida dos setores menos favorecidos e de serem mobilizadas para o serviço de estratégias sociais e políticas públicas distributivas.

É verdade que cada revolução tecnológica reconfigura a sociedade, alterando seus padrões econômicos, sociais e políticos, mas a tecnologia em si não é boa ou ruim. A última revolução tecnológica representada pela junção das TICs, embora evidente, ainda é um processo em curso e, portanto, com riscos e possibilidades em aberto. “O resultado final dependerá da iniciativa criativa e do esforço de indivíduos, grupos, empresas, ONGs e, fundamentalmente, de governos nacionais” (SORJ, 2003, p. 14)

O mercado financeiro, as indústrias e as universidades são exemplos de organizações que logo se apropriaram das TICs em seu benefício e têm utilizado a alta capacidade de fluxo de informações para alterar, e muitas vezes, dominar seu ambiente. Assim, da mesma forma que a tecnologia altera o ambiente, é o uso criativo de cada grupo que a atualiza e a conforma de acordo com seus interesses.

Com a propagação da Internet, nos anos 90, entrou em cena o último e principal elemento para aquilo que Pierre Lèvy, citado por Silveira (2003a, p. 15), chamou de ampliação da inteligência humana, dadas as possibilidades de armazenamento, processamento, análise e compartilhamento de informação. É essa relação entre a apropriação do meio tecnológico e a possibilidade de aumento da capacidade cognitiva que tem levado tantos atores sociais a verem nas TICs o caminho para a superação de desigualdades históricas.

É importante esclarecer que o entendimento de infra-estrutura tecnológica, neste trabalho engloba tanto os sistemas de transmissão (que podem ocorrer via telefone, satélite, rádio, televisão à cabo), como os equipamentos de acesso (computador, modem, linha ligada a um provedor de serviços). O acesso à essa infra-estrutura é o primeiro passo da inclusão digital. No Brasil, entretanto, a imensa maioria da população, por razões econômicas e culturais, não têm acesso à rede, como demonstrado pelo DAI e Bonilha (2003).

Na década de 90, quando a regulação do setor de infra-estrutura de telecomunicações foi reformada, no Brasil, houve uma grande capilarização dos serviços, mas não se atingiu sua pretendida universalização (JAMBEIRO; SILVA, 2004). A Internet continua concentrada nas grandes cidades. Também o custo de um microcomputador, acrescido dos custos mensais de

uma linha telefônica fixa e da cobrança por impulsos (já que no Brasil, somado ao custo fixo da linha, cobra-se pela quantidade de uso) inviabilizam que a população de baixa renda tenha acesso à Internet no seu domicílio.

Algumas opções têm sido apresentadas para reverter esse quadro. De forma geral, parece haver dois caminhos possíveis e não excludentes entre si: o barateamento dos equipamentos e conexão, e o investimento em soluções coletivas, como os quiosques públicos e telecentros, por exemplo.

A construção de equipamentos a preços populares, associado a sua aquisição com financiamento subsidiado, certamente seria uma opção para introduzir o computador nos lares brasileiros, pois já existe a compreensão generalizada desse utensílio como elemento de interação social. Os preços, por enquanto, permanecem proibitivos para a maioria. Da mesma forma, a política de cobrança pelo tempo de conexão inviabiliza o uso da Internet de forma plena, permitindo apenas a consulta rápida e em horários específicos. Além disso, dos 5.500 municípios brasileiros, só 950 têm infra-estrutura local para acesso à rede; nos outros municípios, as pessoas têm que pagar ligação interurbana (MACHADO, 2004).

Em 2005, o governo federal brasileiro lançou o programa “Computador para Todos”. A idéia seria colocar no mercado computadores mais baratos e com juros inferiores aos praticados. A máquina viria com software livre e recursos para acesso à Internet e criação de documentos. Esse Programa será discutido no item 3.2.3.4 desta dissertação.

Alternativa tecnológica que recentemente entrou nas discussões como meio para inclusão digital é a TV Digital. Esse meio é apontado como aquele com melhores possibilidades de penetração social porque a televisão já está em 90% dos lares brasileiros. O assunto, entretanto, requer estudos e discussões aprofundadas para estabelecer parâmetros e políticas, não se constituindo numa possibilidade para um futuro próximo.

Segundo relatos de norte-americanos que fazem parte do Projeto “Infra-Estruturas e Serviços de Informação e Comunicação, no Brasil e Estados Unidos”, referenciado na Introdução, as iniciativas de inclusão digital naquele País têm estado mais relacionadas a programas desenvolvidos no âmbito de bibliotecas da rede pública.

Outro país que é exemplo de aproveitamento do potencial das bibliotecas, como difusoras do acesso à informação na Internet, é Singapura. O País vem empregando esforços no sentido de transformar-se em um grande centro informacional. A rede de bibliotecas foi dotada de infra-estrutura e o pessoal capacitado para que qualquer cidadão tenha acesso a

todos os serviços de governo eletrônico, se preciso “assistido”, em qualquer biblioteca. Há um esforço para converter todos os cidadãos em cidadãos digitais. (CHAUDHRY, AL-HAWAMDEH, 1999)

No Brasil essa opção de aproveitar o potencial das bibliotecas tem sido desconsiderada. As principais opções como *locus* de inclusão digital têm sido salas de informática em escolas e telecentros implantados, ora por iniciativa de alguns governos, ora por organizações do Terceiro Setor.

Nas escolas (173 mil em todo território nacional), segundo dados do Ministério da Educação e Cultura, apenas 20 mil delas têm computador, sendo apenas 9 mil com acesso à Internet (SAMMARONE, 2005). A principal dificuldade, no entanto, ainda diz respeito à inexistência de um plano que alie o uso da tecnologia ao processo didático-pedagógico. Some-se a falta de capacitação dos professores para incorporarem a informática ao processo de ensino. Motivo por que em muitas escolas brasileiras, os equipamentos tornam-se obsoletos sem sair das caixas.

Os quiosques ou totens são pontos de acesso rápido à Internet, normalmente implantados em locais de grande fluxo de pessoas. Parecidos com caixas eletrônicas de bancos, nos quiosques o usuário normalmente fica em pé, o que desestimula, propositalmente, um uso mais prolongado para permitir que mais pessoas tenham acesso, mas restringe pesquisas mais elaboradas, que demandariam mais tempo.

No Brasil, a forma que ganhou maior amplitude no acesso à Internet é o telecentro. Também conhecido como infocentro, um telecentro usual é um espaço físico com computadores conectados à Internet para uso público e, normalmente, gratuito. Em geral, os telecentros são instalados nas periferias das grandes cidades, mas também em áreas do meio rural (MACADAR, REINHARD, 2002). Para Fuentes-Bautista, Straubhaar e Spence (2003), os telecentros estão se tornando o veículo de maior universalização no acesso à Internet, em particular para grupos de baixa renda.

No II Encontro Nacional de Telecentros, ocorrido em São Paulo, em maio de 2004, a noção geral de telecentro também aparecia ligada a espaços de acesso ao conhecimento, de efetivação de direitos e essenciais no combate à exclusão social. Está prevista no Plano Plurianual (PPA) 2004-2007, a construção de 6 mil telecentros, o que multiplica em dez vezes o que já existe. Profissionais que atuam na área, entretanto, dizem que 15 mil seria o número necessário para se propiciar a universalização de acesso no País (BARBOSA, 2004).

Pela projeção alcançada nos últimos dois anos entre os programas de inclusão digital governamentais, merece destaque a questão do software livre no processo de inclusão digital. Para Silveira, S.A. (2003a, p. 39) “os planos de inclusão digital não podem ser programas de adesão compulsória a softwares proprietários”. O software livre caracteriza-se pelo acesso ao código-fonte, o que possibilita que o programa seja estudado, customizado, aperfeiçoado e redistribuído para fins diversos. O GNU/Linux, um sistema operacional livre, está baseado no trabalho de mais de 400 mil desenvolvedores voluntários, espalhados por mais de noventa países.

O software livre parece melhor adequar-se à concepção de inclusão digital, na medida em que, além de geralmente ter um custo menor, o fato do código ser aberto, desperta a curiosidade dos usuários e pode levá-los a evoluir de simples usuários da tecnologia para novos desenvolvedores, produzindo soluções adequadas aos interesses locais, fortalecendo a capacidade de trabalho colaborativo em rede e a inteligência coletiva local.

Dentre as diretrizes de Governo Eletrônico no Brasil, o software livre é citado como recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico: “A escolha do software livre como opção prioritária, onde cabível, encontra suporte também na preocupação em garantir ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos sem obrigá-lo a usar plataformas específicas.” (Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico)<sup>3</sup>

De qualquer forma é preciso ficar claro que a inclusão digital não é uma simples questão que se resolve comprando computadores para a população de baixa renda e ensinando as pessoas a utilizarem esse ou aquele software. Ter acesso físico à infra-estrutura tecnológica, principalmente à Internet, é apenas um dos fatores que influenciam a inclusão/exclusão digital, mas não é o único, nem o mais relevante. A ênfase precisa ser deslocada do objeto (o computador, o programa, a rede) para o acesso à informação e às mudanças sociais que se quer promover.

Esse parece ser também o entendimento da Unesco, nas palavras de seu representante no Brasil, Jorge Werthein (apud SORJ, 2003, p. 10):

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

---

<sup>3</sup> Todos os documentos sobre o Governo Eletrônico brasileiro estão disponíveis em <http://www.governoeletronico.gov.br>

e se insere no processo coletivo de superação da exclusão digital, uma das dimensões da desigualdade social.

No Brasil, entretanto, enquanto a tecnologia para tratar a informação avança, a preparação das pessoas para usá-la e ampliar o estoque cognitivo não encontra correspondente.

### 3.2.2.2 Informação (o segundo I)

O simples acesso à infra-estrutura tecnológica não garante por si só o acesso à informação. Constantemente a Internet é identificada como um grande repositório e meio para obtenção e troca de informações e efetivamente o é para aqueles que têm habilidade para lidar com suas ferramentas e capacidade para depreender sentido a partir dos signos que ali estão. É preciso atentar, no entanto, que para um indivíduo em situação de exclusão social, que não teve oportunidade para desenvolver as habilidades e capacidades necessárias para interagir com esse meio tecnológico, possivelmente, a Internet não passará de um confuso emaranhado de dados desconexos e sem sentido.

Informação é uma abstração informal que representa algo significativo para alguém (SETZER, 1999). Para ilustrar: um demonstrativo contábil é certamente informação para um contador, que é capaz de compreender aquela sucessão numérica, mas não passa de dados (números, símbolos, signos) para uma pessoa leiga no assunto. Conhecimento, por sua vez, é um passo além: é uma abstração interior, pessoal, e construído a partir da experiência única de cada pessoa que, a partir de interligações de conceitos diversos, é capaz de criar algo novo.

Qualificando a informação como um instrumento que modifica a consciência do homem e do seu grupo social, Barreto (1996), define informação como sendo “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade.” Afirma que “a relação entre informação e conhecimento só se realiza se a informação é percebida e aceita como tal, colocando o indivíduo em um estágio melhor...”

O conhecimento é, portanto, um estágio qualitativamente superior ao uso da informação. É qualquer alteração provocada no estado cognitivo do indivíduo, isto é, no seu estoque mental de saber acumulado, proveniente de uma interação positiva com uma estrutura de informação. Essa modificação altera o seu estoque de saber, porque acrescenta novo saber ou porque sedimenta um saber já estocado ou, ainda, porque modifica um saber anteriormente estocado. Se nenhuma alteração ocorrer no indivíduo, não aconteceu a assimilação da

informação e, portanto, não se efetivou a relação informação/conhecimento (BARRETO, 1996).

Assim, informação e conhecimento, embora conceitos distintos, são complementares, pois da mesma forma que informação pode ser fruto de um conhecimento acumulado, o conhecimento pode ser fruto de informação assimilada (SIRIHAL, LOURENÇO, 2002).

O que precisa ficar claro, no entanto, é que o grande volume de dados que hoje circula na Internet depende da capacidade de compreensão humana para que se constitua em informação e, portanto, ninguém se torna incluído porque tem um computador conectado a sua disposição, mas pela sua competência em usar aquela ferramenta para extrair o conteúdo que lhe seja útil dentro de cada contexto.

Assim, um esforço de inclusão digital precisa levar em conta o acesso a informações relevantes e que despertem no sujeito de aprendizagem o interesse e a percepção de que ali reside uma possibilidade de mudança de seu quadro sócio-econômico de exclusão. Para Sorj (2003, p. 71):

Os conteúdos disponíveis na Internet constituem uma área decisiva na dinâmica da exclusão digital. Os usos que possibilitam são fatores centrais no impacto da Internet na desigualdade social, já que mesmo assegurado o acesso universal, a falta de conteúdos específicos pode limitar o impacto efetivo da Internet entre os setores de baixa renda.

Para o indivíduo em situação de exclusão, informação relevante possivelmente será aquela caracterizada como utilitária e contextual. Os conceitos de informação utilitária e contextual, neste trabalho, estão de acordo com Barreto (1994), que caracteriza a informação traçando um paralelo com a pirâmide de Maslow. Informação utilitária é aquela utilizada para suprir necessidades básicas de indivíduos ou grupos. Caracteriza-se por responder questões relacionadas à alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação, etc. A informação contextual é a informação requisitada por indivíduos ou grupos que, satisfeitos em suas necessidades básicas, buscam esse tipo de informação como garantia de permanência para os diversos contextos dos quais participa – profissional, comunidade, etc.

O acesso a esse tipo de informação na Internet é condição da Sociedade da Informação e pode se constituir num fator de inclusão social e promoção da cidadania. Como coloca Barreto (2002), o acesso e uso da informação devem servir de instrumentos modificadores da consciência do homem.



Campello (1998) explica que a expressão “informação utilitária” tem sido relacionada a informações de ordem prática, que auxiliam na solução de problemas do cotidiano das pessoas, e normalmente aparece ligada à idéia de atendimento a populações de baixa renda, que não têm fácil acesso à informação. Alguns autores citados por ela também a chamam de “informação para a sobrevivência” demonstrando o caráter básico que têm para os usuários.

Portanto, parece ser o tipo de informação que mais se aproxima das necessidades básicas de um ser social, já que responde a necessidades elementares, como a identificação de oportunidades de emprego e o acesso aos serviços públicos, dentro outras.

Brenda Dervin, citada por Campello (1998), desenvolveu uma categorização sistemática das informações utilitárias, das quais, para o contexto brasileiro, as seguintes parecem ser especialmente apropriadas:

- moradia – informação sobre casas populares, problemas com aluguéis e hipotecas, imobiliárias, seguros, etc;
- emprego – informações para conquista do emprego, mudança de emprego, problemas trabalhistas, treinamento, etc;
- educação – informações sobre vagas em escolas, bolsas de estudos, educação de adultos, creches, etc;
- saúde – informações sobre o acesso aos serviços de saúde públicos e gratuitos, serviços de saúde disponíveis, seguro saúde, etc;
- transporte – informações sobre vale-transporte, transporte para estudantes, para idosos, etc;
- assistência e previdência social – informações sobre aposentadorias e pensões, seguro-desemprego, licença-maternidade, etc;
- planejamento familiar e controle de natalidade – informações sobre planejamento familiar e métodos de controle de natalidade, etc;
- segurança pública – informações sobre segurança pública, problemas com drogas e crimes, etc;
- assuntos financeiros – informações sobre taxas e impostos, obtenção de créditos e empréstimos, etc;

- vizinhança – problemas com vizinhos, crianças, cães, existência de ratos, tráfego e estacionamento, etc;
- consumidores - problemas com qualidade e disponibilidade de produtos, informação sobre os melhores produtos, preços, proteção ao consumidor;
- lazer e cultura – informações sobre oportunidades de lazer e cultura de qualidade e com preços acessíveis;
- discriminação e relações sociais – informações sobre relações sociais e raciais, discriminação racial, social e sexual, etc;
- informação legal e jurídica – informação sobre serviços jurídicos, contratos, documentos jurídicos, interpretação das leis, etc.

Esse tipo de informação, no entanto, não tem recebido a devida atenção. Barreto (2003), utilizando o Ranking de Domínios de 2001 do IBOPE), observou que os 10 *sites* mais visitados no Brasil (UOL, iG, BOL, Terra, hpG, Cadê, Globo.com, Geocities, Zip.net e Starmedia) não têm como conteúdo principal questões ligadas à cidadania ou à educação. Em geral, apresentam conteúdo noticioso e são portais de entrada para *chats, blogs e e-mails*.

Para Silveira, H.F.R. (2000, p. 82), embora aparentemente a Internet se caracterize pela falta de controle, ali também o poder busca a reprodução da estrutura informacional vigente. Os mesmos agentes que já vêm atuando nas mídias convencionais, agora expandem seus negócios para atuar na Internet, “algo como a repetição, no espaço informacional proporcionado pela rede mundial, das tradicionais ‘agências de notícias’, que por muito tempo orientaram a opinião pública mundial, sempre de acordo com os interesses dos países dominantes”.

Outro obstáculo diz respeito à questão do idioma. Dados da Internet Word Stats<sup>4</sup>, de setembro de 2005, demonstram que 3% dos usuários da Internet são falantes de português. Confrontados, entretanto, com a disponibilização de conteúdo em língua portuguesa, a desproporção aumenta: apenas 1,4% do conteúdo da Internet está nessa língua (Global Reach<sup>5</sup>). Embora o número de *sites* em português esteja em franco crescimento, ainda deixam a desejar em termos de quantidade e qualidade informacional, levando o tráfego internacional de Internet e ser muito mais movimentado no sentido Brasil – Primeiro Mundo que o inverso. Rouquié, citado por Palácios (2004, p. 187) lembra que “a defesa do idioma está associada à

---

<sup>4</sup> <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

<sup>5</sup> <http://global-reach.biz/globstats/refs.php3>

defesa da diversidade cultural e das identidades nacionais, numa situação de risco de uniformização estabelecida pelo processo de globalização em curso”.

Palácios (2004, p. 191) defende a necessidade de incrementar os conteúdos lusófonos e propõe algumas alternativas de ações programáticas, uma vez que “temos não apenas uma baixa presença de usuários lusófonos, mas também uma baixa proporção de conteúdos disponibilizados em língua portuguesa, com relação ao número de usuários detectados”.

Para as pessoas de baixa renda e instrução a questão lingüística representa uma barreira real, acrescido que o seu interesse, usualmente, está mais relacionado a conteúdos locais, que são os menos disponíveis.

Assim, é preciso e urgente haver um maior desenvolvimento de conteúdos relevantes, descomprometidos com interesses dos grandes grupos de poder e que venham ao encontro das necessidades de informação da população. O Estado, enquanto agente responsável por evitar a concentração de poder e determinar correções em benefício da sociedade, pode atuar como provedor de conteúdo: “informação pública, gratuita, abundante e acessível, é um dos bens mais importantes que o Estado deve oferecer aos seus cidadãos” (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000)

Uma pesquisa realizada em Porto Alegre sobre as necessidades de informação de uma comunidade em torno de um telecentro, indicou as informações governamentais entre as mais prementes para aquela comunidade, além daquelas relacionadas à questão da segurança e geração de renda (LAIPELT e outros, 2003). Da mesma forma, pesquisa sobre os conteúdos e serviços considerados mais importantes pela população da periferia de São Paulo, realizada pela Escola do Futuro da USP em parceria com o Instituto Insight, detectou que: 81% desejavam marcar consultas médicas, descobrir endereços de hospitais ou postos de saúde, tirar dúvidas sobre doenças, tratamentos e outras questões de saúde; 79% queriam procurar emprego, saber de vagas de trabalho e preparar currículo; e 75% queriam reclamar ou se informar sobre serviços públicos, impostos, luz, asfalto etc. (SEABRA, 2004). Sorj (2003, p. 126) também relata que nas Estações Futuro, ligadas à ONG Viva Rio, é grande a procura por *sites* de companhias de serviços públicos, como de Luz, Água e Telefonia; as pessoas utilizam os sites para fazer reclamações e pedir serviços.

De acordo com Chahin (2004, p. 48) “diversos serviços da administração pública já prescindem da presença do cidadão no balcão da ‘repartição’ [...] O relacionamento entre governo e empresas e entre o governo e profissionais (advogados, por exemplo) deve ser

totalmente eletrônicos num horizonte próximo”. E mesmo na relação com o cidadão comum, é possível observar situações rotineiras em que o usuário do serviço é “forçado” a usar o meio digital para ter acesso a informação oriunda do governo, como é o caso de um aposentado para saber se seu benefício já está disponível.

O Estado é, com efeito, um grande provedor de informações utilitárias e contextuais, que estão disponíveis cada vez mais em meio digital, principalmente através da Internet. A comprovação dessa afirmação constitui o segundo objetivo desta dissertação e será tratado no item 4.1, em que, justamente, se faz uma análise das informações disponibilizadas do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo.

O Portal atende ao primeiro objetivo de longo prazo do Programa Governo Eletrônico: oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão. O Portal pretende unificar conteúdos e disponibilizar o acesso a serviços e informações. Essas informações poderiam ser usadas durante o processo de inclusão digital, otimizando a aprendizagem do meio com acesso a conteúdos relevantes. O Programa e o Portal serão objeto de discussão na seção Governo Eletrônico, no item 3.2.3.

Considerando que informação relevante esteja disponível, entra em cena a questão das competências para acessá-la. De acordo com Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), não poderá haver sociedade da informação sem cultura informacional e o maior problema da inclusão social não é a falta de computadores, mas o analfabetismo em informação. Para esses autores, uma pessoa alfabetizada em informação seria aquela capaz de identificar a necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas.

A própria idéia de conhecimento desloca-se da capacidade de armazenagem de informações para capacidade de localização e acesso às mesmas. Com a informação na rede não há um único caminho certo para chegar à informação-alvo. Cada pessoa constrói seu próprio caminho e o conhecimento está na capacidade de estabelecer relações entre os dados. Burke e Ornstein (1999) chamam essa forma de organização e interação com o conhecimento de teia e avaliam que a inteligência estaria mais relacionada à imaginação do estudante que constrói a jornada que à capacidade de recuperação da informação.

Democratizar a informação não pode, assim, envolver somente programas para facilitar e aumentar o acesso à informação. É necessário que o indivíduo tenha condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade onde vive (BARRETO, 1994).

Há, portanto, uma necessidade de competência para o uso da informação, o que está em acordo com o conceito de *information literacy*, ainda pouco explorado no Brasil e sem tradução sedimentada para o português, tanto que alguns autores, como Dudziak (2003), preferem não o traduzir. O conceito trata, de forma ampla, da capacidade de acesso e uso da informação na rede com efetividade:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION apud DUDZIAK, 2003, p. 26)

Surgido nos Estados Unidos, no início da década de 70, entre profissionais preocupados com o papel da biblioteca escolar na educação global, no novo “tempo digital”, *information literacy* parece ser o conceito mais apropriado para elucidar a capacidade necessária do indivíduo com relação à informação, no entendimento deste estudo, porque traz, desde sua origem, uma aproximação muito nítida com a questão da cidadania e com as habilidades ligadas ao uso da informação em meio eletrônico.

Em 1976, Hamelink e Owens, citados por Dudziak (2003), defendiam que os cidadãos competentes no uso da informação estão em posição de tomar decisões mais inteligentes e socialmente responsáveis do que os cidadãos que não estão bem informados. A relação com a tecnologia como meio para tratar a informação aparece fortemente enraizada no conceito, possivelmente porque esse nasce em meio à explosão informacional do pós-guerra e a tecnologia é vista como o instrumento para lidar com o problema de organização e recuperação da informação.

Discutindo a *literacy* quanto às TICs, Fleming (2004) lembra que o conceito para *literacy* é o de uma forma de competência para lidar com recursos codificados que mediam a linguagem, suas regras de uso e a cultura construída com e em torno dela. Levando para o terreno das tecnologias, ele coloca que a *ICT literacy* está relacionada com a forma como as pessoas acessam e usam as TICs, bem como a cultura resultante de sua aplicação para dominar as atividades baseadas em tecnologias, seja para lazer, participação social e cultural ou trabalho.

Assim, ainda em acordo com Fleming (2004), embora haja a tendência de um uso “tecnicista” da tecnologia, devemos pensar em como fazer emergir seu real poder, como meio

dos cidadãos desenvolverem habilidades essenciais para serem empreendedores, participantes e solidários.

Breivik (2000, p. 4) aprofunda a discussão ao questionar se o movimento para o acesso universal à Internet seria suficiente para ajudar as pessoas a encontrar informação útil para suas vidas. Ela propõe alguns questionamentos:

Elas [as pessoas] sabem quando tem uma necessidade de informação? (Esta é a coisa mais difícil de todas. As pessoas sabem que têm um problema, mas freqüentemente não sabem que tem uma informação para resolver o problema). Elas conseguem identificar o tipo de informação que pode ajudá-las para resolver aquele problema ou questão? Uma vez que elas saibam o tipo de informação útil, então conseguem localizá-la? Em seguida, e de grande importância, elas conseguem avaliar essa informação efetivamente? Finalmente, você pode organizar a informação que você tem encontrado e usar isso para a necessidade que você tem? Se você consegue fazer essas coisas, você é competente em informação e você está preparado para a aprendizagem ao longo da vida. (Tradução nossa)

Sumarizando, dentre as habilidades relacionadas à *information literacy*, as que parecem encontrar maior consenso entre alguns autores da área (BREIVIK, 2000; CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003; FLEMING, 2004) são: saber determinar uma necessidade de informação; saber manusear fontes potenciais de informação para identificar e localizar a informação necessária; entender a informação, saber avaliar criticamente, organizar e aplicar essa informação para solucionar problemas; aprender independentemente; aprender ao longo da vida; aprender a aprender; e saber quando comunicar uma informação.

Assim, quando um país decide levar a sério a aprendizagem por toda a vida, a *information literacy* torna-se um importante parceiro porque a aprendizagem por toda a vida na Era da Informação não pode acontecer sem um população cidadã, que é competente em informação. (BREIVIK, 2000, p. 5, tradução nossa)

Na Europa, segundo Cerveró (2005), as políticas educativas para a Sociedade da Informação têm se constituído em autênticas políticas de alfabetização em informação. O modelo educativo tem sido trocado daquele baseado na formação em um conjunto fechado de conhecimentos para um modelo baseado no desenvolvimento de competências para viver e trabalhar em uma sociedade mediada pela informação.

Isso foi reafirmado recentemente no Plano eEurope 2010, onde se estabelecem os objetivos para a União Européia alcançar a Sociedade do Conhecimento. Segundo Cerveró (2005), essa edição do documento incorpora uma dimensão qualitativa, próxima da alfabetização em informação, pois centra os indicadores de desempenho na análise dos conteúdos veiculados, destrezas e competências dos cidadãos para lidar com a informação.

Conceito igualmente próximo é o de alfabetização digital. O conceito emergiu a partir do Livro Verde do SocInfo relacionado à capacitação para uso das tecnologias de informação e comunicação em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitárias, com responsabilidade e senso de cidadania.

Há controvérsias, ainda, sobre o termo que melhor denota o significado e mesmo na interpretação que se dá ao mesmo. Assim, por exemplo, Bonilla (2001) vê a alfabetização digital, expressão defendida pelo SocInfo, apenas como a habilitação básica para usar as novas tecnologias numa perspectiva do usuário consumidor de bens, serviços e informações. Buzato (2003) acredita que alfabetização está relacionada somente a codificação/decodificação da escrita e sugere o termo “letramento digital” relacionando-o à habilidade para construir sentido, capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informação eletrônica. Silva (2002), por sua vez, relaciona alfabetização com construção social e, portanto, alfabetização tecnológica seria o conceito para a capacitação para utilização inteligente e crítica da tecnologia: saber quando e porquê utilizá-la e exercer a cidadania.

Qualquer que seja a nomenclatura, a questão do acesso à informação, em seu sentido amplo, tem sido um dos focos de pesquisa para a Ciência da Informação (CI). Como uma Ciência Social Aplicada e em acordo com as mudanças ocorridas na sociedade contemporânea, a CI tem papel econômico e social. Em aula inaugural proferida no Instituto de Ciência da Informação da UFBA, a professora Johanna Smit (2004) destacava a importância da Ciência da Informação, enquanto ciência aplicada, estabelecer o diálogo entre a “ciência” e as “aplicações práticas”.

Numa sociedade organizada em torno da informação, como a que se configura, a educação ou intermediação precisa ser considerada pela CI, já que dela depende a formação de indivíduos capazes de lidar com esse insumo elementar nos dias atuais: a informação.

### **3.2.2.3 Intermediação (o terceiro I)**

Para poder atuar nas mais diversas escalas de interação social: no trabalho, no grupo de amigos ou para o exercício da cidadania, manter-se informado é premissa básica. Isso, conforme discutido, pressupõe uma formação bem além da técnica em torno das TICs, mas que desenvolva uma abordagem humanista para lidar com informações oriundas de diversas fontes e culturas, além de competência cognitiva para o acesso ativo, consciente e crítico da informação.

O acesso à informação passa por algum nível de intermediação. Da mesma forma que as pessoas precisam desenvolver certas habilidades para tirar o melhor proveito de um livro (uma tecnologia), a inclusão digital requer aprendizagem para o acesso à informação. As pessoas podem não saber como localizar informação relevante, podem ter dificuldades de compreensão, podem não perceber as possibilidades de melhoria de suas condições sociais com o uso da informação, para citar alguns fatores. A exclusão digital, portanto, parece ser um problema bem mais amplo que o não-acesso aos recursos físicos para uso da rede, mas remete ao despreparo para acessar e usar informações, em especial as desse meio.

Evidência da importância da intermediação pode ser buscada de uma experiência indiana: em 2000, o governo de Nova Delhi, promoveu o projeto “Buracos na Parede”. As máquinas ficavam protegidas em uma cabine, mas os monitores se destacavam em buracos na parede. Nenhum professor, nem instrutor estava em cena, com base no conceito conhecido como “educação minimamente invasiva”. A idéia era oferecer acesso 24 horas e permitir que cada um aprendesse em seu ritmo e velocidade. Como resultado, as pessoas aprenderam a clicar e arrastar objetos, copiar e colar, acessar a Internet, mas se ativeram a desenhar ou a usar os jogos de computador. As crianças passaram a ter piores resultados na escola porque agora passavam seu tempo livre no quiosque jogando no computador. Em suma, a comunidade percebeu que “educação minimamente invasiva” era “educação minimamente efetiva” (STAROBINAS, 2005)

No Rio de Janeiro, em relato sobre a experiência das Estações Futuro, Sorj (2003, p. 126) conta que muitos moradores da região, mesmo possuindo acesso à Internet, preferem utilizar o telecentro porque recebem orientação dos funcionários. Ocorre que no Brasil, além das barreiras econômicas, a educação não está ainda voltada para produção e consumo de bens informacionais, menos ainda em meio digital.

Essa posição está em acordo com Silveira, H.F.R (2000) quando afirma que “a informação não precisa apenas ser acessada ou ter sua circulação facilitada, é preciso que ela seja *percebida e entendida*, e essa capacidade somente pode ser desenvolvida com processos educacionais adequados”. Na mesma linha de pensamento, Gómez e Canongia (2001, p. 25) salientam que a simples disponibilidade de informação não garante a geração do conhecimento:

Mecanismos devem ser desenvolvidos para garantir o uso efetivo daquele conhecimento quando ele tem impacto direto na sociedade [...] É necessária intervenção de mediadores, que agregam significado e novas informações. Produção, mediação e uso não podem ser dissociados. Para garantir



programas de informação em bases sistemáticas, há que se pensar numa política de mediação. (Grifo nosso).

Sanchez (2003, p. 91), ao discutir a apropriação tecnológica para a efetivação democrática coloca que “a tecnologia é um instrumento poderoso que deve ser acompanhada por uma capacitação da sociedade, especialmente da sociedade civil, para entendê-la e utilizá-la em função de valores democráticos”.

Efetivamente não é raro observar usuários perdidos nos labirintos da Internet, “pulando” de uma página a outra, levados pela facilidade representada pelos inúmeros *links*, mas com dificuldades em encontrar e absorver a informação que buscam. Ocorre que ao contrário da leitura linear de um livro, a Internet é hipertextual, sem começo nem fim, exigindo uma nova forma de organização do processo de aprendizagem.

Em oposição à simples estocagem de dados, como foi o paradigma de ensino-aprendizagem por muito tempo, a educação para informação deve estimular a capacidade de busca e avaliação da informação. O saber consolidado deve ceder lugar à construção permanente de novos saberes. Ao indivíduo do século XXI, portanto, é exigida a capacidade de atualizar-se durante toda a vida, o que envolve também, num contexto de abundância de informações, habilidades de seleção e julgamento cada vez mais apuradas (LIMA; SILVA, 2004, p. 237).

O educador passa a atuar como um guia de orientação, que facilita e motiva o aluno a discernir, diante do dilúvio de informações, aquela relevante para cada contexto, que faça sentido em sua vida e com a qual possa construir conhecimento. Muitas pessoas não conseguem perceber que suas dificuldades do dia-a-dia – horários e linhas de transporte, endereços e horários de postos de saúde, cursos gratuitos, etc – poderiam ser resolvidas com acesso à informação. A questão da motivação, portanto, para que os alunos se valham da informação para mudança em suas vidas precisa ser uma constante nas atividades desse educador.

Problematizar as informações antes de assimilá-las é fundamental para a construção de conhecimentos que sejam relevantes para o usuário. Paulo Freire defendia o diálogo, a troca de idéias para constatar a relevância das informações.

O fundamental é que a informação seja sempre precedida e associada à problematização do objeto em torno de cujo conhecimento ele (o educador) dá esta ou aquela informação. Desta forma, se alcança uma síntese entre o conhecimento do educador, mais sistematizado, e o conhecimento do educando, menos sistematizado – síntese que se faz através do diálogo. (FREIRE, 1981, p. 54)

Esse sentido está encerrado na expressão, que também vem ganhando força: *information literacy education*, pelo qual se reconhece que *information literacy* é uma questão de educação para os tempos digitais. A partir desse processo de aprendizagem, o sujeito absorve informações e é estimulado a criar e recriar conceitos utilizando as novas informações, suas experiências e conceitos elaborados anteriormente. A interação constante entre sujeito e objeto (informação), acarretará a formulação de novos conhecimentos, que por sua vez possibilitarão a criação de novas informações.

Todo mundo usa informação enquanto cidadão, trabalhador, na resolução de problemas ou para o aprendizado ao longo da vida. Tradicionalmente as escolas promovem o conceito de “aprender a aprender”. As competências mais elevadas de aprendizagem incluem a formulação de questões, a avaliação da informação de acordo com sua pertinência e exatidão, a organização da informação e, finalmente, a aplicação da informação para responder às questões originais – o último e mais valioso passo no processo. (DOYLE apud DUDZIAK, 2003, 26)

A intermediação, portanto, tem um papel primordial no processo de inclusão digital. O mediador, promotor ou facilitador é o ator que vai desempenhar funções como:

- Promover o estabelecimento de uma relação natural entre o usuário e as ferramentas tecnológicas, em especial a Internet;
- Orientar o usuário na busca de informações relevantes na Internet;
- Auxiliar o usuário na compreensão da linguagem dessa mídia e na apreensão do significado das informações acessadas;
- Incentivar e capacitar o usuário a usar as informações para solucionar problemas, satisfazer suas necessidades e contribuir para seu desenvolvimento humano e social.
- Auxiliar o usuário no desenvolvimento do conjunto de habilidades ligadas à *information literacy*, ou seja, no desenvolvimento da capacidade autônoma para reconhecer quando uma informação é necessária, quais os meios para sua localização, qual sua validade e como pode ser aplicada.

A função da intermediação entre o usuário e a informação, tradicionalmente, vinha sendo desempenhada pelas bibliotecas. Atualmente, principalmente no que tange à informação utilitária e contextual, é possível observar um deslocamento dessa função para as organizações do Terceiro Setor que precisam promover o uso desse tipo de informação na busca de justiça social. Essas organizações, que também têm atuado fortemente em programas de inclusão digital, poderiam, então, desenvolver *information literacy education*. A atuação

das organizações do Terceiro Setor em programas de inclusão digital em Salvador é alvo de estudo nesta dissertação, tratado no item 4.2 .

Portanto, falar de inclusão digital requer falar de acesso à informação na Internet e fatalmente de intermediação. É necessário que os que estão em situação de exclusão digital recebam orientações objetivas, não só quanto ao manuseio da máquina, mas, também, no desenvolvimento de competências ligadas ao acesso e uso efetivo da informação para construção do conhecimento e melhoria da qualidade de vida. É, pois, possível concluir-se que educação para a informação é a própria viabilizadora da idéia de Sociedade da Informação, nos termos aqui tratados.

Uma efetiva inclusão digital, portanto, parece exigir a confluência de 3I's: **infra-estrutura** tecnológica, **informação** relevante e **intermediação** que propicie ao indivíduo o conjunto de habilidades relacionadas à *information literacy* .

Para Silveira, S.A. (2003a, p.5): “Ter acesso à tecnologia e abrir as portas da informação é o passo inicial. Indispensável, mas pequeno. Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa orientação”

Parafraseando o pensamento de Silveira: ter acesso à **infra-estrutura tecnológica** e abrir as portas da **informação** é o passo inicial. Indispensável, mas pequeno. Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa **intermediação**.

É necessário, entretanto, que esse entendimento seja compartilhado entre todos atores envolvidos com a inclusão digital para que, embora desempenhando papéis diversos, as ações integrem um mesmo eixo.

O item seguinte trata de governo eletrônico (e-government ou e-gov), objetivando esclarecer o contexto que propicia sua emergência, o entendimento sobre o conceito encontrado na literatura e a relação com a inclusão digital, ambos ligados pelo acesso à informação.

### 3.2.3 Governo Eletrônico

De acordo com Quéau (1998), o Estado-nação tem perdido poder, legitimidade e campo de ação com a globalização, sendo suplantado por atores e processos transnacionais. Com esse enfraquecimento, o Estado tem diminuída sua capacidade para atuar como equilibrador das forças sociais e, assim, emergem a pobreza, a exclusão e o desemprego.

Confrontado com o poder e influência do mercado, o Estado-nação está debilitado e perde o seu sentido simbólico, os mesmos valores que tornaram sua existência possível e significativa.

Em função disso, autores como Tapscott (apud BITTENCOURT FILHO, 2000, p. 55) acreditam que não adianta mais remendar o sistema. É preciso uma reinvenção completa do governo. Para ele, “os governos são organizações da era industrial, baseados no mesmo modelo de comando e controle da empresa que foi criada para a economia industrial. A burocracia e a economia industrial ascenderam de mãos dadas”

As empresas privadas, em contrapartida, pressionadas pela competitividade, rapidamente incorporaram as opções tecnológicas para tornarem-se mais ágeis, dinâmicas e próximas às exigências do mercado. Esse descompasso entre o setor público e privado é um dos principais fatores que levou o Estado a uma situação de descrédito perante o cidadão.

De forma geral, tanto cidadãos, quanto seus representantes eleitos têm concordado que o Estado tornou-se muito grande, pesado, burocrático, caro e pouco eficaz. Esse quadro os levou, principalmente a partir da década de 90, a empenharem-se em reformas do próprio Estado e da administração pública para tornar a burocracia governamental mais ágil, procurando acompanhar a eficiência e agilidade do setor privado, além de se aproximar mais do cidadão buscando tornar seus serviços mais efetivos (BUROCRACIA..., 2000).

A reforma do Estado andou em paralelo com o redesenho de processos internos amparados em sistemas de informação baseados em computadores, redes e bancos de dados. Embora o uso das TICs na administração pública não seja um fenômeno recente – já estavam presentes desde a década de 60 -, elas eram usadas de uma forma muito limitada conceitualmente: restritas a um grupo de peritos e empregadas para reforçar as estruturas e os sistemas de poder existentes. Essa visão passa a alterar-se na década de 90 com a entrada da Internet comercial. A partir desse momento, muitas administrações públicas passam a vislumbrar as redes informacionais como canais dinâmicos e integrados capazes de dar suporte eficiente a diversas funções, como o controle das diversas transações empreendidas dentro do próprio aparelho estatal, o apoio à tomada de decisão, a prestação de serviços ao cidadão com mais eficiência, além de um canal de retroalimentação constante entre sociedade e governo (SANCHEZ, 2003, p. 92). Essas transformações foram o embrião de um conjunto de políticas agrupadas sob a denominação de governo eletrônico.

De acordo com Bittencourt Filho (2000, p. 129-130), os esforços para transformar a administração pública utilizando a tecnologia da informação tiveram início nos Estados

Unidos, em 1993, quando o presidente Clinton lançou o programa “Usando a tecnologia da informação para reinventar o governo”, com uma visão de reorganização interna da administração. Em 1997, o governo canadense publicou o relatório “Preparando o Canadá para um mundo digital”, já com uma conotação externa, especificando ações e metas para o início de prestação de serviços públicos através da Internet. A partir de então, multiplicaram-se as iniciativas ao redor do mundo em torno de programas de governo eletrônico, não só na esfera federal, mas em unidades menores, como Estados e municípios.

Parece haver um entendimento internacional de que este é o caminho para dinamizar a relação entre governo e cidadãos e promover a democratização do século XXI, cunhada de democracia eletrônica. A vinculação entre governo eletrônico e democracia eletrônica fica mais clara quando se observam os objetivos que normalmente aparecem associados aos programas de governo eletrônico:

- Melhora na prestação de serviços públicos, maior extensão de atendimento e economia de recursos – são objetivos a serem alcançados como reflexo da qualificação dos processos internos e prestação dos serviços on-line, como emissão de certificados, agendamento de serviços de saúde e educação, pagamento de tributos e declaração de rendimentos. Estudos demonstram que o custo de transações via Internet é bastante inferior ao custo daquelas realizadas utilizando os meios tradicionais (pessoal, instalações e equipamentos) (SILVEIRA, H.F.R., 2001, p. 82)
- Transparência nas ações do Estado e maior controle social - principalmente através da prestação de contas e da divulgação de todas atividades: desde orçamentos dos diferentes órgãos do governo, passando pela publicidade às licitações até a ampla divulgação dos serviços e programas de governo, desenvolvendo assim a cultura de *accountability*. De acordo com Akutsu e Pinho (2002, p. 5) não há uma palavra em português para traduzir o termo, mas o conceito está relacionado à delegação de responsabilidade de uma parte para que outra administre recursos, gerando a responsabilidade desse em prestar contas de sua gestão, demonstrando o bom uso dos recursos.
- Maior participação popular – como a possibilidade de interagir e participar das decisões governamentais, através de instrumentos como o voto eletrônico e fóruns de discussão sobre temas de interesse público.

A literatura sobre governo eletrônico o tem relacionado à incorporação dos elementos tecnológicos não só para a otimização de processo e funções, mas também para mudanças na cultura organizacional do Estado e no comportamento político das sociedades, com potencial para a elevação dos valores democráticos, como a participação e o controle do Estado pelos cidadãos (SANCHEZ, 2003, p. 90; BITTENCOURT FILHO, 2000, p. 128).

Na definição do Gartner Group (apud FERGUSON, 2002,) governo eletrônico diz respeito à “contínua otimização da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da administração pública pela transformação das relações internas e externas através da tecnologia, da Internet e dos novos meios de comunicação.”

Finquelievich (2003) oferece conceituação semelhante, mas mais abrangente:

E-governo, governo eletrônico ou governo digital é o conjunto de processos ou métodos de administração baseados em sistemas eletrônicos, fundamentalmente na Internet, para melhorar a maneira como um governo realiza suas operações, para que os cidadãos possam efetuar trâmites em linha e, ainda mais importante, para proporcionar a informação – prestação de contas, informes de atividades, etc - que os cidadãos necessitam e merecem para avaliar o desempenho de seus funcionários e escritórios governamentais, assim como para participar em diversos graus e maneiras nas decisões que lhes dizem respeito (tradução nossa).

Alguns autores que tratam de governo eletrônico (FERGUSON, 2002; SANCHEZ, 2003; JARDIM, 2004, FINQUELIEVICH, 2003), costumam associar o conceito de governo eletrônico e a análise de seus progressos a três componentes, dimensões ou perspectivas diretamente relacionados aos objetivos acima mencionados:

- A prestação eletrônica de serviços (e-administração) – que busca maior eficácia, eficiência e qualidade nos serviços do governo e das instituições públicas, por meio eletrônico;
- A democracia eletrônica (e-democracia) - que compreende a busca de transparência da gestão pública e participação dos cidadãos nas decisões governamentais por meios eletrônicos, como acesso aos processos legislativos, comunicação eletrônica com representantes eleitos, votação eletrônica, etc;
- A governança eletrônica (e-governança) – que incorpora as TICs para dar suporte aos gestores públicos de diferentes escalões na tomada de decisões, na elaboração e implementação de políticas públicas, entre outros, visando dinamizar a ação governamental.

Entretanto, os programas de governo eletrônico não costumam nascer incorporando todas essas perspectivas. Eles passam por fases de desenvolvimento que, segundo modelo desenvolvido pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (Umic), organização portuguesa, citada por Chahin e outros (2004, p. 16), podem ser classificadas em:

Fase 1: Presença na Internet / Informação – é o estágio em que o governo se coloca na Internet, usualmente com *sites* com oferta de informações básicas ao público: seus projetos, estrutura, ações, atrativos de seus territórios, entre outros. As informações sofrem poucas alterações ao longo do tempo e as pessoas que visitam o *site* não vêem motivos para voltar a visitá-lo;

Fase 2: Interação – nessa fase há a disponibilização de algum canal de comunicação on-line com o governo, como formulários e contato via correio eletrônico, por exemplo;

Fase 3: Transação / Interação bidirecional – nessa etapa o usuário, autonomamente, pode realizar uma operação completa, como serviços interativos e compras eletrônicas;

Fase 4: Transformação – nessa fase os serviços disponibilizados estão integrados e a identidade da entidade pública que presta o serviço se torna irrelevante para o usuário, dado que a informação se encontra organizada de acordo com as suas necessidades.

Para Jardim (2004) há ainda um quinto estágio: Participação. Seria a fase na qual se estabeleceria os mecanismos de articulação entre cidadãos e o governo, e a participação política a partir dos meios eletrônicos estaria generalizada, o que pode ser identificado com a noção de cidadania eletrônica e muito se aproxima da definição de democracia participativa informada, defendida por Burke e Ornstein (1999). Segundo Jardim, nenhum país alcançou ainda essa fase, apenas alguns governos locais.

Ruediger (2003) também cita metodologia desenvolvida pela ONU, segundo a qual os governos eletrônicos poderiam ser classificados em cinco estágios: emergente, informacional avançado, interativo, transacional e virtual. Os estágios da ONU encontram correspondência com as fases da Umic, com exceção do segundo estágio – informacional avançado – que trata do fornecimento dinâmico de informações, estágio esse não considerado na metodologia da Umic.

De acordo com esse padrão, a própria ONU (apud RUEDIGER, 2003) emitiu relatório no qual o Brasil, junto a outros 16 países, estaria enquadrado no estágio transacional, colocando-o numa posição muito favorável, já que nenhum país foi classificado no estágio virtual.

Já as formas de relacionamento do governo eletrônico têm sido descritas na literatura utilizando-se a nomenclatura que nasceu no meio empresarial:

- G2G (governo para governo) – diz respeito à integração entre as várias agências de uma instância da federação (integração horizontal) e entre os níveis municipal, estadual e federal (integração vertical);
- G2B (governo para negócios) – é o relacionamento com fornecedores e investidores privados;
- G2C (governo para cidadãos) – é a nova interface de interação entre governo e cidadão.

É justamente a relação com os cidadãos que sustenta o governo eletrônico. Se a população não o conhece, não o utiliza ou não percebe valor em seus serviços, o programa perde a razão de ser. Trata-se de uma via de mão dupla: o governo eletrônico precisa ir ao encontro das necessidades do cidadão em termos de informações e serviços, mas precisa do acesso e participação desses para justificar e manter sua existência; o cidadão, por sua vez, em diversos momentos da sua vida, precisa dos serviços e informações do Governo, mas, em geral ainda os relaciona com balcões presenciais de atendimento e desconhece as possibilidades oferecidas através dos meios eletrônicos.

Governo eletrônico, portanto, pressupõe redefinição da relação entre governo e cidadão, com apresentação dos serviços e informações de acordo com o interesse do usuário e não sob a forma de organização do órgão público. Ao indivíduo que deseja abrir uma empresa, por exemplo, não interessa os diversos órgãos governamentais que tratam da ação; interessa que num só lugar, da forma mais ágil e eficiente possível, esteja tudo o necessário para esse fim.

Assim, governo eletrônico inclui não apenas uma “informatização” dos procedimentos, mas também mudanças institucionais importantes, que por certo exigirão mudanças nos valores e comportamentos presentes na cultura organizacional e preparação da população. Não adianta tornar eficientes processos burocráticos ineficazes: a reforma administrativa prévia ou concomitante é fundamental. De acordo com documento que avalia os dois primeiros anos de governo eletrônico no Brasil, esse é um problema que persiste: “a assimilação da visão de governo eletrônico propugnada ainda é insuficiente em diversas áreas de governo que poderiam ser importantes parceiros na sua implementação, prevalecendo ainda a percepção do programa como simples informatização” (BRASIL, 2002, p. 34). Por



outro lado, a melhoria da qualidade dos serviços públicos não pode mais desconsiderar a Internet como sistema de informação e os portais como elementos de convergência de informações e serviços.

O termo “governo eletrônico”, como visto, é mais que prestação de serviços e informações ao cidadão através de meios eletrônicos, mas é neste foco que as atenções, esforços e recursos, em geral, têm sido direcionados. Da mesma forma, meios eletrônicos vários se prestam a esse fim, como telefones fixos e móveis, *paggers* e TV digital, mas a Internet destaca-se como o mais utilizado. O entendimento geral aponta na disponibilização de informações e serviços públicos on-line, através de portais que facilitem seu acesso, como o passo inicial para realização plena do conceito de governo eletrônico.

Assim, para efeito desta dissertação, nos concentraremos nas informações e serviços públicos prestados através da Internet, por meio de portais.

### 3.2.3.1 Portais de governo eletrônico na Internet

Neste estudo é adotada a definição de portal apresentada por Cunha (apud PINHO; AKUTSU, 2003, p. 5):

Um portal é uma porta de entrada na rede mundial. É a partir do portal que muitos usuários definem seus próximos passos na *Web*. Os portais são locais de grande visitação, portanto ser reconhecido como portal está diretamente relacionado à força com que o *site* atrai visitantes. Os serviços mais comuns de um portal incluem serviços de e-mail, bate-papo (*chat*), serviços de busca de notícias, gratuitos ou não.

Os portais de governo, por sua vez, são os novos canais de prestação de serviços, informações e comunicação entre cidadãos e seus governos. Os benefícios para os cidadãos estão na disponibilização de serviços e informações em tempo integral, durante todos os dias da semana, sem necessidade de deslocamentos, com ganhos de qualidade, rapidez no acesso e tempo de execução. Para o governo, os ganhos estão na capacidade de atendimento ampliada, eliminação de redundâncias e esforços duplicados, custos reduzidos e melhoria na transparência de suas ações.

Segundo Bittencourt Filho (2000, p. 60), o setor público gasta a maior parte de seu orçamento coletando, processando e disseminando informação – registros de impostos, estatísticas, pesquisas, ou mesmo dados meteorológicos. Assim, quando o governo divulga informações, em muitos casos já está prestando o serviço desejado pelo cidadão.

Em documento que procura definir o que é informação governamental, o Comitê norte-americano (U.S. FEDERAL..., 2004) que trata do assunto, recomendou a seguinte definição:

O termo “informação governamental” significa qualquer produto informacional, independente de forma ou suporte, que uma agência revela, publica, dissemina ou torna disponível para publicação, bem como as informações produzidas para propósitos administrativos ou operacionais que são de interesse público ou têm valor educacional (tradução nossa).

Como ocorre no setor privado, entretanto, a disponibilização de informações e serviços não pode prescindir de pesquisa das necessidades dos cidadãos/clientes, seguida de organização de informações relevantes em páginas articuladas, com fácil navegação e, sempre, ter como foco o cidadão.

A tecnologia oferece inúmeras possibilidades no desenvolvimento de portais: há possibilidade de portais temáticos e portais pessoais, onde o cidadão pode personalizar sua interface de relacionamento com o governo. Os portais podem ainda ser organizados de acordo com o perfil de interesse do cidadão, do profissional ou da empresa, como, por exemplo, com entradas específicas para idosos, estudantes, profissionais liberais ou empresas prestadoras de serviços. “Portanto, é possível construir portais ‘sob medida’ para cada perfil de consulta ao acervo de informações e para cada perfil de uso da prestação de serviços que o governo disponibiliza” (CHAHIN e outros, 2004, p. 62).

Num portal ideal, os serviços estariam organizados de acordo com as necessidades do usuário e seriam providenciados pelos diferentes órgãos públicos competentes a partir de uma única solicitação do usuário. Isso vai ao encontro do que Silveira, H.F.R (2001, p. 85) chama de portais cooperativos, onde o usuário acessaria, a partir de um determinado sítio, um conjunto de informações e serviços de origem variada, sem a utilização de ligações (*links*) entre os sítios originais das diversas organizações públicas.

Assim, diversos autores (SILVEIRA, H.F.R., 2001; BITTENCOURT FILHO, 2000) têm discutido elementos importantes a serem considerados na oferta de informações e serviços públicos na Internet, que são sumarizados a seguir:

- Foco no interesse e necessidades do cidadão, considerando a diversidade de usuários: o excluído digital, o deficiente físico, o usuário com necessidades especiais, etc;

- Disponibilização de meios de contato na forma convencional (telefone, fax, endereço) e a partir de meios eletrônicos (e-mail, *chats*);
- Linguagem impecável, de forma direta, simples e com sentenças curtas;
- Formato acessível, com interface amigável, design atraente e fácil de navegar;
- Organização das informações de forma simples e coerente, e com sistemas de busca;
- *Sites* funcionais, evitando-se leiautes pesados;
- Atualização constante, tanto das informações do *site*, quanto dos *links* ;
- Disponibilização de mecanismos de interação e feedback.

Uma proposta que merece ser considerada é a organização pelas “etapas da vida” de cidadãos e de empresas, a exemplo das experiências dos portais do Canadá, Reino Unido e México. Trata-se de uma maneira simples e engenhosa de relacionar todas as informações e serviços do governo com os momentos mais importantes da vida de uma pessoa ou empresa, como “tornando-se adulto”, “começando um negócio”, “comprando um imóvel”, “casando”, “tornando-se pais”, “comprando um veículo”, “mudando-se”, “aposentando-se”, entre outros (BITTENCOURT FILHO, 2000).

Ainda para Bittencourt Filho (2000, p. 122):

O estabelecimento de *sites* governamentais adequadamente construídos representa um passo inicial para reduzir ou mesmo eliminar a burocracia. A consolidação da democracia e da cidadania passa pela existência de canais que permitam ao cidadão expressar seus desejos e opiniões. O acesso às informações gerenciadas pelo setor público é, sem dúvida, vital para ampliar este nível de transparência das ações dos governos.

Além da disponibilização, há que se pensar na comunicação estratégica dos produtos e serviços oferecidos. A comunicação estratégica é amplamente utilizada pelo setor privado para promover o consumo de seus produtos e serviços. Também é utilizada nas campanhas políticas. Então por que não usá-la para promover a democracia eletrônica, com a divulgação do governo eletrônico, seus serviços e portais? Podem ser utilizados diversos instrumentos e, mesmo, a sinergia entre eles: Internet, televisão (que tem uma ampla entrada nos lares brasileiros), rádio, imprensa, discursos, palestras, seminários (CHAHIN e outros, 2004, p. 68-69). É possível também utilizar mecanismos de “atração” do usuário, como notícias de interesse público constantemente atualizadas na página inicial.

Por certo que o meio tecnológico por si não basta para criar a participação ou o controle social, mas pode facilitar sua realização se se criarem os mecanismos para tal. E se o governo eletrônico efetivamente vê o aprofundamento da democracia como seu fim, então os mecanismos de participação popular através desses meios eletrônicos precisam ser fortalecidos, com políticas de universalização do acesso a essas informações, para permitir participação e, assim, o compartilhamento de responsabilidade e decisões com o cidadão. Nesse sentido, inclusão digital é um fator crítico de sucesso para o governo eletrônico.

O governo eletrônico leva à alteração da relação entre cidadão e o Estado para o meio digital, visando facilitar o acesso do cidadão, mas pode se reverter em mais um meio de exclusão social se os serviços públicos migrados para o meio digital forem utilizados somente por aqueles que têm acesso físico e cognitivo a esse meio, em detrimento da maioria à margem do sistema. Nas palavras de Sorj (2003, p. 71):

À medida que os serviços oferecidos pelo Estado são acessíveis pela Internet, eles tendem a criar uma divisão crescente entre cidadãos com e sem acesso. O problema se agravará quando o uso dos serviços públicos via Internet se generalizar, e a estrutura administrativa se orientar para o usuário de Internet.

Vale destacar aqui, duas experiências internacionais nesse sentido:

A Inglaterra no seu portal de governo UK Online pretende colocar 100% de todos os serviços públicos na WWW até 2005. Isso significa que os cidadãos poderão conduzir praticamente todas as transações oficiais a partir de qualquer computador com conexão direta. (BUROCRACIA..., 2000). Além disso, foram implantados até 2002, mais de 6 mil UK *online centers*. Esse telecentros podem ser da iniciativa privada, públicos ou do Terceiro Setor, mas atendem a requisitos mínimos estabelecidos. Muitos são centros *learn direct*, onde são oferecidos serviços de alfabetização digital. Esse curso básico procura “iniciar” o indivíduo no mundo digital e motivá-lo para uma aprendizagem mais avançada em cursos que são oferecidos on-line e operam em nível nacional, podendo, portanto, ser seguidos em qualquer ponto com acesso à Internet (CHAHIN e outros, 2004)

Em Singapura, o eCitizen, um portal, que existe desde 1999, permite que os usuários preencham uma declaração policial ou se candidatem a alugar um apartamento do governo, entre outras coisas. O País vem demonstrando empenho, de organizações governamentais e não governamentais, em transformar Singapura em um centro informacional, na tentativa de passar de uma economia baseada no trabalho para uma economia baseada no conhecimento. (CHAUDHRY; AL-HAWAMDEH, 1999; BUROCRACIA..., 2000)

Ainda em Singapura, o projeto TIARA (Timely Information for All) é um esforço colaborativo entre o Conselho Nacional de Computação e o Conselho Nacional de Bibliotecas, que criou um portal na Internet para atender a todo o tipo de necessidade de informação dos cidadãos em todos os aspectos da vida. No contexto desse País, os benefícios da Internet, como ferramenta de comunicação, de fontes de informação, de disseminação da informação, que contribui para o desenvolvimento econômico e social, foram competitivamente considerados. Está havendo um esforço concentrado para se instalar “uma cultura do uso da tecnologia de informação e da Internet” por toda a nação, e as bibliotecas estão sendo chamadas a serem as difusoras desse processo (CHAUDHRY; AL-HAWAMDEH, 1999).

Em seguida, veremos qual a situação do Brasil no contexto do governo eletrônico.

### **3.2.3.2 Governo Eletrônico no Brasil**

No Brasil, “na busca de alternativas à crise financeira e gerencial do Estado, foram adotadas políticas de privatização, de reestruturação organizacional e de redução das despesas do setor estatal [...]. As mudanças contemplaram a revisão do modelo de intervenção direta na atividade econômica em direção à intervenção regulatória e de fomento à iniciativa privada” (BRASIL, 2002, p. 3). Essa mudança no perfil de intervenção estatal levou à necessidade de alterar a forma organizacional e o perfil dos recursos humanos. No Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado, de 1995, já é possível observar a busca da incorporação de métodos e práticas gerenciais mais descentralizadas, menos burocráticas e voltadas para a transparência, eficiência e efetividade na aplicação dos recursos públicos.

Apesar de ainda ter a maioria da população não conectada à rede, o governo federal vem, desde 2000, empregando esforços no sentido de implementar o Programa de Governo Eletrônico, a exemplo de outros países. Há iniciativas importantes nos Estados e em alguns municípios também, mas considerando que essas iniciativas normalmente espelham-se na experiência do governo federal, neste estudo está sendo privilegiada a observação do Governo Eletrônico na esfera federal. Estudo realizado por Ruediger (2003) também conclui que o governo federal “no quadro geral está muito à frente das outras esferas”. De qualquer forma, observa-se que, em várias circunstâncias, o próprio governo federal, através de seu Portal, remete o cidadão para as páginas dos respectivos governos estaduais.

Os primeiros passos rumo ao governo eletrônico foram dados pelo Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) ao propor, em julho de 2000, uma política de interação eletrônica do governo com a sociedade, no Relatório Preliminar GTTI - Consolidado<sup>6</sup>.

Órgãos governamentais brasileiros já tinham *sites* na Internet desde meados dos anos 90, mas a sistematização das idéias em torno de um Programa de Governo Eletrônico deu-se a partir do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (Cege), estabelecido por decreto de 18 de outubro de 2000. A estrutura político-organizacional do Governo Eletrônico abrange todos os ministérios, mas tem como órgão coordenador a Casa Civil da Presidência da República e tem como braço executivo a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MP, demonstrando, portanto, o caráter estratégico que o Programa representa para o País.

O Cege tem na sua origem uma ligação muito estreita com o Programa Sociedade da Informação, tanto que seus esforços iniciais centraram-se em três das sete linhas de ação desse Programa: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infra-estrutura avançada. O Cege, de acordo com declaração que está na página de Governo Eletrônico (<http://www.governoeletronico.br>), “tem o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico” e apresentou em setembro de 2000, a Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal.

Essa proposta previa o crescimento das informações na rede, com potencialidades para o aumento da transparência e a conseqüente diminuição da burocracia estatal, aumentando o controle social sobre o Estado e contribuindo para a democratização do processo decisório e para a efetividade da ação governamental. Nesse contexto, o Governo Eletrônico brasileiro deveria posicionar-se como um agente democrático, estratégico, socialmente justo e eficiente na prestação de serviços aos seus cidadãos (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000)

Dentre os seis objetivos de longo prazo da Proposta, três são de especial interesse sob o ponto de vista deste estudo:

1. oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidades de acesso;

---

<sup>6</sup> Todos os documentos do Programa Governo Eletrônico brasileiro estão disponíveis em <http://www.governoeletronico.gov.br>

2. ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
6. estímulo ao acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias (ALMEIDA, 2003, p.1).

A explicitação desses objetivos demonstra que o Governo reconhece o acesso à informação e serviços através da Internet como meio de melhoria da qualidade de vida e exercício da cidadania. Isso é reforçado no documento de balanço de 2 anos de Governo Eletrônico (BRASIL, 2002, p. 38):

As novas tecnologias de informação e os conceitos e abordagens inaugurados com a implementação do Governo Eletrônico, representam extraordinária possibilidade de avançar no sentido de devolver à sociedade o acervo e informações do qual o Estado é talvez o principal detentor, na forma de acesso ampliado ao conhecimento, melhores serviços, maior transparência da gestão pública e melhor qualidade do processo de formulação e controle das políticas públicas.

Nesse sentido, entre as principais linhas de ação estava a universalização dos serviços, tendo como diretriz estimular o acesso à Internet seja individual, pública ou ainda coletiva e comunitariamente. A meta seria colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações e incrementando a participação cidadã. Para tanto, “em relação ao cidadão são desenvolvidos portais na Internet que funcionam como verdadeiros balcões virtuais de informação e atendimento para a prestação de serviços”. Já naquele momento, entretanto, a questão da exclusão digital era apontada como barreira para a efetividade de projetos voltados para a oferta de serviços na Internet (BRASIL, 2002, p. 6)

O Programa Governo Eletrônico brasileiro tem ainda como diretrizes “a melhoria dos serviços prestados ao cidadão, a ampliação do acesso a serviços, a melhoria da gestão interna e a transparência e controle social sobre as ações do Governo” (BRASIL, 2002, p. 9).

De uma forma geral, é possível observar que o Programa está identificado com a exploração das potencialidades das TICs para:

- Ações de reforma da administração pública;
- Universalização e melhoria da prestação de serviços e informações ao cidadão, por meio da Internet;
- Integração entre os sistemas, redes e bancos de dados da administração pública;
- Redução de custos
- Controle social sobre as ações do governo

Em setembro de 2002, foi publicado um documento com um balanço das ações desenvolvidas pelo Programa: “2 anos de Governo Eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros”. Nele sabe-se que no período, a política de Governo Eletrônico foi alçada à agenda prioritária do Governo Federal e que o Programa brasileiro tem obtido sucesso em várias áreas, entre as quais vale destacar:

- Declaração do imposto de renda - o Brasil foi um dos primeiros países a introduzir a declaração de imposto de renda por Internet e hoje está entre os líderes em escala internacional com 97,5% dos contribuintes declarando via Internet, em 2005<sup>7</sup>;
- Voto eletrônico – “a experiência brasileira de voto eletrônico é exemplar e se encontra entre as mais avançadas no mundo em eficiência e confiabilidade”;
- Orçamento público – “a lei de Austeridade Fiscal exige dos governos federal e estadual a publicação da informação sobre execução orçamentária na Internet”;
- Compras e licitações – “em 2002, em torno de 5% das compras governamentais eram realizadas em leilões eletrônicos e mais de 50% através de licitações e tomadas de preço via Internet”;
- Portal de Serviços e Informações da Rede Governo – “todos os organismos do governo federal possuem páginas na Internet com informações constantemente atualizadas, oferecendo vários serviços relativos à documentação, pagamentos de impostos, benefícios previdenciários e obtenção de certidões e documentos e inscrições em concursos públicos. Embora os diversos *sites* do governo federal tenham um desenvolvimento desigual, o Portal permite a pesquisa e oferece *links* com todos os *sites* das variadas instituições públicas” (SORJ, 2003, p. 88)

Por outro lado, o documento (BRASIL, 2002) aponta vários insucessos do Programa, dentre os quais três parecem ser decisivos sob o ponto de vista deste estudo:

- “A estrutura de divulgação é ainda insuficiente para a obtenção de impacto mais amplo sobre a sociedade e sobre a maioria dos servidores públicos” (BRASIL, 2002, p. 17);
- “Pode-se considerar que os projetos de universalização de acesso aos serviços estiveram mais voltados para a oferta na Internet do que para o redesenho de processos de trabalho” (BRASIL, 2002, p. 20);

---

<sup>7</sup> Fonte: <http://www.receita.fazenda.gov.br/imprensa/notas/2005/abril/29042005b.htm>



- Com relação à universalização de acesso à Internet, “as metas estabelecidas foram demasiado ousadas e mesmo de inviável atingimento, a exemplo da que fixava a relação de 1 Ponto Eletrônico de Presença – PEP, para cada localidade com população superior a 600 habitantes” (BRASIL, 2002, p. 26).

Em 2003, já no Governo Lula, foram criados 8 Comitês Técnicos de Governo Eletrônico: Implementação do Software Livre, Inclusão Digital, Integração de Sistemas, Sistemas Legados e Licença de Software, Gestão de Sítios e Serviços On-Line, Infra-estrutura de Rede, Governo para Governo – G2G, e Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica. Em seguida, foram estabelecidas diretrizes gerais para o Governo Eletrônico:

- 1 – A prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania
- 2 – A inclusão digital é indissociável do Governo Eletrônico
- 3 – O Software Livre é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico
- 4 – A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico
- 5 – O Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos
- 6 – O Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas
- 7 – Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes

A indissociabilidade entre inclusão digital e governo eletrônico coloca o governo num ponto de entendimento muito próximo daquele discutido neste trabalho: “inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção” (BRASIL, 2004, p. 12).

De acordo com o entendimento do governo: “a articulação à política de governo eletrônico não pode levar a uma visão instrumental de inclusão digital. Esta deve ser vista como estratégica para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros pela facilitação de acesso a eles”. E considerando que o acesso aos direitos cada vez mais dá-se a partir do acesso à informação na Internet, fecha-se o ciclo do estreito inter-relacionamento de conceitos tratados neste estudo: cidadania, acesso à informação, inclusão digital e governo eletrônico. Ou seja: o exercício da cidadania na Sociedade da Informação exige o acesso à

informação que, por sua vez, está cada vez mais em rede, a exemplo do que está propondo o Governo Eletrônico. O acesso a essa informação, no entanto, no contexto brasileiro, exige inclusão digital, considerando que nesse conceito esteja incluído a competência para o acesso a essa informação.

A relação com a cidadania é reafirmada no Relatório Consolidado dos Comitês Técnicos (BRASIL, 2004, p. 3): “Este projeto de governo eletrônico deverá estar vinculado aos programas de combate à fome, à erradicação da pobreza, à violência, e de incentivo a cultura popular como uma ferramenta de resgate da cidadania perdida”.

Esse relatório é o documento que retrata o planejamento para a condução das ações de governo eletrônico no Brasil até 2006. São nove capítulos dedicados a explicar o entendimento e orientação para as sete diretrizes estabelecidas. Alguns pontos merecem ser destacados sob o ponto de vista deste trabalho:

- Quanto ao papel das organizações da sociedade civil :

[...] não se trata de promover o discurso vazio de “transparência” desqualificada, que torna a informação disponível apenas para os iniciados, mas de promover um deslocamento em direção à apropriação dos recursos de relacionamento entre governo e sociedade pelas capacidades coletivas de controle social e participação política (BRASIL, 2004, p. 6)

Não somente pela via da inclusão digital, mas também pelo fornecimento de conteúdos relevantes, o governo eletrônico deve contribuir para ampliar a capacidade de participação das organizações da sociedade civil nas políticas públicas (BRASIL, 2004, p. 10)

Promover a inclusão digital não somente de indivíduos, mas também de organizações da sociedade civil (BRASIL, 2004, p. 12)

As organizações da sociedade civil que, neste trabalho são apontadas como entes prioritários na intermediação para a inclusão digital, são, da mesma forma, consideradas pelo Governo como interlocutoras na relação entre governo e sociedade.

- Quanto ao público alvo:

Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem priorizar a prestação de serviços para as classes C, D, E, sem detrimento da qualidade dos demais serviços já disponíveis na Internet [e] oferecer garantia de acesso universal, abrangendo portadores de necessidades especiais, cidadãos de baixa escolaridade e usuários de diversas plataformas (BRASIL, 2004, p. 9)

Essa preocupação com as demandas das classes menos favorecidas é reafirmada em manifestações públicas de governantes, como pode ser ilustrada no discurso do Presidente Lula: “O Brasil vem investindo em um inovador Programa de Governo Eletrônico para

aprimorar a qualidade dos serviços públicos, em especial aqueles voltados aos setores marginalizados” (CHAGAS; MOTA, 2004).

- Quanto aos papéis do cidadão e da comunidade:

As iniciativas devem focar o público como sujeito do processo, não apenas destinatário dos serviços (BRASIL, 2004, p. 13)

Os projetos de inclusão digital devem ser apropriados pela comunidade, especialmente pelo uso comunitário dos espaços e processos (BRASIL, 2004, p. 13)

O estímulo à produção e à sistematização de conteúdo e conhecimentos locais são elementos fundamentais para a promoção da efetiva apropriação tecnológica pelas comunidades envolvidas (BRASIL, 2004, p. 13)

Com essas colocações fica claro o entendimento do Governo de um cidadão como ente ativo do processo em oposição ao mero receptor de serviços.

- Quanto à interação entre os poderes e esferas de governo:

[...] a arquitetura de e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral (BRASIL, 2004, p. 21)

A natureza federativa do Estado brasileiro e a divisão de Poderes não pode significar obstáculo para a integração das ações de governo eletrônico. Cabe ao Governo Federal um papel de destaque nesse processo, garantindo um conjunto de políticas, padrões e iniciativas que garantam a integração das ações dos vários níveis de governo e dos três Poderes (BRASIL, 2004, p. 23)

Existe, portanto, a compreensão da necessidade de que os sistemas de informação existentes nas diferentes esferas de governo “falem entre si”.

- Quanto à organização das informações:

Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem ser estruturados de acordo com os assuntos de interesse e perfil do público-alvo (BRASIL, 2004, p. 9)

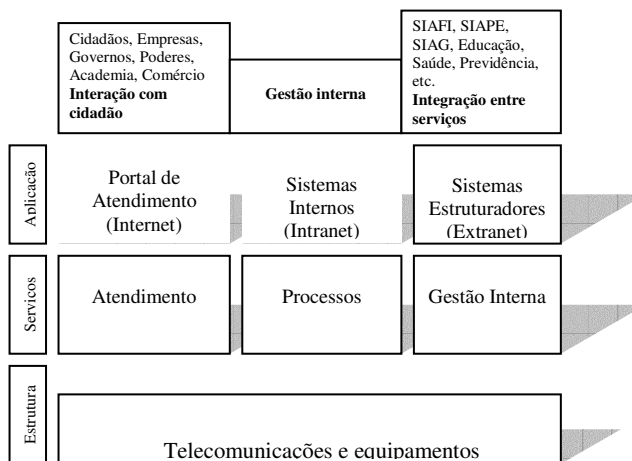
Os serviços on-line devem ser oferecidos com base nos “eventos da vida” do cidadão (BRASIL, 2004, p. 10)

Os recursos de busca disponíveis devem incorporar facilidades de busca integrada no conjunto de sítios e serviços on-line do Governo Federal (BRASIL, 2004, p. 22)

Esse ponto vai ao encontro daquilo que vem sendo mencionado na literatura como elementos essenciais a serem considerados na oferta de informações e serviços na Internet, conforme já mencionado.

Embora a estrutura de relacionamento do Governo Eletrônico envolva outros canais de interação (Figura 2) que não somente o Portal de Serviços e Informações da Rede Governo Brasileiro ([www.e.gov.br](http://www.e.gov.br)), ele é o principal canal de comunicação com o cidadão e o produto que alcançou maior visibilidade entre os projetos de governo eletrônico.

Figura 2: Estruturas e relacionamentos no âmbito do Governo Eletrônico



Fonte: 2 anos de Governo Eletrônico (BRASIL, 2002, p. 10)

A vinculação entre o Governo Eletrônico e inclusão digital será mais bem explorada no item seguinte.

### 3.2.3.3 Governo Eletrônico e Inclusão Digital

Atualmente, no Brasil, poderiam ser enumeradas várias iniciativas de sucesso em projetos de inclusão digital, entretanto, enquanto o assunto não se constituir em política de Estado, serão ações isoladas, sem visibilidade e com poucas chances de reverterem a atual situação de exclusão. Segundo Castells (2000, p. 109): “[...] a nova economia, baseada em reestruturação socioeconômica e revolução tecnológica será moldada, até certo ponto, de acordo com os processos políticos desenvolvidos no e pelo Estado”.

Uma política para inclusão digital poderia contribuir em pelo menos quatro sentidos:

- permitir um entendimento comum de inclusão digital, fazendo com que os esforços sejam convergentes;
- propiciar a criação de redes de informação entre os diversos atores envolvidos e interessados na inclusão digital, incentivando o envolvimento da sociedade e produzindo instrumentos de articulação entre as diferentes iniciativas;

- permitir que as boas experiências ganhassem visibilidade e projeção para uma aplicação maior;
- possibilitar a construção de indicadores consolidados que permitissem a verificação do impacto incluído das iniciativas em curso e futuras.

Uma política nesse sentido deve estar integrada ao programa de Governo Eletrônico, já que mesmo que se efetive o provimento de todos os serviços na Internet, não se cumprirá a promessa da universalização do acesso aos serviços públicos com a maioria da população brasileira excluída digitalmente.

Da mesma forma, para Bittencourt Filho (2000, p. 125):

Os governantes têm a oportunidade de usar os recursos da Internet para dar transparência à administração pública, revigorá-la e, até mesmo, reinventar a maneira de governar em parceria com o cidadão. Se soubermos superar enormes desafios, como a segregação digital, e prepararmos governos e cidadãos para fazerem melhores usos dos recursos disponíveis, certamente teremos nas novas tecnologias um forte aliado na redução das diferenças sociais, consolidando a cidadania e a democracia em um número significativo de países.

Do contrário, os governos eletrônicos serão apenas reprodutores de privilégios se não colocarem no centro de sua proposta a inclusão das camadas mais pauperizadas a partir de uma política pública de inclusão digital. “Sem inclusão digital, como uma decisiva política pública, os programas de governo eletrônico acabariam privilegiando o atendimento das elites econômicas, das elites regionais, e apenas ampliando as desigualdades” (MARTINI, 2005)

Isso já está acontecendo se considerarmos o caso da Receita Federal ao privilegiar a restituição do imposto de renda daqueles que enviam a declaração pela Internet. Em breve, inclusive, esse será o único meio de envio da declaração, que é obrigatória. “A Receita Federal otimizou o serviço e prestou um serviço ao país com o estímulo extra à ‘internetização’, mas como fica a situação dos que não têm acesso ou habilidade para usar a tecnologia disponibilizada?” (SILVEIRA, H.F.R., 2001, p. 84).

Esse exemplo ilustra como as históricas assimetrias no acesso a informações e serviços públicos podem transferir-se para os meios digitais. Segundo Ruediger (2003, p. 1274) “a distribuição do acesso aos meios nos quais as informações públicas estão reunidas [...] é mais expressiva em termos de acesso àqueles que já têm acesso a canais de informação, rede de contatos, ou seja, têm maior status social e redes de relações mais próximas à elite política”.

Assim, instrumentos importantes para acesso aos bens públicos e participação social – fundamentais para a democracia e o desenvolvimento socioeconômico – poderiam ser impulsionados fortemente pelas ferramentas tecnológicas, mas são obscurecidos por exclusões históricas somada a uma nova exclusão, desta feita relativa ao mundo digital (RUEDIGER, 2003)

Olhando pelo prisma da inclusão digital, Arruda (apud ZONZIN, 2004) parece corroborar as posições acima:

[...] não devemos considerar a inclusão digital como o mero desafio de fornecer acesso a um computador ligado à Internet, mas sim, o desafio de aproximar as iniciativas de governo eletrônico do cidadão, a fim de que este possa usufruir seus benefícios, mesmo que de forma indireta, pela melhoria da qualidade e agilidade dos serviços prestados pelos órgãos governamentais.

A política de governo eletrônico brasileira parece encerrar entendimento semelhante, ao explicitar entre suas diretrizes gerais que “a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção”. Todos os documentos referentes à implantação do Governo Eletrônico e que demonstram claramente essa relação estão disponíveis no sítio do Governo Eletrônico<sup>8</sup>

O Governo Eletrônico brasileiro estabeleceu resultados a atingir no triênio 2003-2006 para cada um de seus Comitês Técnicos. Para o Comitê de Inclusão Digital estão:

- Política nacional de Inclusão Digital definida;
- Criar 6 mil telecentros comunitários nos municípios brasileiros;
- Dobrar o número de cidadãos com acesso à Internet e ter 30% da população efetuando transações on-line com o governo federal
- Sistema nacional de avaliação da inclusão digital implantado.

#### **3.2.3.4 Iniciativas do Governo Federal para inclusão digital**

##### **O Observatório Nacional de Inclusão Digital**

Para articular a Política Nacional de Inclusão Digital (PNID), “a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão –

---

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/index.html>>

SLTI/MPOG está coordenando a implantação do Observatório Nacional de Inclusão Digital [ONID], que possui, entre suas finalidades preliminares, a criação de um banco de dados de iniciativas e programas de telecentros em andamento no País. A partir dele, a proposta é que os diversos atores envolvidos troquem experiências e realizem articulações” (MORI, 2005).

Conforme a consultora do Programa de Inclusão Digital da SLTI, Mori (2005), apesar de estar vinculado a entidades do Governo em sua etapa inicial, a idéia é que o Observatório se torne uma instância independente, composta e mantida por iniciativas de inclusão digital de diversas esferas da sociedade, organizada em forma de rede, envolvendo órgãos e entidades da administração pública e da sociedade civil.

O Observatório também deverá trabalhar na construção e validação entre os parceiros de indicadores e parâmetros para o acompanhamento e avaliação de projetos e iniciativas de inclusão digital e no fomento a estudos de caso sobre e promoção de eventos nessa área. Esse ponto vai ao encontro da quarta meta colocada para o Comitê de Inclusão Digital: “Sistema nacional de avaliação da inclusão digital implantado”.

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

Com relação à implantação de telecentros, o órgão governamental que parece estar articulando as ações é o GESAC. O GESAC é um programa vinculado ao Ministério das Comunicações e “tem como meta disponibilizar acesso à Internet e mais um conjunto de outros serviços de inclusão digital a comunidades excluídas do acesso e dos serviços vinculados à rede mundial de computadores”<sup>9</sup>.

O GESAC ainda mantém uma relação muito estreita com o Governo Eletrônico. De acordo com Antonio Albuquerque, assessor do Ministério das Comunicações: “o Gesac é um programa que tem o objetivo de dar acesso, além da Internet, aos grandes portais e aos serviços do governo eletrônico, também à inclusão digital disponibilizando uma série de serviços para a comunidade se desenvolver econômica, cultura e pedagogicamente” (MENDONÇA, 2004)

Em sua página, o GESAC já mantém uma iniciativa semelhante ao que pretende o ONID, com espaço para cadastro e discussão de experiências na área de inclusão digital. Questionada sobre a vinculação entre o ONID e o GESAC, a consultora do PNID esclarece que “O Programa Gesac é participante do ONID. No atual momento, a equipe do Gesac, em

---

<sup>9</sup> Todos os documentos referentes ao GESAC e suas iniciativas estão disponíveis em <http://www.idbrasil.gov.br>

conjunto conosco, busca a melhor forma de realizarmos o cadastro dos telecentros vinculados ao eles.” (MORI, 2005).

Na documentação disponível sobre o GESAC, sua política e ações - todos disponíveis na sua página – é mencionado que o GESAC tem procurado atender às recomendações gerais para os programas de inclusão digital do Governo Federal emanadas do Comitê Técnico de Inclusão Digital do Governo Eletrônico.

Atualmente, o GESAC possui 3.200 espaços públicos e 22 mil computadores em duas mil cidades brasileiras, com a expectativa de atender mais 6,4 milhões de pessoas. Os critérios para seleção das localidades beneficiadas pelo Programa são:

- 1) Localidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)
- 2) Localidades com redes de telecomunicações sem acesso à Internet em banda larga;
- 3) Comunidades que já tinham alguma organização no desenvolvimento de atividades comunitárias apoiadas (ou que poderiam vir a ser apoiadas) pelas TICs.

Os Pontos de Presença do GESAC, como são conhecidos, podem ser estruturados de duas formas: unidades isoladas e nucleares. As unidades isoladas são de auto-atendimento, do tipo quiosque, com suporte remoto para orientação e uso. As unidades nucleares abrigam grupos de microcomputadores e pessoas preparadas para orientar o público.

Não fica claro no Programa do GESAC se essas unidades nucleares são os mesmos telecentros, embora se suponha que sim, porque a página do Programa traz uma vasta exposição sobre telecentros e sua organização.

Ainda, no entendimento do GESAC, os telecentros devem ter, no mínimo, um coordenador e um monitor, ambos escolhidos entre moradores da comunidade, contratados e remunerados pela entidade responsável. Portanto, compreende-se que o GESAC contribui com os equipamentos, mas fica a cargo da comunidade a gestão e manutenção do telecentro.

Por fim, é interessante observar que o GESAC tem diretivas para a formação e capacitação dos funcionários: são elencados 9 cursos que eles devem receber. Dentre eles “cidadania digital e governos eletrônicos” e “didática de ensino informacional”, parecem apontar para pontos que esta dissertação tem mostrado como primordiais nos programas de inclusão digital: o uso do conteúdo produzido e disponibilizado pelo governo - aprimorando a



relação entre o cidadão e o poder público - e o desenvolvimento de habilidades ligadas ao uso da informação.

Com relação ao terceiro resultado a alcançar colocado para o Comitê de Inclusão Digital do Governo Eletrônico: “Dobrar o número de cidadãos com acesso à Internet e ter 30% da população efetuando transações on-line com o governo federal” há atualmente dois grandes projetos em andamento: o Casa Brasil e o Computador para Todos.

### **Casa Brasil**

A Casa Brasil, de acordo com seu Projeto de Implantação<sup>10</sup>:

“tem o propósito de criar, junto às comunidades de áreas carentes, um espaço destinado a convergência das ações do governo federal nas áreas de inclusão digital, inclusão social, geração de emprego, desenvolvimento e ampliação da cidadania. Trata-se de um projeto de uso intensivo da tecnologia da informação com vistas a preparar os segmentos excluídos para a sociedade do conhecimento, buscando superar e romper a cadeia de reprodução da pobreza”

Uma Casa Brasil deverá ser um espaço da comunidade, com acesso livre e gratuito, organizada em sistema de módulos, de acordo com as definições a seguir :

- Telecentro Comunitário – espaço equipado com no mínimo 10 e no máximo 20 computadores conectados à Internet em banda larga. As principais atividades a serem oferecidas pelo telecentro são: uso livre dos equipamentos, cursos de informática básica e oficinas especializadas;
- Auditório – sala com espaço para, no mínimo, 50 assentos e equipamentos de áudio e vídeo. O objetivo do auditório é dar espaço para reuniões da comunidade, apresentação de palestras, filmes e demais utilizações adequadas para a comunidade;
- Sala de Leitura – local onde serão organizadas as doações de livros e gibis. É um espaço para rodas de leitura, saraus de poesias, leituras dramáticas, entre outros;
- Espaço Multimídia – estrutura necessária para a oferta de oficinas de criação de conteúdos multimídia, como gravação e tratamento de áudio e vídeo, produção de conteúdos para Internet e programação em software livre. O Espaço deve atuar como um produtor de conteúdo cultural de cada comunidade onde esteja;
- Rádio Comunitária – emissora FM, operada em baixa potência e de cobertura restrita, com programação voltada para os interesses locais;

---

<sup>10</sup> Disponível em [http://www.idbrasil.gov.br/docs\\_prog\\_gesac/docsficiais/pdf/casabrasil](http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/docsficiais/pdf/casabrasil)

- Laboratório – os Núcleos de Informação Tecnológica (NIT) devem dar suporte, em termos de informação e cursos, que fortaleçam o processo produtivo de acordo com a vocação de cada região;
- Unidade Bancária – o objetivo dessa Unidade é promover a inclusão bancária daqueles que hoje não são atendidos pelo sistema financeiro tradicional, oferecendo serviços como conta corrente para pessoa física, microcrédito, emissão de CPF, entre outros;
- Módulos de Presença de Órgãos Governamentais – a idéia é colocar órgãos do governo federal mais próximos das comunidades, tanto para evitar o deslocamento das populações, como para desenvolver atividades que atendam às necessidades específicas daquela comunidade.

De uma forma geral, a Casa Brasil nasce com a intenção de unificar os diversos programas de inclusão digital que hoje são conduzidos por diferentes órgãos governamentais em esforços isolados e enfrentando dificuldades que poderiam ser dirimidas se houvesse convergência das ações. O acompanhamento do noticiário sobre as ações governamentais voltadas para inclusão digital demonstra efetivamente uma dispersão de esforços: o GESAC está empenhado na disseminação de pontos de presença (MENDONÇA, 2004); os ministérios do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior estão atuando na expansão da rede de telecentros, principalmente aqueles voltados para fortalecer as condições de competitividade da microempresa e da empresa de pequeno porte, além de estimular novos empreendimentos (RODRIGUES, 2003); a Presidência da República, através de uma assessoria especial, está encabeçando o Programa PC Conectado, que recentemente foi rebatizado de “Computador para Todos” (SAMMARONE, 2005) e o próprio Casa Brasil é coordenado pela Casa Civil da Presidência da República, mas tem como secretaria executiva o Instituto de Tecnologia da Informação (ITI), que é uma autarquia ligada ao Ministério de Ciência e Tecnologia.

A idéia da Casa Brasil, no entanto, é usar as competências já desenvolvidas de cada órgão e articulá-las em torno da Casa Brasil. Por exemplo, o GESAC que é ligado ao Ministério das Comunicações poderia resolver a questão da conectividade em comunidades que não possuem provedor de acesso; a Caixa Econômica Federal, os Correios e o Banco do Brasil, que têm grande capilaridade no País, poderiam emprestar seus quadros de funcionários para treinar instrutores locais; estatais que fazem uso intensivo de tecnologia, como o

SERPRO e outras de atuação concentrada como a Eletronorte e Itaipu, poderiam ajudar na instalação de rede.

O Projeto Casa Brasil, que tem uma documentação<sup>11</sup> bem desenvolvida, tratando de questões como público alvo, sustentabilidade, administração participativa, entre outros, ainda prevê a criação de um Portal Casa Brasil, que seria um elo entre a inclusão digital promovida pela Casa Brasil e os programas do Governo Federal: “Ao mesmo tempo em que se utiliza o Portal para inclusão digital, faz-se a promoção dos programas do Governo”. Esse ponto em especial, mas também a observação dos demais aqui comentados demonstra que a Casa Brasil é o projeto de governo, na atualidade, que melhor representa a necessária ligação entre os programas de inclusão digital e a proposta de governo eletrônico, já que pretende promover aqueles pelo uso das informações e serviços disponibilizados por esse.

O Casa Brasil, entretanto, parece ter sofrido um corte substancial em seu orçamento: notícia veiculada no *site* do Governo Eletrônico<sup>12</sup> em 13 de janeiro de 2005 anunciava que o Congresso Nacional havia aprovado R\$ 224 milhões para o Projeto. Apenas dois meses depois, em entrevista à revista B2B (SAMMARONE, 2005), Sérgio Amadeu, presidente do ITI, disse que até aquele momento haviam sido liberados apenas R\$ 20 milhões, o que daria para 90 telecentros, longe das mil unidades anunciadas em janeiro.

### **Computador para Todos**

O Programa Computador para Todos, lançado em 2005, que primeiramente chamava-se PC Conectado, é um projeto que prevê a oferta de computadores mais baratos que os ofertados no mercado, com crédito diferenciado para o consumidor e direito a um programa especial de conexão discada à Internet. O objetivo é subsidiar a aquisição de microcomputadores e estimular o uso da Internet entre famílias com renda entre três e dez salários mínimos e entre pequenos e microempresários.

Ao adquirir o computador, em torno dos R\$ 1.400,00 financiáveis em até dois anos (com juros de 2% ao mês), o beneficiário do programa tem acesso a um *desktop* com uma configuração mínima de hardware estabelecida pelo governo, 27 programas instalados, suporte técnico e direito a 15 horas mensais de conexão por R\$ 7,50 (ASSESSORIA ESPECIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2005).

---

<sup>11</sup> Disponível em [http://www.idbrasil.gov.br/docs\\_prog\\_gesac/docsficiais/pdf/casabrasil](http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/docsficiais/pdf/casabrasil)

<sup>12</sup> Disponível em <http://www.governoeletronico.gov.br>

Esse Programa, no entanto, parece já ter surgido com um problema estrutural grave, já que apesar das extensas negociações entre governo e indústria de hardware e software, o computador foi lançado com um preço superior a produtos similares já disponíveis no mercado.

Muitos governos nas esferas estadual e municipal também têm desenvolvido programas em prol da inclusão digital. A seguir, será colocada uma breve exposição das iniciativas dos governos da Bahia e de Salvador.

### **3.2.3.5** Iniciativas do Governo do Estado da Bahia para inclusão digital

O Governo do Estado da Bahia lançou, em 2003, o Programa Baiano de Inclusão Digital (PBID)<sup>13</sup>. O objetivo geral explicitado no Programa é “potencializar as oportunidades de desenvolvimento espacial equilibrado e de inclusão social, através da democratização do acesso da população aos recursos da informática e da Internet em todas as regiões do Estado e de todas as camadas sociais”. Merece atenção a ligação com o conceito de governo eletrônico, mencionada entre os objetivos específicos: “ampliar o acesso à informação governamental e aos serviços públicos colocados a disposição da população”.

Até o momento, a principal iniciativa que executa do PBID é o Programa Identidade Digital<sup>14</sup>, lançado em 2004, como um conjunto de ações voltadas à inclusão digital. O Programa reconhece a inclusão digital como uma questão básica de cidadania e a vê como um conceito muito mais amplo que o simples acesso da população ao computador e à Internet, mas como meio de promover a melhoria da qualidade de vida, garantir maior liberdade social, gerar conhecimento e troca de informações, ampliando a empregabilidade e possibilitando a construção de uma cidadania ativa e empreendedora (BAHIA, 2004, p. 55).

O governo baiano reconhece que os indicadores do Estado de exclusão digital não condizem com o peso relativo de sua economia no PIB brasileiro e por isso o Programa é colocado entre os dois prioritários para a política de Ciência e Tecnologia do Estado da Bahia. Entre as linhas de ação está a implantação de “infocentros” em parceria com as instituições comunitárias, órgãos governamentais e prefeituras municipais; e a oferta de cursos básicos voltados à alfabetização digital, cursos avançados com fins profissionalizantes e cursos

---

<sup>13</sup> Disponível em [http://www.cpt.uneb.br/arquivos/projeto\\_inclusao\\_digital.pdf](http://www.cpt.uneb.br/arquivos/projeto_inclusao_digital.pdf)

<sup>14</sup> Disponível em <http://www.identidadedigital.ba.gov.br>

especiais para atender demandas específicas de capacitação e reciclagem profissional (BAHIA, 2004, p. 56-57).

Dos 300 infocentros a serem implantados até 2007, colocados como meta no PBID, atualmente estão em atividade somente cinco: um em São Félix, um Vitória da Conquista, um no posto do Programa de Apoio ao Trabalhador Autônomo (Patra), em Salvador e dois em campi da Universidade do Estado da Bahia (UNEB) em Salvador e Santo Antônio de Jesus. Os infocentros oferecem cursos de 40 horas/aula, gratuitamente, tendo como conteúdo processador de texto, planilha eletrônica, Internet e sistema operacional (INFOCENTROS..., 2005).

### **3.2.3.6** Iniciativas do Governo Municipal de Salvador para inclusão digital

Em 2003, a Prefeitura Municipal de Salvador, através da Secretaria Municipal de Articulação e Promoção da Cidadania (SEMAP) também montou um Programa Municipal de Inclusão Digital batizado de “Salvador Digital”,. O objetivo explicitado pelo Programa é “levar às comunidades carentes de Salvador o ensino da tecnologia da informação, capacitando-as ao uso da informática. Secundariamente o Programa concorrerá na melhoria da auto-estima das populações afetadas, na redução da violência, no desenvolvimento da cidadania e na diminuição do desemprego” (SALVADOR, 2003).

Para tanto pretende oferecer cursos de informática em “escolas comunitárias”, a partir do envolvimento de 4 atores:

- as entidades representativas da comunidade seriam responsáveis pela disponibilização de espaço e gestão dos recursos humanos e financeiros;
- o poder público seria responsável pela liderança do Programa como um todo e pela disponibilização de recursos para a implantação das escolas;
- a iniciativa privada entraria com a doação de computadores e equipamentos;
- o CDI (Comitê de Democratização da Informática) se encarregaria da formatação dos cursos, treinamento dos professores, instalação dos softwares e fornecimento da metodologia de ensino e material didático.

Numa avaliação crítica do Salvador Digital, dois pontos precisam ser evidenciados:

- Claramente, o Programa entende inclusão digital como o domínio da tecnologia para obtenção de emprego e para estímulo à cidadania. Nesse entendimento, inclusão digital fica limitada a cursos de informática (Word, Windows e Power Point, conforme explicitado no Programa), ou seja, pretende-se que o treinamento no uso da ferramenta, em cursos de duração de 1,5 a 3 meses levem à qualificação para o mercado de trabalho e exercício da cidadania, o que, conforme discutido neste trabalho, é insuficiente para uma efetiva inclusão digital;
- O Programa transfere a responsabilidade da inclusão digital, que é uma questão social, do poder público para a sociedade. Aqui vale transcrever o parágrafo que trata das Características Principais do Programa:

Este modelo [o Salvador Digital] ao **dispensar o Estado do seu financiamento e gestão**, confere ao Projeto uma alta relação benefício/custo, ao tempo em que **transfere para as comunidades a responsabilidade pela gestão e financiamento** das suas escolas comunitárias de informática, abolindo, conseqüentemente, a atitude paternalista do Estado sempre presente em programas dessa natureza (SALVADOR, 2003, p. 5, grifos nossos)

A retirada do Estado da responsabilidade pelas questões sociais, normalmente transferindo-a para organizações da sociedade civil, usualmente denominadas de organizações do Terceiro Setor, longe de ser um fenômeno local, atinge comunidades em todo o mundo. Esse tema, bem como a contextualização do Terceiro Setor será abordado no item seguinte.

Procurando novas informações sobre as iniciativas do governo local em prol da inclusão digital, em outubro de 2005, fez-se buscas nas páginas do governo municipal e tentou-se contato por e-mail, mas não foi possível encontrar informações a respeito, nem obteve-se retorno.

Embora as organizações do Terceiro Setor não sejam o objeto de estudo desta dissertação, é importante situá-las brevemente, na medida que são um ator atuando fortemente na função de intermediação para inclusão digital e, a partir das quais, se levantará as informações empíricas para a pesquisa. Assim, não se pretende um aprofundamento teórico sobre essas organizações, mas contextualizá-las no âmbito da inclusão digital.

### 3.2.4 Organizações do Terceiro Setor

Baggio (2001), relata que na 1ª Oficina de Inclusão Digital, uma das conclusões foi “a colocação da sociedade civil como protagonista do processo de inclusão digital, entendendo sociedade civil como a teia de relacionamentos e interações entre os setores privado, ONGs e governo”. Da mesma forma, em pronunciamento na 14ª Telexpo 2004, o então ministro das Comunicações, Eunício Oliveira, ao anunciar iniciativas voltadas para inclusão digital, enfatizou “a necessidade de parcerias entre o governo e o setor privado para o êxito não só da política de atendimento às comunidades menos favorecidas da sociedade como propiciando o crescimento da economia” (SETOR..., 2004).

Assim, parece haver consenso na importância da sinergia de esforços de todos setores envolvidos para uma efetiva inclusão digital. A Sociedade da Informação traz na sua essência uma sociedade civil mais organizada e fortalecida, como coloca Bodstein (1997, p. 9):

Não há processo de desenvolvimento de direitos sem compromissos democráticos explícitos em torno da redução da iniquidade social, o que certamente implica o fortalecimento da sociedade civil e de suas formas plurais de organização, permitindo a emergência de novas identidades e de novas representações em torno da questão social.

O Estado não poderá prescindir do apoio da sociedade civil organizada se quiser implementar políticas públicas eficazes. Ele continua com um papel fundamental na sociedade, principalmente no que se refere à articulação e implementação de políticas de longo alcance, mas já não pode fazê-lo sozinho.

O mercado, por sua vez, deve ser atraído tanto para acrescentar recursos quanto para colaborar com novas soluções tecnológicas. As universidades podem contribuir, seja disseminando soluções e produzindo reflexões críticas, seja emprestando quadros para o amplo processo de formação dos segmentos mais carentes. As ONGs, mais próximas às comunidades em situação de exclusão, com estrutura mais leve e ágil, devem ser envolvidas na construção de políticas e execução de projetos de inclusão digital (SILVEIRA, S.A., 2003b, p. 30-31).

Terceiro Setor é o termo que designa iniciativas da sociedade civil no âmbito público. Embora não seja um conceito acabado, mas em construção, tem sido relacionado a “organizações sem fins lucrativos”, “organizações voluntárias” e “organizações não governamentais (ONGs)”, onde atuam uma diversidade de iniciativas: cooperativas, pastorais da Igreja, partidos políticos, sindicatos, movimentos sociais (de negros, de mulheres, de

homossexuais, direitos humanos, etc), com a característica em comum de terem uma atuação pública, mas sem serem (ao menos diretamente) ligadas ao poder público, e também de não visarem lucro. Usualmente são iniciativas direcionadas por atores sociais e organizações que orientam suas práticas no sentido da democratização da sociedade, atuando em mediações políticas, pedagógicas e informacionais (BATISTA, 2004, p.44-45; MARTELETO, 1998; 2001).

Montaño (2003, p. 15-16), entretanto, estabelece uma visão bastante crítica sobre o Terceiro Setor. Para ele:

A articulação das lutas num projeto de classe tende a dificultar a busca da hegemonia burguesa na sociedade civil. Por outro lado, o isolamento (mediante a “setorialização” de esferas da sociedade) e a mistificação de uma sociedade civil (definida como “Terceiro Setor”), “popular”, homogênea e sem contradições de classes (que em conjunto buscariam o “bem-comum”) e em oposição ao Estado (tido como “primeiro setor”, supostamente burocrático, ineficiente) e ao mercado (“segundo setor”, orientado pela procura do lucro), contribui para facilitar a hegemonia do capital na sociedade.

Para esse autor, o Terceiro Setor atua como um subproduto da estratégia neoliberal, cumprindo uma função ideológica, mistificadora e encobridora do real para facilitar a maior aceitação das contra-reformas liberais. De acordo com essa estratégia, a questão social deixa de ser responsabilidade do Estado, e assim do conjunto da sociedade, para ser de auto-responsabilidade dos próprios sujeitos portadores de necessidades e da ação filantrópica, solidária-voluntária de organizações e indivíduos. “A resposta às necessidades sociais *deixa de ser uma responsabilidade de todos* (na contribuição compulsória do financiamento estatal) *e um direito do cidadão*, e passa agora, sob a égide neoliberal a ser uma *opção do voluntário* que ajuda o próximo [...]” (MONTAÑO, 2003, p. 22). Por outro lado, há autores que vêem o Terceiro Setor como um meio inovador na transformação social e uma nova forma de fazer política, conforme pontuado por Haddad (2000 apud IIZUKA, 2003).

O fato é que Estados na América Latina têm sofrido o declínio de suas possibilidades de oferecer serviços básicos, como educação, devido a programas de controles de gastos impostos pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) e outros atores internacionais, com os quais possuem dívidas. Além disso, forças da economia globalizada levaram os Estados a políticas de liberalização da competição em seus territórios, desregulamentação e privatização de setores chave, como o das telecomunicações. Assim, um grande número de instituições, destacando-se as ONGs, começou a atuar construindo políticas e oferecendo serviços em



áreas em que viam que o Estado estava ausente, como a criação de telecentros para acesso público à Internet (FUENTES-BAUTISTA, STRAUBHAAR, SPENCE, 2003).

As ONGs são organizações do Terceiro Setor e “entidades alternativas em relação ao quadro social e institucional, suas relações são de aproximação e ruptura com campos já institucionalizados e práticas sociais: a Igreja, os partidos e organizações de militância política de esquerda, as universidades” (MARTELETO, 1998, p. 79). Há aproximação porque seus fundadores são, muitas vezes, provenientes dessas instituições e portanto trazem os valores característicos de sua origem e ruptura na medida em que se busca um fazer mais aproximado das necessidades sociais, criando um compromisso existencial entre os especialistas que atuam nas ONGs e aqueles que são objeto de seu trabalho.

Ainda segundo Marteleto (1998, p. 79-80), embora o termo ONG tenha surgido em meados dos anos 80, o fenômeno social que ele designa tem sua origem nos “Centros de Educação Popular”, “Centros de Promoção Social”, entre outros, que se formaram desde os anos 70. É nos anos 80, entretanto, que essas entidades se multiplicam e reorientam seus discursos e suas práticas para: uma maior politização de suas atividades, a busca de institucionalização e de profissionalização dos seus quadros, a amplificação de suas articulações com outros atores sociais, além dos tradicionais circuitos religiosos, partidários e universitários.

A expansão das iniciativas civis a partir dos anos 80 fez surgir no cenário público um terceiro personagem, além do Estado e do mercado. Há um Terceiro Setor “não-governamental” e “não-lucrativo”, que no entanto é organizado e independente e mobiliza particularmente a dimensão voluntária do comportamento das pessoas [...] As ONGs, fazendo parte desse universo, buscam recortar nele o seu espaço de ação teórico-prática, através de discursos e ações visando a delimitar um determinado *modus operandi* próprio no campo, o que é um indicador importante do seu objetivo de legitimação e reconhecimento público (MARTELETO; RIBEIRO, 2001b).

Nos anos 90, as ONGs ganham maior visibilidade pública, principalmente a partir de sua participação em eventos que antecederam a ECO 92. “Firma-se, desse modo, um processo de institucionalização e reconhecimento pela sociedade da existência desse novo campo, em um contexto social, político e econômico diverso daquele em que essas organizações se formaram” (MARTELETO, 1998, p. 80).

As ONGs caracterizam-se por estarem organizadas, em geral, em formato de redes, o que as ajuda a fortalecerem suas ações, articularem seus movimentos e ramificarem suas idéias. Nas redes ligam-se idéias de participantes autônomos que compartilham valores e interesses e se relacionam em detrimento de estruturas hierárquicas. “Mas a rede é antes de

tudo um ambiente de comunicação e troca, que se dá em vários níveis. A informação circula na rede, atingindo os atores também de forma indireta” (MARTELETO, 2001a, p. 5, 8). A idéia é de que o conhecimento oriundo de diversas fontes (órgãos oficiais, academia e sujeitos sociais) seja compartilhado e igualmente considerado na construção de soluções concretas para os problemas e situações que são objeto das ações das ONGs.

Atualmente, as ONGs estão espalhadas por todos os municípios brasileiros e têm como foco principal, ações de intervenção político-pedagógica na sociedade, mais especificadamente na parcela da população desprovida de meios materiais e intelectuais de acesso aos equipamentos coletivos e de participação social (MARTELETO, 1998, p. 80), de modo que muito cedo perceberam a importância da inclusão digital e se colocaram como mediadoras desse processo.

Estudo realizado por Fuentes-Bautista, Straubhaar e Spence (2003) demonstrou que o acesso público à Internet no Brasil tem sido propiciado por iniciativa de ONGs, corporações privadas e governos municipais e estaduais mais ricos, como São Paulo. Em Estados mais pobres, que dependem mais de recursos e iniciativas federais, são as ONGs que ocupam posição de vanguarda. Efetivamente, em Salvador, observa-se que são as ONGs que têm atuado mais fortemente em projetos de inclusão digital.

São exemplos de ONGs brasileiras que têm atuado na perspectiva da inclusão digital e ganharam grande visibilidade nacional: a sampa.org ([www.sampa.org](http://www.sampa.org)), a Viva Rio ([www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)), o Comitê para Democratização da Informática, CDI, ([www.cdi.org.br](http://www.cdi.org.br)) e a Rede de Informações do Terceiro Setor, Rits ([www.rits.org.br](http://www.rits.org.br)).

Em Salvador há uma variedade de organizações dessa natureza atuando em ações diversas na perspectiva da inclusão digital. Suas iniciativas, conceitos e práticas são objeto de pesquisa empírica neste estudo.

### 3.3 SÍNTESE CONCEITUAL

O que se apresenta aqui é a síntese dos conceitos fundamentais, nos quais se apóia esta pesquisa, que foram definidos a partir da Fundamentação.

## **Sociedade da Informação**

O que se apreende das diversas leituras (CASTELLS, 2000; DEMO, 2000, JAMBEIRO, 2004) é que Sociedade da Informação diz respeito a um contexto no qual o fluxo contínuo de informações passa a ser o vetor do processo de transformação da sociedade, de características industriais para uma sociedade do conhecimento, que tem a informação como insumo básico, potencializada pelas tecnologias da informação e comunicação (TICs).

## **Inclusão Digital**

Convergência de três elementos – neste trabalho chamados 3 I's - : infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação:

### **Infra-estrutura tecnológica**

Engloba tanto os sistemas de transmissão (telefone, satélite, rádio, televisão a cabo, etc), como os equipamentos de acesso (computador, modem, linha ligada a um provedor de serviços, etc). O acesso a essa infra-estrutura é o primeiro passo da inclusão digital.

### **Informação**

Informação é uma abstração informal que representa algo significativo para alguém (SETZER, 1999). É o elemento central do conceito de inclusão digital porque é a partir do acesso à informação relevante que o indivíduo produz conhecimento e toma consciência de sua realidade, tornando-o capaz de mudá-la. “Assim, como agente mediador na produção do conhecimento, a informação qualifica-se, em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo” (BARRETO, 1994, p. 2)

### **Intermediação**

Diz respeito à educação para o desenvolvimento de habilidades quanto ao trato com a informação. Em um contexto marcado pela migração da informação para os meios digitais, em especial a Internet, a intermediação, portanto, é ação de: 1) Promover o estabelecimento de uma relação natural entre o usuário e as ferramentas tecnológicas, em especial à Internet; 2) Orientar o usuário na busca de

informações relevantes na Internet; 3) Auxiliar o usuário na compreensão da linguagem dessa mídia e na apreensão do significado das informações acessadas; 4) Incentivar e capacitar o usuário a usar as informações para solucionar problemas, satisfazer suas necessidades e contribuir para seu desenvolvimento humano e social. 5) Auxiliar o usuário no desenvolvimento do conjunto de habilidades ligadas à *information literacy*: desenvolvimento da capacidade autônoma para reconhecer quando uma informação é necessária, os meios para sua localização, a sua validade e como pode ser aplicada.

### **Information Literacy**

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION apud DUDZIAK, 2003, p. 26)

### **Governo Eletrônico**

E-governo, governo eletrônico ou governo digital é o conjunto de processos ou métodos de administração baseados em sistemas eletrônicos, fundamentalmente na Internet, para melhorar a maneira como um governo realiza suas operações, para que os cidadãos possam efetuar trâmites em linha e, ainda mais importante, para proporcionar a informação – prestação de contas, informes de atividades, etc - que os cidadãos necessitam e merecem para avaliar o desempenho de seus funcionários e escritórios governamentais, assim como para participar em diversos graus e maneiras nas decisões que lhes dizem respeito (Finquelievich, 2003, tradução nossa).

### **Portal de governo eletrônico na Internet**

Trata-se de uma porta de entrada para acesso aos serviços, informação e comunicação entre cidadãos e seus governos. A idéia de portais de governo eletrônico na Internet usualmente aparece, usualmente, relacionada com o objetivo de centralizar a

“entrada” para o conjunto de recursos informacionais e serviços, facilitando as transações dos cidadãos com o governo

### **Terceiro Setor**

Terceiro Setor é o termo que designa iniciativas da sociedade civil no âmbito público. Embora não seja um conceito acabado, mas em construção, tem sido relacionado às “organizações sem fins lucrativos”, “organizações voluntárias” e “organizações não governamentais (ONGs)”, onde atuam uma diversidade de iniciativas: cooperativas, pastorais da Igreja, partidos políticos, sindicatos, movimentos sociais (de negros, de mulheres, de homossexuais, direitos humanos, etc), com a característica em comum de terem uma atuação pública, mas sem serem (ao menos diretamente) ligadas ao poder público, e também de não visarem lucro. Usualmente são iniciativas direcionadas por atores sociais e organizações que orientam suas práticas no sentido da democratização da sociedade, atuando em mediações políticas, pedagógicas e informacionais (BATISTA, 2004, p.44-45; MARTELETO, 1998; 2001).

A pesquisa de campo foi, então, desenvolvida a partir desses conceitos estabelecidos, cujos resultados serão apresentados no Capítulo 4.

## 4 RESULTADOS EMPÍRICOS

---

### 4.1 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES DO PORTAL DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE GOVERNO

Com base nas discussões até aqui empreendidas sobre governo eletrônico e sua aplicação no caso brasileiro, e considerando que o Portal de Serviços e Informações de Governo (doravante referenciado apenas como Portal) é o principal instrumento para o estabelecimento do governo eletrônico no Brasil, neste item se procederá uma análise do Portal, focando especialmente o tipo de informações que disponibiliza e a organização delas.

Inicialmente, é importante esclarecer que o Portal, em acordo com o próprio conceito de portais, é uma grande porta de acesso a uma ampla gama de informações e serviços que vão de informações sobre quem têm direito ao auxílio gás e como requerê-lo ao pagamento de impostos. Por analogia, o funcionamento é semelhante a um catálogo de assunto de uma biblioteca: o catálogo não contém a informação primária, mas estabelece a ligação entre o usuário e a informação necessária para ele.

A idéia do Portal é centralizar a “entrada” para uma série de recursos informacionais facilitando as transações dos cidadãos com o governo. De acordo com o próprio Governo Eletrônico:

O Portal Rede Governo deverá incorporar todos os serviços e informações oferecidos ao cidadão com segurança e qualidade. Neste processo, o governo deve surgir para o cidadão como uma entidade única, com interfaces amigáveis sendo o livre acesso às bases de dados como um patrimônio público, ressaltando as exceções previstas em lei (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000)

Já nesse ponto o Portal é alvo de muitas críticas. Em dissertação sobre o assunto, Bittencourt Filho (2000) avaliava que o Portal funcionava mais como um índice de busca de

informações, de forma padronizada, sem dar acesso direto aos serviços, ficando difícil para os visitantes localizarem o que desejam e sendo necessário passar por diversas páginas até achar o serviço procurado.

Em 2002, Contijo afirmava que, em geral, o sistema de informação está isolado e com dificuldades de comunicação por falta de padronização e de regulamentação da autenticação de documentos eletrônicos. Para Silveira, H. F. R. (2003, p. 108):

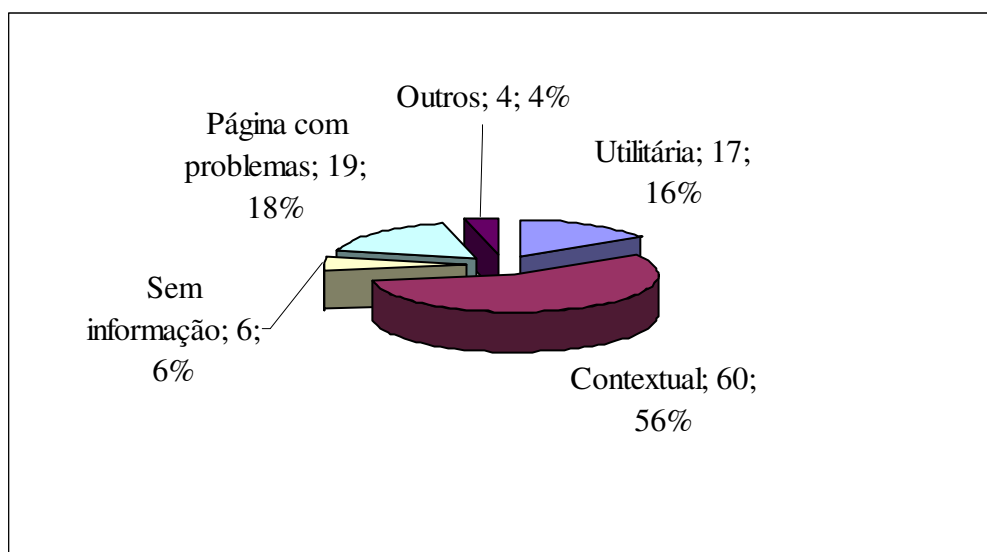
[...] os sítios governamentais constituem um imenso arquipélago, formado por ilhas (sítios), que, ou não se comunicam entre si, ou o fazem por meio de pontes virtuais (links) entre as ilhas, o que possibilita ao usuário navegar entre elas, mas, se houver a necessidade de organizações que estão distribuídas, caberá ao usuário a tarefa de reunir e tentar padronizar o conjunto de informações coletadas [...] quando o mais interessante seria uma visão de ‘continente’, com sítios integrados de forma transparente para o usuário.

Já em 2004, Chahin e outros (p. 48), colocavam que a situação não parecia ter sofrido maiores alterações: “são poucos os serviços inovadores que tenham sido desenhados levando em consideração os recursos e o potencial da tecnologia”. Na sua maioria, os serviços foram “copiados” do meio convencional para o digital sem mudanças substanciais.

Com efeito, a interoperabilidade dos sistemas de informação governamentais no Brasil – ou a falta dela – ainda é um problema a ser resolvido, o que limita o acesso a serviços públicos que necessitam da integração de vários sistemas. Além disso, os desafios políticos são ainda maiores. A integração de sistemas prevê o compartilhamento de informações e, portanto, maior transparência nas ações. No entanto, a cultura, ainda vigente, é de que informação é poder e por essa razão o compartilhamento ainda encontra resistências, o que prejudica a efetividade dos serviços aos cidadãos.

Quanto ao conteúdo, da análise realizada nesta pesquisa (de acordo com o método exposto na FASE 2, p.23), levantou-se que dos 106 tipos de informações coletadas: 60 são contextuais, em 19 casos não foi possível determinar porque as páginas estavam com algum tipo de problema, 17 são utilitárias, em 6 casos não foi possível determinar porque não havia informação alguma, 4 não se adequavam a nenhum dos tipos de informação estabelecidas e foram colocadas como “outros” e nenhuma era predominantemente seletiva. A Figura 3 permite uma melhor visualização dessa classificação.

Figura 3: Classificação das Informações do Portal de Serviços e Informações de Governo

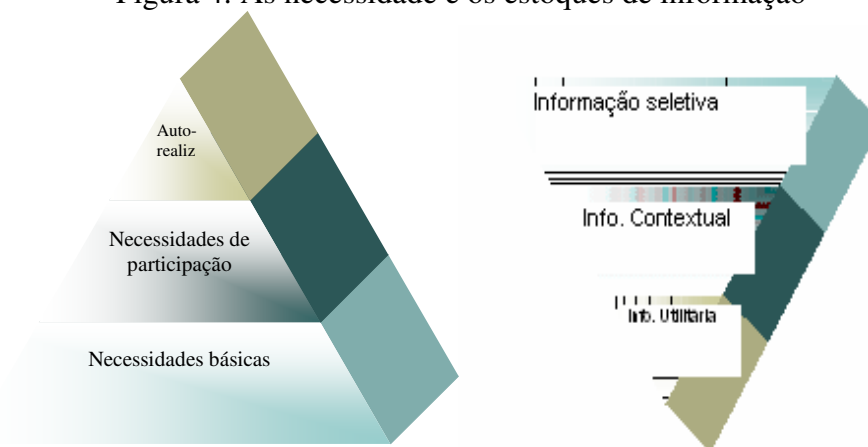


Fonte: Pesquisa da autora

A observação dos dados confirma o Portal como grande provedor de informações utilitárias e contextuais, somando 72% do que é disponibilizado. Essa constatação assume uma importância ímpar quando se sabe que a oferta de informações em geral é inversamente proporcional à demanda, ou seja, as informações mais demandadas, que atendem às necessidades básicas do indivíduo, são as menos disponíveis. Segundo Barreto (1994, p. 6):

Acredita-se que a oferta de informação, ou seja, a estrutura dos estoques, relaciona-se à demanda como uma pirâmide invertida, inversamente proporcional em termos quantitativos e qualitativos às posições da informação demandada, configurando situações de racionamento e excedente de informação nos seus extremos (Figura 4).

Figura 4: As necessidades e os estoques de informação



Fonte: Adaptado de Barreto (1994, p. 6)



Barreto (2004) chama a atenção que esse modelo radicaliza as posições dentro da pirâmide no intuito de tornar mais clara a exposição, devendo ser visto com flexibilidade e tolerância. Recentemente, manifestando-se sobre correlação estoque *versus* demanda de informação em meio digital, Barreto (2005) retoma sua teoria de 1994 ao explicar que

[...] para o setor de informação, a oferta e a demanda não se equilibram da mesma forma que nos mercados tradicionais. No âmbito das trocas de informação é a oferta que cria a demanda por informação, até porque por desconhecimento da qualidade dos estoques o receptor não sabe o que pode desejar apesar de saber com alguma clareza as suas necessidades de informação.

Assim, com menos demanda para a informação utilitária, a produção de informação é dirigida para aqueles que a consomem, privilegiando uma elite informacional. “Este público conhece o fluxo de informação na sociedade, participa e se utiliza deste fluxo para sedimentar suas posições no espaço social e almejar posições novas” (BARRETO, 1994, p.4).

Num programa de inclusão digital, portanto, o acesso às informações do Portal poderia servir como um motivador para as pessoas perceberem que há informações que são úteis para a resolução de seus problemas cotidianos, o que poderia levar a um “despertar” para a demanda por mais e melhores informações dessa natureza.

Quanto ao não acesso a 28% das informações do Portal (por página com problemas: 18%; páginas sem informação: 6%; e outras situações: 4%) é fator desqualificante para um portal e mesmo para o próprio Programa de Governo Eletrônico, já que o Portal é o elemento que atende ao primeiro objetivo de longo prazo do Governo Eletrônico: oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão.

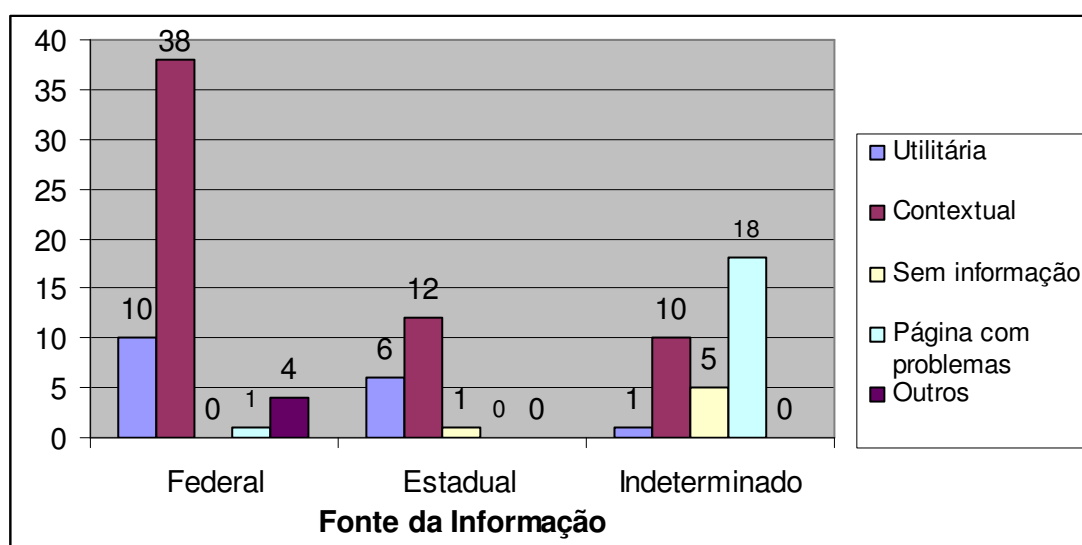
O não aparecimento da classe “informação seletiva” não significa sua inexistência. Há textos científicos e direcionados a médicos, por exemplo, mas nas páginas estudadas, constituem exceção quando comparados às outras classes de informação. A informação seletiva nem seria necessária nesse canal, já que o público a que se destina tem outras fontes efetivas na sua área de interesse.

Sobre a origem das informações, logo no primeiro contato com o Portal, o sistema solicita que se selecione o Estado da Federação. Em seguida, pergunta “Será gravado um cookie para evitar que a caixa de opção da unidade federativa apareça sempre que você acessa o serviço. Você concorda?” Isso faz com que o usuário seja automaticamente levado para seu Estado quando esse é a fonte para a informação requerida. Para este estudo foi selecionado o Estado da Bahia. Assim, das 106 informações levantadas: 53 foram fornecidas por órgãos do

Governo Federal, 19 por órgãos do Governo da Bahia e em 34 casos a fonte não pôde ser determinada, principalmente (18 situações) porque havia problemas de acesso à página.

Classificando-se as informações por seu tipo, mas agora em função da esfera (Federal ou Estadual) responsável por sua disponibilização (Figura 5), verifica-se um maior equilíbrio na oferta de informações utilitárias e contextuais por parte do Estado, possivelmente refletindo uma maior proximidade desse com o cidadão na oferta de serviços básicos (água, saneamento, saúde), enquanto a esfera Federal ocupa-se de assuntos mais contextuais.

Figura 5: Classificação das informações do Portal quanto à fonte



Fonte: Pesquisa da autora

Segundo Patrícia Pessi<sup>15</sup>, em 2003, o Portal recebeu 374.960 acessos, o que em relação ao total da população daquele ano representa cerca de 0,2%. Carlos A. P. Braga (apud CHAHIN e outros, 2004), com base no The Global Information Technology Report também avalia que o Brasil frequentemente figura entre os líderes na oferta de serviços governamentais on-line, ainda que em outros indicadores, como o acesso público à Internet, ainda deixe muito a desejar

Notícia veiculada pela Folha Online em outubro de 2004, a partir de números do Ibope parecia trazer dados que reverteriam esse quadro. Segundo o título da reportagem, o Brasil estaria liderando o uso do governo eletrônico no mundo. O método de cálculo, entretanto, considerava apenas os internautas, ou seja, aqueles que já costumavam usar a Internet, em detrimento da totalidade da população. Assim, 38% dos internautas brasileiros teriam visitado

<sup>15</sup> Notícia fornecida por Patrícia Pessi, Diretora do Departamento de Governo Eletrônico, no V Encontro Nacional de Ciência da Informação (Cinform), em Salvador, em junho de 2004.

sites governamentais, em comparação com 34% da Austrália e 32% na França e Japão, por exemplo. Convém ressaltar, entretanto, que aqueles 38% se colocados em números absolutos representam cerca de 4,82 milhões de brasileiros (números da mesma reportagem), ou 2,6% dos brasileiros – o que já é um avanço se comparado aos 0,2% de 2003 -, mas o Governo Eletrônico tem um longo caminho par chegar a todos brasileiros.

Uma causa provável para o baixo acesso é o simples desconhecimento pelos potenciais usuários, uma vez que até o momento nenhum meio de comunicação de massa foi utilizado para divulgá-lo e às informações e serviços disponibilizados na Internet, embora estivesse previsto no plano de metas “campanha publicitária de divulgação das iniciativas do governo no ambiente de tecnologia da informação e comunicação e incentivo ao uso do portal Rede Governo” (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000). Dois anos após, entretanto, a avaliação do próprio governo dava conta que “a estrutura de divulgação é ainda insuficiente para a obtenção de impacto mais amplo sobre a sociedade e sobre a maioria dos servidores públicos” (BRASIL, 2002, p. 17)

Para Vaz (2002):

A expansão do uso da Internet, todavia, não se pode fazer apenas pelo campo da oferta, ou seja, é insuficiente – e extremamente improdutivo – expandir o oferecimento de serviços através da Internet sem o correspondente esforço de articuladamente promover a formulação e implantação de políticas de inclusão digital.

Isso vai ao encontro da avaliação de Almeida (2003. p. 6) ao comentar que os projetos de disseminação de terminais eletrônicos, que pretendiam a instalação de mais de 250 mil equipamentos até final de 2003, não se concretizaram. Ao mesmo tempo não há informação abrangente sobre as iniciativas patrocinadas pela sociedade civil, que se desenvolvem de forma independente e poderiam gerar sinergias favoráveis caso se aproximassem dos esforços do Governo Eletrônico.

Na República da Coréia, inversamente, onde há uma política clara, explicitada em vários meios e continuamente reforçada a partir da cúpula do Governo, além de corroborada pela conscientização da necessidade de uma cidadania alfabetizada em TICs para manter e melhorar a competitividade nacional, registra-se um dos maiores índices de penetração da Internet no mundo (55% da população é usuária da rede) (CHAHIN, 2004).

Outro aspecto relevante na disponibilização de informação em portais diz respeito a sua organização com efetividade para acesso à informação. O Portal de Serviços e Informações de Governo é um verdadeiro labirinto para se encontrar informação. Por

exemplo, desejando saber o endereço mais próximo de um serviço de atendimento médico público – uma necessidade básica de qualquer cidadão –, no ícone Saúde há a opção “Guia de Ambulatórios SUS” que remete para a página do Ministério da Saúde. Na página do Ministério, entretanto, há diversas opções de *links* e serviços, mas não foi possível localizar um guia de ambulatórios.

Para Jardim (2004) os estoques informacionais produzidos pelo governo não têm recebido uma gestão adequada, comprometendo a qualidade do processo político-decisório e o direito do cidadão às informações: “anteriormente à exclusão digital, o Estado brasileiro acumula um saldo negativo de exclusão informacional”.

Se o Portal pretende ser um espaço de acesso à informação para os setores marginalizados, como citado anteriormente pelo Presidente Lula (CHAGAS; MOTA, 2004), então é cabível que essas informações estejam apresentadas de uma maneira simples e direta. Tomando como exemplo o caso do cadastramento para o Programa Bolsa Alimentação, no entanto, é decepcionante verificar que onde deveriam estar informações para o cidadão comum, estão dados técnicos como “A versão 4.8.1 substitui todas as versões anteriores e seus respectivos atualizadores; Aperfeiçoamento das rotinas de importação de arquivos e extração de domicílios”. Essa situação se repete para outros auxílios que deveriam trazer serviços e informações utilitárias para todo cidadão, como o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

Isso entra em conflito com as proposições de Barreto (2005) ao enunciar que: “para que o conhecimento se opere é necessário uma transferência desta informação para a realidade dos receptores e uma conjuntura favorável de apropriação desta informação pelos indivíduos”

Causa estranheza, igualmente, o fato de existirem serviços no Portal disponíveis apenas em dias e horários determinados, como o caso da “Certidão da dívida ativa da União” e “Dívida Ativa da União”. Isso vai de encontro à filosofia de serviços na Internet, cuja idéia é usar esse meio justamente para a disponibilização em tempo integral.

Uma característica peculiar à informação utilitária é a sua efemeridade. Normalmente, são informações com vida útil limitada, requerendo constante atualização. Essa característica a torna própria para a Internet, já que é um meio dinâmico de atualização e disseminação. No Portal, no entanto, dentro da opção Pagamento ao Governo, encontrou-se o “Download do programa do imposto de renda Pessoa Física 2003” em pleno período de declaração do imposto de renda 2005. A falta de atualização dos *links* deve ser a causa provável também

para haver, num universo de 106 tipos de informação, 19 (18%) com erros de acesso: página não encontrada, serviço não disponível, ação cancelada, portal não existe, entre outros.

Ponto positivo a se evidenciar na avaliação do Portal, no entanto, diz respeito ao seu posicionamento como prestador de serviço e informações de Estado, em oposição a veículo de propaganda ou de noticiário governamental. Isso certamente conta pontos na credibilidade desse instrumento de prestação de serviço pelo Estado. Essa constatação fica mais evidente nas páginas do Governo Federal, onde visivelmente as informações são direcionadas ao cidadão. Já nas páginas do Governo do Estado da Bahia há um grande volume de informações sobre ele mesmo, sua estrutura e seus projetos. Tome-se por exemplo o caso da SUCAB: as opções de informações são: apresentação, organograma, desempenho e legislação. A página, nesse caso, funciona mais como um folder eletrônico da organização, mas pouco próxima das necessidades de informação do indivíduo.

Uma avaliação geral do Portal coloca-o como potencial fornecedor de informação relevante que poderia ser utilizada no processo de inclusão digital, já que seu conteúdo, em geral, vai ao encontro das necessidades informacionais dos indivíduos em situação de exclusão.

Os cidadãos, no entanto, precisam ser comunicados e preparados para todos os desafios e benefícios colocados pelas novas tecnologias. As iniciativas de Governo Eletrônico parecem ineficazes enquanto não houver medidas efetivas de inclusão digital. O entendimento de Chahin e outros (2004, p. 51) indica na mesma direção:

Os serviços públicos e as informações, já disponíveis ao conjunto da população e dos quais só usufruem as classes favorecidas da sociedade brasileira, têm que ser divulgados. Requer-se também o desenvolvimento de competências que permitam aos usuários da Internet obter informações e serviços de valor, as quais superem a idéia do cidadão-leitor, o receptor de informações, e ultrapassem o adestramento em ferramentas e programas básicos, em maquinários e em terminais de caixa eletrônicos.

Sanchez (2003, p. 117), igualmente, relaciona a cidadania à capacidade para lidar com a informação pública que vem, cada vez mais sendo disponibilizada, ao enunciar que: “o controle constitui prerrogativa dos cidadãos [...] a informação lentamente começa a ser dada mas é necessário que a sociedade civil esteja capacitada para lidar com essa informação disponível nos novos controles internos”.

Essa capacitação para o acesso à informação pública poderia ser desenvolvida pelas organizações que trabalham na perspectiva da inclusão digital. A análise da inclusão digital promovida pelas organizações do Terceiro Setor em Salvador será exposta no item seguinte, começando com uma breve caracterização dessas organizações, o conceito de inclusão digital

que propugnam, suas práticas, a questão da *information literacy education* e, por fim, a relação entre inclusão digital e informação de governo eletrônico.

#### 4.2 INCLUSÃO DIGITAL PARA AS ORGANIZAÇÕES QUE ATUAM NESSA PERSPECTIVA EM SALVADOR

De acordo com o método adotado para seleção das organizações objeto de pesquisa, exposto na FASE 3 (p. 26), foram escolhidos os bairros da Liberdade e Centro Histórico Pelourinho por serem representativos da realidade de Salvador: grande população na linha da pobreza e em estado de exclusão social. Nesses bairros foram mapeadas as organizações que fornecem acesso gratuito e irrestrito às tecnologias de informação e comunicação, totalizando 7 organizações: Centro Cultural Gandhy Mirim, Associação Cultural Bloco Carnavalesco Ilê Aiyê, Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, Organização de Auxílio Fraternal (OAF), Projeto Cultural Odara, Escola Criativa Olodum, Instituto Cultural Steve Biko. As expressões sublinhadas representam a forma como essas organizações são comumente conhecidas e com as quais serão chamadas neste estudo. A seguir é oferecida uma breve descrição dos bairros onde estão inseridas essas organizações, seguida de uma caracterização das mesmas.

##### Liberdade

Estão concentradas no bairro as organizações Ilê Aiyê, Odara e OAF.

A Liberdade é um bairro próximo ao centro de Salvador, densamente povoado e com pessoas situadas majoritariamente na faixa de classe baixa. É, portanto, representativo de população em exclusão social.

Início da formação: a partir do século XIX

Etnia predominante: A população é constituída em sua grande maioria por negros e mestiços, mas há pessoas de diversas nacionalidades. O bairro é considerado como o de maior contingente de pessoas da raça negra no Brasil.

Classe sócio-econômica predominante: baixa.

Infra-estrutura: cerca de 40% dos logradouros são pontos comerciais, sobretudo do varejo de vestuário. Existem shoppings e centros comerciais, mas há também uma concentração do comércio informal de vendedores ambulantes. O bairro dispõe de infra-estrutura de bens e

serviços suficientes para a manutenção de uma comunidade, distribuídos entre organizações públicas, privadas e não governamentais. A rua principal é a Estrada da Liberdade, também conhecida como Rua Lima e Silva, onde se concentram o comércio e as principais instituições de assistência do bairro. As ruas tangenciais são ocupadas quase que totalmente por domicílios, havendo a presença de pequenos pontos comerciais informais ou de gêneros alimentícios.

### Centro Histórico - Pelourinho

Estão concentradas no bairro as organizações Ghandi, Olodum, Steve Biko e Liceu.

O Centro Histórico-Pelourinho, embora recentemente tenha passado por uma forte reestruturação urbana e paisagística, constituindo-se em local turístico da cidade, abriga e é circundado por uma vasta população em condições semelhantes à Liberdade. Além disso, várias instituições que anteriormente à mencionada reestruturação, já desenvolviam trabalhos sociais no local, mantiveram o endereço, motivo por que aglutina organizações que atendem aos objetivos desta pesquisa.

Início de formação: Século XVI

Etnia predominante: Os residentes são, em sua maioria, negros e mestiços, mas há uma grande circulação de turistas de diversas nacionalidades.

Classe sócio-econômica predominante: apesar de ser um bairro tipicamente turístico, possui em seus arredores moradores de classe social baixa.

Infra-estrutura: Além de pontos comerciais, o Pelourinho possui uma grande quantidade de vendedores ambulantes. Basicamente toda a infra-estrutura do bairro é voltada a atender às necessidades dos turistas, apesar de abrigar considerável quantidade de ONGs, bem como escolas da rede pública.

#### **4.2.1 Caracterização das Organizações**

A caracterização das organizações é colocada de acordo com as declarações de cada uma, colhidas em documentos emitidos pela organização e nas suas páginas na Internet.

### **Associação Cultural Bloco Carnavalesco Ilê Aiyê**

Foi o primeiro bloco afro da Bahia. Inicia sua história em 1º de novembro de 1974, na Liberdade. Objetiva preservar, valorizar e expandir a cultura afro-brasileira homenageando os países, nações e culturas africanos e as revoltas negras brasileiras que contribuíram fortemente para o processo de fortalecimento da identidade étnica e da auto-estima do negro brasileiro. A missão da organização é difundir a cultura negra na sociedade, visando agregar todos os afro-brasileiros na luta contra as mais diversas formas de discriminações, desenvolvendo projetos carnavalescos, culturais e educacionais, resgatando a auto-estima e elevando o nível de consciência crítica, através do lúdico. A imagem da organização é a de uma instituição sócio-carnavalesca reconhecida internacionalmente, um modelo de referência, primordialmente para as entidades afro, pelas atividades culturais e musicais voltadas para a valorização da população negra, com uma gestão auto-sustentada.

A Escola Profissionalizante do Ilê Aiyê, criada em 1997, com o apoio do Governo do Estado da Bahia, tem como estratégia consolidar o seu projeto de auto-sustentação. São oferecidos os seguintes cursos no bairro da Liberdade e adjacências: Confecção em Couro e Tecidos, Corte e Costura, Treinamento Industrial para Costureiras e Informática. Ao lado das aulas práticas e teóricas dos cursos profissionalizantes, são ministradas aulas de cidadania onde a questão da história do negro e do racismo é problematizada. (Fonte: <http://www.ileaiye.com.br/>)

### **Projeto Cultural Odara**

É uma organização não governamental que se mantém com doações e pequenas taxas cobradas dos alunos. O Projeto tem por meta a profissionalização de jovens para o mercado de trabalho, atuando em diversas especialidades, entre elas a informática. Em 2003 foram atendidas 2.500 pessoas por uma equipe de trabalho composta por 20 monitores. Em 2004, o Projeto passou por dificuldades administrativo-financeiras e, a época da entrevista, procurava uma reestruturação. Não possui página na Internet.

### **Organização de Auxílio Fraternal (OAF)**

Objetiva desenvolver ações em defesa dos direitos fundamentais e da vida de crianças, adolescentes, familiares e população em vulnerabilidade social. Para tanto, propõe e



desenvolve projetos que vão desde a reintegração bio-psico-social do indivíduo à Inclusão Social, Educação e Trabalho.

Entre os Programas Especiais da OAF está a Inclusão Digital que pretende aproximar, cada vez mais, a tecnologia e a educação, promovendo o acesso ao conhecimento e permitindo o desenvolvimento de novas posturas. Essa é a proposta da OAF com as oficinas de informática nos níveis básico e avançado, abertas a toda a comunidade. Essas oficinas, co-executadas em parceria com outras instituições, a exemplo da ONG CIPÓ - Comunicação Interativa no Projeto Cibersolidário (<http://www.cipo.org.br/>), buscam contribuir para a formação pessoal e para o trabalho, através da democratização do acesso a equipamentos tecnológicos que ainda fazem parte do cotidiano de uma minoria da população.

Para isso, foram montadas duas estações de informática: uma na própria sede da OAF no bairro da Liberdade, e outra nas dependências da COMAB - Transporte Marítimo da Bahia Ltda., que apóia a iniciativa na Ilha de Itaparica-BA. As ações realizadas no âmbito das Estações Cibersolidárias, norteadas pelas vertentes do empreendedorismo profissional - com ênfase no mercado - e do empreendedorismo social - com ênfase na comunidade, buscam promover, ao mesmo tempo, a formação e a inserção nas áreas do trabalho e da cidadania. Com a proposta de trabalhar temas transversais à informática, as oficinas contemplam discussões sobre os seguintes temas: identidade, cidadania, mercado de trabalho, postura profissional, trabalho em grupo e projeto de vida. (Fonte: <http://www.oaf.org.br/>)

### **Centro Cultural Gandhi Mirim**

Foi criado e é mantido pelo bloco carnavalesco Filhos de Gandhi. O Centro trabalha com menores carentes ou em situação de risco, menores da comunidade e filhos de associados, que necessitem de algum tipo de assistência na sua formação educacional e profissional. No campo profissional, o Centro Cultural Gandhi Mirim visa aumentar a qualificação desses menores para enfrentarem a demanda do mercado de trabalho, desenvolvendo neles a auto-estima e fazendo com que tais educandos percebam a necessidade de atuarem na sociedade da qual fazem parte, de forma profissional e ética. Para tanto, o centro implanta oficinas, nas quais trabalha: a cidadania, a formação profissional, a iniciação esportiva, bem como a formação artística e o lazer de uma maneira geral.

A oficina de Informática pretende que o aluno obtenha uma formação que hoje se torna quase obrigatória, em qualquer ramo ou atividade, que é o conhecimento das

ferramentas básicas de informática, acesso à Internet e conhecimento de uma nova realidade relacional através dos meios tecnológicos. A idéia é desmistificar no educando qualquer dificuldade que o mesmo possa ter em relação a essa área de conhecimento, mostrando-lhe que é apenas mais uma ferramenta, ou um conjunto de ferramentas, que podem ajudá-lo na sua percepção e interação com o mundo atual. A formação é dividida em dois grupos básicos: o primeiro de jovens até 14 anos que têm um contato com os aplicativos básicos como Windows, Word, Power Point, Excel, fornecendo-lhes o conhecimento para utilizarem essas ferramentas enquanto alunos ou nas suas vidas pessoais. O segundo grupo é composto de jovens entre 15 e 21 anos que recebem a formação mencionada acima, além de terem contato com outras ferramentas e linguagens do mundo da informática que lhes possibilitem tornarem-se profissionais atuantes nesse mercado emergente, como HTML, Java, Banco de Dados, telecomunicações básicas e outros que possibilitem a esses jovens tornarem-se designer, webdesigners, técnicos em software, etc. (Fonte: [http://geocities.yahoo.com.br/filhosdegandhy/centro\\_cultural.htm](http://geocities.yahoo.com.br/filhosdegandhy/centro_cultural.htm))

### **Escola Criativa Olodum**

Foi criada e é mantida pelo Grupo Cultural Olodum, organização não governamental que tem como objetivo preservar e valorizar a cultura negra baiana com perspectivas de construir uma identidade cultural dos afro-brasileiros. A experiência envolve Cultura, Educação e Tecnologia, objetivando oferecer conhecimentos teóricos e práticos que possibilitem a profissionalização no campo artístico, baseado nos valores culturais e comunitários. O seu público alvo é constituído de crianças e adolescentes na faixa etária de 07 aos 21 anos, de baixa renda. Atende a 250 alunos, divididos nos turnos matutino e vespertino. A meta é unir prática e teoria para tornar viável a interação entre humanismo e tecnologia, possibilitando o desenvolvimento de forma consciente e organizada dos valores que devem permear as relações individuais e sociais, dando continuidade à missão Oloduniana: Desenvolver o Exercício da Cidadania e Preservação da Cultura Negra por meio das artes.

O curso de informática pretende permitir o acesso aos modernos meios tecnológicos, facilitando a apreensão de informações culturais e conhecimentos técnico-científicos de forma prazerosa, gerando qualificação da mão de obra para inserção no mercado de trabalho e melhoria da qualidade de vida dos jovens. A cultura local é utilizada como ferramenta no processo de aprendizagem, estimulando a pesquisa entre adolescentes e adultos através da Internet para reforçar os mecanismos de participação em sociedade.

(Fonte:<http://www2.uol.com.br/olodum/>)

### **Instituto Cultural Steve Biko**

Surgiu em julho de 1992, por iniciativa de professores e estudantes afro-brasileiros, com o objetivo de fortalecer a luta contra a discriminação racial por meio de uma ação concreta: criar e oferecer as condições possíveis e necessárias para a ascensão social da comunidade negra de baixa renda. Para auxiliar esse processo, vem desenvolvendo atividades buscando a reconstrução da identidade étnica, da auto-estima e cidadania dos afro-brasileiros em um contexto de formação política e educacional.

O Instituto, de acordo com seu *site*, mantém o Projeto Estação Digital que consiste em uma unidade de aprendizagem em tecnologia digital que disponibiliza aos grupos tradicionalmente excluídos, cursos de informática de baixo custo, cujo projeto político-pedagógico objetiva a inclusão social dos estudantes a partir do letramento e do uso qualificado das ferramentas digitais. (Fonte: <http://www.stevebiko.org.br>)

### **Liceu de Artes e Ofícios da Bahia**

É uma organização não governamental especializada na educação de adolescentes que foi criada no final do século XIX. A instituição oferece a centenas de jovens, nas diversas oficinas, a oportunidade de vivenciarem experiências transformadoras com as linguagens das artes, desenvolvendo o auto-conhecimento, os talentos pessoais e a motivação para uma inserção positiva na sociedade, como cidadãos e profissionais atuantes, criativos e solidários. O perfil representa o convívio entre tradição e modernidade. Tem por missão “Educar jovens para a vida pelo trabalho e pela arte”.

A Escola de Informática e Cidadania representa a contribuição do Liceu ao desafio da inclusão digital. Comprometidos com a inclusão social de jovens, são disponibilizados nesse espaço os equipamentos e a orientação técnica necessários para a iniciação no universo da informática. Afrodescendentes, filhos de operários, deficientes físicos, homens e mulheres da terceira idade, moradores do Centro Histórico são alguns dos públicos que têm freqüentado a escola, tentando superar a falta de habilidade nessa área, que dificulta ou inviabiliza o acesso ao mercado de trabalho e à rede mundial de informação. As atividades são desenvolvidas em parceria com o Comunidade Solidária, Rede Jovem e Comitê para a Democratização da Cidadania. (Fonte: <http://www.liceu.org.br>)

As informações que compõem os quadros e citações seguintes – em todo item 4.2 - foram obtidas nas entrevistas realizadas com os responsáveis pelos programas de inclusão digital. Algumas declarações foram grifadas, recebendo a observação “grifo nosso”, para dar ênfase ao elemento que se quer destacar.

O Quadro 2 foi procura oferecer uma visão sintética, embora panorâmica, das organizações pesquisadas. De uma forma geral, observa-se que essas organizações apresentam muitos pontos comuns. Assim, é possível traçar um perfil típico da organização que atua na perspectiva da inclusão digital em Salvador: é ONG; possui certificação de utilidade pública; é reconhecida internacionalmente; capta recursos através de parcerias com outras entidades e de projetos para agências financiadoras; quando há uma organização mantenedora, tem um bom relacionamento com ela; atua nas áreas de educação, cultura e cidadania; participa em redes e mantém parceiros em projetos; e tem a criança e o adolescente como público alvo. As principais diferenças ficam por conta do orçamento e do número de pessoas atendidas.

A ONG Odara apresenta duas características que a distanciam da caracterização geral das organizações: quanto à captação de recursos e a não participação em redes e parcerias, demonstrando um certo isolamento da Organização, o que, em parte, pode justificar os problemas político-econômicos por que passava à ocasião da entrevista.

Merece destaque ainda, a quem os programas de inclusão digital dessas organizações estão sendo direcionados. Agrupando as faixas etárias em crianças, jovens (compreendidos nessa categoria os adolescentes) e adultos, verifica-se que todas as organizações atendem aos jovens, três atendem a crianças, duas a adultos e duas têm serviços voltados à família.

É possível inferir que o foco de atuação naquela faixa etária que saiu ou está saindo dos programas regulares de educação se dá em função da percepção das organizações de que a educação formal não está preparando os jovens, seja para ingressarem no mercado de trabalho, seja para atuarem no meio social, estes cada vez mais mediados pelas TICs.

Importante frisar, no entanto, que inclusão digital – nos termos aqui discutidos – não é uma necessidade apenas para jovens, mas deveria permear a educação que se inicia na infância e, principalmente, estar presente na formação de adultos que, por terem tido sua educação formal num período anterior à emergência das TICs, são os mais excluídos. Acrescente-se, ainda, o fato de que a Sociedade da Informação exige aprendizagem permanente.

Quadro 2 - Caracterização das organizações

	<b>Ghandi</b>	<b>Ilê Aiyê</b>	<b>Liceu</b>	<b>OAF</b>	<b>Odara</b>	<b>Olodum</b>	<b>Steve Biko</b>
<b>Natureza Jurídica</b>	Sociedade Cultural	ONG	ONG	ONG	ONG	ONG	ONG
<b>Certificação de utilidade pública</b>	Sim: municipal, estadual e federal	Sim: municipal, estadual e federal	Sim: municipal, estadual e federal	Sim	Sim: municipal	Não sabe	Não
<b>Nível de reconhecimento perante a comunidade</b>	Internacional	Internacional	Nacional	América Latina	Internacional	Internacional	Internacional
<b>Captação de Recursos</b>	Parcerias com outras entidades, projetos culturais, governo federal (através de leis de incentivo à cultura) e empresas privadas que patrocinam alguns projetos da Organização	Parceria com empresas privadas (a partir das leis de incentivo fiscal) e órgãos governamentais das três esferas	Projetos com empresas, como Microsoft e Petrobrás	Projetos, produção de móveis, auxílio do Estado, parcerias	Doações e pequenas taxas de alunos, como colaboração	Projetos com a Prefeitura e, na ausência desses, a partir da mantenedora	Projetos para agências financiadoras, como o Unicef e o MEC (Ministério da Educação e Cultura). Cobrança de mensalidade de cursos especializados para financiar cursos básicos.
<b>Organização mantenedora</b>	Sociedade Cultural Filhos de Gandhi	Ilê Aiyê	Liceu de Artes e Ofícios da Bahia	OAF Itália	Não possui	Grupo Cultural Olodum	Não possui

	<b>Ghandi</b>	<b>Ilê Aiyê</b>	<b>Liceu</b>	<b>OAF</b>	<b>Odara</b>	<b>Olodum</b>	<b>Steve Biko</b>
<b>Relacionamento com a mantenedora</b>	Dirigentes do projeto são os mesmos da mantenedora	Não há separação formal entre mantenedor e a escola	Poderia ser melhor, sofre imposições	Excelente	Não se aplica	Excelente	Não se aplica
<b>Orçamento anual</b>	R\$ 48 mil	Cerca de R\$ 48 mil. Está em fase de organização um centro de custo em separado	Cerca de R\$ 200 mil	O projeto tem orçamento próprio, mas quem administra é o diretor executivo. Não soube informar	Cerca de R\$ 150 mil	Não sabe	Não tinha a informação com precisão. Os gastos são com conexão de Internet (R\$ 260,00) e energia elétrica
<b>Áreas de atuação</b>	Educação, cultura e cidadania	Educação e cultura. O projeto é descrito como sócio-educativo-cultural	Educação e Cidadania	Educação e profissionalização para formação da cidadania	Educação e qualificação profissional	Educação e cultura	Educação e cidadania
<b>Participação em redes e parcerias</b>	Procura parceiros de acordo com o projeto que pretende desenvolver	CDI, Fórum de Entidades Negras, Fundação Cultural Palmares, entre outros	Faz parcerias de acordo com o projeto necessário para captação de recursos	Redes que tratam do tráfico de mulheres, violência, Comissão de Recursos Humanos	Não	CDI, escolas da rede municipal e blocos afro	Instituições educacionais que tratam das questões afro-raciais, como o Fórum de Quilombos Educacionais da Bahia

	<b>Ghandi</b>	<b>Ilê Aiyê</b>	<b>Liceu</b>	<b>OAF</b>	<b>Odara</b>	<b>Olodum</b>	<b>Steve Biko</b>
<b>Público alvo</b>	Crianças e adolescentes (15 a 21 anos). Eventualmente atende aos pais dos alunos para algum curso específico	Crianças (8 a 12 anos), adolescentes (13 a 17 anos) e jovens (a partir dos 17 anos), com projetos específicos para cada faixa etária	Não há um público definido. Atendem em grupos: 1ª idade (8 a 13 anos), 2ª idade (13 a 60 anos) e 3ª idade (a partir dos 60 anos)	Jovens, mas atendem também a família em eventos chamados “encontros de formação”	Adolescentes e jovens	Crianças (7 a 15 anos) e jovens (15 a 21 anos) de baixa renda	Jovens e adultos (17 a 35 anos) afro-descendentes
<b>Pessoas atendidas</b>	120 por dia	Cerca de 700 por mês	Cerca de 1200 por mês	600 a 700 alunos por ano	2.500 em 2003	250 por ano	160 pessoas no último curso e cerca de 150 pessoas de acesso livre por dia

Fonte: Pesquisa da autora

#### 4.2.2 O conceito

A entrevista propunha, entre outras, uma indagação direta ao entrevistado: “O que esta organização entende como inclusão digital?” A primeira observação a se fazer, porque comum a todos entrevistados, é a dificuldade demonstrada por esses em oferecer um conceito claro e objetivo. Em geral, as repostas divagaram para outras questões e perderam o foco da pergunta. Abaixo são transcritas as partes do discurso em que se obteve uma maior aproximação da resposta à pergunta. A sigla ORG refere-se a “organização”, no sentido de facilitar a análise das transcrições sem identificar as organizações:

##### ORG 1:

*“Capacitar o aluno para usar as ferramentas tecnológicas, como editor de texto e ferramentas da Internet” (grifo nosso)*

##### ORG 2:

*“O incluído digital está inserido em um contexto de conhecimento e de informação através do teclado. Ele sabe passar uma mensagem através do teclado” (grifo nosso)*

##### ORG 3:

*“Inclusão digital é saber usar as ferramentas, é a pessoa saber acessar as diversas informações que acontecem no mundo e ela, através disso, criar mecanismos de reivindicação e de melhoria de sua condição social. Buscar informações com um fim determinado que é aquele de esclarecimento para correr atrás também das coisas que ela tem necessidade” (grifo nosso)*

##### ORG 4:

*“A gente entende a alfabetização digital como a passagem de símbolos e signos para que a pessoa possa interagir com as ferramentas das tecnologias de informação e comunicação. Tem gente que entende a alfabetização digital vinculada apenas ao mercado de trabalho, para nós está vinculada ao dia-a-dia. É você saber para que serve aquilo em qualquer momento.” (grifo nosso)*

##### ORG 5:

*“A inclusão digital, a inclusão da informática é mercantil. Até o presente momento, ela não foi aberta à necessidade. Não existe uma inclusão digital ao social. Porque no momento em que existir uma inclusão digital ligada à área social, vai existir uma grande mudança... Inclusão digital é base, é operar um computador, com uma visão para o mercado de trabalho...Inclusão digital é a qualificação da mão-de-obra, dentro da área de informática, porque hoje já está interligada a área de telemarketing, atendimento ao cliente, está tudo dentro do mesmo processo, tudo está em função do computador. O computador hoje é a caneta de 30 anos atrás” (grifo nosso)*

##### ORG 6:

*“Eu entendo inclusão digital como oferecer as possibilidades para o jovem utilizar a informática para o que ele deseja e não simplesmente um curso fechado[...]. Ele*



*precisa saber que conteúdo tem na Internet, onde ele pode ir pesquisar, o que pode buscar*” (grifo nosso)

#### **ORG 7:**

*“Então quando a gente fala de excluído, a gente está dizendo que a pessoa não faz parte do processo de produção e consumo capitalista. A exclusão, então, está em relação a esse mecanismo que a sociedade tem para dizer se você é um cidadão ou não-cidadão. O excluído é visto como aquele que não tem cidadania. Quando a gente fala de inclusão digital, parece que a gente está falando de algo fora da realidade porque a gente ainda está lutando para um mínimo que é a questão da alfabetização. Os meus próprios alunos de 8ª série ainda são iletrados: não desenvolveram a leitura, a escrita e muito menos, a crítica. Então quando a gente fala de inclusão digital, a gente entende aquelas pessoas que já tem esse potencial, mas têm alguma resistência à tecnologia. Então essas pessoas precisam adquirir o hábito, o costume, o conhecimento dessa técnica... O incluído digital sabe ler, escrever, sabe se comunicar, sabe pedir, sabe seu papel no mundo e usa o computador como instrumento, como ferramenta para esse crescimento individual, pessoal, social e político”* (grifo nosso)

Uma primeira análise procurou verificar se o foco do conceito de inclusão digital estava no acesso à infra-estrutura tecnológica ou no acesso à informação. Uma observação geral das definições oferecidas e, em particular, nas partes grifadas, deixa transparecer que para quatro dos sete entrevistados, inclusão digital está centrada no uso das TICs (ORGs 1, 4, 5 e 7). Usando termos diferentes, como “ferramentas”, “computador” e “informática”, os entrevistados deixam transparecer que o processo inclusivo nas suas organizações tem a apropriação da tecnologia como foco de ação.

Isso não significa dizer que não haja a preocupação em vincular o programa de inclusão digital à inclusão social, desenvolvimento sócio-econômico e exercício da cidadania. Com efeito, em pelo menos quatro respostas (ORGs 3, 4, 5 e 7), fica explícita a intenção de que o indivíduo adquira habilidades que o permitam utilizar a tecnologia para melhoria da sua condição social, para o seu dia-a-dia, para inserção no mercado de trabalho, para aquisição de novos conhecimentos ou para seu crescimento individual. Entretanto, percebe-se que o meio proposto para isso restringe-se ao acesso à tecnologia, em detrimento do acesso à informação. O entendimento é de que uma vez dominando suas ferramentas, o indivíduo “automaticamente” passa a ter acesso àqueles bens sociais.

Nas outras três respostas (ORGs 2, 3 e 6) o acesso à informação na Internet ocupa um lugar de destaque no conceito de inclusão digital. Isso demonstra que há agentes de inclusão digital que entendem a informação como recurso para construção do conhecimento propulsor de mudança social. Na ORG 6, inclusive, o entrevistado colocou que o próprio conceito de informação é discutido com os alunos: “*Discutimos o conceito de informação, desde um*

*conceito básico de informação como um conjunto de dados, até informação como um conjunto de coisas que te trazem entendimento. Isto para um jovem que é completamente excluído, ele compreende que não tem acesso à informação neste contexto. Então primeiro mostramos a ferramenta para ele e depois vemos o que ele pode alcançar utilizando essa ferramenta para acesso à informação”.*

O entendimento sobre inclusão digital não é, portanto, consensual. Enquanto algumas organizações se atêm ao ensino da ferramenta tecnológica, outras a compreendem, como um meio para o acesso ao conteúdo.

Merece destaque ainda a divergência quanto à formação direcionada para o mercado de trabalho. É interessante observar que essa questão aparece claramente dentro do conceito de inclusão digital em duas das respostas obtidas (ORGs 4 e 5), e em posições opostas: enquanto uma enfatiza que *“tem gente que entende a alfabetização digital vinculada apenas ao mercado de trabalho, para nós está vinculada ao dia-a-dia”*, outra esclarece que *“Inclusão digital é a qualificação da mão-de-obra, dentro da área de informática”*. Isso demonstra mais um ponto não pacífico no entendimento de inclusão digital, já que para muitas organizações, efetivamente, os treinamentos técnico-operacionais em informática são voltados para formação de mão-de-obra e, ao mesmo tempo, ao serem questionados: “Você entende que a organização está fazendo inclusão digital?”, todas responderam afirmativamente, demonstrando que o entendimento de inclusão digital para essas organizações pode estar restrito à formação para o mercado de trabalho quando, conforme discutido neste estudo, inclusão digital deve ser um conceito mais amplo e que passa pelo acesso à informação na Internet.

Considerando que a inclusão digital deve levar a inclusão social, a inserção no mercado de trabalho não parece ser um indicador suficiente, porque estar-se-ia reduzindo essa inclusão ao aspecto meramente econômico, quando, na verdade a inclusão social está relacionada ao político e ao social. “Inclusão é um conceito mais abrangente do que isso, significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é parte integrante da dinâmica social, em todas suas instâncias” (BONILLA, 2001).

Uma vez que o conceito de inclusão digital não encontrou um entendimento comum e sabe-se que o discurso pode divergir da prática, procurou-se verificar como ocorrem as práticas de inclusão digital nas organizações.

### 4.2.3 As práticas

Das 7 organizações pesquisadas, 6 centram suas práticas de inclusão digital em cursos de informática, sendo que em uma dessas, esse curso assume a característica de disciplina dentro dos cursos regulares de profissionalização oferecidos pela Instituição (ORG 7). A outra Organização (ORG 6) também promove cursos de informática, mas apresenta outras práticas paralelas para a inclusão digital como: o ensino das ferramentas digitais dentro de outros programas promovidos pela Instituição, a formação de turmas para públicos específicos - principalmente através de parcerias com associações de trabalhadores -, e também a disponibilização de computadores para acesso livre ao público, com monitoria para auxílio ao usuário.

A inclusão digital levada a efeito a partir de cursos de informática, parece demonstrar uma cristalização do que seria um único meio de promover a inclusão digital. Carlos Seabra (2004), a partir de sua experiência junto à Escola do Futuro da USP, observa prática semelhante nas experiências de São Paulo e coloca como grande desafio “combater a ‘maldição’ do formato taylorista e fordista de transmissão de informações, que não assegura a construção do conhecimento e, ao contrário, promete demagogicamente uma capacitação que o formato de tempo disponível e a qualificação dos envolvidos não atende”.

Com efeito, é questionável a capacidade de inclusão – de acordo com o conceito aqui discutido – a partir de práticas vinculadas a cursos centrados em ferramentas de escritório. Em acordo com o pesquisador acima mencionado e com as novas formas de construção de conhecimento, o telecentro deve ser uma ambiente que propicie que a aprendizagem ocorra de forma horizontal, onde o monitor e os demais usuários atuam de forma colaborativa na resolução de problemas relevantes, como fazer a declaração de isenção fiscal utilizando os recursos da rede ou usar um processador de textos para redigir um currículo e enviá-lo por e-mail.

Esse tipo de aprendizagem exige uma intermediação personalizada, diferente do que ocorre nos cursos. Embora esse último atenda às expectativas imediatas de usuários e a distribuição de certificados dê a sensação de resultados rápidos, os cursos estão mais próximos da demagogia do que da real apropriação de conteúdo (SEABRA, 2004).

A experiência observada na ORG 6 pode ser uma alternativa em direção à intermediação personalizada citada por Seabra. Essa Organização está procurando uma forma de trabalho mais centrada nas necessidades do usuário, promovendo ora cursos com

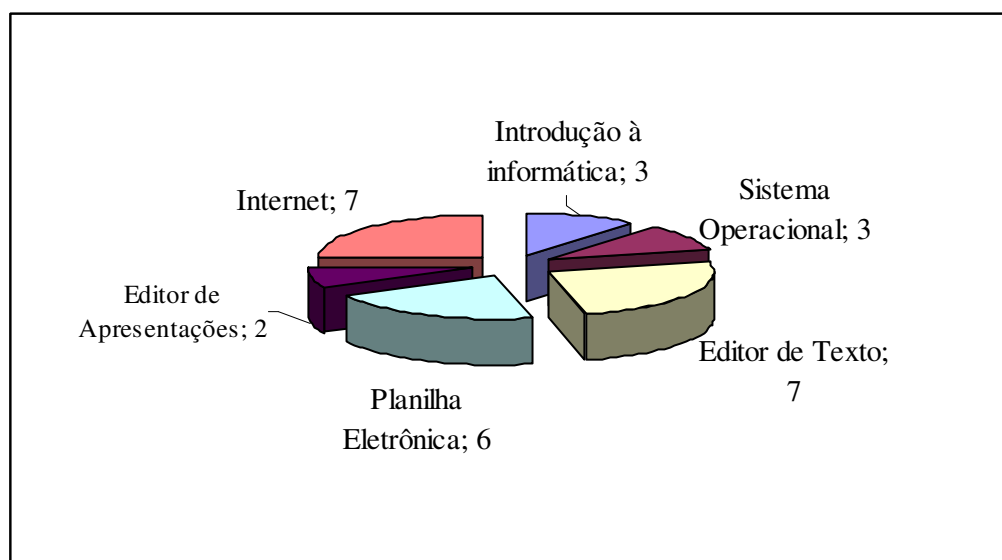
conteúdos e abordagens que variam de acordo com o perfil do público a que atende naquele momento, ora acesso livre, mas com intermediação de monitores. Essa Organização é a única que tem entre suas propostas a elaboração de conteúdos pela própria comunidade. Esse tipo de resultado, apesar de mais moroso e de difícil quantificação, parece mais significativo em termos de apropriação das TICs para os objetivos da população.

A fim de organizar a análise das práticas inclusivas praticadas pela organizações, foram estabelecidas as seguintes categorias de análise: quanto ao conteúdo, quando à carga horária, quantos aos objetivos da inclusão digital e quanto às formas de acesso ao programa.

### Quanto ao conteúdo

De acordo com informações obtidas nas entrevistas, observa-se que o conteúdo trabalhado dentro desses programas é bastante semelhante: introdução à informática, ferramentas de escritório e Internet. A Figura 6 demonstra o número de citações que cada um desses elementos obteve.

Figura 6 – Conteúdo dos programas de inclusão digital

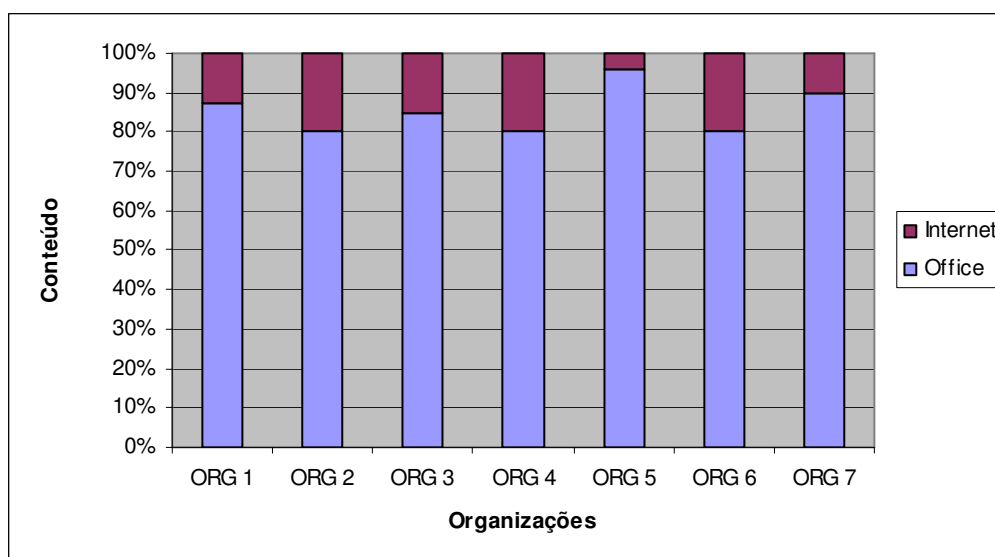


Fonte: Pesquisa da autora

Internet e editor de texto estão presentes em todos programas de inclusão digital pesquisados. Entretanto, o tempo destinado para a Internet dentro desses programas, se comparado ao conjunto do curso, ocupa um espaço desigual, conforme pode ser observado na Figura 7.

Embora com cargas horárias bastante diferenciadas, a Figura 7 tem a intenção de demonstrar que o acesso à Internet ocupa, na melhor das hipóteses (3 organizações) 20% do tempo total do curso. Ainda assim, na ORG 2, que apresenta um dos melhores resultados de acesso à Internet, essa é vista como um complemento do curso: *“Ensinamos eles a navegar, a receber um e-mail, a mandar um e-mail, o que é provedor. O que nós passamos é um conhecimento básico de Internet. A Internet é um complemento do curso”*. Esta pesquisadora observou, ainda, que nenhum dos computadores da sala apresentada como um dos espaços de aula, tinha cabo para conexão à Internet.

Figura 7 – Distribuição temporal do conteúdo trabalhado nos programas de inclusão digital



Fonte: Pesquisa da autora

Tais constatações apresentam um significado importante ao se retomar o conceito de inclusão digital vinculado ao acesso à informação na Internet. Se o acesso à Internet fica restrito a um número pequeno de horas, parece menos provável o acesso à informação que circula nesse meio, com reflexos na própria efetividade do programa de inclusão. Nas suas pesquisas, Sorj (2003) também observa que a Internet ainda é considerada um “luxo” para muitas organizações.

Certamente as tecnologias não podem ser vistas como uma panacéia capaz de resolver os problemas sociais, mas seu potencial de ampliar ou potencializar a ação humana e sua integração na vida social na atualidade precisam ser utilizados em articulação com políticas sociais de superação de desigualdades. Para Lévy (1997, p. 10):

Vivemos hoje uma redistribuição da configuração do saber que se havia estabilizado no século XVII com a generalização da impressão. Ao desfazer e

refazer as ecologias cognitivas, as tecnologias intelectuais contribuem para fazer derivar as fundações culturais que comandam nossa apreensão do real [...] Isso não nos conduzirá a qualquer versão do *determinismo* tecnológico, mas sim a idéia de que certas técnicas de armazenamento e de processamento das representações tornam possíveis ou condicionam certas evoluções culturais, ao mesmo tempo em que deixam uma grande margem de iniciativa e interpretação para os protagonistas da história.

Portanto, o acesso à Internet, uma tecnologia intelectual, é requisito indispensável num programa inclusivo, considerando que, atualmente, representa o principal elemento técnico que atua na reconfiguração da sociedade.

### **Quanto à carga horária**

A diferenciação entre as práticas de inclusão digital começa quando se observa a distribuição dos cursos em termos de carga horária e conformação das turmas:

Na ORG 1 são formadas 6 turmas, sendo 3 pela manhã e 3 pela tarde, com 1 hora-aula por dia, nas segundas, quartas e sextas-feiras. O curso dura de 3 a 4 meses. Desse período de cerca de 120 dias, a Internet ocupa em torno de 15 dias, sendo metade desse tempo para explicação teórica e metade para uso prático. Segundo o entrevistado, a Internet só é usada dentro do curso, mas quando o aluno ou alguma pessoa da comunidade precisa tirar uma dúvida, abrir o e-mail ou pegar algum documento na Internet pode usar os computadores fora do horário de aula ou no *cybercafe* mantido pela organização.

Já na ORG 2, são organizadas 4 turmas de 30 alunos. O curso se estende por 2 meses, com 3 horas-aula por dia. O conteúdo envolve, basicamente, Word e Excel. Segundo o entrevistado, a Internet ocupa cerca de 20% do tempo do curso.

Segundo o entrevistado da ORG 3, as ações para inclusão digital se dão a partir da disponibilização do acesso aos computadores e da promoção de cursos de informática. O curso está distribuído em 40 horas, sendo 34 para Windows, Word e Excel e 6 para Internet. O tempo destinado à Internet é dividido em: 3 horas para aprenderem a navegar, utilizar ferramentas como o Outlook e abrir uma conta de e-mail; e 3 horas de acesso livre.

A partir de junho de 2004, seria oferecido um curso de 600 horas, distribuídas em 18 meses, onde a informática seria trabalhada na relação com o mundo do trabalho e da cidadania. Para esse curso, o requisito é que o aluno esteja estudando no 2º ano do nível médio:

*A proposta de inclusão digital tem que abranger não só o manuseio do computador, mas a pessoa saber que uma máquina desse tipo não é mais inteligente que ela. A máquina pode ter muitas informações, mas essas informações foram colocadas por um ser humano que é quem detém o conhecimento. A máquina não vai fazer nada que você não mande, vai fazer o que foi programada, mas não é inteligente. Inteligente é quem opera o computador.*

Pela proposta do novo curso e colocações do entrevistado, entre as quais, a que aparece acima, parece que a ORG 3 tem direcionado ações consistentes para vincular seu programa de inclusão digital ao acesso à informação e, a partir disso alcançar objetivos como a inclusão no mundo do trabalho e exercício da cidadania. A preocupação com o acesso à informação em suas ações também pode ser constatada pela recente implantação de uma biblioteca comunitária nas dependências da Organização. Segundo o entrevistado, essa biblioteca, além dos materiais convencionais, também deve disponibilizar computadores com acesso à Internet para qualquer pessoa da comunidade, que será assistida pelo pessoal de apoio em sua busca por informação. Nesse caso estariam contemplados os três “is” da inclusão digital, conceito desenvolvido neste trabalho, no item 3.2.2.

A ORG 4 oferece 8 turmas, com 12 pessoas cada, por mês, no curso de alfabetização digital. O curso tem duração de 20 horas, distribuídas igualmente entre os módulos: introdução à informática e Windows, Word, Excel, Power point e Internet.

Há também o curso de capacitação profissional, onde o aluno opta por um dos módulos do curso de alfabetização digital e o desenvolve num curso de 40 horas. A exceção está no curso de capacitação profissional para Internet, onde são 8 horas em que se trabalha o histórico da Rede, o que é um *site*, um portal, um servidor, e-mail, *chat*, entre outros, e o aluno experiencia o aprendizado utilizando as ferramentas. São 4 turmas, com 14 pessoas cada, por mês, no curso de capacitação profissional. Toda sexta-feira, das 16h às 18h acontece o Chachat, que é um momento de uso de uma sala de *chat* para debater um tema proposto. Há também uma sala chamada de inclusão digital, onde há acesso livre com o limitador de tempo de 30 minutos por pessoa.

Nessa organização (ORG 4), as ações para promoção da inclusão digital focam na formação de autodidatas, pessoas independentes que desenvolvam uma visão geral do que existe e utilizem a Internet como meio de interação com o mundo:

*A metodologia da escola é aprender fazendo. Nós estamos aqui para formar usuários, para que as pessoas saibam usar Excel para fazer seu orçamento mensal, Word para escrever sua carta reclamando que não*

*tem segurança na rua, Internet para achar um site onde reclamar da falta de água. A idéia é formar usuários para tarefas múltiplas*

Pelo tempo destinado à Internet, quando comparada às demais organizações, pelas práticas adotadas no processo de inclusão digital e pelo discurso acima, o entendimento de inclusão digital para a ORG 4 aproxima-se bastante daquele discutido neste estudo. Pesquisa realizada nessa organização por Jambreiro e Silva (2004), no entanto, levantou o não uso da Internet entre os que passaram pelo programa de inclusão digital: “60% dos incluídos não visitam *sites* de informação, 70% não o fazem com relação aos *sites* educativos e de cultura e entretenimento e 80% não consultam os *sites* de serviços públicos”. Parece que os esforços inclusivos realizados por essa Organização não têm se revertido no desenvolvimento de uma cultura informacional entre as pessoas que passaram por seu programa.

Na ORG 5, o curso é oferecido em duas unidades geograficamente separadas: Curuzu e Ladeira de São Cristóvão. É distribuído em 4 horas diárias, durante 6 meses. Do total, 20 horas são destinadas à Internet. O curso pretende qualificar o aluno para o mercado de trabalho, com cursos de informática, atendimento ao cliente, empreendedorismo e digitação.

As atividades do infocentro da ORG 6 começaram em 2004 e ainda não alcançaram uma sistematização, o que por um lado dá uma certa flexibilidade a sua forma de atuação (com grupos específicos, com o acesso livre ao público em geral, com aplicações de inclusão digital dentro de outros programas), mas também pode significar pouca clareza dos meios para alcançar seus objetivos. Como exemplo de sua atuação, em 2004 foi desenvolvido um curso denominado “Rede de Empoderamento de Jovens Negros”, com carga horária total de 270 horas distribuídas em 4 meses. Desse total, 60 horas foram destinadas para atividades de inclusão digital, que tratou conteúdos introdutórios sobre o computador e suas ferramentas, editor de texto, planilha eletrônica, Internet, correio eletrônico e pesquisas de interesse dos alunos na web. A Internet e suas ferramentas, segundo o entrevistado, ocupou 12 horas das 60. Das sete organizações estudadas, é a única que atua com software livre.

O infocentro foi criado no intuito de promover o recorte racial na inclusão digital:

*A inclusão do recorte racial vai ser feita na medida que você incluir na aula a discussão do processo político. Então, no curso, aqui, tem a disciplina CCN (Cidadania e Consciência Negra) que passa para o estudante porque ele está excluído. Isto é importante pelo seguinte: não adianta você dar acesso à Internet, ele aprende, mas na próxima inovação tecnológica, ele não tem acesso novamente e continua excluído. Se você não fizer um trabalho de convencimento para deixar*



*as pessoas atentas para essa conjuntura social que faz com que elas sejam excluídas, é complicado*

Na ORG 7, o trabalho para a inclusão digital é uma disciplina dentro de um curso maior que envolve português, matemática, eletricidade, cultura regional, música e informática. Informática é uma disciplina de 40 horas, com os seguintes conteúdos: estrutura da informática, fundamentação básica, Word, Excel e Internet. A instrução para Internet ocupa 4 horas. Mas fora do curso, a Internet é disponibilizada em salas de aula em que o aluno tem acesso livre. Segundo a entrevistada, o acesso à Internet é visto da seguinte forma:

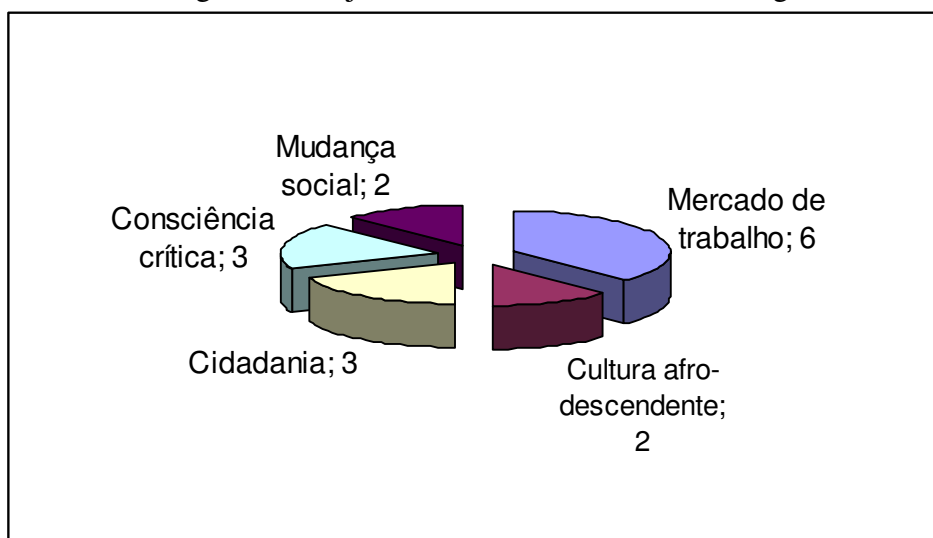
*A Internet é utilizada na construção do seu conhecimento. Você tem a Internet e lá você tem vários conhecimentos que você pode adquirir. A gente apresenta a Internet não como um conhecimento absoluto, mas que traz possibilidades para sua construção*

Essa colocação do papel da Internet com relação ao conhecimento colocaria a ORG 7 muito próxima de um conceito de inclusão digital que compreende os três “is”, não fosse o baixo tempo que a Internet ocupa dentro das práticas inclusivas da Organização. Embora o acesso seja disponibilizado fora desse período, parece pouco provável que a inclusão se efetive na ausência da intermediação.

### Quanto aos objetivos da inclusão digital

Questionou-se às organizações, quais objetivos vinculavam-se as iniciativas de inclusão digital. A Figura 8 procura dimensionar as colocações.

Figura 8 – Objetivos relacionados à inclusão digital



Fonte: Pesquisa da autora

Quanto aos objetivos que as organizações vislumbram alcançar através da inclusão digital, aparece em primeiro lugar, com 6 indicações, a inserção dos indivíduos no mercado de trabalho, conforme ilustrado por algumas colocações:

*A inclusão digital, para esta organização, está ligada à qualificação profissional dentro da área de informática... . O curso pretende qualificar o aluno para o mercado de trabalho, com cursos de informática, atendimento ao cliente, empreendedorismo e digitação (ORG 5) (grifo nosso)*

*O principal objetivo é a formação para o mercado de trabalho e também para o Projeto Memória Digital da própria organização que pretende organizar as fotos dessa em meio digital. (ORG 1) (grifo nosso)*

*O objetivo do curso é oferecer conhecimentos gerais e preparar para o mercado de trabalho. O objetivo é preparar as crianças, habilitá-los para desenvolverem um trabalho lá fora na área de informática, na área científica. Além da parte técnica, nós passamos a informação do aparelho, o que é uma CPU, a parte eletrônica da coisa (ORG 2) (grifo nosso)*

Três indicações são destinadas para a construção da cidadania, conforme ilustram as duas colocações abaixo:

*Formar um cidadão integral que possa intervir na sociedade, que possa ser transformador da sociedade (ORG 7) (grifo nosso)*

*A escola não visa a preparação para o mercado de trabalho. Ela também faz isso, mas não é seu objetivo único. A idéia de alfabetização digital é o entendimento dos signos e símbolos do mundo das tecnologias, o uso da ferramenta para a formação do indivíduo como um todo, como cidadão. (ORG 4) (grifo nosso)*

O desenvolvimento da consciência ou senso crítico também merece a atenção dos programas de inclusão digital em pelo menos 3 das organizações estudadas, como podem demonstrar alguns discursos:

*A inclusão digital é uma necessidade básica para qualquer cidadão hoje. Está ligada à educação e ao uso das ferramentas de informática para a construção da consciência crítica.(ORG 3) (grifo nosso)*

*A gente desenvolve muito se conhecer no mundo, o meu papel, estou aqui para quê. A gente discute muito o que significa a vida, o significado da sociedade e o papel que eles têm nessa mudança. A gente discute muito com eles esse processo de transformação... A gente tenta despertar isso tudo junto e, ao mesmo tempo, fazendo provocações também.(ORG 7) (grifo nosso)*

Duas organizações têm seu projeto de inclusão digital fortemente ligado à questão da cultura negra:

*Quando a gente está fazendo educação aqui, a gente também está fazendo cultura. A gente não separa essa questão, porque a existência desta organização vem basicamente para incentivar a cultura negra, do povo africano que não era ou não é contada nos livros como o povo negro precisa saber. Então aqui na escola fundamental, nós passamos todo conteúdo da escola normal, mais a cultura negra (ORG 3) (grifo nosso)*

*As ações para promoção da inclusão digital estão relacionadas à busca da cidadania e da consciência negra. Dentro do quadro de disciplinas que vão ser dadas nos cursos aqui, vamos trabalhar a questão de cidadania e da consciência negra, porque a exclusão digital se forma como efeito do processo de exclusão racial. (ORG 6) (grifo nosso)*

Também é possível observar-se o entrelaçamento de objetivos com a inclusão digital:

*A relação entre a inclusão digital e algum outro objetivo da organização está no intuito de que o aluno utilize as ferramentas da informática para ter uma formação profissionalizante que facilite seu acesso ao mercado de trabalho, melhorando, assim, sua condição de vida e refletindo-se em mudança social. (ORG 3) (grifo nosso)*

*A inclusão digital está relacionada com outro objetivo maior da organização: promover a melhoria da qualidade de vida (ORG 7) (grifo nosso)*

*Nós damos um curso de curta duração para preparar para o mercado de trabalho. Nós damos uma opção para a criança se motivar (ORG 2) (grifo nosso)*

*Hoje em dia, se você pensar o mercado de trabalho, informática é básica; se você pensar na parte de comunicação, informática também é básica. Então os pontos importantes: comunicação e inclusão para o mercado de trabalho são coisas fundamentais. Não adianta fazer essa inclusão escondendo da clientela porque está excluída e também dando a falsa ilusão de que a pessoa vai chegar aqui, simplesmente interagir com a máquina e vai sair preparada para sair para o mundo. (ORG 6) (grifo nosso)*

A análise do gráfico da Figura 8 e das manifestações acima demonstra a visão da qualificação profissional como o principal objetivo a ser alcançado pela inclusão digital. Essa preocupação justifica-se em um quadro sócio-econômico com alto índice de desemprego e ocupação informal. Efetivamente, para muitos brasileiros, conseguir um emprego é uma

conquista tamanha que acaba sendo o objetivo final para muitas pessoas, quando poderia ser apenas um dos degraus de sua inserção integral como cidadão.

A inclusão digital quando vinculada ao acesso à informação, no entanto, tem a potencialidade de ir além da formação do trabalhador, mas formar sujeitos críticos e aptos a participação social consciente, como vislumbram muitas das citações dos entrevistados: cidadania, mudança social, consciência crítica, qualidade de vida.

Salvador, com uma população de mais de 80% de afro-descendentes, enfrenta, ainda, problemas de discriminação racial e afirmação da cultura negra, o que justifica por que duas das organizações pesquisadas têm seus objetivos de atuação fortemente relacionados a essa questão.

### **Quanto às formas de acesso ao programa de inclusão digital**

Em princípio esse acesso seria aberto à qualquer pessoa da comunidade, conforme levantado a partir do primeiro mapeamento realizado no âmbito do projeto Infoinclusão, já mencionado. Entretanto, investigando mais a fundo, é possível observar algumas barreiras no acesso a esses programas:

Em uma das organizações (ORG 2), o pré-requisito para freqüentar o curso é a formação escolar em torno da 7ª série: *“Tem que ter uma formação da escola, porque uma pessoa leiga não aprende informática. Às vezes você não tem aptidão, não tem conhecimento, vai tomar vaga de quem tem. Então tem que ter uma qualificação para manusear o aparelho”*

De forma semelhante, em outra organização o requisito é a leitura fluente (ORG 4). Isso contrasta com o posicionamento de uma terceira (ORG 1):

*Têm meninos que chegam aqui e não sabem ler e escrever ainda, vão fazer seu nome no computador, vão treinando e aprendendo, e saem daqui sabendo... A gente trabalha com textos também, para o menino aprender a ler e escrever, então a gente trabalha a leitura também, trabalha com matemática, reforçando a escola dele, mas sem sair da informática (Sic)*

Em uma quarta organização (ORG 7), o indivíduo deve estar freqüentando um dos cursos oferecidos, porque informática é uma disciplina e não um curso a parte. As outras duas organizações (ORGs 3 e 6) direcionam os cursos para afros-descendentes, o que representa um limitador, considerando que essa etnia é a maior, mas não a única no contexto estudado.

Assim, se por um lado as práticas inclusivas assemelham-se no que diz respeito ao conteúdo trabalhado e objetivam, em geral, a formação para o trabalho, nos quesitos de carga horária e acesso ao programa, apresentam conformações bastante diferentes e, às vezes, opostas.

De uma forma geral, o que mais chama a atenção na análise realizada até aqui é a verificação da Internet ocupando um papel secundário nessas práticas, em contraste com um contexto em que já se impôs como um elemento de grande importância econômica e social, além de imprescindível à democratização do acesso à informação. A Internet tornou-se o espaço comum de convergência cultural e tecnológica com as melhores possibilidades de informação e comunicação, e com chances de tornar-se o próprio espaço comum do conhecimento, como colocam Ronca e Costa (2002).

De qualquer forma, todas as organizações disseram ter a Internet como conteúdo de seus programas. Em seguida será analisado como trabalham o acesso à informação na Rede e se desenvolvem *information literacy education*.

#### **4.2.4 *Information Literacy Education***

O desenvolvimento de *information literacy* está diretamente relacionado à intermediação, e essa aos atores que a desempenham. O Quadro 3 pretende oferecer uma noção geral das equipes de trabalho que atuam nas organizações estudadas, quanto ao seu tamanho e formação.

O número de instrutores destoa na ORG 7 em relação às demais organizações porque informática – o principal meio de inclusão digital na Organização – é uma disciplina dentro dos cursos profissionalizantes. O número de instrutores, então, diz respeito à equipe total que atua nos cursos.

A formação diversificada dos responsáveis pelos programas de inclusão digital sugere que esta nova área de atividade ainda não se profissionalizou, sendo ocupada por aquelas pessoas que, por motivos vários, naquele momento, tinham maior inclinação ou interesse pelo assunto. De qualquer forma, todos têm nível superior e um, inclusive, mestrado, o que significa que devem ter desenvolvido habilidades para busca e uso da informação – *information literacy* – que poderiam ser “repassadas” para os alunos em termos de educação para a informação.

Quadro 3 – Equipes de trabalho dos programas de inclusão digital

	<b>ORG 1</b>	<b>ORG 2</b>	<b>ORG 3</b>	<b>ORG 4</b>	<b>ORG 5</b>	<b>ORG 6</b>	<b>ORG 7</b>
<b>Equipe de trabalho</b>	1 professor contratado	4 voluntários: 2 instrutores e 2 auxiliares	4 contratados: 1 coordenador e 3 instrutores	10 contratados e cerca de 10 voluntários	20 monitores contratados	4 voluntários, 1 coordenador	45 contratados e 7 voluntários
<b>Escolaridade da equipe</b>	Nível médio	Todos instrutores com nível superior	1 instrutor com curso superior em andamento e os outros 2 instrutores com nível médio e formação em Informática	Instrutores com diferentes níveis de formação: fundamental, médio e superior	Nível médio	Todos voluntários com nível superior em curso	Nível superior, em média
<b>Escolaridade do gestor</b>	Nível superior (Pedagogia)	Nível superior (Engenheiro Químico)	Nível superior (Licenciatura em Eletrônica)	Nível superior (Ciências Sociais)	Nível superior (Administração Hoteleira)	Nível superior (Engenheiro Mecânico)	Nível de pós-graduação (Mestrado em Educação)

Fonte: Pesquisa da autora

Com o desenvolver de uma sociedade cada vez mais centrada na informação na rede, as práticas de inclusão digital tendem a tornar-se mais otimizadas e requerer a atuação de profissionais competentes para o desenvolvimento da cultura informacional nos diversos extratos da sociedade. Nesse sentido, para determinar se a compreensão de inclusão digital para essas organizações embutia a educação para a informação, foi questionado o papel desempenhado pelos instrutores ou mediadores no processo de inclusão. Abaixo, procura-se sumarizar os depoimentos que, em alguns pontos, são ilustrados com a transcrição das falas, em itálico.

Na ORG 1, o papel dos monitores é ensinar a usar o computador e suas ferramentas, ensinar a usar a Internet e buscar o fortalecimento da auto-estima do usuário. Os alunos são incentivados a usarem *sites* de busca, como o Google e o Cadê. São, também, orientados a criar um endereço eletrônico e têm oportunidade de testar a troca de mensagens nas aulas seguintes. *“Primeiro a gente vai explicar o que eles têm que fazer [com a Internet], depois a gente disponibiliza para eles tirarem a curiosidade que têm, para ter um primeiro contato, porque muitos nunca tiveram acesso”*

Na ORG 2, os instrutores são selecionados através de currículo que comprove conhecimento e experiência em aulas de informática. O papel deles é ensinar o aluno a usar o computador e suas ferramentas. Questionado se o mediador teria algum papel social, o discurso do entrevistado leva a inferência de que o mediador limita-se a ensinar o uso da máquina:

*Nós fazemos um trabalho para inserir ele [o aluno] no contexto social, não interferimos na vida dele. Sempre evitamos que aconteça um problema pior e contamine nosso corpo de alunos ou nosso ambiente. Aqui tem que ter disciplina. Se eles vierem com problemas de drogas ou coisas assim, nós vamos ter que encaminhar para outras organizações*

O papel dos instrutores na ORG 3 é mostrar a relação do homem com a máquina, auxiliar os alunos a compreender as informações pesquisadas e a partir disso ajudá-los a desenvolver uma consciência social:

*[Os instrutores] mostram a relação entre a máquina e o homem. Eles são oriundos da comunidade e têm visão da tecnologia e visão social. A máquina computador não deve levar somente ao conhecimento tecnológico, mas à cidadania... Quando ele [o aluno] está na Internet, acessando alguma coisa [o instrutor deve estar atento] em quê aquilo está provocando de transformação naquela pessoa. Quando ele está pesquisando um país, o que aquilo está trazendo de diferentes*

À época da entrevista, os instrutores estavam fazendo curso com o CDI (Comitê de Democratização da Informática). O objetivo do treinamento, segundo o entrevistado, era que esses instrutores vissem a inclusão digital não só como treinamento em informática, mas como meio de melhoria da condição humana, para que passassem a conduzir o estudo da informática para melhoria da qualidade de vida dos usuários. Nas suas palavras:

*O educador de informática não deve ser um homem puramente técnico. Ele tem que ensinar informática com uma ênfase no que a informática pode melhorar a qualidade de vida, inclusive fazer com que as pessoas possam desenvolver um projeto para melhorar sua condição na comunidade em que vivem.*

O foco do trabalho dos monitores da ORG 4 está em atuar como um facilitador, um ator que incentiva os usuários a compreenderem como podem utilizar a tecnologia para solucionar problemas, que os leva ao questionamento e os prepara para seguirem sozinhos. O trabalho também está bastante relacionado ao fortalecimento da auto-estima do usuário.

Para a ORG 5, os monitores têm como papel ensinar as ferramentas do computador, com uma linguagem acessível: “*O papel do instrutor é dar o curso de informática básica: Windows, Word e Excel*”.

A ORG 6 atua somente com voluntários, mas pretende que uma vez alcançada a sustentabilidade do programa, a equipe passe gradativamente de voluntários a contratados. O critério de seleção dos monitores é ter consciência da questão negra, estar num curso de graduação e ser formado pela instituição:

*O monitor não vai ser somente técnico, vai ter outro tipo de formação, é possível que nesse momento que ele está interagindo aconteça do monitor vir a atuar como alguém que identifica problemas e oportunidades na comunidade... Aqui a gente vai encontrar a possibilidade dos monitores atuarem na discussão das informações porque eles já têm inclinação política e solidária para fazer isso*

Para a ORG 6, o monitor deve desmistificar a Internet e fazer a ligação entre o que o aluno está buscando para sua vida e o que a Internet pode oferecer, mostrando as possibilidades para ele de acordo com sua atividade e incentivando a visita a sites. Demonstam também atenção para que os alunos desenvolvam habilidades de compreensão da informação que acessam, o que se dá principalmente a partir de discussões no grupo:

*A questão do letramento é importante. Não acho que a pessoa simplesmente usar o computador seja suficiente. Precisa ter compreensão do texto. A inclusão digital precisa ser acompanhada de outros elementos. Tem que ter discussões para dar sustentação até ao*



*que o aluno vai fazer com o texto, aproveitando assuntos que são questões típicas [desta organização], como a discussão racial, o porquê da exclusão*

Entre os papéis dos monitores está auxiliar no desenvolvimento de jornalismo comunitário através da Internet e incentivar os usuários a compreenderem como podem utilizar as tecnologias para solucionar problemas:

*A gente tem a intenção de colocar notícias locais no portal da organização, isso gera um impacto grande, porque o que é daqui fica completamente excluído da mídia tradicional, então você encontra no site a oportunidade de você estar ajudando a comunidade*

*Você interagindo com o aluno, termina saindo algum resultado. Ele vai lá na Internet e descobre alguma coisa, como um caso de discriminação que houve, ele viu o resultado daquilo ali, será que ele não pode extrair algo para a vida dele, ou um auxílio jurídico?*

A seleção de instrutores, na ORG 7, dá-se a partir do currículo (em que é verificada a formação técnica), experiência com a comunidade, prova teórica, atividade prática (que normalmente é uma aula) e redação (que normalmente aborda problemas sociais, como a violência). A organização não faz questão da pessoa ter experiência.

Segundo a entrevistada, nessa Organização, o instrutor tem como papel passar e construir o conhecimento junto com os alunos, revitalizar a esperança, trabalhar o crescimento humano, o desenvolvimento de competências, de habilidades, de inteligências:

*Ele é um estimulador desse processo de pensar, de conhecer... A gente não tem a informática como um eixo, a gente tem a formação do cidadão... Através da informática é que eles vão se preparar melhor, mas dentro de um conjunto de outros conhecimentos, porque por exemplo, na hora que ele vai usar a informática na produção de um texto, ele precisa saber português, ele precisa saber analisar um texto, ele precisa desenvolver uma crítica, interpretar, compreender, e inclusive produzir. O computador lhe dá a possibilidade de criar, além da questão de facilitar uma série de coisas*

O Quadro 4 procura estabelecer um paralelo entre aquilo explicitado pelas organizações em termos do papel dos mediadores e o entendimento de intermediação, conforme definido neste trabalho (p. 65). A fim de facilitar a visualização, as funções de intermediação são numeradas e transcritas abaixo, para serem, em seguida, representadas no Quadro 4:

- 1) Promover o estabelecimento de uma relação natural entre o usuário e as ferramentas tecnológicas, em especial à Internet;
- 2) Orientar o usuário na busca de informações relevantes na Internet;
- 3) Auxiliar o usuário na compreensão da linguagem dessa mídia e na apreensão do significado das informações acessadas;
- 4) Incentivar e capacitar o usuário a usar as informações para solucionar problemas, satisfazer suas necessidades e contribuir para seu desenvolvimento humano e social.
- 5) Auxiliar o usuário no desenvolvimento do conjunto de habilidades ligadas à *information literacy*: desenvolvimento da capacidade autônoma para reconhecer quando uma informação é necessária, os meios para sua localização, a sua validade e como pode ser aplicada.

Quadro 4 – Papel dos mediadores nas práticas de inclusão digital

Intermediação	ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG 4	ORG 5	ORG 6	ORG 7
1	X	X	X	X	X	X	X
2						X	
3			X			X	X
4			X	X		X	X
5							

Fonte: Pesquisa da autora

Todas as organizações entendem como papel do mediador, propiciar o uso das TICs entre os usuários, e é possível observar em quase todos discursos a intenção de que essa ação leve a benefícios ligados à inclusão social e ao exercício da cidadania. Entretanto, em apenas uma a questão do acesso à informação na Internet é explicitada. Por outro lado, quatro organizações mencionaram, de alguma forma, o uso da informação para solucionar problemas. Aparentemente, é uma posição contraditória porque se a organização compreende a informação dessa forma, porque não incentiva seu acesso em rede no processo de inclusão?

Assim, se por um lado é possível observar a presença constante de dois “is” da inclusão digital – infra-estrutura tecnológica e intermediação – em todas as práticas inclusivas estudadas, ao se qualificar essa intermediação percebe-se que está, em geral, focada no uso da tecnologia, em detrimento do desenvolvimento do conjunto de habilidades relacionadas à *information literacy*. A *information literacy* não é desenvolvida completamente por nenhuma

das organizações e mesmo o incentivo ao amplo uso da Internet ainda é considerado um luxo para muitas delas.

Como ocorre com o conceito de alfabetização, a inclusão digital deve ser tomada em seu sentido amplo, abrangendo não só a capacidade de codificação, decodificação e compreensão dos símbolos e instrumentos de informática, mas também processos de análise, organização, produção e socialização de informações e conhecimentos, sob pena de formarem-se analfabetos digitais funcionais, o que, por analogia com a noção de analfabetos funcionais, seriam aquelas pessoas que, embora saibam utilizar as TICs, não o sabem fazê-lo para acessar e comunicar informações e, assim, não exploram todo o seu potencial.

Mais ainda, retomando Paulo Freire, a alfabetização deve ser vista como um exercício de inclusão política, em que o código aprendido faz sentido na realidade do aluno. O domínio das ferramentas, dessa maneira, deixa de ser simplesmente uma habilidade funcional para o convívio em sociedade, e torna-se uma ferramenta de intervenção e transformação nos destinos da mesma (STAROBINAS, 2005).

Segundo Relatório da ALA (1989), as pessoas devem ter direito à informação que melhore suas vidas e que amplie suas possibilidades de avanços pessoais e profissionais, pois a independência econômica e a qualidade de vida estão diretamente relacionadas ao suprimento contínuo de informação. Quanto maior o número de cidadãos informados e conscientes dos seus direitos e deveres, maior a possibilidade de democracia e chances da nação competir internacionalmente, considerando que a nação é a soma dos indivíduos. Assim, na Sociedade da Informação é necessário que o conceito de educação esteja vinculado ao conceito de *information literacy*. As organizações que se propõem à inclusão digital deveriam estar alertas para essa condição.

Dessa forma, produzir cidadania requer que os espaços que atuam com educação integrem em seus programas de aprendizagem o conceito de *information literacy* e assumam a liderança no papel de equipar indivíduos e instituições para que possam tirar vantagem das oportunidades e desfrutar os benefícios dessa Sociedade.

Isso leva a outra questão levantada por essa pesquisa: como se dá o acesso à informação para atuação na própria organização? As principais respostas estão sumarizadas no Quadro 5.



	<b>ORG 1</b>	<b>ORG 2</b>	<b>ORG 3</b>	<b>ORG 4</b>	<b>ORG 5</b>	<b>ORG 6</b>	<b>ORG 7</b>
<b>Fonte de informação mais utilizada na Internet</b>	Site do Clube do Hardware	Não há um local específico, varia de acordo com o tema de pesquisa	Informações sobre questões raciais e o que acontece no continente africano	Jornais, listas de discussão, revistas	Varia em função do que se trabalhará em sala de aula	Editais de órgãos públicos para busca de financiamento. E para informação: BBC, A Tarde, Uol e Terra	Jornais de Salvador, como A Tarde e outros, de acordo com o assunto de interesse
<b>Outros usos da Internet</b>	Comunicação, divulgação da organização, formação de parcerias, captação de recursos	Comunicação, informação, divulgação da organização, formação de parcerias, captação de recursos	Comunicação, informação, divulgação da organização, formação de parcerias e captação de recursos	Internet é vista como instrumento de trabalho. É usada para comunicação, informação, divulgação da organização, formação de parcerias e captação de recursos.	Informação, pesquisa e comunicação	Pesquisa, comunicação, informação, divulgação, formação de parcerias, busca de agentes financiadores	Atualização, pesquisa e comunicação

Fonte: Pesquisa da autora

Informática (computador e programas de computação) é o tipo de informação que recebeu maior número de indicações (cinco citações) como aquele tipo que é considerado importante para o desenvolvimento da prática de inclusão digital. Em geral, não é o único tipo de informação citada pelos entrevistados: somada a ela há uma diversidade de informações, como, por exemplo, sobre o contexto no qual atuam, sobre o mercado de trabalho, a cidadania e a qualidade de vida.

A necessidade de atualização, de busca dessas informações é diária e as fontes mais citadas são a Internet (7 indicações), jornais (4 indicações), trocas informais com outras pessoas (3 indicações), revistas (2 indicações) e eventos (2 indicações).

A Internet parece ser bastante utilizada por todas as organizações, principalmente em seus processos administrativos, como comunicação através de correio eletrônico, busca de informações para o desenvolvimento de seus trabalhos, divulgação da organização, formação de parcerias e captação de recursos.

As fontes de informação na Internet são bastante variáveis, a depender daquilo que a organização esteja buscando. Essa multiplicidade de fontes pode também significar desconhecimento daquelas efetivamente ricas em conteúdo para a organização.

A análise do conjunto desses dados demonstra que a Internet faz parte do cotidiano das organizações pesquisadas e é vista como um importante instrumento de trabalho, principalmente no que diz respeito à comunicação e informação. Entretanto, suas necessidades de informação ainda não estão claramente definidas ou mesmo formalizadas, da mesma forma que desconhecem as melhores fontes de informação na Internet, o que poderia otimizar o seu uso. A gestão da informação parece não ser uma realidade nessas organizações.

O acesso, fluxo e apropriação da informação, no entanto, é um dos quesitos fundamentais para o trabalho que essas organizações procuram fazer haja vista seu caráter mediador no emprego do conhecimento produzido socialmente em diferentes pontos da sociedade. Essa mediação tem como meta “a instrumentalização das camadas populares, de modo que estas participem, junto ao poder público, das decisões relativas à elaboração e implantação de políticas públicas que resultem em melhores condições de vida para a população” (MARTELETO; RIBEIRO, 2001b)

O Quadro 6 procura elucidar o acesso à informação pelo usuário do programa de inclusão digital, segundo observação dos entrevistados.

Quadro 6 – Acesso à informação pelo usuário

	ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG 4	ORG 5	ORG 6	ORG 7
<b>Conexão com Internet na organização</b>	Banda larga (Velox)	Discado pelo provedor Yahoo	Discado	Link direto com a Telemar	Banda larga (Velox)	Banda larga	Banda Larga (Velox)
<b>Informações procuradas espontaneamente na Internet pelo usuário</b>	Cidade de Salvador, racismo, Bob Marley, sites de entretenimento, artistas, notícias, emprego, transporte	Não há acesso espontâneo, apenas com orientação do instrutor	Normalmente as questões propostas pelo professor	As turmas são muito heterogêneas, depende de cada uma.	Novelas e PlayBoy	Bate-papo, bandas de música, <i>sites</i> de emprego, envio de currículos, rádios, mensagens para celular, filmes	Jogos, atividades da escola, cursos
<b>Informações que a organização estimula à busca</b>	Consciência negra, educação e cidadania, racismo, sexologia	Incentivo à pesquisa escolar e informações educativas	Cidadania, cultura negra, África, outras ONGs, entre outros	Para crianças: sites de pesquisa. Para jovens: cursos e empregos. Para 3ª idade: artesanato	Pesquisa sobre informações importantes para saírem da área de risco	Comunicação entre grupos e áreas de interesse individuais	Pesquisa de forma geral; buscadores, como o Google

Fonte: Pesquisa da autora

Esse Quadro traduz com fidelidade a distância que hoje existe nos posicionamentos no que tange ao acesso à informação: enquanto alguns acreditam que todo conteúdo é válido e, portanto, o acesso deve ser livre de qualquer norma (ORG 5), outros mantêm um controle rígido sobre o que os usuários acessam nos programas de inclusão digital (ORG 2). Esse distanciamento pode ser observado nos respectivos discursos dessas organizações:

*Leitura é bom em qualquer lugar, mesmo que você entre no fofoa.com, pra ver mulher pelada, você vai levar alguma coisa de informação, porque, no mínimo, você vai estar lendo e no momento que você lê alguma coisa, você consegue corrigir seus erros de ortografia. A leitura é a base, a leitura é boa em qualquer momento. E a internet é um campo aberto para a leitura*

*Aqui nós damos a introdução de como usar a Internet. Os alunos só fazem o que o instrutor orienta. Não é livre. Não usam sites de busca. Nós passamos para ele só o que é básico. Quem mexer numa coisa diferente aqui, nós afastamos.*

Assim como há organizações que entendem que cada usuário tem necessidades e expectativas de informações diversas e a questão do conteúdo do acesso não faz parte de suas preocupações (ORG 4):

*Em geral, os meninos gostam de ver o site do Harmonia do Samba, os universitários vêm fazer pesquisa e os turistas vêm consultar e-mail.*

Quando questionados sobre as informações que a organização incentiva o usuário a acessar, pode-se observar que há uma diversidade de assuntos que vão do uso de buscadores à cidadania (Quadro 6). Merece destaque, entretanto, porque citada por três organizações a questão da cultura negra ou consciência negra ou mesmo a discussão racial:

*A gente usa o espaço do curso para passar informações sobre o movimento negro, sobre a discriminação racial, as datas, como do dia de Zumbi, Dia da Consciência Negra, Dia Nacional de Luta Contra o Racismo, sem sair da rotina da informática. Eles [os alunos] vão pesquisar na Internet e nós vamos debater em cima disso. Nós estamos trabalhando informática e utilizando o tema do movimento negro, sem sair da informática. (ORG 1)*

*Nas 3 horas de uso livre [da Internet], normalmente, o aluno é incentivado a exercitar a partir da busca de informações sobre assuntos ligados à cidadania, à luta do negro americano, cultura negra, países africanos, eventos sobre à afro-descendência e outras ONGs que tratam da questão do negro. (ORG 3)*



A questão da discussão racial permeia fortemente o discurso de pelo menos 3 das organizações pesquisadas (ORGS 1, 3 e 6). Como já comentado a discriminação racial é um problema não resolvido no País e torna-se mais gritante em Salvador, com maioria populacional constituída de negros não se refletindo no acesso aos postos de decisão da cidade. Contra isso, muitas organizações de cunho social nasceram relacionadas ao movimento negro e vêm diversificando suas áreas de atuação, de modo a adequar-se às demandas sociais, o que as levou por ações em prol da inclusão digital.

Em seguida, conteúdos relacionados à cidadania e à inclusão social aparecem como os mais incentivados à busca na Internet, o que vai ao encontro dos objetivos que vêm sendo colocados a partir da inclusão digital, como demonstra a citação a seguir:

*A gente sempre os incentiva a buscarem informação para criarem uma consciência reivindicativa, porque a escola não faz esse papel, não informa ninguém, os professores não têm conhecimento adequado, são pouquíssimas as escolas municipais que têm um laboratório de informática. Então o povo é realmente ignorante e é isso que o poder quer: manter o povo ignorante porque quanto mais ignorante, menos reivindicatório ele se torna. (ORG 3)*

A comparação entre os dados acima colocados, permite observar que, embora algumas organizações falem do acesso à informação como prerrogativa para os objetivos que pretendem alcançar, ao terem a oportunidade de incentivar a busca dessa informação, não incentivam as pessoas ao acesso a fontes de informação utilitárias e contextuais, que poderiam trazer benefícios diretos a sua vida, como auxílios (bolsa família, vale gás, etc), informações sobre aposentadorias e pensões, informações sobre processos na Justiça, entre outros.

O acesso à essa informação na Internet é condição da Sociedade da Informação e pode se constituir num fator de inclusão social e promoção da cidadania. Como coloca Barreto (2002), o acesso e o uso da informação devem servir de instrumentos modificadores da consciência do homem. Essas informações têm no governo um potencial provedor, conforme já discutido, que as tem disponibilizado em portais, produtos dos programas de Governo Eletrônico.

Além disso, essas organizações que têm uma longa tradição no trabalho em rede, poderiam transplantar essa experiência promovendo o aprendizado de seus alunos a partir do compartilhamento e desenvolvimento de informações relevantes na Internet. Para Lévy (1997, p. 135):

A inteligência ou a cognição são o resultado de redes complexas onde interagem um grande número de atores humanos, biológicos e técnicos. Não sou ‘eu’ que sou inteligente, mas ‘eu’ com o grupo humano do qual sou membro, com minha língua, com toda uma herança de métodos e tecnologias intelectuais.

#### 4.2.5 O Governo Eletrônico

Sem ter uma política de inclusão digital formalizada, as ações para esse fim, oriundas do Governo Federal, têm estado vinculadas ao Programa de Governo Eletrônico. Considerando essa vinculação, e sendo o Portal de Serviços e Informações de Governo um potencial fornecedor de informações que poderiam ser usadas nos programas de inclusão digital, questionou-se entre as organizações, o conhecimento sobre o Programa, o Portal, as informações a que esse dá acesso e a utilização das mesmas nas práticas de inclusão digital promovidas. O Quadro 7 procura dar uma visão panorâmica das respostas obtidas.

Das 7 organizações objeto de pesquisa, nenhuma tinha conhecimento claro sobre Governo Eletrônico. Destas, 4 nunca tinham sequer ouvido falar. Na ORG 3 o entrevistado ponderou que deveria ser uma forma em que você envia uma questão para o governo por e-mail e há um serviço de resposta: *“Governo Eletrônico é o governo em que a máquina recebe todas as informações e tem alguém do lado de lá para retornar”*. A ORG 6 é a que apresentou um entendimento mais aproximado ao afirmar que é a disponibilização de serviços do governo por meios eletrônicos. Já a entrevistada da ORG 7 disse que já tinha ouvido falar, acredita que seja uma forma do governo disponibilizar informações, mas não tinha entrado em mais detalhes.

Quadro 7 –A relação entre inclusão digital e governo eletrônico

	<b>ORG 1</b>	<b>ORG 2</b>	<b>ORG 3</b>	<b>ORG 4</b>	<b>ORG 5</b>	<b>ORG 6</b>	<b>ORG 7</b>
<b>Conhecimento sobre Governo Eletrônico</b>	Não	Não	Não, mas diz ter uma idéia do que possa ser	Não	Não	Sim, serviços oferecidos pelo governo de forma eletrônica	Já ouviu falar de e-gov, mas nunca entrou nos detalhes.
<b>Conhecimento sobre o Portal do Governo Federal</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
<b>Tipo de informações disponibilizadas pelo Portal</b>	Foram citados <i>sites</i> e serviços do Governo Estadual: Bahiatursa e SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão)	Informações necessárias para adquirir benefícios para a organização	Informações de órgãos públicos	Não lembra	Não sabe	Pregão eletrônico, orçamento participativo, alistamento militar	Não tem certeza, mas deduz que são informações oriundas do governo
<b>Utilização das informações do Portal do Governo Federal na prática de inclusão digital</b>	Não	Não	Não	Não	Não	Não, mas mostrou-se curioso para usar	Não

Fonte: Pesquisa da autora

O Portal de Serviços e Informações de Governo parece ser mais conhecido que o Programa que o gerou. Quando a entrevistadora mencionava o “portal do governo” ou quando relacionava algumas informações disponíveis no Portal, 4 dos entrevistados conseguiram estabelecer alguma relação, ainda que bem geral, como na ORG 4 que disse saber que se tratava de um serviço público, com página na Internet.

Entretanto, desses 4, ao serem solicitados sobre as informações disponibilizadas no Portal:

- 2 relacionaram informações como certidões e registros, orçamento público e informações de interesse administrativo da organização (ORGs 2 e 3):

*Hoje, para qualquer documentação, nós temos que entrar no ponto gov, para consultar a documentação que é necessária para aqui (ORG 2)*

*A gente usa muito. Eu uso muito em relação ao que envolve os benefícios que a gente pode tirar do governo e informações sobre orçamento participativo do governo. Porque é nosso papel reivindicar as verbas de interesse da população (ORG 3)*

- 1 mostrou-se pouco seguro e citou informações oriundas do Governo do Estado da Bahia, como o SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e a Bahiatursa (ORG 1)
- 1 disse que já havia visitado o Portal, mas não conseguia lembrar do tipo ou quais informações poderiam ser encontradas. Relatou que entrou no *site* a cerca de dois anos atrás, lembrava-se que tem tom predominante em verde, mas na época não considerou as informações úteis para o trabalho que desenvolve e não voltou a visitá-lo (ORG 4)

A ORG 6 disse saber da existência do Portal, mencionou alguns serviços que sabia estarem sendo disponibilizados pela Internet, mas o Portal em si ainda não havia sido visitado.

O levantamento do uso das informações do Portal do Governo Federal na prática de inclusão digital não encontrou nenhuma reposta positiva. Dentre os que utilizam o Portal de alguma forma, o fazem apenas para fins administrativos:

*No curso não [utilizamos informações do Portal]. Nós da equipe, qualquer coisa que nós queremos do ponto gov, todos os documentos que nós precisamos, por exemplo, do Sefaz (Secretaria da Fazenda do Governo da Bahia), do Governo Federal, da Bahiatursa, nós utilizamos através do Portal, da Internet. No cursinho nada. (ORG 2)*

*O Portal do Governo não é usado no processo de inclusão digital, apenas para uso administrativo, na inscrição em projetos para uso de*

*verba pública em programas de incentivo cultural da instituição.* (ORG 3)

Os motivos apontados para a desconsideração do Portal e suas informações na prática de inclusão digital foram:

- Total desconhecimento (ORGs 1 e 5);
- Não havia pensado na possibilidade, mas pretende verificá-la no futuro (ORG 6);
- Considera que as informações disponibilizadas por órgãos públicos podem ser condicionantes do pensamento e, por isso, não são interessantes para o processo de inclusão “*É necessária uma análise crítica dos benefícios e malefícios do que se encontra na Rede. Nem tudo é verdade*”. (ORG 4)
- O acesso à Internet é direcionado para sítios que vão ao encontro dos interesses do grupo que, na opinião do entrevistado, são aqueles que tratam da causa negra; (ORG 3)
- O acesso à Internet ocupa um papel secundário no processo de inclusão e os alunos não chegam a usá-la para busca de informações: “*No cursinho nós damos apenas uma base elementar da Internet*” (ORG 2)

Uma avaliação do conjunto dos resultados obtidos deixa transparecer que, em geral, aqueles atores que estão atuando em práticas que se pretendem de inclusão digital, não relacionam tal prática ao acesso à informação utilitária e contextual disponibilizada pelo Governo Eletrônico. Isso, na maioria das vezes, ocorre por total desconhecimento tanto do conceito de Governo Eletrônico, como do Portal de Governo. A consequência direta é que as possibilidades inclusivas do acesso à informação utilitária e, em particular as de governo eletrônico, têm sido desconsideradas, não chegando ao usuário final a quem se destinam.

Enquanto isso, de acordo com os discursos de representantes do Governo, há uma constante aposta na parceria com organizações da sociedade civil para cumprir a lacuna entre disponibilização de informação pública e seu acesso efetivo pela população. No documento que faz o balanço dos 2 anos de Governo Eletrônico (BRASIL, 2002) também aparece que a “articulação de parcerias com a sociedade em ações voltadas para a inclusão digital tem sido buscada de forma ativa, em consonância com diretrizes e recomendações discutidas em fóruns públicos”. Entretanto, conforme demonstrado, as organizações da sociedade civil não vêm propiciando acesso a informações do governo eletrônico e nem o conhecem.

Conforme colocado por Aun e Câmara (2005, p. 162): “os programas governamentais não estão alinhados com uma política de informação”. Sem essa política, a crescente disponibilização de informações e serviços do Governo Eletrônico não chega à população excluída e os programas de inclusão, por sua vez, distribuídos nas esferas municipal, estadual e federal não se integram em um movimento uniforme e coeso.

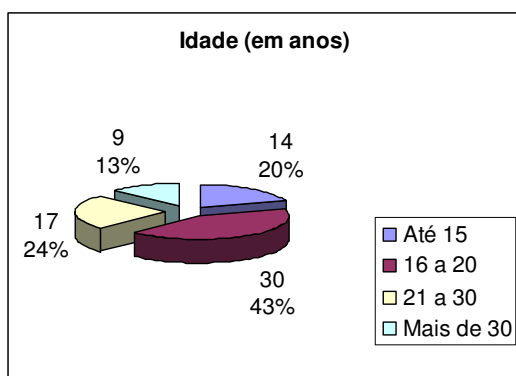
### 4.3 A “INCLUSÃO DIGITAL” NA VIDA DOS “INCLUÍDOS”

Para atender ao quarto e último objetivo desta pesquisa - verificar se as práticas de inclusão digital repercutem em mudanças significativas na vida das pessoas que passam por elas - neste item serão tratados os resultados obtidos nas entrevistas com essas pessoas. Está-se utilizando “inclusão digital” e “incluídos”, entre aspas, para se referir aos programas oferecidos pelas organizações e às pessoas que os freqüentaram, respectivamente.

#### 4.3.1 Caracterização dos “incluídos”

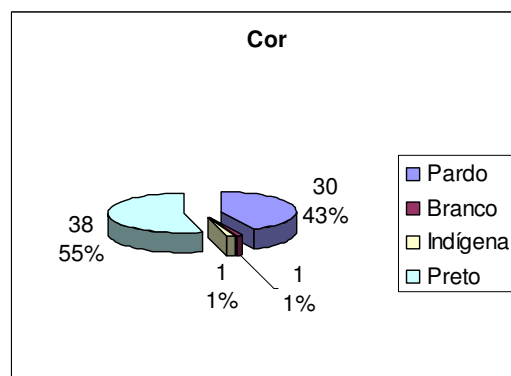
As quatro figuras seguintes têm o objetivo de caracterizar as pessoas que passaram pelos programas de inclusão digital das organizações estudadas. Os gráficos foram construídos com base nas informações prestadas nas entrevistas.

Figura 9 - Idade



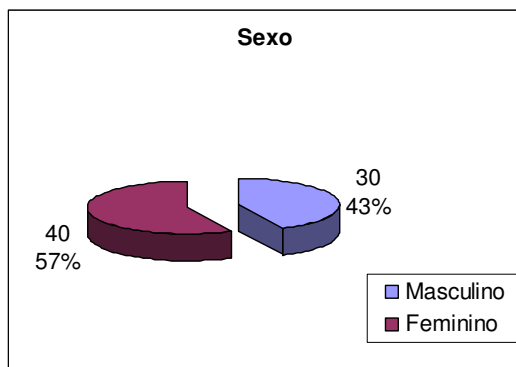
Fonte: Pesquisa da autora

Figura 10 - Cor



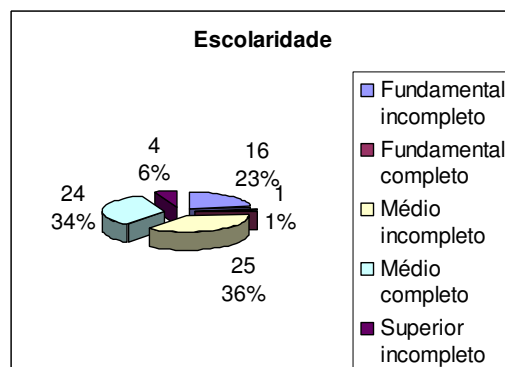
Fonte: Pesquisa da autora

Figura 11 - Sexo



Fonte: Pesquisa da autora

Figura 12 - Escolaridade



Fonte: Pesquisa da autora

O conjunto dos gráficos acima descortina quem é o freqüentador médio dos programas de inclusão digital: um indivíduo bastante jovem – 67% têm entre 16 e 30 anos -; não-branco em sua quase totalidade – apenas 1 declarou-se branco - ; do sexo feminino em sua maioria (57%) e com cerca de 10 anos de estudos regulares – 71% dos entrevistados.

A grande maioria continua estudando (54 pessoas ou 77% da amostra). Aqui se observa, claramente, o Terceiro Setor atuando onde deveria estar o Estado. Ou seja, se essas pessoas continuam recebendo a educação formal, deveriam ter sido ou estar sendo formadas para atuação no mundo digital, dentro da escola. A alfabetização digital daqueles que hoje se encontram nas salas de aula é uma necessidade, não um “plus”.

Demo (2005) corrobora essa posição ao dizer que:

O analfabetismo digital vai se tornando, possivelmente, o pior de todos. Enquanto outras alfabetizações são já mero pressuposto, a alfabetização digital significa habilidade imprescindível para ler a realidade e dela dar minimamente conta, para ganhar a vida e, acima de tudo, ser alguma coisa na vida. Em especial, é fundamental que o incluído controle sua inclusão.

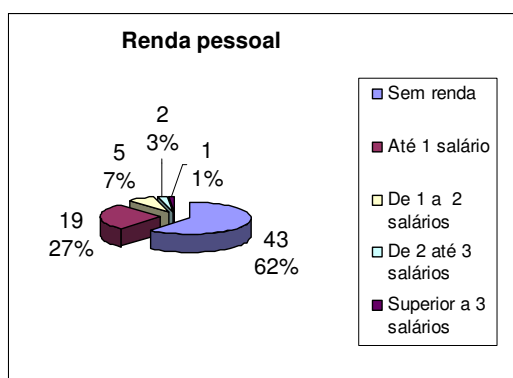
A universalização de oportunidades apresentadas pela SI para o cidadão, passa pela educação para acesso e uso dos recursos informacionais. O desenvolvimento de competências para transformação da informação em conhecimentos tácitos pressupõe uma educação permanente e precoce para preparar a sociedade para esse novo e mutante contexto.

Isso talvez explique, em parte, porque embora 80% da amostra tenha 16 anos ou mais e, portanto, sejam potenciais trabalhadores, apenas 14 (20%) estavam empregados no momento da entrevista. Esses números são muito parecidos com a teoria da “sociedade 20 por 80”, preconizada por altos dirigentes mundiais (presidentes, empresários, intelectuais) que se reuniram no hotel Fairmont, na Califórnia, em setembro de 1995, para um debate de 3 dias sobre os caminhos para o século 21. Segundo essa teoria “vinte por cento da população em

condições de trabalhar no século 21 bastariam para manter o ritmo da economia mundial”. Os outros 80% seriam desempregados (MARTINS; SCHUMANN, 1997).

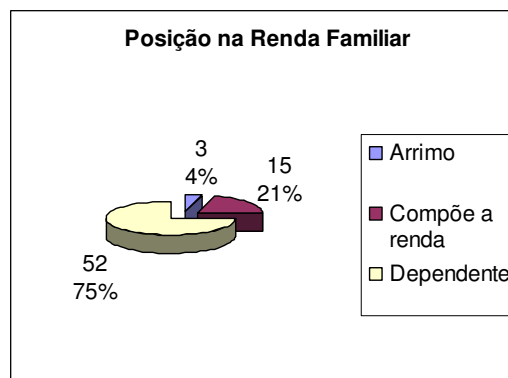
Como consequência, a grande maioria (62% dos pesquisados) não tem qualquer renda e permanece dependente da renda familiar (75%) (Figuras 13 e 14).

Figura 13 - Renda pessoal



Fonte: Pesquisa da autora

Figura 14 - Posição na renda familiar

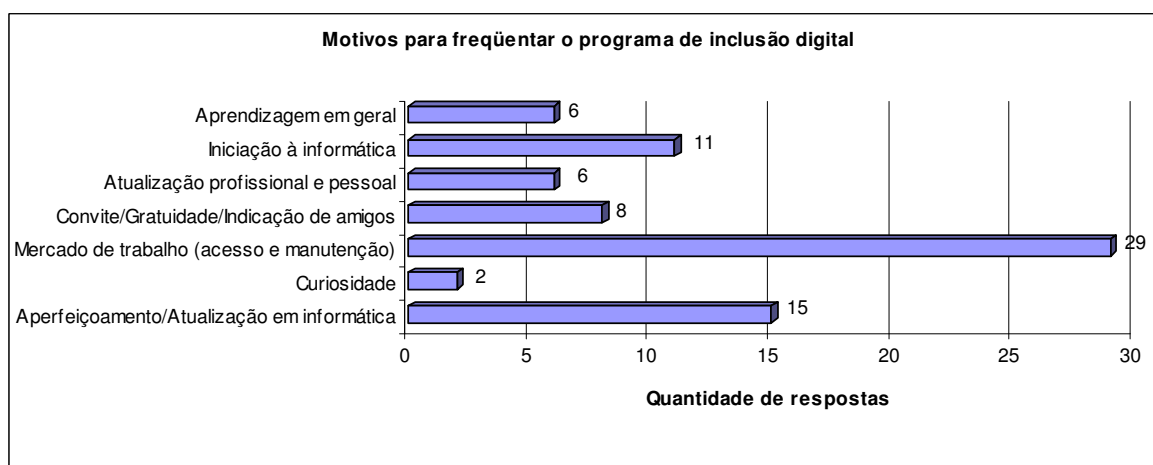


Fonte: Pesquisa da autora

#### 4.3.2 O “incluído” e o programa de inclusão digital

A ausência de renda pessoal e a consequente impossibilidade de contribuir na renda familiar refletem-se na preocupação desse indivíduo em ingressar ou manter-se no mercado de trabalho, sendo esse o principal motivo para freqüentar o programa de inclusão digital, conforme pode ser observado na Figura 15.

Figura 15 - Motivos para freqüentar o programa de inclusão digital



Fonte: Pesquisa da autora

Observe-se que no Brasil e, em especial, entre famílias de baixa renda, as pessoas começam ou querem começar a trabalhar muito cedo. Em geral, em torno dos 15 anos, já há a



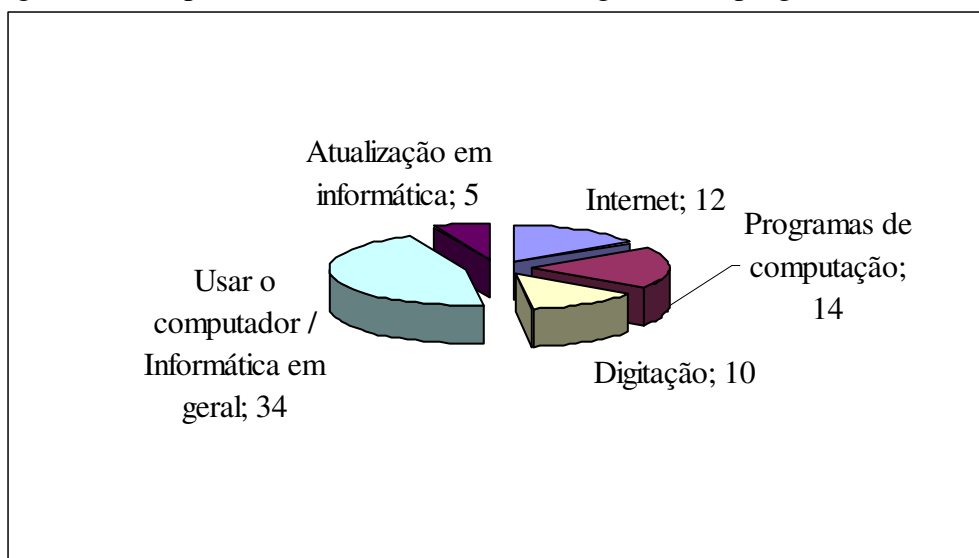
preocupação em ingressar no mercado de trabalho e contribuir com a renda familiar, contrariando o desejável que seria a dedicação exclusiva à formação escolar nessa fase da vida.

Sendo uma questão aberta, o número de respostas excede o número de entrevistados, que expuseram livremente as razões que os impulsionaram ao programa de inclusão digital. A vontade de aperfeiçoar ou atualizar os conhecimentos em informática – 15 respostas – ou iniciar-se na área – 11 respostas – deixa transparecer o entendimento de alguns indivíduos de uma inclusão digital relacionada a cursos de informática.

Esse entendimento, conforme verificado entre as organizações, parece ser a visão de algumas delas também, o que empobrece o programa de inclusão, diminuindo-o a simples curso de informática. Vale ressaltar, em acordo com Jambeiro e Silva (2004), que “inclusão digital e inclusão social não são rótulos a serem aplicados indiscriminadamente. São conceitos que exigem cuidado em sua utilização, para garantir que somente sejam aplicados para marcar processos legítimos e efetivos de incorporação, à sociedade, de camadas sociais marginalizadas”

A principal expectativa, entretanto, ao ingressarem no programa de inclusão digital era o acesso ao mercado de trabalho – 29 citações. Para tanto, foi questionado o tipo de conhecimento que esperavam desenvolver ao entrarem no projeto de inclusão digital. Como pode ser observada na Figura 16, a idéia era obter conhecimento em geral do computador (34 respostas) e seus programas (14 respostas), seguido de Internet (12 respostas).

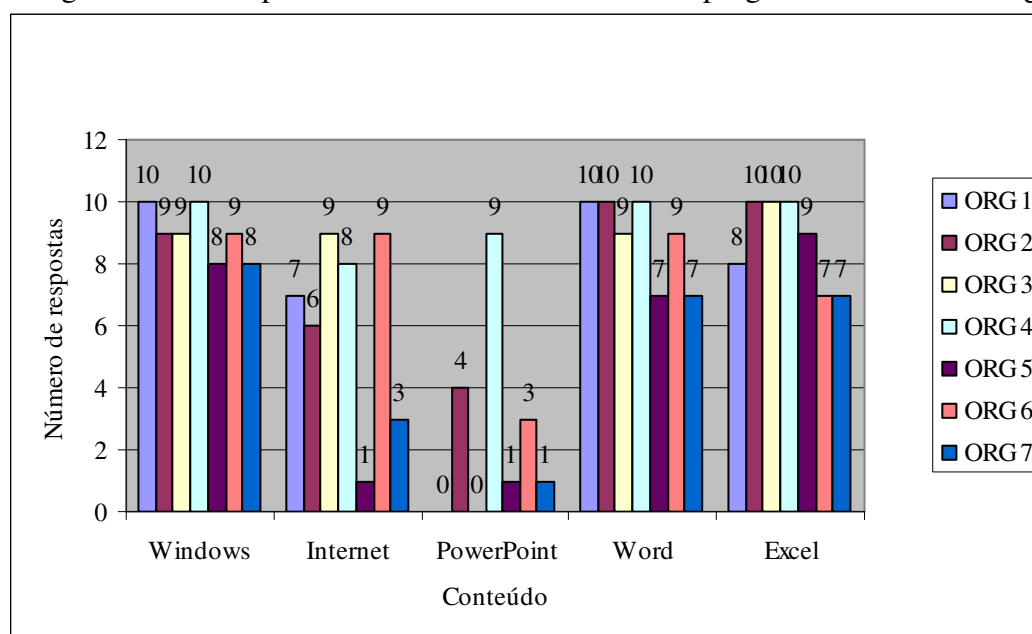
Figura 16 - Expectativa de conhecimento ao ingressar no programa de inclusão digital



Fonte: Pesquisa da autora

As expectativas confrontadas com o que efetivamente aprenderam nos programas de inclusão (Figura 17), demonstra que o entendimento de inclusão digital, seja para as organizações, seja para os frequentadores de seus programas, está fortemente focada nas ferramentas, nos programas de computação. Essa constatação é ainda mais contundente considerando-se que a pergunta foi colocada de forma aberta: “O que aprendeu no programa de inclusão digital?”. As respostas obtidas são uma enumeração de ferramentas, e normalmente de aplicativos proprietários: Windows (63 respostas) Word (62 respostas), Excel (61 respostas), PowerPoint (18 respostas); enquanto questões como “informática para o dia-a-dia” e “redação de currículos” receberam 1 resposta cada. A Internet, conteúdo fundamental para o acesso à informação, ocupa apenas a quarta posição no ranking de respostas à questão, com 43 citações. Ainda assim, observa-se que não representa conteúdo de consenso entre os programas de inclusão digital (Figura 17).

Figura 17 - Principais conteúdos desenvolvidos nos programas de inclusão digital



Fonte: Pesquisa da autora

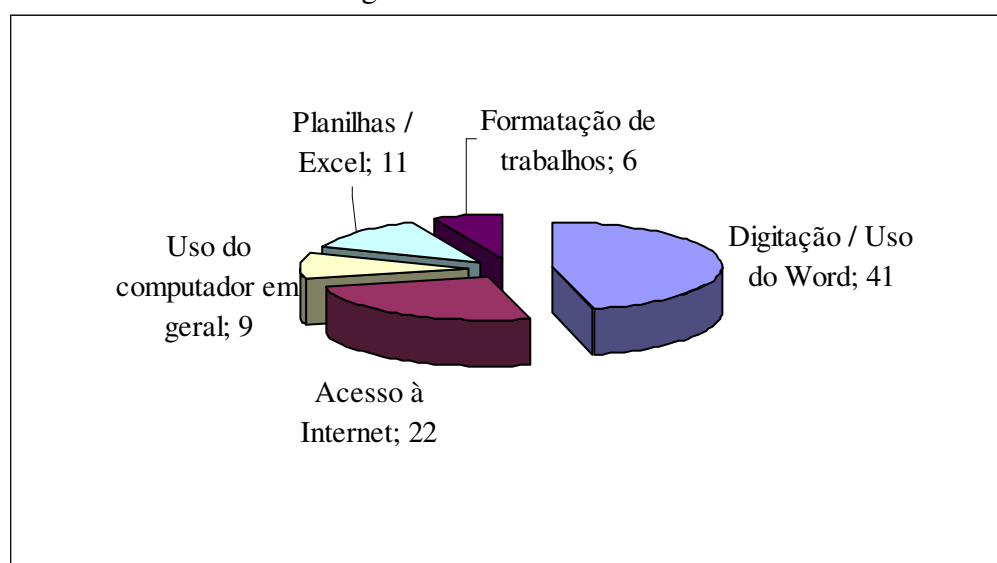
Lembrando que foram entrevistadas 10 pessoas que passaram pelos programas de cada organização, e cada uma respondeu livremente sobre o que aprendeu, depreende-se que temas como Windows, Word, Excel e Internet são conteúdos consolidados em todas. As ORGs 2 e 7, entretanto, propiciam um contato muito superficial com a Internet, enquanto as ORGs 3 e 6 têm os melhores resultados, embora nenhuma tenha recebido a unanimidade das respostas

quanto a esse item, demonstrando, mais uma vez, que o acesso à Internet ocupa papel secundário nas práticas de inclusão digital de Salvador.

Ainda assim, metade dos entrevistados (35) disseram que suas expectativas quanto ao curso foram totalmente atendidas, outros 32 disseram que foram parcialmente atendidas e apenas 3 disseram não ter nenhuma expectativa atendida. Entre os que não ficaram total ou parcialmente satisfeitos, principal motivo apontado foi que o curso foi muito superficial ou rápido. Já os que ficaram totalmente satisfeitos, apontaram como principal motivo terem adquirido o conhecimento esperado ou novos conhecimentos.

Nessa linha, foi questionado quais habilidades consideravam mais úteis dentre as que haviam desenvolvido a partir do programa de inclusão digital. Houve mais respostas que o demonstrado na Figura 18, entretanto, essas foram as obtiveram um maior número de citações.

Figura 18 – Habilidades mais úteis



Fonte: Pesquisa da autora

Na frente, aparecem habilidades relativas à digitação e uso de editores de texto (41 respostas). Formatação de trabalhos e manuseio de planilhas também poderiam ser agrupadas nas habilidades ligadas ao uso de ferramentas e aplicativos. O mais interessante a se observar nesse gráfico, no entanto, é que, embora a Internet ocupe um papel secundário nos programas de inclusão digital, para muitas pessoas (22), o uso dessa ferramenta foi a habilidade mais útil que desenvolveram, o que pode sinalizar um despertar para a importância da Rede para suas vidas.

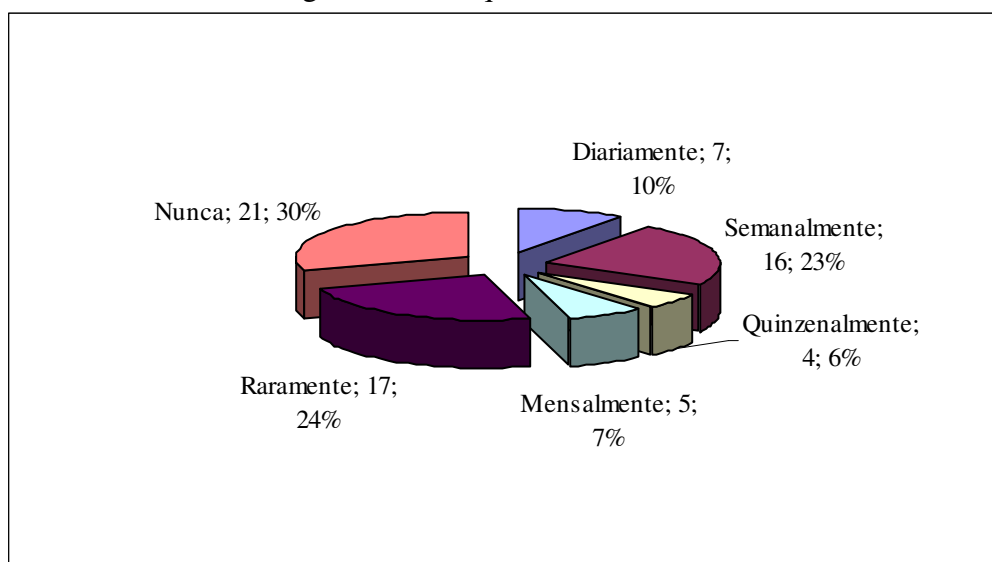
Isso pode ser observado também quando se compara as expectativas ao ingressarem no programa de inclusão digital (Figura 16) com as habilidades que consideraram mais úteis, ao saírem (Figura 18): apenas 12 tinham expectativas quanto à Internet; após o curso, 22 consideram essa a habilidade mais importante. Vejamos, a seguir, como se dá essa relação entre o “incluído” e a Internet e seu conteúdo.

#### 4.3.3 O “incluído” e a *information literacy*

Considerando que esse estudo tem como premissa o acesso à informação na Internet para efetivação da inclusão digital, o primeiro passo para verificar o desenvolvimento de competências ligadas ao uso da informação é o acesso à Rede. “Ter informação é votar melhor, é fazer melhores negócios, é ter acesso a melhores oportunidades de emprego e oportunidades econômicas, é ter condições de participar politicamente” (SANTOS, 2005). O não acesso à informação, portanto, limita a construção do conhecimento e restringe a participação democrática.

Dos entrevistados, entretanto, 21 (30%) jamais acessam a Internet. Dos outros 49, somente 7 (10%) acessam diariamente, como pode ser observado na distribuição colocada na Figura 19.

Figura 19 - Frequência de acesso à Internet



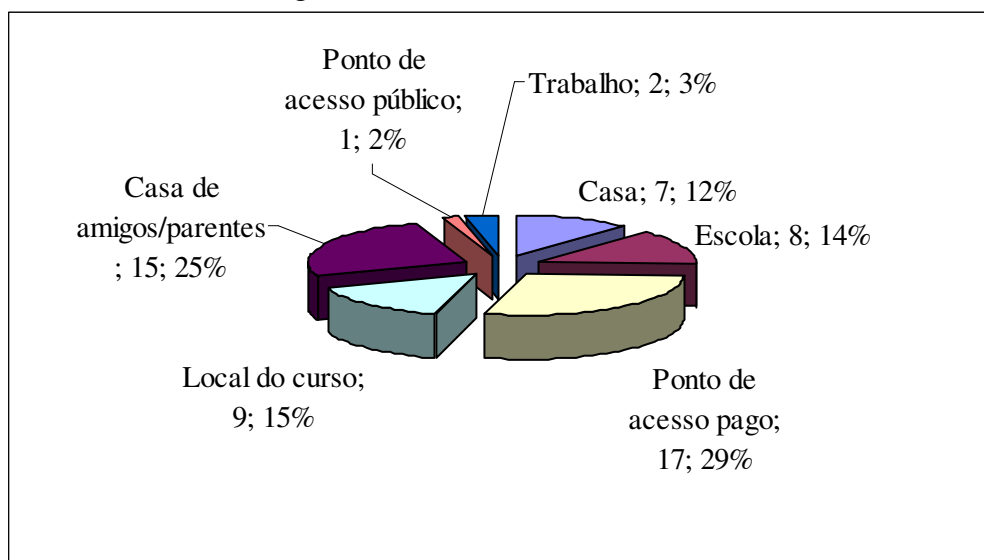
Fonte: Pesquisa da autora

Quase a metade (45%) das pessoas que passaram pelos programas de inclusão digital não acessam a Internet ou o fazem raramente. A possibilidade de acesso à informação,

que cada vez mais circula nesse meio, fica, portanto, bastante restringida. Entre os principais motivos apontados para esse não, ou eventual acesso, estão o fato de não possuírem computador (25 respostas) e não disporem de recursos financeiros para acesso em pontos de acesso pago (12 respostas). Evidencia-se, portanto, as restrições de acesso ao primeiro “i” da inclusão digital: infra-estrutura tecnológica.

Considerando que há pontos de acesso público e gratuito em Salvador, como nos SACs (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e nos infocentros do Programa Identidade Digital, ambos do governo do Estado da Bahia, questionou-se entre os que acessavam, de onde o faziam (Figura 20) . Apenas 1 pessoa mencionou o SAC. A maior parte paga pelo acesso (29%) ou o faz a partir da casa de amigos ou parentes (25%). Na terceira colocação há os que voltam ao local onde freqüentaram o programa de inclusão digital (15%) para acessarem, seguido dos que o fazem da escola (14%).

Figura 20 - Local de acesso à Internet

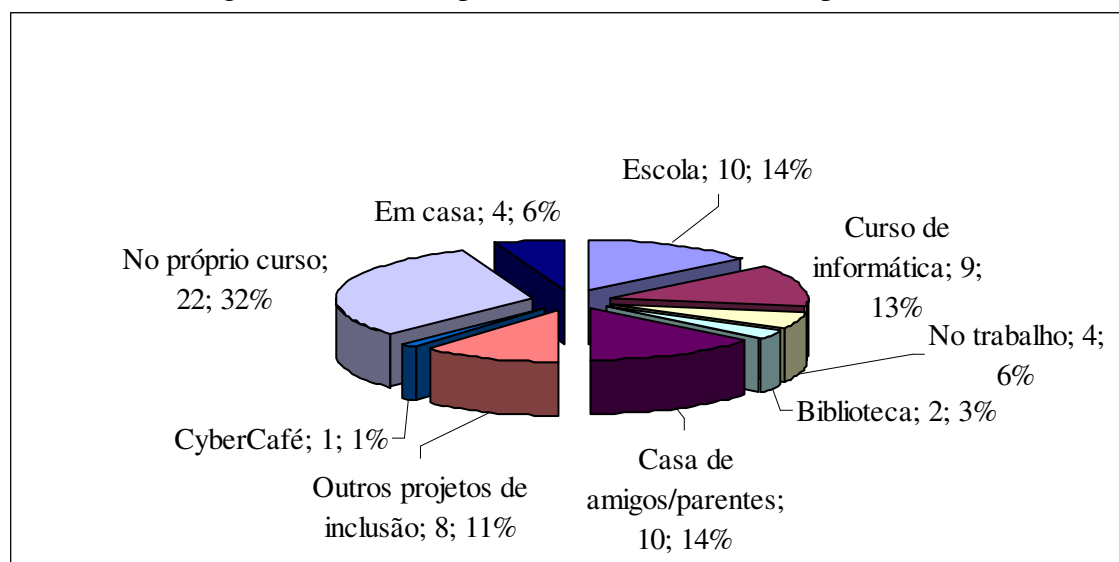


Fonte: Pesquisa da autora

Certamente não há uma preferência por pagar pelo acesso. Uma possível explicação é que as *lanhouses* e *cybercafes* estão mais capilarizados na cidade, colocando-se mais próximos fisicamente das comunidades. De uma forma geral, e em oposição, os pontos de acesso público além de serem em número insuficiente, ainda são pouco divulgados e estão em locais pouco freqüentados por pessoas em situação de exclusão, como shopping centers e universidades.

Outra observação interessante ocorre quando se compara o atual local de acesso à Internet com o local de primeiro contato com o computador (Figura 21). Vinte e duas pessoas tiveram o primeiro contato no próprio programa de inclusão digital e apenas uma num cybercafé. Após a inclusão, o principal local de acesso passa a ser os pontos de acesso pago. Fica claro que os programas de inclusão digital estudados têm atuado fortemente em propiciar esse primeiro contato com a máquina, mas não têm favorecido o acesso contínuo e extensivo à Internet em suas sedes, além do que parece que as pessoas não vêm sendo alertadas para a possibilidade de acesso em pontos públicos. Uma primeira análise permite afirmar que os programas de inclusão têm formado clientes para os pontos de acesso pago.

Figura 21- Local do primeiro contato com o computador



Fonte: Pesquisa da autora

De qualquer forma, entre aqueles que costumavam acessar de alguma forma, procurou-se verificar o desenvolvimento de competências ligadas ao acesso à informação. Foram, então, colocadas algumas questões que procuravam confrontar as habilidades desenvolvidas com aplicações concretas. Entre elas, a busca de emprego pela Internet, já que a questão do emprego apareceu como a principal expectativa do indivíduo ao ingressar nos programas de inclusão.

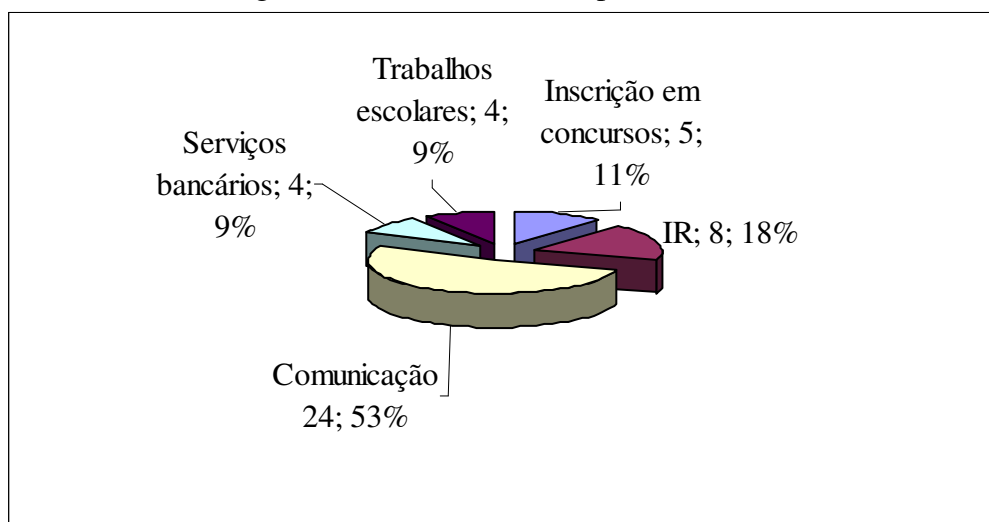
Apesar de incluídos em 2004, apenas 18 dos 70 entrevistados haviam considerado essa possibilidade no final de março de 2005. Levando em conta que 60 deles estavam desempregados, é bem baixo (25%) o índice de utilização das novas habilidades para a procura de emprego. Dos 18 que haviam procurado novas oportunidades de emprego pela

Internet, 14 afirmaram que a educação recebida está ajudando, principalmente através de envios de currículo pela Internet (5 respostas) e busca de trabalho pela Internet (3 respostas).

Questionou-se, também, se passaram a fazer via Internet alguma coisa que antes faziam por outro meio. Dos 70 entrevistados, 38 responderam que não, enquanto 31 responderam afirmativamente e 1 preferiu não responder. Embora sejam minoria, deve-se considerar que é significativo o número de indivíduos que incorporou o uso da Internet para a multiplicidade de tarefas cotidianas que hoje é possível resolver através desse meio. Efetivamente muitas questões do dia-a-dia – horários e linhas de transporte, endereços e horários de postos de saúde, cursos gratuitos, etc – poderiam ser resolvidas com acesso à informação na Rede.

Assim, questionou-se entre aqueles que passaram a utilizá-la, o que passaram a fazer pela Internet que antes faziam pessoalmente ou por algum outro meio. Há uma diversidade de usos possíveis, mas os mais citados e sua distribuição estão na Figura 22.

Figura 22 - Usos da Internet para tarefas cotidianas



Fonte: Pesquisa da autora

Mais da metade (53%) das pessoas vêm a Internet como meio de comunicação, principalmente através de correio eletrônico e canais de bate-papo. As potencialidades informativas da Internet ocupam, portanto, um espaço bem menor na concepção dos “incluídos”.

O segundo uso mais apontado é a declaração do imposto de renda ou declaração de isento, o que pode ser justificado porque a Receita Federal brasileira privilegia a restituição do imposto de renda daqueles que a enviam pela Internet, o que estimula seu uso.

É possível inferir que as pessoas não estão conseguindo perceber ou encontrar informações sintonizadas com suas necessidades. Os conteúdos e a forma como são expostos na Internet, normalmente orientam-se para as classes média e alta por aí estar o público que pode, direta ou indiretamente, gerar receitas para o *site*. Mesmo nos *sites* não-comerciais, geralmente, o estilo é o mesmo, porque são produzidos por pessoas oriundas dessas classes. Nas pequenas cidades e nos bairros pobres das grandes metrópoles é limitada a produção de informação destinada às necessidades locais, como ofertas de emprego e moradia (SORJ, 2003, p. 72).

Assim, embora aparentemente a Internet se caracterize pela falta de controle, ali também o poder busca a reprodução da estrutura informacional vigente. Nas palavras de Castells (2002): “A única censura direta possível na Internet é a ausência, ou seja, não estar na rede”. Pois é justamente essa censura que vem limitando a potencialidade da Internet entre as classes de baixa renda: sem conteúdos específicos para suas necessidades, as pessoas limitam o uso da Internet como meio de contato social e entretenimento.

Ainda para certificar-se do uso que essas pessoas têm dado para a Internet, em outro momento foi questionado abertamente para que usavam a Internet. Entre as que usavam, as principais respostas foram para entretenimento (25 respostas) e acesso ao e-mail (23 respostas), em seguida aparecem respostas como procura de emprego (13 respostas) e acesso a informações ou serviços públicos (12 respostas) (Figura 23).

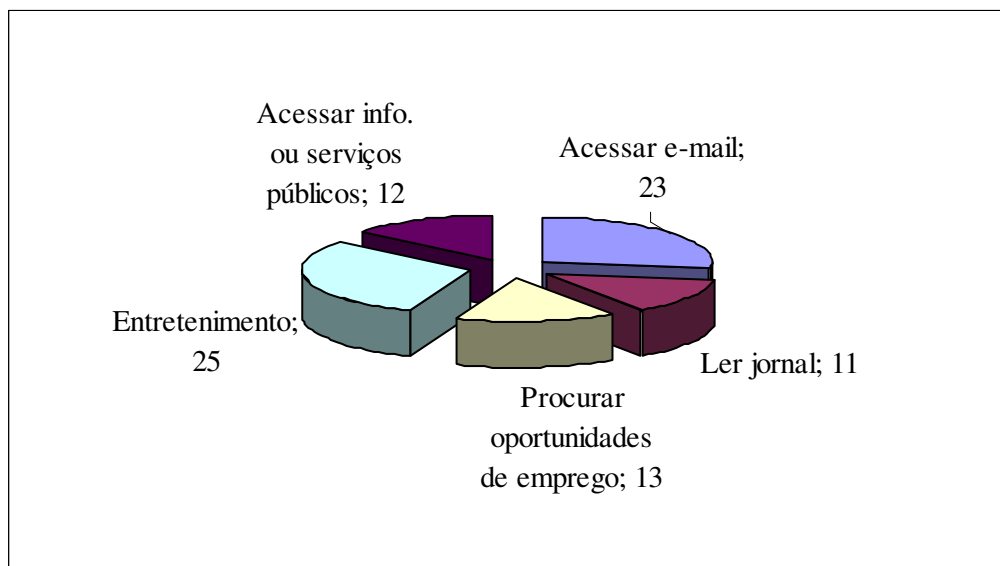
Esses dados confirmam os dados de Cabral Júnior, que em pesquisa de 2002 sobre a questão da inclusão digital no Brasil, afirmava que “são poucos aqueles que fazem bom uso das máquinas, utilizando-a, na maioria dos casos, apenas como uma nova forma de entretenimento. Ao invés de transformá-la em um novo instrumento para obtenção de conhecimento”

Observando esse resultado, como os apontados na Figura 22, pode-se afirmar que as pessoas desenvolveram habilidades que permitem um uso superficial das ferramentas digitais – comunicação, declaração de imposto de renda, entretenimento – sem, no entanto, terem adquirido habilidades identificadas com a *information literacy*. Esse conceito pressupõe



peessoas capazes de encontrar, avaliar e usar informação eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões.

Figura 23 - Usos da Internet em geral



Fonte: Pesquisa da autora

Sendo a informação um conceito chave para todos os segmentos da sociedade, ser bem informado passa a ser um indicador de sintonia com o mundo. As oportunidades para aqueles que não conseguem lidar com as informações do ambiente são mais restritas do que para quem é capaz de se manter informado e atualizado, sabendo quais são as alternativas disponíveis e podendo, assim, tomar melhores decisões.

Portanto, e em acordo com Virkus (2003), a *information literacy* é importante para fomentar a cidadania ativa e o empoderamento pessoal, já que habilitadas para localizar, interpretar e compartilhar informação – que perpassa todas as áreas da vida –, as pessoas estariam mais aptas a participar da sociedade e “tomarem as rédeas” de suas próprias vidas, coisa que muitas vezes é delegada “aos que sabem mais”.

Ainda assim, de uma forma geral, verifica-se que as pessoas que tiveram algum contato com a Internet nos programas de inclusão digital – em comparação com as que não tiveram – são as que mais continuam acessando, as que mais percebem haver mudanças nas suas vidas e as que mais utilizam a Rede para tarefas cotidianas e para acesso a serviços públicos (Tabela 1).

Tabela 1 - Influência da Internet

Internet no curso		Costuma acessar?		Considera que houve mudanças na vida?			Utiliza Internet nas tarefas cotidianas?		Recebeu promoção e/ou aumento salarial?		Conseguiu emprego?		Costuma acessar serviços públicos pela Internet?	
		Sim	Não	M <sup>1</sup>	NM <sup>2</sup>	MP <sup>3</sup>	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>Sim</b>	<b>43</b> <b>100%</b>	33 77%	10 23%	17 39%	5 12%	21 49%	20 47%	23 53%	0 0%	3 7%	3 7%	37 86%	7 16%	36 84%
<b>Não</b>	<b>27</b> <b>100%</b>	16 59%	11 41%	8 30%	9 33%	10 37%	12 44%	15 56%	1 4%	6 22%	2 7%	18 67%	3 11%	24 89%

Fonte: Pesquisa da autora

Legenda: <sup>1</sup>Mudou, <sup>2</sup>Não mudou, <sup>3</sup>Mudou parcialmente

No que diz respeito ao mercado de trabalho (acesso, promoção ou aumento salarial), os resultados são conflitantes, ou seja, não é possível observar melhores resultados entre os que receberam treinamento no uso da Internet. Entretanto, é possível que esse resultado se deva à pequena amostra estudada, ou seja, são poucos os que conseguiram emprego ou tiveram melhorias na sua situação trabalhista, para que se possa oferecer uma análise consistente.

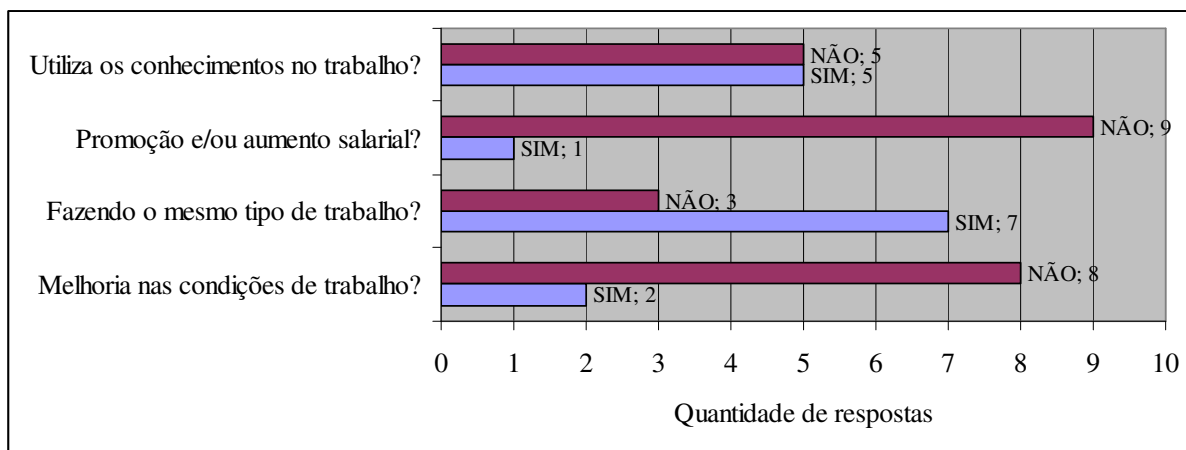
Da mesma forma, ao se observar os dados isoladamente, parece significativo que 59% dos que não tiveram contato com a Internet no curso, a estejam acessando com alguma frequência. Cabe salientar, no entanto, que, ainda que pequena, sempre há uma vantagem entre os que tiveram esse contato no curso comparados com os que não tiveram. Possivelmente, com uma amostra maior esse distanciamento seria mais significativo.

Em seguida, procurou-se verificar a efetividade dos programas de inclusão digital. Para tanto, investigou-se a ocorrência de mudanças nas vidas das pessoas que os frequentaram.

#### 4.3.4 Buscando as mudanças

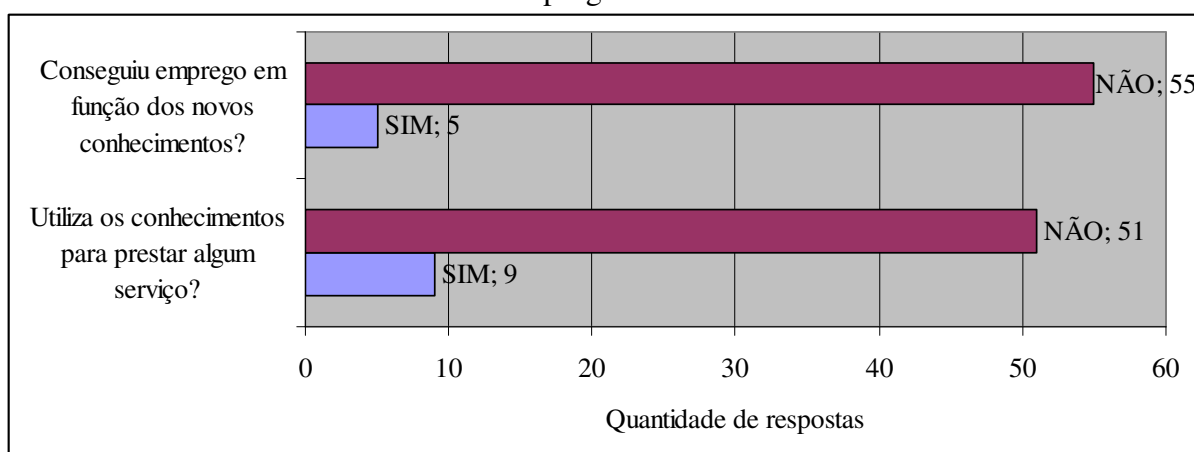
Considerando que o mundo do trabalho ocupa as principais preocupações dos indivíduos pesquisados, procurou-se, então, verificar as mudanças ocorridas nesse contexto em específico. Dos 70 entrevistados, 10 estavam empregados ao ingressarem no programa (Figura 24), enquanto 60 estavam desempregados (Figura 25).

Figura 24 - Mudanças entre os que estavam empregados ao ingressarem no programa



Fonte: Pesquisa da autora

Figura 25 - Mudanças entre os que estavam desempregados ao ingressarem no programa



Fonte: Pesquisa da autora

Antes de qualquer análise, ressalte-se que entre o término do programa de inclusão digital e as entrevistas, transcorreram cerca de 4 meses (a depender dos períodos de curso de cada organização) e portanto, os resultados não podem ser tomados como definitivos, mas como a situação encontrada à época da entrevista. Naquele momento, não foi possível observar mudanças significativas na vida dos indivíduos pesquisados no que tange ao mercado de trabalho.

Dos 10 já empregados, metade pôde aplicar os novos conhecimentos no trabalho, mas apenas 1 recebeu promoção ou aumento salarial em função disso. Em sua maioria, continuam fazendo o mesmo tipo de trabalho – 7 casos – e não percebem mudanças nas condições de trabalho – 8 casos – em razão das novas competências desenvolvidas. A inclusão, portanto,

pelo menos até aquele momento, tinha sido mais útil para as empresas em que trabalhavam do que para eles próprios, em termos de rendimento.

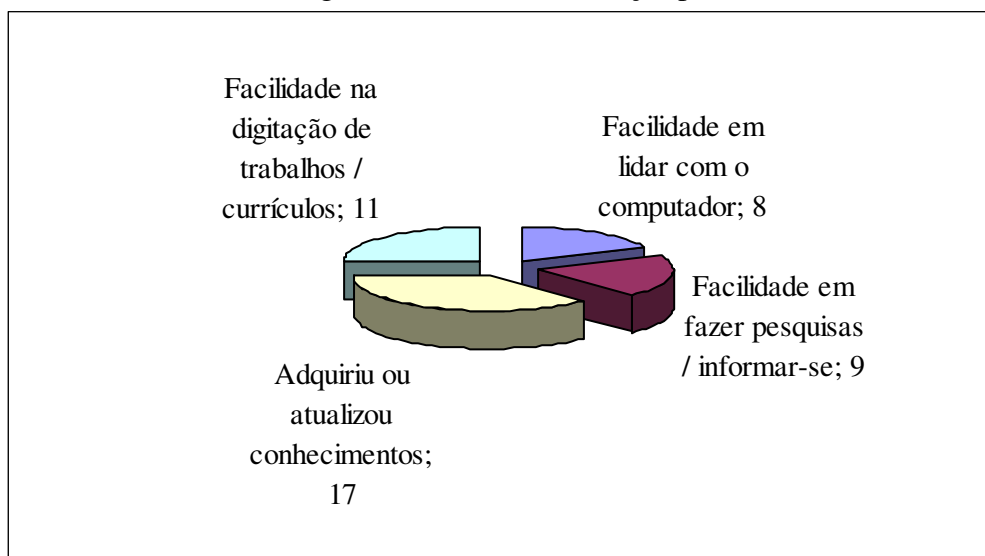
Dentre os 60 desempregados, apenas 5 conseguiram emprego em função dos novos conhecimentos. Considerando-se o contexto brasileiro, onde há alta incidência de trabalhadores prestando serviços sem vínculo formal de emprego, verificou-se também essa possibilidade, mas também aqui, apenas 9 dos 60 utilizavam os conhecimentos adquiridos para prestar algum serviço.

Parece que o não desenvolvimento de competências ligadas ao uso da informação – *information literacy* – está fazendo falta no momento do acesso e melhoria nas condições de trabalho. O que vai ao encontro das constatações de Ronca e Costa, bem como Sorj. Ronca e Costa (2002) colocam que para o indivíduo, no contexto da sociedade em que mais de 60% dos profissionais passam mais de um terço de seu tempo manipulando informações e esta migra rapidamente para as redes, o domínio deste meio é imprescindível para entrar ou manter-se no mercado de trabalho. E Sorj (2003, p. 45) diz que “a capacidade de lidar com informação, de analisá-la e elaborá-la é um componente central da competência profissional na maioria das atividades econômicas no mundo contemporâneo”. Portanto, as habilidades e conhecimentos desenvolvidos pelas pessoas que estão passando por esses programas de inclusão não têm sido suficientes para que possam competir igualmente por uma posição no mercado de trabalho.

Barreto (1996) enfatiza a relação entre assimilação da informação e desenvolvimento. A assimilação da informação cria conhecimento no indivíduo (receptor) e em seu ambiente. Este é o destino final do fenômeno da informação: criar conhecimento modificador e inovador no indivíduo e no seu contexto — “conhecimento que referencie tanto o indivíduo, como seu contexto a um melhor estágio de desenvolvimento” (Barreto, 1996).

Não se observando mudanças significativas no acesso ao emprego, procurou-se verificar mudanças em outros aspectos da vida. Dos 70 entrevistados, 11 responderam negativamente, que não percebiam mudanças para melhor, mas 58 disseram observar melhorias, cujas principais respostas foram agrupadas na Figura 26.

Figura 26 – Outras mudanças percebidas



Fonte: Pesquisa da autora

Importante frisar que esta questão recebeu respostas bastante diversificadas e os quatro itens colocados no gráfico acima não representam, assim, a totalidade, mas os itens mais representativos. Dentre as mudanças percebidas, a que ganhou mais citações – aquisição / atualização de conhecimentos – é uma habilidade importante no contexto da Sociedade da Informação que pode levar a mudanças efetivas, mas não pode enquadrar-se como uma mudança concreta, principalmente quando comparada aos resultados anteriores, onde ficou claro que esses conhecimentos ficam muito ligados ao uso de ferramentas de informática. Igualmente a facilidade em digitar trabalhos escolares e currículos – não parece enquadrar-se em “mudança na vida”, mas tão somente uma nova habilidade instrumental.

Nesse sentido, um estudo realizado por Jambeiro e Silva (2004) com indivíduos “incluídos” por ação de uma organização, que também foi objeto desta pesquisa, demonstrou que não houve melhoria significativa na condição sócio-econômica daquelas pessoas. A pesquisa concluiu que as ações de inclusão daquela organização, embora forneçam ferramentas digitais, não são suficientes para gerar, por si mesmas, mudanças qualitativas na vida dos “incluídos”.

As tecnologias não são uma variável externa a ser introduzida de fora para produzir certos resultados numa realidade existente. Elas devem ser tecidas no sistema social e seus processos. “Do ponto de vista político, o objetivo de usar TIC com populações carentes não é superar a exclusão digital, e sim estimular um processo de inclusão social. Para atingir este objetivo, é necessário focar na transformação, não na tecnologia” (WARSCHAUER apud STAROBINAS, 2005).

Questionou-se, ainda, se o programa de inclusão digital havia gerado mudanças nos interesses sócio-culturais, solicitando-se que os entrevistados demonstrassem em escala de prioridades, quais temas lhes pareciam mais interessantes após a inclusão digital. A quantificação das respostas obtidas pode ser observada no Quadro 8

Quadro 8 - Temas mais interessantes após a inclusão

Escala de prioridades	Temas mais interessantes após inclusão (número de respostas)				
	<i>Saúde</i>	<i>Diversão</i>	<i>Educação</i>	<i>Compras</i>	<i>Cultura</i>
1	19	5	31	2	11
2	15	8	22	2	22
3	20	10	6	4	31
4	11	33	9	12	4
5	4	13	1	49	1

Fonte: Pesquisa da autora

Observa-se que os temas mais interessantes, em ordem decrescente, são: Educação, Saúde, Cultura, Diversão e Compras. A explicitação da educação como prioridade máxima entre seus interesses demonstra a consciência dos indivíduos da necessidade desse elemento como fator de mudança de sua condição de exclusão sócio-econômica. Em seguida, a saúde reflete a preocupação com uma necessidade básica humana. O fato de cultura aparecer antes de diversão parece demonstrar a necessidade desse indivíduo em participar, em incluir-se no meio social a partir da apropriação cultural. Por fim, compras não desperta tanta atenção, possivelmente pelas restrições econômicas de que é vítima a parcela da população estudada.

Esses dados confrontados com o tipo de *sites* que os pesquisados disseram visitar, no entanto, demonstra certa incoerência, como pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2 - Frequência de acesso a *sites* por tipo

Frequência	<i>Sites</i> Educativos		Serviços Públicos		Comércio Eletrônico		Provedores de Informação		Cultura e Entretenimento		Outros serviços	
<b>Diariamente</b>	2	3%	0	0%	0	0%	4	6%	4	6%	5	7%
<b>Semanalmente</b>	4	6%	2	3%	2	3%	10	14%	10	14%	9	13%
<b>Mensalmente</b>	4	6%	2	3%	1	1%	4	6%	2	3%	2	3%
<b>Raramente</b>	15	21%	12	17%	9	13%	16	23%	10	14%	13	19%
<b>Não acessa</b>	45	64%	54	77%	58	83%	36	51%	44	63%	41	59%

Fonte: Pesquisa da autora

Os *sites* mais visitados são aqueles enquadrados em “outros serviços”, como bate-papo (24 indivíduos disseram visitar esse tipo de *site*) e cartões virtuais (3 respostas). Em seguida aparecem os provedores de informação, sendo os mais citados: A Tarde (8 respostas) e *sites* de busca como Google, Terra e Altavista (8 respostas). Os *sites* de cultura e entretenimento aparecem em terceiro lugar, sendo os mais citados os que divulgam eventos (6 respostas) e os de jogos (6 respostas). Só então aparecem os *sites* educativos, sendo que 10 pessoas utilizam *sites* de busca para pesquisas escolares e 4 visitam *sites* de concursos, entre outros. Agora, em coerência com os dados obtidos no Quadro 8, os *sites* de comércio eletrônico são raramente ou nunca acessados, obtendo mais citações os das Lojas Americanas (3 respostas) e Submarino (3 respostas).

Observa-se, portanto, que embora o assunto “Educação” seja apontado como o mais interessante após a inclusão, isso não encontra correspondência no acesso a *sites* dessa natureza. A qualificação do tipo de informação acessada também é, em geral, muito pobre. Fica evidente que o principal uso que as pessoas têm dado à Internet é como meio de entretenimento e comunicação (bate-papo e e-mail), conforme já verificado na Figura 23.

Assim, a potencialidade de mudanças reais que o acesso à informação relevante pode propiciar não tem se concretizado. A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento e propicia a tomada de consciência do indivíduo tornando-o capaz de mudar a sua realidade e a de seu grupo (BARRETO, 2002). Nessa mesma linha de pensamento, Rocha (2000) também discorre sobre a questão da cidadania na Sociedade da Informação como um processo de conscientização do indivíduo, por meio da educação e acesso à informação e ao conhecimento.

O acesso a serviços públicos merece uma análise à parte já que, conforme demonstrado neste estudo, o governo vem se apresentando como um potencial provedor de informação utilitária e contextual. A Tabela 2, no entanto, como já apontam outras pesquisas citadas neste trabalho, demonstra o baixo acesso a serviços e informações públicas pela Internet. Das 70 pessoas ouvidas, 54 jamais acessam serviços públicos, e outras 12 o fazem apenas raramente. Trata-se de um quase total não-acesso. A questão será mais bem tratada no item seguinte.

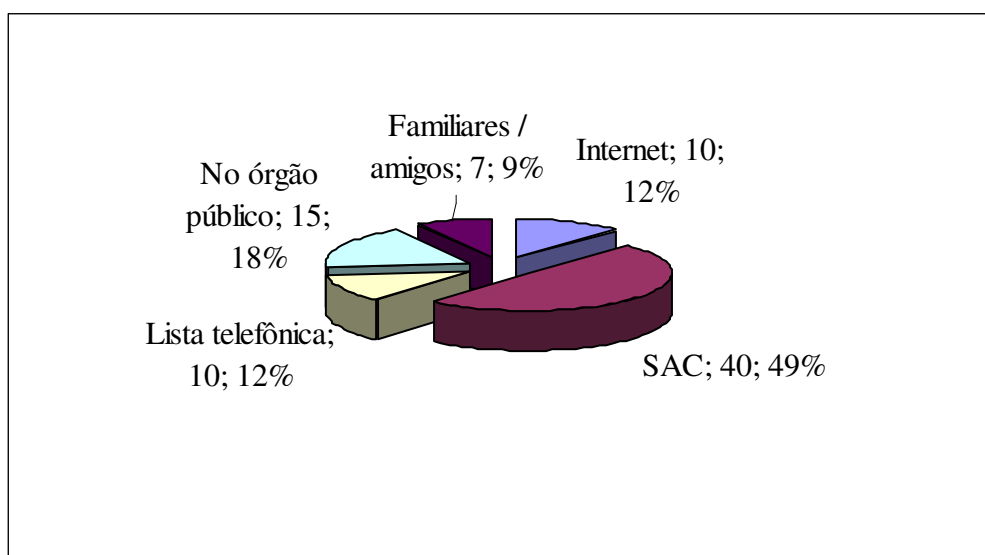
#### **4.3.5 O “incluído” e o governo eletrônico**

Os governos, com efeito, têm apostado em políticas de governo eletrônico, cujos portais na Internet são o principal meio de acesso aos serviços e informações públicos. A idéia

é que o Programa Governo Eletrônico apresente-se como um componente de inserção do País no contexto da chamada Sociedade da Informação. “As práticas internacionais mostram que o uso intensivo das tecnologias da informação e da comunicação pode repercutir na progressiva universalização da oferta e do acesso aos serviços e informações em meio eletrônico, sobretudo na Internet” (MARTINI, 2005).

Procurou-se verificar, então, se essa fonte de informação estava sendo considerada quando havia necessidade de algum serviço público. A Figura 27 ilustra as fontes de informação que os entrevistados disseram utilizar quando necessitam de um serviço público.

Figura 27 - Fontes de Informação de serviços públicos



Fonte: Pesquisa da autora

Na maior parte dos casos – 49% – o indivíduo prefere deslocar-se até o SAC, que são postos de atendimento do governo do Estado da Bahia, ou ir no próprio órgão público – 18%. O uso da Internet, ao lado da lista telefônica, – 12% para cada – aparece apenas na terceira colocação. É curioso que pessoas que acabaram de sair de programas de inclusão digital não estejam considerando a Internet para ter acesso a informações sobre serviços públicos, que cada vez mais estão disponíveis nesse meio.

Conforme demonstrado na Tabela 2, 54 pessoas jamais acessam serviços públicos na Internet, outros 12 o fazem raramente, 2 mensalmente e 2 semanalmente. Destes 16 que acessam em algum momento, ao serem questionados sobre o *site* de acesso, obteve-se 8 respostas para Telemar e 3 para Coelba, como os mais citados. O Portal do Governo Federal foi citado espontaneamente por apenas uma pessoa.



Em outra questão, quando questionados se conheciam o Portal do Governo Federal, apenas 6 dos 70 responderam positivamente. O mesmo número, coincidentemente, ocorre quando se verifica se conhecem o Portal do Governo da Bahia, embora nenhuma pessoa conheça os dois Portais.

Portanto, com os 12 que disseram conhecer algum dos Portais, questionou-se que tipos de informação são disponibilizados nesses portais. As respostas são bastante variadas, nenhum tipo de informação recebeu mais que duas citações: informações sobre o ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio), informações sobre concursos, informações sobre a declaração de isento e informações sobre eventos, cultura e turismo.

Embora saibam da existência dos Portais, nem todos costumam utilizar as informações. Dos 12, apenas 7 disseram acessar tais informações com alguma frequência: 1 semanalmente, 1 mensalmente e 5 raramente.

Fica claro que essas pessoas não têm considerado os portais de governo no provimento de informações. Assim, o Portal pode se transformar em mais um instrumento de exclusão social, se for utilizado apenas por aqueles que têm acesso físico e cognitivo ao mundo digital, em detrimento da grande maioria de excluídos digitais.

A relação entre inclusão digital e governo eletrônico é afirmada nos Princípios e Diretrizes para o Governo Eletrônico, divulgados em 2004:

#### **A Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico**

A Inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da **inclusão digital como direito de cidadania** e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção. Entretanto, a articulação à política de governo eletrônico **não pode levar a uma visão instrumental da inclusão digital**. Esta deve ser vista como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros pela facilitação de acesso a eles. (<http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html>, grifo nosso)

Para que a Sociedade da Informação se efetive, portanto, cabe que os cidadãos sejam educados para o acesso e uso da informação, cada vez mais disponível na Internet. As organizações que atuam em práticas de inclusão digital poderiam propiciar tal educação a partir do acesso à informação utilitária e contextual – cujo Governo Eletrônico é um potencial provedor. Como declara o Governo Eletrônico, “a inclusão digital deve ser vista como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros pela facilitação do acesso a eles”.

O governo eletrônico, por sua vez, só poderá ser plenamente desenvolvido quando todos os cidadãos puderem ter acesso à Internet, de modo a poder interagir com os diversos níveis de governo. Só então a interatividade terá impactos na construção da democracia e de uma cidadania ativa e implicada nas questões públicas (FINQUELIEVICH, 2003).

Observa-se, assim, que inclusão digital e governo eletrônico são conceitos ligados pelo acesso à informação, na medida em que são interdependentes e só se efetivam a partir desse acesso: o governo eletrônico precisa da inclusão digital para se estabelecer, e a inclusão digital pressupõe a formação de cidadãos atuantes, cujo primeiro passo são as habilidades para o acesso e uso da informação pública, propiciada, cada vez mais por governos eletrônicos.

## 5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

---

### 5.1 PRINCIPAIS RESULTADOS

O conceito de Sociedade da Informação parece embutir a necessidade de democratização no acesso e uso das informações (que estão cada vez mais em rede) como premissa para o desenvolvimento econômico-social e exercício da cidadania. Dessa forma, inclusão digital é um processo que além do acesso à infra-estrutura tecnológica e conteúdos relevantes, deve levar ao desenvolvimento de *information literacy*. É a capacitação para o acesso e uso da informação que desenvolve as potencialidades para o indivíduo transformar essa informação em conhecimento, aplicá-lo para gerar mudanças em sua vida e exercer a cidadania.

Isso porque a cidadania, aqui compreendida como a potencialidade do indivíduo para compreender sua realidade, participar das decisões coletivas com capacidade crítica e receber seus potenciais benefícios, pressupõe um indivíduo capaz de acessar, compreender, assimilar e usar informações em seu benefício e de sua comunidade. Muitas pessoas deixam de exercer e reivindicar seus direitos por simples desconhecimento sobre os mesmos. Essa situação ameaça a própria construção democrática, se for considerado que apenas alguns exercem seus direitos políticos, civis e sociais, em detrimento da grande maioria à margem do acesso à informação. Portanto, a inclusão digital vinculada ao desenvolvimento e ao exercício da cidadania precisa considerar o acesso e uso crítico da informação na Internet.

Assim, retomando o primeiro objetivo proposto para este estudo - discutir um conceito de inclusão digital, considerando o contexto da Sociedade da Informação – conclui-se que inclusão digital encerra um complexo interrelacionamento de conceitos e tem como ponto central o acesso à informação na Internet. Esse acesso exige a confluência de três “Is”: **infra-estrutura** tecnológica para conexão à Internet, disponibilidade de **informação** utilitária e

contextual em formatos adequados e **intermediação** que promova a educação para a informação, de acordo com o conceito de *information literacy education*.

Considerando que, em geral, os atores sociais que atuam na perspectiva da inclusão digital, têm promovido o acesso à infra-estrutura tecnológica (primeiro “i” do conceito), passou-se à busca do segundo “i”: informação utilitária e contextual. Nesse sentido, constatou-se que, no Brasil, o Programa de Governo Eletrônico relaciona a “ampliação do acesso à informação pelo cidadão em formatos adequados, por meio da Internet” entre seus objetivos de longo prazo. Além disso, a inclusão digital aparece entre as prioridades do Programa brasileiro. Assim, colocou-se o segundo objetivo deste estudo - verificar a potencialidade do Portal de Serviços e Informações da Rede Governo como provedor de informações para o processo de inclusão digital.

A análise das informações do Portal demonstrou sua potencialidade como provedor de informação que atende às necessidades informacionais básicas dos indivíduos, já que 72% do que é disponibilizado trata-se de informações utilitárias e contextuais. Portanto, o governo poderia contribuir enormemente disponibilizando essas informações de forma acessível para que fossem usadas no próprio processo de inclusão. Este estudo, no entanto, identificou problemas sérios quanto à gestão das informações, quanto à interoperabilidade dos sistemas de informação, quanto à divulgação do Portal e quanto à organização da informação em formatos adequados ao cidadão comum.

O Portal, portanto, que é o elemento que “corporifica” o Programa de Governo Eletrônico perante a sociedade e atende ao seu primeiro objetivo - “Oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso” – não está garantindo a própria implementação do Governo Eletrônico, na medida em que a população em geral não o conhece e, logo, não utiliza seus serviços. Se a população não percebe valor em seus serviços, o Programa não se estabelece.

A análise da documentação que embasa a política de Governo Eletrônico no Brasil, de uma forma geral, demonstra seriedade e maturidade no assunto, ao mesmo tempo em que vincula inclusão digital ao acesso à informação na Internet. Isso transparece tanto nos documentos que explicitam a visão do Programa, como na própria identificação entre o conceito de Governo Eletrônico e informação do governo em rede. Resta que essas políticas longamente documentadas e explicitadas revertam-se em ações concretas, como ampla divulgação para a população e programas efetivos de inclusão digital.

Nas próprias palavras do secretário executivo de Governo Eletrônico no governo federal, Rogério Santos (2005):

A sociedade da informação pode ser mais excludente e aumentar o déficit econômico e social, mas podemos aproveitar suas potencialidades para diminuir a miséria e consolidar os direitos dos cidadãos. Nesse sentido, a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico para que essa possa configurar-se como política universal.

Buscando o terceiro e último “i” da inclusão digital – intermediação – chegou-se às organizações do Terceiro Setor que, hoje, são as principais a atuarem nessa perspectiva em Salvador. Colocou-se, então, o terceiro objetivo - comparar o conceito discutido com as práticas de inclusão digital em organizações que atuam nessa perspectiva em Salvador-BA. Os resultados apontam para práticas mais voltadas para o uso de ferramentas tecnológicas que para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à informação.

Quase todos os programas estão organizados em termos de cursos de informática e, embora a Internet faça parte dos seus conteúdos, é vista como um complemento, ocupando não mais que 20% do tempo do curso. Observou-se, igualmente, que já há entre algumas organizações, a consciência do uso da informação como elemento transformador da sociedade, entretanto, em suas práticas, a promoção do acesso à informação na Internet é quase inexistente. Nenhuma das organizações promove o acesso às informações utilitárias e contextuais disponibilizadas pelo Governo Eletrônico.

Essas organizações, embora tenham um claro papel sócio-educativo, não parecem estar trabalhando no desenvolvimento do conjunto de habilidades relacionadas à *information literacy*, haja vista que as pessoas saem de seus programas não considerando o uso da informação na rede para resolução de seus problemas cotidianos.

De fato, atendendo ao último objetivo proposto - verificar se essas práticas repercutem em mudanças significativas na vida dos “incluídos” – concluiu-se que embora tenham recebido treinamento no uso de ferramentas digitais, essas habilidades não foram suficientes para gerar por si mesmas, mudanças significativas nas suas vidas.

Embora a principal expectativa ao ingressar no programa de inclusão digital fosse receber capacitação que os habilitasse para o mercado de trabalho, apenas 5 dos 60 desempregados haviam conseguido trabalho, cerca de 4 meses após terem concluído o programa.

Pode ser apontado como resultado positivo o fato de 22 pessoas terem indicado o acesso à Internet como a habilidade mais importante desenvolvida. Entretanto, ao se

qualificar esse acesso, observou-se um uso ainda bastante superficial, usualmente ligado ao entretenimento e à troca de mensagens por canais de bate-papo e e-mails. O uso de informações disponibilizadas em portais de governo ocorre raramente e apenas por 10% da amostra estudada.

Em suma, considerando o conceito de inclusão digital atrelado ao exercício da cidadania e esta à capacidade de compreender e interagir com as informações do ambiente que, cada vez mais circulam através ferramentas tecnológicas, não é possível afirmar que as pessoas que passaram pelos programas de inclusão estudados foram “incluídas”.

## 5.2 SUGESTÕES

### 5.2.1 Quanto ao trabalho científico

Todo trabalho científico busca a construção do conhecimento a partir de um conhecimento prévio, no qual se apóia e a partir do qual se desenvolve. Trata-se, portanto, de uma construção coletiva em que cada geração, cada pesquisador vai contribuindo. Quando se chega ao final deste trabalho, a expectativa é que ele também abra novos caminhos de pesquisa. Em especial, três novos rumos foram visualizados no desenrolar do processo de pesquisa, mas, seja pela exigüidade do tempo que se dispunha, seja por outras limitações, não foram trilhados e poderiam se constituir em novas pesquisas:

- Realização de novas entrevistas com as pessoas que passaram pelos programas de inclusão digital – embora não tenha sido possível observar mudanças substanciais na vida dessas pessoas no período da pesquisa, é possível que os reflexos façam-se sentir num período de tempo maior; assim, seria importante buscar mudanças ocorridas por influência da inclusão digital, um ano após o fim do programa, por exemplo;
- Aumentar a amostra de organizações – embora houvesse a preocupação em escolher organizações localizadas em bairros representativos da realidade de Salvador, foi possível realizar o mapeamento das organizações em apenas 2 bairros; o aumento da amostra poderia assegurar uma visão mais concreta da realidade soteropolitana quanto à inclusão digital;

- Investigar a atuação do profissional da informação junto a programas de inclusão digital – na amostra selecionada não foi possível localizar nenhum profissional da informação atuando nessa área; uma nova pesquisa poderia investigar a atuação desse profissional quando está em programas dessa natureza.

### **5.2.2 Quanto a políticas de inclusão digital**

Este trabalho descreveu as políticas públicas de inclusão digital atualmente em andamento nos planos federal, estadual da Bahia e municipal de Salvador. Embora não estivesse entre nossos objetivos discuti-las, é possível observar que os governos, em todos os níveis, têm direcionado recursos e esforços em iniciativas dessa natureza, normalmente associados com políticas de governo eletrônico. Os caminhos perseguidos, no entanto, são bastante diferentes, refletindo-se num entendimento de inclusão digital não consensual mesmo dentro de um mesmo nível de governo. Os resultados dos programas públicos de inclusão digital ainda não foram medidos e, em geral, não se encontrou indicadores claros de mensuração, o que os coloca numa posição questionável quanto à consecução dos objetivos a que se propõem.

As organizações do Terceiro Setor estudadas também têm políticas próprias, independentes, e este estudo demonstrou que, consideradas as limitações metodológicas, os resultados alcançados pelos programas na vida dos indivíduos são pouco significativos em termos de inclusão social.

Por essas razões, aponta-se como sugestão que os programas de inclusão digital, independente de sua vinculação pública ou privada, adotem políticas fortemente vinculadas à educação para a informação, de acordo com o conceito de inclusão digital aqui discutido.

A organização das ações em torno de uma política pública nacional é indispensável pelo caráter amplo que a política dá, ou seja, como meio de tornar a inclusão digital um projeto abrangente e de caráter nacional, o que vai ao encontro da proposta de universalização do acesso à informação. A própria alfabetização escolar não seria massiva se não fosse pela transformação da educação em política pública.

O estabelecimento de uma política pública de inclusão digital também propiciaria o fortalecimento das parcerias entre os vários atores que hoje atuam nessa causa, uma vez que estariam “falando a mesma língua” e poderiam desenvolver ações convergentes. A

organizações do Terceiro Setor têm uma forte tradição na constituição de parcerias e redes e devem ser chamadas a emprestar seu *know how* para esse trabalhar em cooperação. Capra (2003, p. 234) tratou da importância das parcerias na comunidade contemporânea e o disse de uma bela maneira:

Nas comunidades humanas, parceria significa democracia e poder pessoal, pois cada membro da comunidade desempenha um papel importante. Combinando o princípio da parceria com a dinâmica da mudança e do desenvolvimento, também podemos utilizar o termo “coevolução” de maneira metafórica nas comunidades humanas. À medida que uma parceria se processa, cada parceiro passa a entender melhor as necessidades dos outros. Numa parceria verdadeira, confiante, ambos os parceiros aprendem e mudam – eles coevoluem.



## REFERÊNCIAS

---

- AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antonio Gomes. Sociedade da Informação, *Accountability* e Democracia Delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, set./out. 2002.
- ALA. American Library Association. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em 30 out 2005.
- ALMEIDA, Marcos Ozório de. A experiência do Brasil em governo eletrônico. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2003, Panamá. **Anais...** Panamá, 2003.
- AMARAL, Roberto. **Abertura do Seminário Internacional Sociedade da informação.** Disponível em: <[http://agenciact.mct.gov.br/index.php?action=/content/view&cod\\_objeto=12544](http://agenciact.mct.gov.br/index.php?action=/content/view&cod_objeto=12544)> Acesso em: 17 set. 2003
- ARAÚJO, E. A. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, maio./ago. 1999
- ASSESSORIA ESPECIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Projeto PC CONECTADO alia inclusão digital e desenvolvimento industrial. Notícias, 29 mar. 2005. Disponível em [http:// www.iti.br/](http://www.iti.br/) Acesso em: 6 abr. 2005
- AUN, Marta Pinheiro. Políticas de informação; Políticas emergentes na sociedade da informação: o olhar formal. In: \_\_. **Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação.** Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – IBCT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.
- AUN, Marta Pinheiro; CÂMARA, Mauro Araújo. A inserção social através de telecentros: notas de pesquisa. **Liinc em Revista**, v. 1, n.2, set. 2005, p. 148-165. Disponível em <http://www.liinc.ufrj.br/revista>. Acesso 13 out. 2005
- BAGGIO, R. O processo de inclusão digital e a sociedade. **Valor Econômico**, 5 de junho de 2001, p. B2
- BAHIA. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. **Política de Ciência, Tecnologia & Inovação para o Estado da Bahia.** Salvador, 2004.
- BARBOSA, Bia. Projetos também devem garantir inclusão social. **Carta Maior**, 27 maio 2004. Disponível em: <<http://agenciacartamaior.uol.com.br/agencia.asp?coluna=reportagens&id=1853>> Acesso em 7 jun. 2004
- BARRETO, A.A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, v.16, n.3, p.67-74, 2002. Disponível em :<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/condicao.htm> Acesso em 25 dez. 2002
- BARRETO, A.. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.3, 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>> Acesso em: 10 nov. 1999

BARRETO, A.A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, 1994. Disponível em :<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm> Acesso em 26 fev. 2004

BARRETO, A.A . **A informação: vida e morte**. Mensagem recebida por [jussaraborges2003@yahoo.com.br](mailto:jussaraborges2003@yahoo.com.br) em 02 nov. 2005

BARRETO, Arnaldo Lyrio; PORCARO, Rosa Maria. Aspectos da divisão digital no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. CD-ROM

BATISTA, Edgard Antunes Dias. **Ciberong: o uso da Internet por ONGs no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo – Escola de Comunicação e Artes, São Paulo, 2004.

BITTENCOURT FILHO, Jorge Calmon Moniz de. A economia da informação e os serviços públicos digitais na Internet. Dissertação (Mestrado em Administração) – UFBA/Escola de Administração, Salvador, 2000.

BODSTEIN, Regina C. de A. Cidadania e modernidade: emergência da questão social na agenda pública. **Cadernos de Saúde Pública** Rio de Janeiro, v.13 n.2 abr./jun. 1997

BONILHA, Caio. DAI – Digital Access Index: Brazil Breakdown. 2003. Disponível em:< [http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/material/BR\\_DAI\\_ITU.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/material/BR_DAI_ITU.pdf)> Acesso em: 23 out. 2004

BONILLA, Maria Helena. O Brasil e a alfabetização digital. **Jornal da Ciência**, Rio de Janeiro, 13 abr. 2001. p. 7. Disponível em: < <http://www.faced.ufba.br/~bonilla/artigojc.htm>> Acesso em: 12 mar. 2004.

BRANDÃO, Marco; SILVA, Helena Pereira. Inclusão digital, conceito e contexto: uma abordagem preliminar em Salvador-BA. In: JAMBEIRO, Othon; STRAUBHAAR, Joseph (Orgs.). **Informação e Comunicação: o local e o global em Austin e Salvador**. Salvador: Edufba, 2004. p. 323-348

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **2 anos de Governo Eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. Brasília, 2002.

BRASIL. Comitês Técnicos de Governo Eletrônico. **Relatório Consolidado**. Brasília, 2004

BREIVIK, Patrícia S. Information literacy for teh skeptical library director. In: IATUL CONFERENCE, 2000, Brisbane. **Proceedings...** Brisbane: Queensland University of Technology, 2000 Disponível em: [http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol10/papers/breivik\\_full.html](http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol10/papers/breivik_full.html). Acesso em 16 dez. 2004

BURKE, James; ORNSTEIN, Robert. **O presente do fazedor de machados: os dois gumes da história da cultura humana**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1999.

BUROCRACIA versus Internet. **BID América**. Jul./Ago, 2000. Disponível em: <[www.iadb.org/exr/IDB/stories/2000/por/7-8c.htm](http://www.iadb.org/exr/IDB/stories/2000/por/7-8c.htm)> Acesso em: 12 mar. 2004

BUZATO, Marcelo E. K. Letramento digital abre portas para o conhecimento. **EducaRede**, 11 mar. 2003. Disponível em: [http://www.educarede.org.br/educa/html/index\\_busca.cfm](http://www.educarede.org.br/educa/html/index_busca.cfm)> Acesso em 12 mar. 2004

CABRAL JÚNIOR, Wilson Oliveira. A inclusão digital no Brasil: uma análise. **404nOtF0und**, ano 2, v. 1, n 23, dez. 2002. Disponível em: [http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/404nOtF0und/404\\_23.htm](http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/404nOtF0und/404_23.htm). Acesso em 2 nov. 2005

- CAMPELLO, Bernadete. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p.35-46, jan./jun. 1998 . Disponível em: [rbb.org.br/V22/N1/campello.htm](http://rbb.org.br/V22/N1/campello.htm)> Acesso em 12 mar. 2004
- CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez.. 2003
- CAPRA, Fritjof. **A teia da vida**: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. São Paulo: Cultrix, 2003
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. V. 1
- CASTELLS, Manuel. Internet: ¿una arquitectura de libertad? Libre comunicación y control del poder. Lección inaugural del curso académico 2001-2002 de la UOC. Disponível em: [http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/internet\\_arq\\_imp.html](http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/internet_arq_imp.html). Acesso em 2 nov. 2005
- CERVERÓ, Aurora Cuevas. Políticas de alfabetización em informatción em la Unión Europea. **Inclusão social**, v. 1, n.1, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=13&layout=html>. Acesso em 13 out. 2005.
- CHAGAS, M.; MOTA, N. Inclusão digital é arma de inclusão social, defende Lula. **Agência Brasil**, 27 jul. 2004. Disponível em: [http://www.radiobras.com.br/materia\\_i\\_2004.php?materia=194609&q=1&editoria](http://www.radiobras.com.br/materia_i_2004.php?materia=194609&q=1&editoria) Acesso em 27 jul. 2004
- CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br**: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- CHAUDHRY, Abdus Sattar, AL-HAWAMDEH, Suliman. Libraries and the Internet in Singapore. **Journal. of Global Information Management**, v.7, n.4, p. 12-17, Oct.-Dec., 1999.
- CONTIJO, Miriam. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, p. 179-188, jul./dez. 2002.
- CRAWFORD, Richard. **Na era do capital humano**. São Paulo: Atlas, 1994.
- DELGADILLO, Karin; GOM, Ricardo; STLL, Klaus. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano**: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Rio de Janeiro: RITS, 2003.
- DEMO, Pedro. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000
- DEMO, Pedro. Inclusão digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão social**, v. 1, n.1, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=4&layout=html>. Acesso em 13 out. 2005.
- DO RIO, Rodrigo Carro. Favelados são “emergentes” digitais. **Agência CT**, 06 maio 2004. Disponível em: [http://agenciact.mct.gov.br/index.php?action=/content/view&cod\\_objeto=17166](http://agenciact.mct.gov.br/index.php?action=/content/view&cod_objeto=17166)> Acesso em: 04 ago. 2005
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003

- FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: UFMG, 2002.
- FINQUELIEVICH, Susana. E-gov: gobierno electrónico em las ciudades del Mercosur. **DataGramZero**, v.4, n.1, fev. 2003. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/fev03/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/fev03/Art_03.htm). Acesso em: 13 out. 2004
- FLEMING, Dan. A ICT ‘Literacy’ revisited: or what the literate citizen really needs to know. **Contemporânea**, v. 2, n. 2, p. 45-73, dez. 2004
- FOLHA ONLINE. Brasil lidera uso de governo eletrônico, diz Ibope. Folha Online, 18 out. 2004. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u17220.shtml>. Acesso em: 20 out. 2004
- FRADE, Marco Antônio Fernandes. Mídia e cidadania. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.12, n.1, 2002. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1210201.pdf>. Acesso em: 25 julho 2004
- FREIRE, Isa Maria. Da construção do conhecimento científico à responsabilidade social da ciência da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002
- FREIRE, Paulo. **Ação cultural para a liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981
- FREITAS, Lídia Silva de. A teia dos sentidos: o discurso da Ciência da Informação sobre a atual condição da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. CD-ROM.
- FUENTES-BAUTISTA, Martha; STRAUBHAAR, Joseph; SPENCE, Jeremiah. NGOs, government and the peruvian and brasilian internet: the social haping of internet from beow. In: ANNUAL CONFERENCE OF THE INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 53., 2003, San Diego. **Anais...** International Communication Association, 2003.
- GERMAN, Christiano. Caminhos e descaminhos políticos para a sociedade da informação. In: Wilke, J. et al. **Papers**, n. 31. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer Stiftung, 1997, p. 31-51. Disponível em: < [www.lep.ibge.gov.br/arnaldo/sociedade-informacao-politica.doc](http://www.lep.ibge.gov.br/arnaldo/sociedade-informacao-politica.doc) > Acesso em 18 set.2003
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995.
- GOLDING, Peter; MURDOCK, Graham. Pobreza informativa y desigualdad política: la ciudadanía em la era de las comunicaciones privatizadas. **Comunicación y Sociedad**, Guadalajara (México), num. 9, mayo-agio. 1990.
- GOMEZ, Maria Nélide G. de; CANONGIA, Claudia (Orgs.). **Contribuição para políticas de ICT**. Brasília: IBICT, 2001
- GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO. **Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília, 2000. Disponível em: <http://www.governoeletronico.e.gov.br> Acesso em: 20 junho 2004
- IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**. 2003. Disponível em [http://www2.ibge.gov.br/pub/Indicadores Sociais/Sintese de Indicadores Sociais 2003](http://www2.ibge.gov.br/pub/Indicadores%20Sociais/Sintese%20de%20Indicadores%20Sociais%202003). Acesso em: 15 jan. 2005.

- IIZUKA, Edson Sadao. **Um estudo exploratório sobre a exclusão digital e as organizações sem fins lucrativos da cidade de São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – FGV-EAESP, São Paulo, 2003
- INCLUSÃO digital. **Época**, São Paulo, n. 320, 5 jul. 2004. Suplemento.
- INFOCENTROS ampliam processo de inclusão digital na Bahia. **Jornal Multicampi**, Salvador, ano 6, n. 10, p.6, ago./set. 2004.
- INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Inclusão digital, software livre, certificado digital**. Brasília, 2004. Disponível em: <http://osi.unesco.org.br/arquivos/documentos/CartilhaInclusaoDigital.pdf> Acesso em 23 out. 2004.
- INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **ITU Digital Access Index: world's first global ICT ranking**. Geneva, 2003. Disponível em: <[http://www.itu.int/newsarchive/press\\_releases/2003/30.html](http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2003/30.html)>. Acesso em: 23 out. 2004.
- JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira da. Políticas de informação: digitalizando a inclusão social (o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia). **Estudos de Sociologia**, Araraquara, n. 17, 2004.
- JAMBEIRO, Othon; SIMOES, Cassiano. **Digital Divide in Brazil: a conceptual approach**. Salvador: 2003
- JARDIM, José Maria. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais. In: CIFORM, 5., 2004, Salvador. **Anais...** Salvador, 2004.
- LAIPÉLT, R. do C. F. et al. Informação e comunicação para a cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: CIBERÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2003
- LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na Era da Informática**. Rio de Janeiro: 34, 1997
- PALACIOS, Marcos. Por mares doravante navegados: panorama e perspectiva da presença lusófona na Internet. In: LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Orgs.). **Janelas do ciberespaço: comunicação e cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2004
- LIMA, Jussara Borges de; SILVA, Helena Pereira da. Inclusão digital: uma convergência de outros Is. In: JAMBEIRO, Othon; STRAUBHAAR, Joseph (Orgs.). **Informação e Comunicação: o local e o global em Austin e Salvador**. Salvador: Edufba, 2004. p. 225-254
- LIMA, Paulo. A sociedade da informação. **Globo**, Rio de Janeiro, 14 fev. 2003. Primeiro Caderno.
- MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileira. In: ENANPAD, 26., 2002, Salvador. **Anais...** Salvador, 2002
- MACHADO, André; MONTEIRO, Elis. Rede de Contrastes. **O Globo**, 1º mar. 2004. Disponível em: <[http://infoinclusao.org.br/impirmir.asp?conteudo\\_id=457](http://infoinclusao.org.br/impirmir.asp?conteudo_id=457)>
- MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, abr. 2001a.
- MARTELETO, Regina Maria; RIBEIRO, Leila Beatriz. Informação e construção do conhecimento para a cidadania no Terceiro Setor. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 1, 2001b

MARTELETO, Regina Maria. Informação e sociedade: novos parâmetros teórico-práticos de gestão e transferência informacional. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.12, n.4, p. 78-82, out/dez. 1998

MARTIN, Hans-Peter; SCHUMANN, Harald. **A armadilha da globalização**. São Paulo: Globo, 1997. Cap. 1

MARTINI, Renato. Inclusão digital & inclusão social. **Inclusão social**, v. 1, n.1, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=7&layout=html>. Acesso em 13 out. 2005.

MENDONÇA, Benedito. Governo Eletrônico terá 4,5 mil pontos de atendimento ao cidadão até junho de 2005. **Agência Brasil**, 23 nov. 2004. Disponível em: [http://www.radiobas.gov.br/materia\\_i\\_2004.php?materia=208215&editoria](http://www.radiobas.gov.br/materia_i_2004.php?materia=208215&editoria) Acesso em: 23 nov. 2004.

MORI, Kiki. **Programa Brasileiro de Inclusão Digital**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <jussaraborges2003@yahoo.com.br> em 12 abr. 2005

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 4.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997

NONAKA, Ikujiro. A empresa criadora de conhecimento. In: DRUCKER, Peter Ferninand et al. **Gestão do conhecimento**. 4.ed. Rio de Janeiro : Campus, 2001. 205 p. : il. (Harvard Business Review Book).

PINHO, José Antonio Gomes de; AKUTSU, Luiz. Governo eletrônico, sociedade civil e democracia: revisitando portais de governo no Brasil. In: IX COLÓQUIO INTERNACIONAL DE PODER LOCAL, Salvador: NEPOL, Escola de Administração UFBA, 2003.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). **Relatório do Desenvolvimento Humano 2004**. Lisboa: Mensagem, 2004.

QUÉAU, Philippe. A revolução da informação: em busca do bem comum. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 198-205, maio/ago. 1998.

ROCHA, M.P.C. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000

RODRIGUES, G. M.; SIMÃO, J. P.; ANDRADE, P. S. Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 89-101, set./dez. 2003

RODRIGUES, Valtemir. Brasil terá mais de 100 telecentros ainda neste semestre, diz Furlan. **Agência Brasil**, 22 mar. 2003. Disponível em: <[http://www.radiobras.gov.br/materia\\_i\\_2004.php?materia=219567&editoria](http://www.radiobras.gov.br/materia_i_2004.php?materia=219567&editoria)> Acesso em: 06 abr. 2005.

RONCA, A. C. C.; COSTA, R. A construção de uma democracia cognitiva. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, 16(4): 24-29, 2002

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governança democrática na era da informação. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, p. 1257-1280, nov./dez. 2003

SALVADOR. Prefeitura Municipal. Programa Municipal de Inclusão Digital: "Salvador Digital". Salvador, [2003]. Mimeografado.

- SAMMARONE, Denise. Em busca da justiça digital. **B2B**, São Paulo, v. 5, n. 51, p. 14-28, mar. 2005.
- SANCHEZ, Oscar Adolfo. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova**, n. 58, p. 89-119, 2003
- SANTOS, Rogério Santana dos. A inclusão digital requer novo pacto social entre governos e sociedade. **Inclusão social**, v. 1, n.1, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=1&layout=html>. Acesso em 13 out. 2005.
- SEABRA, Carlos. Inclusão digital: algumas promessas e muitos desafios. [2004]. Disponível em: <[http://www.mhd.org/artigos/seabra\\_inclusao2.html](http://www.mhd.org/artigos/seabra_inclusao2.html)> Acesso em 5 dez. 2004.
- SETOR de telecomunicações deverá ter nova política. **Terra**, 3 mar. 2004. Disponível em: <<http://informatica.terra.com.br/ebusiness/interna/0,,OI274895-EI716,00.html>>. Acesso em: 14 mar. 2004
- SETZER, Valdemar Waingort. Dado, Informação, Conhecimento e Competência. **DataGramZero**, v. zero, dez. 1999. <Disponível em [http://www.dgz.org.br/dez99/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/dez99/Art_01.htm)> Acesso em 27 ago. 2002
- SILVA, Helena Pereira da; JAMBEIRO, Othon, LIMA, Jussara Borges; BRANDÃO, Marco Antônio. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, 2005
- SILVA, J.B.G. Alfabetização tecnológica: alguns aspectos práticos. **Boletim EAD**, Campinas, n.41, 2002. Disponível em <[http://www.ead.unicamp.br/php\\_ead/boletim.php](http://www.ead.unicamp.br/php_ead/boletim.php)> Acesso em :22 fev. 2003
- SILVEIRA, H. F. R. Um estudo do poder na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 79-90, set./dez. 2000
- SILVEIRA, H. F. R. Internet, governo e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 80-90, maio/ago. 2001
- SILVEIRA, H. F. R. Motivações e fatores críticos de sucesso para o planejamento de sistemas interorganizacionais na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 107-124, maio/ago. 2003.
- SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003a
- SILVEIRA, S. A. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, S. A.; CASSINO, João (Orgs.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003b
- SIQUEIRA, Ethevaldo. Retrato da inclusão digital no mundo. **Estadao.com.br**, São Paulo, 24 nov. 2003. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/tecnologia/coluna/ethevaldo/2003/nov/24/42.htm>>. Acesso em 1 jul. 2004.
- SIRIHAL, Adriana Bogliolo; LOURENÇO, Cíntia de Azevedo. Informação e conhecimento: aspectos filosóficos e informacionais. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002.
- SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SMIT, Johanna W. **Desafios da ciência da informação na contemporaneidade**. Aula inaugural do Instituto de Ciência da Informação, proferida em 15 mar. 2004.

SUAIDEN, Emir José. Inclusão social. **Inclusão social**, v. 1, n.1, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=15&layout=html>. Acesso em 13 out. 2005.

STANTON, M. Como resolver a exclusão digital. **Estadão.com.br**, São Paulo, 12 fevereiro 2001. (Coluna Sociedade Virtual) Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/tecnologia/coluna/stanton/2001/fev/12/62.htm>> Acesso em: 11 mar. 2004.

STAROBINAS, Lílian. **Repensando a exclusão digital**. [2005]. Resenha do texto “Reconceptualizing the Digital Divide”, de Mark Warschauer, da Universidade da Califórnia Disponível em <http://www.cidade.usp.br/arquivo/artigos/index0902.php#rodape>. Acesso em 04 nov. 2005

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em [http://http://www.dgz.org.br/out02/Art\\_04.htm](http://http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm). Acesso em: 02 ago. 2004

VASCONCELOS, Helena Cristina Simões. Programa Sociedade da Informação [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por [katrinae@bol.com.br](mailto:katrinae@bol.com.br) em 15 set. 2003

VAZ, José Carlos. Desafios para a inclusão digital e a governança eletrônica. **Polis**, 11 abr. 2002. Disponível em: <http://www.polis.org.br/publicacoes/artigos/vazgovca.html> Acesso em: 08 dez. 2004

VIEGAS, Waldyr. **Fundamentos de metodologia científica**. Brasília: Paralelo 15, UnB, 1999.

VIRKUS, S. Information literacy in Europe: a literature review. **Information Research**, v. 8, n.4, paper 159, 2003. Disponível em:< <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>> Acesso em: 15 ago. 2004

ZONZIN, Janaina. Inclusão digital: calcanhar de Aquiles no Brasil. **Agência CT**, 19 jan. 2004. Disponível em: [http://200.130.9.6/index.php?action=/content/view&cod\\_objeto=14539](http://200.130.9.6/index.php?action=/content/view&cod_objeto=14539) Acesso em: 27 jun. 2005.



# APÊNDICE A: Descrição das Informações do Portal de Serviços e Informações de Governo

<http://www.e.gov.br>

**Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão** Destques do governo

Portal de Serviços e Informações de Governo  
Rede Governo

Busca:    
busca avançada

GOVERNO ELETRÔNICO RECEBA O INFO E-GOV FALE COM OS GOVERNOS INSTALE REDE GOVERNO MAPA DO PORTAL FALE CONOSCO

GOVERNO BRASILEIRO INDICADORES DO PAÍS TEMPO E CLIMA EVENTOS SAC ESTADUAL CONCURSOS E SELEÇÕES

Alvarás/Outorgas Autorizações Aposentado Pensionista Auxílios Centrais de Atendimento Certidões Nada-Consta Denúncias Documentos Legislação e Normas Luz/Água Telefone/Gás Pagamentos ao Governo Processos na Justiça Saúde Servidor Público

**SERVIÇOS E INFORMAÇÕES**

- Agricultura
- Assistência Social
- Centrais de Atendimento
- Cidadania
- Ciência e Tecnologia
- Comércio
- Comunicações
- Correios
- Cultura
- Defesa
- Denúncias
- Direitos Humanos
- Economia e Finanças
- Educação
- Emprego e Trabalho
- Esportes
- Fale Conosco
- Fisco
- Glossários
- Indústria
- Justiça
- Legislativo
- Licitações
- Meio Ambiente
- Notícias

**Diário Oficial e Diário da Justiça**  
Consulte o Diário Oficial da União (DOU) no sítio da Imprensa Nacional. O texto integral do jornal está disponível na rede para pesquisa e l...

**Previsão do Tempo**  
Dê uma olhada na previsão do tempo para o seu município, antes de programar o seu fim de semana. Digite o nome do município desejado e c...

**Busca de Procons**  
Ache o órgão de defesa do consumidor mais próximo da sua casa. Selecione o estado e o tipo de órgão. Clique em PESQUISAR e acesse o ender...

**Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF 2005**  
A Receita Federal declarou novas regras para a Declaração de IRPF 2005. Acesse o link abaixo e confira as mudanças. A partir 01 de março...

**Agenda da Gestante**  
Confira dicas para ter uma gravidez tranquila. Veja cuidados que devem ser tomados em todos os meses da gravidez. Saiba quais medidas e p...

Caso deseje fazer sugestões ou críticas, [clique aqui](#).  
Agradecemos sua colaboração.  
Equipe Rede Governo

**PASSO A PASSO**

- Evite Filas
- Crianças e Adolescentes
- Abra Seu Negócio
- Dicas do Governo Eletrônico
- Bancos
- Pessoa Portadora de Deficiência
- Apoio a Empresas
- Pesquisas Escolares
- Oportunidades de Trabalho
- Terceira Idade

**BANCO DO BRASIL**

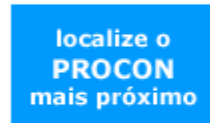
## INFORMAÇÕES DA PARTE CENTRAL DA PÁGINA

**Diário Oficial e Diário da Justiça**

Consulte o Diário Oficial da União (DOU) no sítio da Imprensa Nacional. O texto integral do jornal está disponível na rede para pesquisa e l...

**Previsão do Tempo**

Dê uma olhada na previsão do tempo para o seu município, antes de programar o seu fim de semana. Digite o nome do município desejado e c...

**Busca de Procons**

Ache o órgão de defesa do consumidor mais próximo da sua casa. Selecione o estado e o tipo de órgão. Clique em PESQUISAR e acesse o ender...

**Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF 2005**

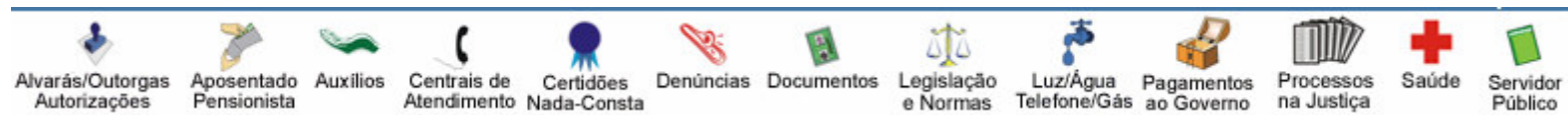
A Receita Federal declarou novas regras para a Declaração de IRPF 2005. Acesse o link abaixo e confira as mudanças. A partir 01 de março...

**Agenda da Gestante**

Confira dicas para ter uma gravidez tranquila. Veja cuidados que devem ser tomados em todos os meses da gravidez. Saiba quais medidas e p...

<b>Informação / Serviço</b>	<b>Informação inicial</b>	<b>Fonte da Informação</b>	<b>Conteúdo / Comentários</b>	<b>Classificação da Informação</b>
<b>Diário Oficial e Diário de Justiça</b>	Explica como é a organização do Diário Oficial em seções e o que há em cada uma	Imprensa Nacional	É possível pesquisar leis, decretos, portarias, contratos, avisos, entre outros, e obter o texto integral	Contextual
<b>Previsão do Tempo</b>	Previsão do tempo por município	Instituto Nacional de Meteorologia – INMET	Informa, por município: a situação do tempo, temperatura, direção e intensidade do vento, nascer do sol e ocaso	Utilitária
<b>Busca de Procons</b>	Órgãos de defesa do consumidor por Estado e tipo do órgão	Ministério da Justiça	É possível pesquisar órgãos de defesa do consumidor por Estado e tipo de órgão (agências reguladoras, comissões de defesa do consumidor, decons, procons, etc) e obter endereço, telefone, e-mail e homepage	Contextual
<b>Declaração do Imposto de Renda</b>	Período de entrega da Declaração e página para mais informações	Radiobrás	Remete para uma matéria da Radiobrás com o título “Receita Federal informa regras para Declaração IRPF 2005”	Contextual
<b>Agenda da Gestante</b>	Dicas e cuidados para saúde da gestante e do bebê	Ministério da Saúde	Disponibiliza um folder intitulado “Agenda da Gestante” com linguagem simples e direta que visa instruir a gestante em todos os períodos da gestação	Utilitária

## BARRA HORIZONTAL



Informação / Serviço	Tipo de Informação	Fonte da Informação	Conteúdo / Comentários	Classificação da Informação
Alvarás Outorgas Autorizações	Autorização de funcionamento de empresas de cosméticos, medicamentos, saneantes e domissanitários	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)	Disponibiliza pesquisa por empresa, área e Estado. Na barra lateral esquerda, o site oferece informações direcionadas ao cidadão e para profissionais de saúde, como lista de medicamentos genéricos, calendário de vacinação e informações para uma alimentação saudável, entre outros. Há também formulários de petição para farmácias e produtos controlados	Contextual
Aposentados Pensionistas	Cadastramento de pensionista para acesso ao Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPENET	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPENET)	Oferece acesso ao banco de dados do SIAPENET, a partir de senhas, para públicos específicos: servidores públicos, pensionistas, órgãos, consignatários, gestores de capacitação e Caixa Econômica Federal	Contextual
	Documentos solicitados pela Previdência Social para concessão de benefício – aposentadoria por idade	Previdência Social	São elencados os tipos de aposentadoria por idade, de acordo com o meio de contribuição e, selecionando-se o tipo, é disponibilizada a relação de documentos e procedimentos necessários para requerimento do benefício previdenciário	Utilitária

	Declaração de rendimentos para fins de imposto de renda	Previdência Social	Extrato para imposto de renda, a partir do fornecimento do número do benefício e da data de nascimento. A informação só é disponibilizada a partir do preenchimento de dados em um formulário	Contextual
Auxílios ao Cidadão	Informações referentes ao trabalho fornecidas pela Secretaria de Trabalho e Ação Social	Superintendência de Desenvolvimento de Trabalho – Setras Bahia	É possível acessar ofertas de emprego por vaga, município e para pessoas portadoras de deficiência; cadastrar ofertas de trabalho e como oferecer-se como trabalhador. Também são oferecidas informações sobre postos de atendimento ao trabalhador, programa de apoio ao trabalhador autônomo, creches, centros sociais urbanos, lavanderias comunitárias e centros integrados de apoio à criança ao adolescente	Utilitária
	Agente Jovem de Desenvolvimento Social e Humano	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	São oferecidas informações sobre vários programas governamentais de cunho social operacionalizados pela CEF, como o Bolsa Família, Bolsa Alimentação, Programa Habitar, entre outros	Utilitária
	Auxílio gás - cadastramento	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Informações sobre quem têm direito ao auxílio gás e como requerer	Utilitária
	Auxílio gás – download do programa	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Texto com informações técnicas sobre o “Programa Cadastramento Único - Entrada e Complementação de Dados”, bem como uma listagem de programas, manuais, tabelas e formulários, entre eles o formulário para Cadastro Único. Embora o auxílio gás seja um benefício voltado para cidadãos em situação de pobreza, as informações constantes não parecem ser direcionadas a ele e sim a órgãos administrativos do governo	Outros (informação técnica)
	Bolsa alimentação - cadastramento	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Mesmas informações do item anterior	Outros (informação técnica)

	Bolsa escola – cadastramento	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Entra uma página da CEF, mas onde deveriam aparecer as informações sobre o bolsa escola, aparece a mensagem que a página correspondente não existe “Portal com número 4510000152 não existe !”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Bolsa escola – download do programa de cadastramento	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Mesmo do item referente ao download do auxílio gás	Outros (informação técnica)
	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Mesmo do item referente ao download do auxílio gás	Outros (informação técnica)
Centrais de Atendimento	Fale com a Agência de Fomento do Estado da Bahia – Desenhahia	Desenhahia	Informações sobre a própria organização, concessão de créditos e financiamentos, além de documentos sobre o desenvolvimento regional, entre outros	Contextual
	Fale com a Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia - Conder	Conder	Entra direto no formulário para o “Fale Conosco” da Conder, mas há links para serviços - como tramitação de processos e licitações -, programas e projetos de urbanização mantidos pela Conder, além de informações sobre os programas de habitação em andamento e cuidados com o lixo	Utilitária
	Fale com a Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional - CAR	CAR	Entra direto no formulário para o “Fale Conosco” da CAR, sem links para a página principal ou qualquer outra informação	Não é possível determinar – Sem informação
	Fale com a Junta Comercial do Estado da Bahia – Juceb	Juceb	Embora abra direto na página da Ouvidoria da Juceb, é possível lincar para serviços, como andamento de processos, cadastro de proteção ao cidadão e informações para o cancelamento de empresas	Contextual

Fale com a Secretaria de Agricultura, Irrigação e Reforma Agrária – Seagri	Seagri	Oferece uma barra lateral com serviços que incluem informações sobre cooperativismo, vacinação de animais por espécie e doença, cotação de produtos agrícolas, programas públicos de incentivo ao agro-negócio e informações detalhadas, por produto, para investidores	Contextual
Fale com a Secretaria de Saúde do Estado da Bahia – Sesab	Sesab	Abre um formulário para envio de mensagem, mas também há links para várias informações nitidamente voltadas ao cidadão comum, como prevenção de doenças de vários tipos, informações de utilidade pública, como o Disque-Maternidade, como formular um denúncia à vigilância sanitária, endereços e telefones de hospitais, entre outros	Utilitária
Fale com a Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia – Sefaz	Sefaz	Informações sobre tributos (IPVA, ICMS, etc), finanças públicas do Estado e dos municípios, prestação de contas ao cidadão e campanhas de educação tributária	Contextual
Fale com a Secretaria do Trabalho e Ação Social - Setras	Não é possível determinar	Entra uma página com a informação “Fale com o Governo” e um formulário para envio de mensagem, sem nenhum link para a Setras	Não é possível determinar – Sem informação
Fale com a Superintendência de Construções Administrativas da Bahia - Sucab	Sucab	Apresenta os telefones e um formulário para contato com a Sucab. Oferece outros links de informações da Superintendência, mas nenhum deles parece estar voltado para a prestação de informações ao cidadão, estando mais direcionados a informações sobre a própria Superintendência	Contextual
Fale com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI	SEI	Oferece vários indicadores e informações estatísticas sobre o desenvolvimento econômico e social da Bahia, com características muito semelhantes ao IBGE	Contextual

	Fale com o Serviço de Atendimento ao Cidadão na Internet – Ouvidoria Sacnet	Não é possível determinar	Entra uma página com a informação “Fale Conosco” e um formulário para envio de mensagem, sem nenhum link para a Ouvidoria	Não é possível determinar – Sem informação
Certidões Nada-Consta	Pontuação na Carteira de Habilitação – Detran BA	Detran da Bahia	É possível consultar resultados de exames para habilitação, a pontuação existente na Carteira de Habilitação, a situação de veículos, além de formulários on-line, entre outros serviços	Contextual
	Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais - confirmação de autenticidade para imóvel rural	Receita Federal	Há informações e formulários para requisição de certidão negativa de débitos de tributos e contribuições federais para pessoa física, jurídica e imóvel rural, além de links para outras informações e serviços da Receita Federal	Contextual
	Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais - pessoa física	Receita Federal	Entra uma página com o título “Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais”, mas o cookie está desativado e apresentam informações em como ativar o cookie	Contextual
	Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais - pessoa jurídica	Receita Federal	Mesmo do item anterior	Contextual
	Certidão Negativa e Certidão Positiva com Efeitos de Negativa (INSS)	Previdência Social	Exibe informações sobre a Certidão Negativa de Débito, como: o que é, quando deve ser exigida, onde requerer e para que consultar	Contextual
	Certidão Positiva com Efeitos de Negativa emitida até 08/02/2000	Previdência Social	Mesmo do item anterior	Contextual



Certidão da dívida ativa da União	Não é possível determinar	O site foi consultado às 23h17 de um sábado. A informação da página informava da indisponibilidade do serviço nesse horário: “O Serviço CERTIDÃO QUANTO À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO está Disponível somente nos Dias Úteis das 07:00 às 22:00 horas”	Não é possível determinar – Sem informação
Certidão para saque do PIS/PASEP/FGTS	Previdência Social	Entra uma página com o título “Solicitação de Certidão do PIS/PASEP/FGTS”, com um formulário que solicita o número do benefício e a data de nascimento, mas sem nenhuma informação ou instrução e sem link para a página principal	Contextual
Certificado de cadastramento de entidades nacionais e estrangeiras que atuam em adoções internacionais de crianças e adolescentes brasileiros	Não é possível determinar	Coloca o texto da Portaria No. 815/99, de 28 de julho de 1999, que institui e aprova o modelo do Certificado de Cadastramento de entidades nacionais e estrangeiras que atuam em adoções internacionais de crianças e adolescentes brasileiros, e respectivos formulários de requerimento	Contextual
Comprovante para declaração do imposto de renda	Previdência Social	Entra uma página com o título “Extrato para imposto de renda”, com um formulário que solicita o número do benefício e a data de nascimento, mas sem nenhuma informação ou instrução e sem link para a página principal	Contextual
Consulta a regularidades junto ao Fisco Previdenciário	Previdência Social	Entra uma página com o título “Consulta a regularidades junto Fisco Previdenciário”, com um formulário que solicita o CNPJ e senha, informando apenas que não possuindo senha deve-se procurar uma Agência de Atendimento ao Trabalho	Contextual
Declaração de Regularidade de Situação do Contribuinte Individual DRS-CI	Previdência Social	Informações sobre quem é considerado regular perante a Previdência Social e como obter a Declaração	Contextual

	Declaração de rendimentos para fins de imposto de renda	Previdência Social	Entra a mesma página correspondente ao item “Comprovante para declaração do imposto de renda” já mencionado	Contextual
	Dívida Ativa da União	Não é possível determinar	O site foi consultado às 23h57 de um sábado. A informação da página informava da indisponibilidade do serviço nesse horário: “O Serviço de Pagamento On-line está disponível somente nos Dias Úteis das 07:00 às 22:00 horas”	Não é possível determinar – Sem informação
	Formulário de requerimento de certidão negativa de naturalização	Secretaria Nacional de Justiça – Departamento de Estrangeiros	Disponibiliza formulários para solicitação de certidões positiva e negativa de naturalização e solicitação de 2ª via de certificado de naturalização, bem como links para outras informações sobre naturalização, permanência, consulta a processos e legislação sobre o assunto	Contextual
	Multas de trânsito – rodovias federais II	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “Not Found.The requested URL /internet/multas.htm was not found on this Server”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Pedido de Certidão Negativa de Débito	Previdência Social	Exibe informações sobre a Certidão Negativa de Débito, como: o que é, quando deve ser exigida, onde requerer e para que consultar	Contextual
	Pedido de certidão negativa de débito para empresas e obras de construção civil	Previdência Social	Disponibiliza um formulário para pedido de certidão negativa de débito a partir do número do CNPJ ou CEI	Contextual
	Regularidade perante o FGTS (CRF)	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Informações sobre a Consulta Regularidade do Empregador, dúvidas mais frequentes e legislação	Contextual

	Situação do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ	Não é possível determinar	Página não encontrada: “The page cannot be found	Não é possível determinar – Página com problemas
	Situação do Cadastro de Pessoas Físicas	Receita Federal	Informações sobre o cadastro de pessoas físicas (CPF), como: regularização do CPF, situação cadastral, declaração anual de isento, entre outras	Contextual
	Situação do veículo e da carteira de motorista	Denatram	Oferece a possibilidade de consulta a partir do código de Renavam e número de registro da carteira de habilitação	Contextual
	Solicitação de certidão PIS/PASEP/FGTS	Previdência Social	Entra uma página com o título “Solicitação de Certidão do PIS/PASEP/FGTS”, com um formulário que solicita o número do benefício e a data de nascimento, mas sem nenhuma informação ou instrução e sem link para a página principal	Contextual
Denúncias	Formulário de denúncia fiscal	Não é possível determinar	Abre um formulário em que se pode fazer uma denúncia fiscal. Também são informados telefones para esse fim	Contextual
	Combate à discriminação contra trabalhadores que recorrem à Justiça	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Crianças e adolescentes desaparecidos	Ministério de Justiça	Abre uma página com informações sobre a Rede Nacional de Identificação e Localização de Crianças e Adolescentes Desaparecidos. É possível consultar os desaparecidos e encontrados por Estado da Federação, fazer denúncias e pesquisar os órgãos envolvidos, entre outros	Utilitária

	Ministérios públicos estaduais (procuradorias, promotorias e curadorias especializadas)	Não é possível determinar	Abre uma página em branco	Não é possível determinar – Página com Problemas
	Saiba como formular denúncias junto a cada um dos ramos do Ministério Público Federal	Não é possível determinar	Abre uma página em branco	Não é possível determinar – Página com problemas
Documentos	Carteira de Habilitação	Detran Bahia	Informações sobre os procedimentos para requerer a carteira de habilitação, renovação, troca de categoria, etc. É possível também consultar resultados de exames, pontuação, telefones e endereços de SACs (Serviço de Atendimento ao Cidadão) por cidade da Bahia	Contextual
	Página do reservista	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Cadastro de pessoas físicas - CPF	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Informações sobre a competência da CEF para emitir o CPF e documentação necessária para inscrição, atualização cadastral e solicitação de 2ª via	Contextual
	Carteira de identidade	Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Lista dos documentos necessários para requerer a carteira de identidade	Contextual

Carteira de trabalho	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
Certificado de Reservista – alistamento militar	Exército Brasileiro	Entra na página de dúvidas mais frequentes, com diversas informações sobre a profissão militar, entre elas informações sobre o alistamento	Contextual
Consulta a processos sobre carteiras de estrangeiros	Polícia Federal – Sistema Nacional de Cadastramento e Registro de Estrangeiros (Sincre)	Entra um formulário para consulta de dados referentes à carteira de estrangeiro, sendo necessário informar o número do processo. Não há nenhuma outra informação ou link para a Polícia Federal	Contextual
Despachos do Coordenador-Geral de Imigração publicados no Diário Oficial da União	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
Despachos do Presidente do Conselho Nacional de Imigração publicados no Diário Oficial da União	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
Formulário de requerimento da 2ª via do certificado de naturalização	Secretaria Nacional de Justiça – Departamento de Estrangeiros	Disponibiliza o formulário para solicitação de 2ª via de certificado de naturalização, bem como links para outras informações sobre naturalização, permanência, consulta a processos e legislação sobre o assunto	Contextual
Passaporte	Não é possível determinar	Informações e endereços para obtenção de passaporte	Contextual

	Título de eleitor	Página da Caixa Econômica Federal (CEF) – Serviços ao Cidadão	Informações sobre o alistamento eleitoral, com endereços, forma de inscrição, transferência, segunda via e revisão cadastral	Contextual
Legislação e Normas	Sistema de Legislação do Estado da Bahia	Secretaria de Governo – Segov	Dá acesso ao Sistema de Legislação do Estado da Bahia, em que é possível fazer buscas em bases de dados, atualizadas diariamente, obtendo-se texto integral da legislação baiana.	Contextual
	Legislação e normas federais	Senado Federal	A página do Senado Federal dá acesso a uma base de dados com toda legislação federal, em que é possível a pesquisa por termos, a partir do Sicon (Sistema de Informações do Congresso Nacional)	Contextual
Luz, Água, Telefone, Gás	Segunda via da conta de luz	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Segunda via da conta de água	Embasa	Aparece a mensagem “Desculpe-nos o transtorno, mas esse sistema encontra-se em atualização”. Há links, no entanto, para outros serviços disponibilizados pela Embasa, como débito automático, consulta de processos, solicitação de ligação de água e esgotos, tabela de tarifas, entre outros	Utilitária
	Prestadoras de serviço móvel celular	Anatel	Oferece uma listagem de prestadoras de serviço móvel celular por banda. Cada item da listagem é um link para a respectiva prestadora	Contextual
	Prestadoras de serviço fixo comutado - STFC	Anatel	Oferece uma listagem de prestadoras de serviço fixo comutado. Cada item da listagem é um link para a respectiva prestadora	Contextual

Pagamentos ao Governo	Comprovante de rendimentos pagos e de retenção de imposto de renda na fonte	Sistema Integrado de Recursos Humanos (SRH) do Governo da Bahia	Abre um formulário onde se deve informar o órgão do governo estadual de vinculação do funcionário, matrícula e senha	Contextual
	Prestação de contas de dados de projetos	Não é possível determinar	Abre uma planilha eletrônica do Programa Estadual de Incentivo à Cultura para prestação de contas de projetos	Contextual
	Valor do imposto sobre veículos automotores – IPVA a ser pago	Não é possível determinar	Abre um campo para pôr o código Renavan e a informação de que a Sefaz-BA está utilizando como base de cálculo do IPVA, a tabela FIPE	Contextual
	Download do programa do imposto de renda Pessoa Física 2003	Receita Federal	Solicita autorização para download do arquivo irpf2003v1_2.exe. Observe-se que o programa está desatualizado, haja visto que atualmente está em curso o período de declaração do imposto de renda 2005	Contextual
	Emissão de GPS para pagamento de débitos em dívida ativa	Não é possível determinar	Página em branco	Não é possível determinar – Página com problemas
	Tributos e contribuições federais – pessoa física	Não é possível determinar	A página não é exposta: “The page cannot be displayed”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Tributos e contribuições federais – pessoa jurídica	Não é possível determinar	A página não é exposta: “The page cannot be displayed”	Não é possível determinar – Página com problemas

Processos na Justiça	Consulta a processos no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia - TJBA	Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	Dentro do link “Serviços” há 14 opções, entre elas a consulta a processos. Ao solicitar esse serviço, entretanto, ocorre erro “Erro interno do Servidor”. Das outras 13 opções de serviços, 8 não funcionam, ou seja, o link não leva a parte alguma	Contextual
	Superior Tribunal de Justiça - STJ	Superior Tribunal de Justiça	Permite a pesquisa por processo, número de registro, código da OAB, número de origem, nome do advogado e nome da parte	Contextual
	Superior Tribunal Federal - STF	Superior Tribunal Federal	Permite a pesquisa por número no STF, número de protocolo, número de origem, nome do advogado ou das partes	Contextual
	Tribunais Regionais do Trabalho - TRT	Não é possível determinar	Listagem dos 24 tribunais regionais do trabalho do País, com link para a consulta de processos nos mesmos	Contextual
	Tribunais Regionais Eleitorais - TRE	Não é possível determinar	Listagem dos 27 tribunais regionais eleitorais do País. Selecionando-se o respectivo da Bahia, ocorre a mensagem “A página não pode ser encontrada”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Tribunal Superior do Trabalho – TST	Não é possível determinar	Serviço não disponível: “Service Temporarily Unavailable”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Tribunal Superior Eleitoral – TSE	Não é possível determinar	Apenas a mensagem de “Ação Cancelada”	Não é possível determinar – Página com problemas



	Varas do Trabalho	Não é possível determinar	Listagem das 24 regiões com varas do trabalho, com links para quase todas. A vara da 5ª Região, que corresponde a Bahia, não oferece link	Não é possível determinar – Sem informação
Saúde	Busca de médicos na rede credenciada da Bahia	Não é possível determinar	A página não é encontrada: “The page cannot be found”	Não é possível determinar – Página com problemas
	Disque-maternidade de Bahia	Sesab	Explica como funciona o serviço, disponibiliza um telefone 0800 e elenca os hospitais conveniados	Utilitária
	Fale com a Secretária de Saúde do Estado da Bahia (Sesab)	Sesab	Abre um formulário para envio de mensagem, mas também há links para várias informações nitidamente voltadas ao cidadão comum, como prevenção de doenças de vários tipos, informações de utilidade pública, como o Disque-Maternidade, como formular um denúncia à vigilância sanitária, endereços e telefones de hospitais, entre outros. Note-se que esse link já estava disponível a partir das Centrais de Atendimento	Utilitária
	Hospitais do seu estado	Não é possível determinar	Abre uma página em branco	Não é possível determinar – Página com problemas
	Localize os serviços e procedimentos do Serviço Único de Saúde (SUS)	Ministério da Saúde	Abrem-se duas páginas: uma do Ministério da Saúde e outra com uma planilha dos profissionais de saúde integrantes da Rede SUS e sua alocação na Bahia por município e por especialidade	Utilitária

	Perícias médicas do Programa de Atendimento ao Servidor (PAS) da Bahia	Secretaria de Administração do Governo da Bahia	Informações sobre perícias médicas, situações em que elas são exigidas, documentação necessária, local e horário de atendimento	Contextual
	Requerimento de inspeção médica	Não é possível determinar	Realiza o download de um requerimento de inspeção médica, com selo do Governo do Estado da Bahia	Contextual
	Educação para o combate à síndrome de imunodeficiência adquirida – AIDS	Ministério da Saúde - Programa de DST e Aids	Oferece diversas informações sobre DST e Aids: prevenção, tratamento, diagnóstico, direitos humanos, dados e pesquisas, eventos, entre outros	Utilitária
	Genéricos e outros medicamentos	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) – Medicamento Genérico	Oferece diversas informações sobre medicamentos genéricos, como listagens, legislação; informações direcionadas para cidadãos, para indústria de medicamentos, para profissionais de saúde, entre outros	Utilitária
	Guia de ambulatórios (SUS)	Ministério da Saúde	Abre a página do Ministério da Saúde, com diversas opções de informações, mas não foi possível localizar um guia de ambulatórios, como sugeria o link	Utilitária
	Prevenção contra surdez	Não é possível determinar	Informações sobre prevenção à surdez, principalmente para recém-nascidos, crianças de 29 dias a dois anos e adultos	Utilitária
Servidor Público	Autorização de débito automático em conta para contribuições à Previdência Social	Não é possível determinar	Embora o item inicial seja “Servidor Público”, a informação é de que o serviço “É dirigido aos contribuintes individuais, facultativos, empregados domésticos e segurados especiais”. Solicita a seleção de um banco para a autorização de débito.	Contextual
	Contracheque (SIAPENET)	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPENET)	Oferece acesso ao banco de dados do SIAPENET, a partir de senhas, para públicos específicos: servidores públicos, pensionistas, órgãos, consignatários, gestores de capacitação e Caixa Econômica Federal	Contextual

	Cursos da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	ENAP	Informações sobre os cursos oferecidos pela ENAP e como se inscrever	Contextual
	Documentos solicitados para inscrição de dependentes	Previdência Social	Documentos necessários para inscrição como dependente, como esposo(a)/filhos, companheiro(a), enteado(a)/tutelado(a), irmão(a), pais	Contextual
	Guia de Procedimento Administrativo Disciplinar	Não é possível determinar	São disponibilizados 7 documentos sobre conduta ética, legislação sobre graus de parentesco, processo administrativo disciplinar, entre outros	Contextual
	Legislação	Não é possível determinar	Reúne legislação referente ao serviço público, organizada por tipo: decretos, recomendações, portarias, instruções, etc	Contextual



## **APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista com as Organizações**

Organização:

Nome do Entrevistado:

Data da entrevista:

Nome do entrevistador:

### **QUANTO À CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

1. Qual a natureza jurídica desta organização?
2. Tem certificação de utilidade pública?
3. Em que nível é conhecida/reconhecida?
4. Como é feita a captação de recursos?
5. Quem a mantém?
6. Como é o relacionamento com o mantenedor?
7. Qual o orçamento anual?
8. Quais as áreas de atuação, além de inclusão digital? (Nota para o entrevistador: mais de uma opção pode ser citada, mas pedir para o entrevistado identificar o foco principal)
9. Faz parte de alguma rede? Que tipo de trocas há nessa rede? Parcerias?
10. Qual o público alvo?
11. Qual a quantidade de pessoas atendidas mensalmente?

### **QUANTO À EQUIPE DE TRABALHO**

12. Como é formada a equipe?

Número de voluntários:

Número de contratados:

Outros:

13. Qual a escolaridade destes colaboradores?

14. Qual a escolaridade do gestor?

15. Que tipos de informação são importantes para o desenvolvimento do trabalho?

16. A busca dessas informações faz parte da rotina?

17. Quais são as fontes de informação utilizadas?

18. A equipe utiliza a Internet para se manter atualizada?
19. Que tipo de fontes de informação utilizam de maneira sistemática na Internet?
20. Quais os principais usos da Internet atualmente nesta organização?

### **QUANTO ÀS AÇÕES PARA PROMOÇÃO DA INCLUSÃO DIGITAL**

21. Quais as ações dessa organização para promoção da inclusão digital?
22. Essas ações estão formalizadas?
23. O que esta organização entende como inclusão digital?
24. Qual o papel dos monitores ou instrutores?
25. Há algum estudo dos efeitos das ações de inclusão digital na vida das pessoas atendidas?

### **QUANTO A OFERTA DE ACESSO A INTERNET**

26. O acesso a Internet é ininterrupto? Banda larga, telefone?
27. Que tipo de informações as pessoas buscam espontaneamente na Internet? (Verificar se a organização já efetuou algum levantamento sobre esta questão. Em caso negativo, sugerir que o entrevistado responda a questão a partir de sua observação)
28. Que tipo de informações vocês induzem à busca?
29. A inclusão digital está relacionada a algum outro objetivo da organização? Quais?
30. Você sabe o que é Governo Eletrônico ou e-Gov?
31. Vocês conhecem que tipos de informações são disponibilizados no Portal de Serviços e Informações do Governo Federal? E da Bahia?
32. Se conhecem:
  - Essas informações são utilizadas nas práticas de inclusão digital?
  - Quais informações são utilizadas?
  - Essas informações são divulgadas?
  - Como são divulgadas?
33. Você entende que a organização está fazendo inclusão digital?

## APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista com as pessoas que passaram pelo programa de inclusão digital

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### *Entrevista*

1. Nome:

\_\_\_\_\_

2. Local onde frequentou o programa de inclusão digital:

\_\_\_\_\_

3. Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Celular: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

4. E-mail: \_\_\_\_\_

5. Idade: \_\_\_\_\_

6. Sexo:  Masculino  Feminino

6. Cor:  Branco  Amarelo  Pardo  Indígena  Preta

7. Escolaridade:

– Ensino Fundamental incompleto

– Ensino Fundamental completo

– Ensino Médio incompleto

– Ensino Médio completo

– Ensino Superior incompleto

– Ensino Superior completo

8. Continua estudando:  – Sim  – Não

9. Está empregado?

– Sim

Já estava antes de fazer o treinamento?

– Sim

– Não

– Não

9.1 Presta serviço de algum tipo? Qual?

\_\_\_\_\_

10. Renda pessoal:

– Sem renda

– Até 1 salário mínimo

– Até 2 salários mínimos

– Até 3 salários mínimos

– Até 4 salários mínimos

– Até 5 salários mínimos

– Superior a 5 salários mínimos.

11. Renda Familiar:  Arrimo  Compõe a renda  Dependente

12. Onde foi o seu primeiro contato com o computador?

- Escola  – Biblioteca  – Cyber café  
 – Orelhão net  – Casa de amigos  – No próprio curso  
 – Outros \_\_\_\_\_

13. Por que quis freqüentar o programa de inclusão digital?

---



---

14. Que tipo de conhecimento esperava receber ao entrar no programa?

---



---



---

15. Por que?

---



---



---

16. O que aprendeu?

---



---



---

17. O que aprendeu, atendeu ao esperado?

- Totalmente  
 – Parcialmente  
 – Nenhuma expectativa foi atendida

17.1 Por que?

---



---



---

18. Já procurou novas oportunidades de emprego através da Internet?

– Sim

O treinamento que recebeu está ajudando?

– Sim. De que forma? \_\_\_\_\_

– Não

– Não

19. Se **já estava empregado(a)** antes de participar do processo de inclusão digital:

19.1 Passou a utilizar os conhecimentos adquiridos no trabalho?



– Sim  – Não

19.2 Que tipo de trabalho você fazia antes do treinamento?

---



---

19.3 Continuou fazendo o mesmo tipo de trabalho que fazia antes do treinamento?

– Sim  – Não

19.4 O conhecimento adquirido no treinamento propiciou melhoria nas condições de seu trabalho? Cite-as:

---



---



---

19.5 Recebeu promoção e/ou aumento salarial em decorrência disso?

– Sim  – Não

20. Se **não estava empregado(a)** antes de participar do processo de inclusão digital:

20.1 Conseguiu algum emprego em decorrência de possuir esses conhecimentos?

– Sim. Qual? \_\_\_\_\_  
 – Não

20.2 Utiliza os conhecimentos adquiridos para prestar algum serviço?

– Sim. Qual? \_\_\_\_\_  
 – Não

21. Após a inclusão digital quais temas são mais interessantes (numere em prioridades de 1 a 5):

– Saúde  – Educação  – Cultura  
 – Diversão  – Compras

22. Quando você precisa de alguma informação ou serviço público (como bolsa-escola, segunda via de contas, expedição de documentos, etc) você procura primeiro:

na Internet  
 no SAC  
 na lista telefônica  
 no próprio órgão público  
 outros. Quais? \_\_\_\_\_

23. O uso do computador mudou a sua vida? De que forma?

---



---



---

24. Você costuma acessar a Internet?

– Sim

Frequência:

– Diariamente  – Semanalmente  – Mensalmente  – Raramente

– Não

Motivos:

---



---

25. De que local acessa a Internet?

– Casa  – Trabalho  – Centro de Treinamento

– Escola  – Outros: \_\_\_\_\_

26. Passou a fazer via Internet alguma coisa que fazia antes por outro meio?

– Sim

– Recarga de celular

– Inscrição em concursos

– Declaração de imposto de renda

– Comunicação com outras pessoas

– Serviços bancários (pagamento de conta, extrato, etc.)

– Outros \_\_\_\_\_

– Não

27. Para que usa a Internet?

acessar e-mail

ler jornal

pesquisas escolares

procurar oportunidades de emprego

entretenimento

acessar informações ou serviços públicos

Outros: \_\_\_\_\_

28. Que habilidades considera mais úteis dentre as que você desenvolveu a partir dos cursos?

---



---



---

29. Elas mudaram sua vida para melhor?

– Sim

– Não

Como?

---



---



---

30. Quais e com que frequência você acessa os seguintes tipos de *sites*:

30.1 Educativos (curso à distância, concursos)

Frequência:

- Diariamente. Qual? \_\_\_\_\_
- Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Raramente. Qual? \_\_\_\_\_
- Não acessa.

### 30.2 Serviços públicos (sites do governo, telemar)

Frequência:

- Diariamente. Qual? \_\_\_\_\_
- Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Raramente. Qual? \_\_\_\_\_
- Não acessa.

### 30.3 Comércio eletrônico (venda de bens através da Internet)

Frequência:

- Diariamente. Qual? \_\_\_\_\_
- Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Raramente. Qual? \_\_\_\_\_
- Não acessa.

### 30.4 Provedores de informação (agências de notícias, periódicos, jornais, emissoras de rádio e televisão, etc.)

Frequência:

- Diariamente. Qual? \_\_\_\_\_
- Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Raramente. Qual? \_\_\_\_\_
- Não acessa.

### 30.5 Cultura e entretenimento (jogos, bibliotecas, museus, eventos, curiosidades)

Frequência:

- Diariamente. Qual? \_\_\_\_\_
- Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_
- Raramente. Qual? \_\_\_\_\_
- Não acessa.

### 30.6 Outros serviços (serviços em geral, cartões virtuais, auto-ajuda, bate-papo, etc.)

Frequência:

- Diariamente. Qual? \_\_\_\_\_
- Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_

- Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_  
 – Raramente. Qual? \_\_\_\_\_  
 – Não acessa.

31. Com que frequência você encontra as informações que procura na Internet?

- Sempre encontra  
 Na maioria das vezes encontra  
 Às vezes encontra  
 Raramente encontra  
 Nunca encontra

32. Costumava ler antes?

- Sim                       – Não

33. Quais os livros que leu nos últimos seis meses?

---



---



---

34. O que costuma ler?

- Jornais                       – Revistas                       – Livros didáticos  
 – Bíblia                       – Romance                       – Revista em quadrinhos  
 – Literatura infanto – juvenil     – Livros técnicos  
 – Outros \_\_\_\_\_  – Não lê

35. Você conhece o Portal do Governo Federal?

- Sim                       – Não

36. E da Bahia?

- Sim                       – Não

37. Se conhece algum deles:

36.1 Quais ou que tipo de informações são disponibilizadas nesses portais?

---



---



---

37.2 Você costuma utilizar essas informações?

- Sim

Com que frequência?

- Diariamente.  
 – Semanalmente. Qual? \_\_\_\_\_  
 – Mensalmente. Qual? \_\_\_\_\_  
 – Raramente. Qual? \_\_\_\_\_

- Não