

Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais

a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã

Heloisa Helena Fernandes Soares de Albuquerque

Ana Maria Rezende Cabral

Como citar: ALBUQUERQUE, Heloisa Helena Fernandes Soares de; CABRAL, Ana Maria Rezende. Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã. *In:* FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; MARTELETO, Regina Maria; LARA, Marilda Lopes Ginez de (org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação.** Marília: Fundepe; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p. 173-188. DOI: <https://doi.org/10.36311/2008.978-85-98176-17-8.p173-188>



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

INCLUSÃO DIGITAL PARA A REDUÇÃO DE DESIGUALDADES SOCIAIS: A APROPRIAÇÃO E O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO PARA A ATUAÇÃO CIDADÃ

Heloisa Helena Fernandes Soares de Albuquerque¹
Ana Maria Rezende Cabral²

RESUMO: este trabalho analisa o desenvolvimento do projeto de inclusão digital Cidadão.NET, promovido pelo Governo Estadual de Minas Gerais, com vistas a avaliar o seu potencial para a promoção de oportunidades de inclusão social e digital. Realizou-se uma pesquisa descritiva, amparada por um trabalho de campo quantitativo-descritivo promovido em cinco cidades abrangidas pelo Programa. Os resultados apontam que o Cidadão.NET apresenta excelente potencial para a promoção de oportunidades de inclusão digital e para a inserção social dos usuários, desde que haja uma série de reconfigurações em sua estrutura. O contexto local, as condições sociais e materiais dos usuários devem ser considerados na avaliação e reestruturação do Programa e na condução das atividades de ensino aprendizagem. Deve-se instrumentalizar os sujeitos para que eles insiram-se de forma crítica no meio digital. Deve-se implantar um modelo de gestão eficiente e estabelecer indicadores de inclusão digital que permitam o monitoramento e a avaliação do Cidadão.NET.

PALAVRAS-CHAVE: Inclusão digital. Cidadania. Sociedade da informação.

ABSTRACT: this work evaluated the development of the "Cidadão.NET" (Citizen.NET) Digital Inclusion Program sponsored by the Government of the Minas Gerais State (Brazil), and its potential to effectively create social and digital inclusion opportunities to its users. Conclusions were based on a quantitative-descriptive field work carried out at five cities equipped with "Cidadão.NET" Telecentres. Results indicate an excellent potential for the promotion of digital inclusion opportunities, which can also lead to users' social inclusion if the Program is structurally re-configured. Users' local context and social/financial conditions are to be considered in the improvement of the Program and in the development of teaching and learning activities. Individuals need to be properly prepared to a critical analysis of the digital environment and information. It is also urgent the implementation of an efficient Program management model and the establishment of digital inclusion indicators for the monitoring and continuous evaluation of the "Cidadão.NET" Program.

KEYWORDS: Digital inclusion. Citizenship. Information society.

1 INTRODUÇÃO

A centralidade da informação na atualidade, por si só, determina uma série de reconfigurações no espaço social. Vivemos uma época centrada na tecnologia, na qual a produção, organização e difusão das

¹ Mestre em Ciência da Informação, UFMG, Coordenadora do Núcleo Acadêmico Central do Instituto Doctum de Educação e Tecnologia.

² Doutora em Ciências da Comunicação, USP, Professora Adjunta da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

informações ocupam um papel de crescente importância. O conhecimento tem sido considerado como um fator potencial para a superação de desigualdades, de agregação de valor e, sobretudo, de hierarquização social.

Busca-se, assim, entender uma nova configuração da sociedade na qual a informação tem maior visibilidade e penetrabilidade nas várias esferas da vida social. Também impõe-se a urgente necessidade de socialização e democratização do acesso ao universo digital, bem como da instrumentalização dos cidadãos, a fim de que a informação assuma o seu papel de prática social, desenvolvida por um sujeito social capaz de provocar mudanças nas estruturas (tanto individuais quanto sociais), ao gerar novos estados de conhecimento.

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

Apesar do reconhecimento da importância da promoção de iniciativas de inclusão digital, não existe clareza atualmente quanto ao que seria um processo eficiente de inclusão digital, quais devem ser os seus objetivos e se os mesmos estariam sendo atingidos. A maior parte dos discursos afirma que a tecnologia da informação pode combater a pobreza, mas os resultados ainda não se mostraram. A eficácia das iniciativas ainda não é visível por sua dispersão, pela ausência de indicadores consolidados e pela inexistência de uma coordenação pública geral e unificada dos programas de inclusão (SILVEIRA; CASSINO, 2003).

O projeto de inclusão digital Cidadão.NET - exemplo de iniciativa efetivada isoladamente, na ausência de uma política nacional que a articule a outras ações - é desenvolvido pelo Governo do Estado de Minas Gerais, que objetiva promover a democratização do acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação às comunidades localizadas no semi-árido mineiro, por meio da implantação de telecentros comunitários (núcleos de informação e cidadania).

A extrema carência dessa região e seus alarmantes indicadores sociais, por vezes, levam-nos a questionar o real valor de projetos dessa natureza. Contudo, nesse contexto de globalização e de crescente hegemonia neoliberal, não é possível combater a pobreza sem a utilização das tecnologias da informação. Evidentemente, para um uso autônomo da rede e para que a inclusão possa efetivar-se, os usuários devem ser instrumentalizados a efetuar uma leitura de sua realidade por meio dos recursos do meio digital.

O objetivo geral deste trabalho foi analisar o desenvolvimento do projeto de inclusão digital Cidadão.NET, a fim de avaliar o seu potencial

para promover oportunidades de inclusão digital e inserção social. Como objetivos específicos, foram elencados: identificar os indicadores de inclusão digital adotados pelo Programa; observar o conceito de inclusão digital que orienta o Cidadão.NET; analisar as práticas informacionais nos telecentros do Programa; mapear os acessos e usos de informação mais frequentes; verificar se o acesso à informação na Internet motivou formas de sociabilidade, cooperativismo e/ou associações nas comunidades pesquisadas.

2 CONCEITOS E CONTEXTOS DE UMA NOVA SOCIEDADE

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

Ao modificarem-se as noções de tempo e espaço, valendo-se de recursos tecnológicos que lhe conferem grande penetrabilidade social, a informação passa a ser objeto de ciências de diversas naturezas. Em vista disso, o presente trabalho procurou utilizar-se de aportes teóricos do campo da ciência da informação e de outras ciências sociais que buscam compreender a relação entre sujeito e cidadania e a centralidade dos processos informacionais na sociedade contemporânea.

2.1 GLOBALIZAÇÃO E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

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

Castells (1996, p. 5) afirma que, após a Segunda Guerra, o conhecimento e a informação tornaram-se os principais geradores de riqueza e de poder na sociedade. Contudo, ressalta que se faz necessário um aprofundamento da discussão em torno do desenvolvimento tecnológico que propiciou tal movimento, pois “[...] a tecnologia não é somente a ciência e as máquinas: é também tecnologia social e organizativa”.

Segundo Dantas (1995), como a informação se tornou o objeto imediato de trabalho da maior parte dos indivíduos sociais, o capital passou

a investir cada vez mais na indústria da informação. Em outro texto, de 1996, o autor afirma que presenciamos atualmente a constituição de todo um arcabouço político e jurídico que visa a “reduzir a informação a um recurso apropriável pelo capital, dela fazendo instrumento de poder e, concomitantemente, de exclusão social” (DANTAS, 1996, p. 56).

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

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

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

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

2.2 SUJEITO, INFORMAÇÃO E CIDADANIA

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

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

A relação entre informação e cidadania só é bem sucedida quando o processo informacional está circundado por uma reflexão e análise crítica, por parte do usuário (ARAÚJO, 1999). No intuito de ser capaz do desenvolvimento dessa abordagem, o cidadão deve ser instrumentalizado a uma efetiva participação política e social. Tal instrumentalização apóia-se, sobretudo, na questão educacional, primordial à inserção do cidadão em qualquer dos aspectos da vida social.

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

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

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

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

2.3 INCLUSÃO DIGITAL PARA QUÊ? INFORMAÇÃO PARA QUEM?

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

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

A inclusão social é um fenômeno multifacetado que deve ser abordado de forma múltipla. Ainda não existem pesquisas consistentes que possam comprovar relações diretas entre a adoção sistemática de TICs - Tecnologias de Informação e Comunicação - para a melhoria do desempenho econômico nem para uma maior integração social.

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

Conforme Pellanda (2005), a importância da inclusão digital pode ser fundamentada pelo simples argumento de que estamos vivendo a era digital, na qual a informática não se refere a questões meramente técnicas que visam a aumentar o conforto das pessoas e facilitar as operações do trabalho e da vida cotidiana. Diz a autora: “toda a tecnologia [...] de inclusão digital se dirige à ampliação do humano, de suas capacidades, potencialidades, afetos. Com base na solidariedade, a tecnologia das máquinas, as tecnologias da inteligência são fios que se integram e expandem o humano” (PELLANDA, 2005, p. 24).

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

O grande diferencial a ser buscado por programas que visam à inclusão digital encontra-se no processo educacional. Trata-se aqui da obtenção de competências que propiciem ao sujeito as necessárias condições para que o mesmo possa produzir, ler e usar conteúdos informacionais. Conforme Aun (2001, p. 35), adquirir o conhecimento necessário para transitar na Sociedade da Informação “traduz-se por acumular os saberes fundamentais de uma educação formal, os saberes técnicos e atitudes sociais no estabelecimento de relações comunicacionais”.

No Brasil, apenas 12,46% da população tem acesso a computadores. Quanto ao acesso à Internet, os dados são ainda mais alarmantes: somente 8,31% dos brasileiros estão conectados à rede mundial. Destes poucos incluídos digitais, cerca de 97% concentra-se na área urbana, acentuando ainda mais esse desnível e deixando as zonas rurais praticamente à margem do cenário digital. A região Sudeste concentra 58% dos provedores de acesso brasileiros [1].

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

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

A pesquisadora inglesa Linda Phipps (1999) sugere que o sentido de pertencimento a uma sociedade pode ser identificado através de sistemas de integração cívica, econômica, social e interpessoal que, efetivamente articulados, resultariam na inclusão social. Baseando-se nesses sistemas que caracterizariam o sentido da inclusão social, Phipps (1999) propõe o estabelecimento de alguns critérios de avaliação de programas de inclusão digital, do qual podem originar-se indicadores que, segundo Martinez e Albornoz citados por Aun e Moura (2004), constituem-se em medidas agregadas e completas que permitem descrever ou avaliar um fenômeno, sua natureza, estado e evolução.

Tipo de integração	Análise dos impactos
Integração cívica: Significa transferir o poder para o cidadão em um sistema democrático.	Pode ser medido em relação ao aumento da participação dos grupos excluídos em tomadas de decisão.
Integração econômica: Significa ter um emprego e uma função econômica valorizada.	Pode ser medido no que se refere tanto ao aumento de emprego/diminuição de desemprego, quanto à confiança sentida pelo próprio indivíduo nas suas habilidades e capacidades.
Integração social: Significa ter acesso ao apoio do Estado, sem estigmatização.	Pode ser medido não só em relação ao gozo de benefícios, redução de níveis de pobreza, mas também à utilidade percebida para projetos do setor público, tais como os que transmitem habilidades em TICs, os que oferecem ensino à distância ou acesso remoto a serviços baseados em TICs.
Integração interpessoal: Significa ter família, amigos, vizinhos e redes sociais.	Os indivíduos e grupos socialmente excluídos têm se sentido mais conectados?

Quadro 1 - Critérios de avaliação: relação inclusão social- inclusão digital

Fonte: Phipps, 1999, p. 130.

Outra questão importante a ser considerada em relação aos programas de inclusão digital refere-se à chamada “exclusão digital de nações”, que decorre do domínio tecnológico exercido pelas nações desenvolvidas. Silveira (2001) acredita que a adoção de softwares livres [2] pode minorar a dependência tecnológica de países como o Brasil.

3 CAMINHOS METODOLÓGICOS

A proposta metodológica de investigação do Cidadão.NET tomou forma principalmente ancorada no princípio de que estudar uma determinada realidade social, com a obtenção de resultados que sejam merecedores de crédito, exige a busca de um caminho que legitime os dados obtidos.

Em vista da natureza do objeto a ser investigado – análise de um programa de inclusão digital, a pesquisa adotou um conjunto de métodos tanto qualitativos como quantitativos; acreditando-se que os métodos quantitativos podem oferecer aporte à investigação e análise qualitativas.

O trabalho classifica-se como uma pesquisa descritiva, uma vez que se propôs a conhecer e a descrever a realidade do Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET. Nesse sentido, foi desenvolvida uma pesquisa de campo classificada como quantitativo-descritiva.

Tratou-se de um processo investigativo de pesquisa empírica com a finalidade precípua de delinear e avaliar o Programa Cidadão.NET. Assim, nos próprios locais onde os serviços de acesso à informática que se pretendem inclusivos ocorrem, foram aplicados questionários e entrevistas aos usuários, aos Educadores.NET, que atuam como monitores no Programa, e aos gestores, membros da comunidade local, que atuam voluntariamente, sendo escolhidos dentre os diversos segmentos sociais (religiões, comércio, movimentos sociais, poder público, etc.).

O universo da pesquisa de campo foram os telecentros das cidades que compõem o Programa de Inclusão Digital Cidadão.NET, executado pelo IDENE - Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais. Durante a elaboração do projeto de pesquisa, definiu-se que, dentre os 36 municípios abrangidos naquele momento pelo Cidadão.NET, seriam analisados os telecentros de Almenara, Diamantina, Montes Claros, São João do Paraíso e Setubinha.

Contudo, em janeiro de 2005, às vésperas da coleta de dados, foi preciso rever a amostragem feita, em virtude de problemas técnicos e políticos enfrentados por algumas localidades. Foram mantidos os mesmos critérios de seleção que procuraram obter uma amostra diversificada (municípios com maior e menor IDH, em diferentes microrregiões e com predominâncias populacionais distintas - nas áreas urbana e rural) e foram

definidas as cidades de Brasília de Minas, Janaúba, Minas Novas, Montes Claros e Novo Oriente de Minas para as visitas.

Na realização da pesquisa, foram utilizados os seguintes métodos e instrumentos: levantamento bibliográfico para a fundamentação teórica dos eixos norteadores da pesquisa e para a análise dos dados obtidos; entrevistas semi-estruturadas junto aos Educadores.NET; e questionários aplicados aos usuários. Previa-se inicialmente uma análise documental voltada aos relatórios e demais documentos das coordenadorias geral e pedagógica do Programa, aos documentos dos comitês gestores, aos materiais desenvolvidos pelos usuários e pelos Universitários.NET, estudantes de 3º grau que atuam como bolsistas e têm a função de dar suporte às atividades dos telecentros, preferencialmente em suas áreas de estudo.

Em vista da inexistência de relatórios e da escassez de outros documentos que pudessem ser utilizados, optou-se pela realização de entrevista semi-estruturada com a coordenadora geral do Cidadão.NET, além de entrevistas não estruturadas com os membros dos comitês gestores que se encontravam à frente da condução dos telecentros nas cinco cidades escolhidas para a pesquisa.

Também decidiu-se entrevistar, por meio de entrevista não estruturada, a coordenadora pedagógica do Cidadão.NET, que respondia pela capacitação dos Educadores.NET para o atendimento aos usuários, pelo planejamento dos processos de ensino aprendizagem promovidos no ambiente dos telecentros, além do acompanhamento e orientação aos Universitários.NET.

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

As visitas aos telecentros, a aplicação dos instrumentos de pesquisa e, sobretudo, a proximidade, a observação e as conversas com aqueles que têm vivenciado o cotidiano do Cidadão.NET, com seus problemas e acertos, ofereceram aos responsáveis por esta pesquisa um interessante panorama da realidade do semi-árido mineiro e de suas buscas por condições de vida menos desiguais. São olhares distintos, posicionados sob diferentes perspectivas, mas que apontam para direções que confluem para um ponto de concordância: algo precisa ser feito e está sendo feito.

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

A maioria dos usuários concentra-se no nível de escolaridade do 2º grau incompleto (23,95%) e completo (22,22%), totalizando 52,84%

dos entrevistados. Infelizmente, tais números não têm podido garantir facilidades no uso dos equipamentos e/ou no processo informativo. Conforme Almeida (2005), este quadro assemelha-se ao cenário dominante no restante do Brasil, onde um enorme contingente de pessoas, que ultrapassaram as séries iniciais do ensino básico, não conseguiram desenvolver as competências exigidas pelo contexto sociocultural e pelo exercício pleno da cidadania.

Entre os usuários entrevistados, a maioria não exerce nenhum tipo de atividade profissional, o que pode explicar a procura por empregos, por meio da busca de informações relativas ao mercado de trabalho, além da confecção e impressão de currículos. A frequência média de visitas aos telecentros é de mais de 16 vezes mensais (63,01%), o que os torna parte integrante das rotinas de vida das comunidades.

A maioria dos usuários dos telecentros visita-os objetivando acessar a Internet (58,83%) e poucos são aqueles que se utilizam dos telecentros para diversão e lazer explícitos (2,17%). Contudo, vale ressaltar que a própria navegação na Internet constitui-se, para muitos, como forma de lazer. A maioria dos usuários dos telecentros encontra, no uso dos equipamentos, programas e softwares (58,68%), a maior parte de suas dificuldades.

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

Quanto à avaliação da estrutura e formas de funcionamento dos telecentros, existe uma quase unanimidade no que se refere à sua perfeita adequação. Não houve respostas negativas sobre este aspecto, o que revela a plena satisfação dos usuários pelo atendimento.

Os educadores dos telecentros concentram-se no nível de escolaridade acima do 2º grau completo (75,00%), conforme determinado pelas normas do Programa. Infelizmente, o bom nível escolar dos Educadores.NET não resulta necessariamente em seu bom desempenho, talvez em vista da precariedade observada na oferta de cursos regulares. O pouco tempo de experiência nos telecentros, decorrente da incipiência do Programa, também pode justificar parcialmente as dificuldades enfrentadas pelos educadores na implantação do Cidadão.NET.

Um índice de 83,34% dos Educadores.NET acredita nas condições de autogestão dos telecentros – base da proposta do IDENE. Destes,

75,00% acredita que a participação integrada dos educadores, da comunidade e do poder público é que tornará possível a autogestão. Os outros 25,00% consideram que a cobrança de taxas poderá suprir as necessidades demandadas pelos telecentros.

Chega a 100,00% o número de educadores que consideram que houve melhoria das condições de vida dos usuários do telecentro, no entanto, apenas 33,33% soube citar exemplos concretos disto.

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

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

Segundo os gestores entrevistados, os maiores problemas do Cidadão.NET relacionam-se: à falta de acompanhamento do andamento do Programa; à distância entre a sede e os telecentros; à pulverização da prestação de assistência técnica, que, na etapa de implantação, foi feita por três empresas; à inexistência de um modelo de gestão que possa nortear as ações dos telecentros; à disponibilidade e qualidade dos recursos humanos envolvidos; à ingerência de alguns políticos; e à pouca dedicação da maioria dos gestores, que resulta numa sobrecarga para alguns membros.

Os gestores são unânimes em considerar que o Programa oferece inúmeros benefícios à população atendida. Outro consenso encontra-se na preocupação de todos em relação à perspectiva de autogestão, considerada como o grande desafio que se impõe às comunidades.

Cabe destacar que a sugestão para que a comunidade responda por uma iniciativa que se constitua como política pública vai de encontro às tendências apontadas pela maioria dos estudiosos dos processos de inclusão digital, que consideram que o Estado não deve ausentar-se de suas responsabilidades: “sempre é o institucional, o político é que determina o técnico. Sozinho, sem o patrocínio institucional, um cidadão navegará sem rumo pelas redes” (AUN, 2001, p. 68).

As coordenadoras pedagógica e geral informaram que o Programa ainda não conta com indicadores de inclusão digital que possam orientar as suas ações ou possibilitar a realização de estudos comparativos. Ambas acreditam que o conceito de inclusão digital orientador do Programa - “a democratização do acesso às tecnologias da informação e da comunicação para a obtenção de melhorias no desenvolvimento humano local” - tem, de fato, permeado as suas ações.

Quanto ao mapeamento dos usos e acessos, a coordenadora geral informou que vem sendo desenvolvido um Sistema de Cadastro, Monitoramento e Gestão que atenderá a esta demanda.

Em relação à exploração das vocações locais, as duas coordenadoras acreditam que, em vista da incipiência do projeto e das atuais condições dos educadores, isso só poderá vir a ocorrer posteriormente.

5 CONCLUSÕES

Ao concluir-se a pesquisa sobre o Cidadão.NET continua-se sem poder afirmar que as TICs podem, de forma direta, promover melhorias no desempenho econômico ou maior integração social e desenvolvimento sustentável, conforme proposto pelo Programa. Ainda assim, permanece a certeza de que, no cenário atual, em vista do papel desempenhado pelos processos informativos, o acesso às TICs pode contribuir para o aumento da empregabilidade, melhorar a capacitação individual dos sujeitos, além de favorecer o desenvolvimento e a coesão de grupos sociais.

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

A maior parte dos usuários dos cinco telecentros visitados já concluiu ou está cursando o segundo grau. Entre os Educadores.NET, os índices educacionais também são muito bons. Infelizmente, tal realidade não tem garantido bons resultados no uso dos equipamentos, na atuação dos Educadores.NET, e, sobretudo, na autonomização dos usuários na condução dos processos informacionais.

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

em detrimento da dimensão humanista, que demanda a participação dos sujeitos (AUN, 2001).

Como a relação entre informação e cidadania depende da capacidade crítica e reflexiva do sujeito (ARAÚJO, 1999), o Cidadão.NET deve investir centralmente na instrumentalização dos sujeitos. Isso significa que, para a obtenção de competências que facultem ao usuário as condições necessárias para que ele possa produzir, ler e usar conteúdos informacionais, deverá ser promovido um trabalho maciço e intenso dirigido às demandas e dificuldades observadas. Tal desafio demandaria uma remodelação geral na estrutura do Programa, em razão das dificuldades relativas aos recursos humanos evidenciadas na pesquisa.

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

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

Para a consecução de seus objetivos, o Cidadão.NET deve atentar para o estabelecimento de um modelo de gestão a ser seguido pelo telecentros, guardadas as especificidades de cada comunidade. A proposta de autogestão, com modelos e procedimentos a serem determinados pelas comunidades, mostrou-se inviável no atual momento, considerando-se as dificuldades na articulação dos diferentes segmentos a serem envolvidos. Tal modelo deve considerar, ainda, a pouquíssima disponibilidade apresentada pelos atuais membros dos comitês gestores, o que acaba por concentrar as responsabilidades em um ou dois membros. Quanto à sustentabilidade dos telecentros, elemento balizador da proposta do Cidadão.NET, acredita-se que se trata de um ponto central que deve ser repensado.

As grandes distâncias entre a sede do Cidadão.NET e os municípios abrangidos exigem a criação de um sistema de informações que possibilite o gerenciamento remoto, além da criação de canais de comunicação e de informação mais eficientes.

Ressalta-se que, apesar das dificuldades e resistências observadas em relação à adoção do sistema operacional Linux, em sua escolha reside uma das maiores virtudes do Programa Cidadão.NET.

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

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

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

PHIPPS, Linda. Controle social pelos excluídos: modelos para a Sociedade da Informação. *Informática Pública*, ano 2, n. 1, p. 97-144, maio 2000. Disponível em: <<http://www.ip.pbh.gov.br/sum0201.html>>. Acesso em: jun. 2006.

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

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

SILVEIRA, Sérgio A. da; CASSINO, João. *Software livre e inclusão digital*. São Paulo: Conrad, 2003.

Notas

[1] Estes percentuais, que expõem o quadro de exclusão digital vivido por grande parte da população brasileira, resultam do mapa da exclusão digital divulgado em 2003 pelo CDI – Comitê para Democratização da Informática, pela Fundação Getúlio Vargas, pela Sun Microsystems e a USAID, com informações referentes ao ano de 2001 e disponível em www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao.

[2] Os softwares livres são programas abertos, ou seja, livres de restrição proprietária quanto à sua cessão, alteração e distribuição.