



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ANA VALÉRIA MACHADO MENDONÇA

A INTEGRAÇÃO DE REDES SOCIAIS E TECNOLÓGICAS: ANÁLISE
DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO PARA INCLUSÃO DIGITAL

Brasília – DF.
2007

ANA VALÉRIA MACHADO MENDONÇA

**A integração de redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para
inclusão digital**

TESE DE DOUTORADO

Apresentada à Faculdade de Economia, Administração,
Contabilidade e Ciência da Informação e
Documentação, Programa de Pós-graduação em
Ciência da Informação, para obtenção do título de
Doutor em Ciência da Informação.

ORIENTADOR

PROF. DR. ANTONIO LISBOA CARVALHO DE MIRANDA

**Brasília – DF.
2007**

Ficha catalográfica elaborada pelo Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília.

Mendonça, Ana Valéria Machado.

A Integração de Redes Sociais e Tecnológicas: Análise do Processo de Comunicação para Inclusão Digital / Ana Valéria Machado Mendonça. Brasília, 2007.

349 f : il.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação)., Universidade de Brasília – UnB, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007.

Orientador: Antonio Lisboa Carvalho de Miranda.

1. Informação – Modelos de Comunicação. 2. Informação – Inclusão Digital. 3. Ciência da Informação – Teses. I. Miranda, A. (orientador) II. UnB/CID/PPGCINF. III. Título.

ANA VALÉRIA MACHADO MENDONÇA

A integração de redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para inclusão digital

TESE DE DOUTORADO

Apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA:

.....
Prof. Dr. Antonio Lisboa Carvalho de Miranda (UnB)

.....
**Profa. Dra. Aurora Cuevas Cerveró
(Universidade Carlos III – Madrid/Espanha)**

.....
Prof. Dr. Emir José Suaiden (UnB)

.....
**Profa. Dra. Isa Maria Freire
(IBICT/MCT)**

.....
Profa. Dra. Elmira Luiza de Melo Simeão (UnB)

.....
Profa. Dra. Walda Antunes – Suplente (UnB)

Brasília, 30 de novembro de 2007.

DEDICATÓRIA

Esta Tese representa o encerramento de mais um ciclo de conquistas em minha vida. Uma trajetória contemplada com a presença de três mães, Marias no nome, irmãs no sangue, fortes, sábias e guerreiras, cada uma no seu tempo.

Dedico este trabalho à minha primeira mestra, Profa. Maria do Carmo Mendonça (*in memoriam*), minha Franci. No cotidiano do lar, fez-me praticar minha consciência crítica, sempre motivada a questionar que opção tomar no caminho de uma vida em que os valores da ética, da honestidade e da justiça fossem os pilares. Com ela, fui iniciada na arte de aprender a aprender a filosofia em nosso convívio.

Dedico também à Profa. Maria Blandina de Souza (*in memoriam*), minha Lalá. Com ela, soube decifrar o mundo pelas letras, música, arte e poesia. Sua grandeza, para além das salas de aula, foi capaz de ensinar lições de vida até seu último suspiro, mesmo com a saudade de uma filha, a quem entregou ao mundo para que fosse ao encontro da felicidade.

Finalmente, dedico, com a mesma intensidade, à Maria de Lourdes Souza, minha Lú. Uma intelectual do seu jeito. Com ela, aprendi não apenas a ler, mas a compreender o mundo e seus valores, especiais, com direito aos requintes do “tempero” da vida. Lú, uma aluna aprendiz, que, aos 84 anos, viu-se diante de estudar economia doméstica, sintonizar seu aparelho de televisão e fazer suas próprias ligações telefônicas.

À frente dos seus tempos, essas três mulheres e suas lições fizeram-me ter a determinação de refazer-me a cada dia, com a coragem e a fé de desafiar-me no mundo do conhecimento.

ESTA TESE É DELAS.

AGRADECIMENTOS

Exatamente no dia 21 de setembro de 2004, desembarquei em Brasília com as bênçãos de Deus, a quem me entrego todos os dias, com a certeza de que esta jornada está apenas começando. Sabia que não estaria tranqüila em mais este desafio, se não tivesse meu gerente, amigo e meu único e querido irmão, Cláudio Júlio, meu mestre nota dez, a quem convido para seguir comigo em mais esta jornada, dando exemplo ao meu sobrinho, “filho querido”, Guilhermino, e orgulho a minha cunhada Eliana, da mesma forma guardiões da minha *segurança* em aqui permanecer chamando esta terra de novo lar.

Nos planos, por certo estava o doutorado, mas não sabia que rumo seguir. Foi quando a vida me presenteou com três mensageiros da boa nova: Prof. Dr. Edgar M. Hamann, Cristiano Melo e Profa. Dra. Elmira Simeão. Detentores de uma *generosidade* singular, por intermédio dessas criaturas cheguei ao meu orientador, Prof. Dr. Antonio Miranda, um *sábio* como a vida, amigo e conselheiro de todas as horas, com quem aprendi a observar o sutil limiar entre a Ciência e a cultura anárquica do Barão de Pindaré Júnior.

Nos caminhos íngremes da busca pelo saber em nosso país, encontrei, no Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq-Brasil), o apoio à minha Tese em um dos momentos tortuosos desta trilha. Com *responsabilidade e ética*, atesto a seriedade do trabalho árduo que é fomentar a pesquisa no Brasil. Assim como testemunho a *dedicação e o empenho* dos(as) professores(as) com os(as) quais tive o privilégio de dividir as salas de aula até o momento, aos quais agradeço em nome das Profas. Dras. Marisa Bräscher, Sely Costa, Sofia Galvão, Suzana Muller e Walda Antunes.

Na *socialização dos conhecimentos*, encontrei nos colegas de “terapia de grupo”, ou melhor, os colegas de doutorado, que ingressaram comigo na turma 2005.1, pessoas com quem dividi angústias e compartilhei dúvidas, necessárias ao processo de reconstrução do conhecimento. Foi na Universidade de Brasília, minha primeira casa na capital federal, que pude alcançar o Programa GESAC, Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão, do Ministério das Comunicações, pelas mãos do meu orientador e do consultor e colega de universidade Benedito Medeiros, a quem digo muito obrigada. Agradeço também aos gestores e servidores do GESAC, onde pude contar com o apoio institucional para o levantamento documental e para a pesquisa de campo.

Lá cheguei, desafiando-me a somar e multiplicar, aliando-me aos saberes dos(as) implementadores(as) sociais, alunos(as), professores(as), monitores(as), multiplicadores(as),

representantes da Sociedade Civil Organizada dos Pontos de Cultura atendidos(as) pelo GESAC e membros de comunidades sem terra, indígenas, quilombolas e outros universos paralelos de excluídos digitais do país que responderam prontamente aos questionários, trocaram suas vivências e experiências, fazendo-me perceber os rumos a serem estabelecidos.

Agradeço ao suporte à gestão, desenvolvido por Carla Gouvêa, Gisele Leal e Maria da Graça Miranda, pelos dados e planilhas consolidadas, e, em especial, às equipes de Apoio Tecnológico, André Caldas, Francisco Viana e Vincenzo Tozzi, e de Relacionamento com as Comunidades, constituída por Alcione Caroline (Fufu), Elaine da Silva Tozzi (Lelé) e Toni Klaus, pessoas do bem, companheiros para qualquer “consulta médica” e debates complexos. A você, Elaine, agradeço ainda por me apresentar ao mundo do *software* livre.

Nesta jornada, numa outra e também valiosa casa, o Núcleo de Estudos em Saúde Pública (NESP), recebi manifestações de *solidariedade* nos momentos de tabular e analisar dados, pesquisar e formatar o material a ser finalizado, com o apoio de amigos como Aníbal Perea, Arlete Cavalcante, d. Rita, Eliane Machado, Expedita Machado, João Paulo, Juliana Cardoso (Juju) e Roberto Carlos (Bobinho).

Finalmente, na casa em que posso chamar de minha, pude contar com a *cumplicidade* de minha companheira Fátima Sousa, a quem entrego esta Tese, com a licença dos anteriormente citados. No particular, quero agradecê-la pela doçura e paciência com que se dedicou a esta Tese, comigo, ao longo dos últimos três anos e meio. Em suas severas críticas, vi muito mais que sugestões, enxerguei o companheirismo dos dias e noites voltados à escrita, à cobrança da leitura, ao incentivo ao saber e à certeza de poder contar a cada dia, como uma forma de provocação à vida em sua plenitude, *firme*, mas sem perder a ternura e a paz.

“Naturalmente, todos os projetos de TIC são complicados, e não podemos esperar que funcionem à perfeição. Porém, os problemas com esses projetos não eram isolados ou fortuitos. Pelo contrário, os mesmos tipos de problemas ocorriam freqüentemente em todo o mundo, já que esses projetos focalizavam muito mais o fornecimento de hardware e software, e davam pouca atenção aos sistemas social e humano, que também deviam mudar para que a tecnologia fizesse diferença”.

Mark Warschauer

RESUMO

Esta Tese trata da validação de um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital. Ela tem por base as teorias aplicadas às Ciências da Informação (CI) e da Comunicação (CC), e suas evoluções, para uso das Tecnologias para a Informação e Comunicação (TICs). O estudo analisa a experiência brasileira do Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), ao longo dos quatro anos da sua implantação e funcionamento, em 3.850 Pontos de Presença (PPs), localizados nas mais diferentes regiões do país. Toma como ponto de partida o levantamento teórico dos processos de comunicação até então sugeridos na bibliografia de referência desde Aristóteles até 2003, quando em 2005 é apresentada por esta pesquisa uma primeira síntese da abordagem que tem como objetivo analisar os diversos modelos dos processos de comunicação, discutindo resultados que apontem para um novo, com ênfase nos processos de inclusão digital e as sociedades da informação e da comunicação, analisando os resultados da validação por meio da produção de conteúdos, dos efeitos da recepção e mediação para a aplicabilidade social do método aqui desenvolvido em forma de oficinas de multiplicadores em projetos comunitários. O objetivo geral do estudo foi validar um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital, com os indivíduos, famílias e comunidades, a partir da produção de conteúdos nos Pontos de Presença do Programa GESAC, no período de 2005 a 2007. E a hipótese central consistiu em saber se o processo de comunicação para recepção e mediação desse conjunto informacional utilizado pelos usuários do Programa GESAC quando participam da elaboração de conteúdos, facilita na aplicabilidade social da inclusão digital. Fundamenta-se na teoria da Ação Comunicativa, de Habermas, e foi ancorado no método da pesquisa-ação. A pesquisa enquadra-se no tipo qualitativa, onde seus métodos e técnicas constaram em coletar, analisar e interpretar os discursos dos sujeitos coletivos selecionados. Estes foram analisados, organizados, reunidos e sintetizados a partir da técnica de análise de discurso denominada de Discurso do Sujeito Coletivo – DSC, de Lèfevre e Lèfevre. Utilizou-se como instrumento de coleta do material discursivo questionários e roteiros de entrevistas. A análise dos dados e dos discursos apontou para as dimensões explicativas da validação do Processo de Comunicação *Todos-Todos* para inclusão digital e concretizou-se sob dois pontos de vista: o primeiro, referente ao modelo conceitual e o segundo pelo aspecto empírico da pesquisa para atendimento aos seus objetivos específicos. Isto se deu por meio de conteúdos produzidos pelos usuários do Programa, os efeitos da recepção pela identidade cultural das

comunidades envolvidas, a mediação pelo acesso à educação e a aplicabilidade social desta iniciativa de governo nos sujeitos da pesquisa por intermédio das oficinas de alfabetização em informação e comunicação. A discussão dos resultados também encontrou dificuldades no processo de aprendizagem e na formação de redes sociais eficazes à política. Detém-se à conclusão, aspectos relevantes sobre a identificação das problemáticas da gestão, dificuldades conceituais acerca do modelo de inclusão digital, a ausência de políticas de monitoramento e avaliação do GESAC, além das práticas pedagógicas em campo utilizadas pelos Implementadores Sociais.

PALAVRAS-CHAVE: Ciência da Informação; Tecnologias para a Informação e Comunicação; Inclusão Digital; Processo de Comunicação; Recepção e Mediação.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to evaluate a process of communication that will be used in researches on digital literacy (digital inclusion). It is based in theories applied to Information Science and Communication Science and their developments, in order to be used on Information and Communication Technology. The study analyzes the Brazilian experience with the Digital Government Program – Citizen’s Service (GESAC) during four years after the implementation and functioning of 3,850 FTTH (Fiber-to-the-home) sites located in different regions of the country. The theoretical research of the processes of communication suggested in the bibliography from Aristoteles to 2003 is the starting point of this work. In 2005, this research has presented one preliminary synthesis of approach with the objective of analyzing the different models of communication processes, discussing results which lead to new models with emphasis in the process of digital literacy and information and communication societies, analyzing the results of the validation through content production and the effects of the reception and mediation to the social applicability of the method developed resulting in community projects training offices. The overall objective of this study was to evaluate a new model of communication process to be applied in researches on digital literacy with individuals, and individuals and community starting from the production of contents in the FTTH sites of GESAC program, from 2005 to 2007. The first central hypothesis consisted in acknowledging whether the process of communication for the reception and mediation of this set of information used by GESAC program users facilitates the social applicability of the digital literacy when they participate in the elaboration of the contents. It is based in the Habermas theory of the Communicative Action and supported by the method of research-action. The research is classified in the qualitative type where the methods and techniques are based in collecting, analyzing and interpreting the discourses of selected collective subjects. The subjects discourses were analyzed, organized, collected and synthesized through the technique of discourse analysis known as Lèfevre and Lèfevre Collective Subject Discourse (CSD). Questionnaires and interviews were used to collect discursive material. The data and discourse analysis highlighted the explicative dimensions of the validation of Todos-Todos Communication Process and were accomplished under two points of view: first, related to the conceptual model and second, through the empirical aspect of the research in order to fulfill all the specific objectives. It happened through the content produced by the system users, the effects of the acceptance by the cultural identity of the

communities involved, the mediation of the access to education and social applicability of this govern initiative together with the subjects of this research in the computer literacy and communication workshops. The discussion of the results also found difficulties related to the learning process and formation of social nets that are efficient for this policy. In the conclusion, relevant aspects about the identification of problems in the management, conceptual difficulties about the model of digital inclusion, the lack of monitoring and assessment policies at GESAC were discussed, besides the pedagogical practices in loco used by the Social Implementation individuals.

KEY WORDS: *Information Science; Information and Communication Technology; Computer Literacy; Process of Communication; Reception and Mediation.*

RESUMEN

Esta tesis trata de la evaluación de un nuevo proceso de comunicación que será aplicado a las investigaciones en inclusión digital. Ella tiene como base las teorías aplicadas a las Ciencias de la Información (CI) y de la Comunicación (CC), y sus evoluciones, para uso de las Tecnologías para la Información y Comunicación (TICs). El estudio analiza la experiencia brasileña del Programa Gobierno Electrónico Servicio de Atención al Ciudadano (GESAC), a lo largo de los cuatro años de la implantación y funcionamiento, en los 3.850 Puntos de Presencia (PPs), localizados en las más diferentes regiones del país. Toma como punto de partida el levantamiento teórico de los procesos de comunicación hasta ahora sugeridos en la bibliografía de referencia desde Aristoteles hasta 2003, cuando en 2005 es presentada por esta investigación una primera síntesis del abordaje, que tiene como objetivo analizar los diversos modelos de los procesos de comunicación, discutiendo resultados que apunten para uno nuevo, con énfasis en los procesos de inclusión digital y las sociedades de la información y de la comunicación, analizando los resultados de la validación por medio de la producción de contenidos, de los efectos de la recepción y mediación para la aplicabilidad social del método, aquí desarrollado, en forma de talleres de multiplicadores en proyectos comunitarios. El objetivo general del estudio fue evaluar un proceso de comunicación a ser aplicado a las pesquisas en inclusión digital junto a los individuos, familias y comunidades, a partir de la producción de contenidos en los Puntos de Presencia del Programa GESAC, en el período de 2005 a 2007. Y la hipótesis central consistió en saber si el proceso de comunicación para recepción y mediación de ese conjunto de informaciones utilizado por los usuarios del Programa GESAC cuando participan de la elaboración de contenidos, facilita en la aplicabilidad social de la inclusión digital. Se fundamenta en la teoría de la Acción Comunicativa, de Habermas, y fue apoyado en el método de la pesquisa-acción. La investigación se encuadra en el tipo cualitativa, donde sus métodos y técnicas constaron en coleccionar, analizar e interpretar los discursos de los sujetos colectivos seleccionados. Estos fueron analizados, organizados, reunidos y sintetizados a partir de la técnica de análisis de discurso denominada de Discurso del Sujeto Colectivo – DSC, de Lèfevre y Lèfevre. Se Utilizó como instrumento de colecta del material discursivo cuestionarios y gión de entrevistas. El análisis de los datos y de los discursos tomó por base las siguientes dimensiones explicativas del acceso al Proceso de Comunicación Todos-Todos para inclusión digital ese concretizó bajo dos puntos de vista: el primero, se refiere al modelo conceptual y

el segundo por el aspecto empírico de la investigación para atender a sus objetivos específicos. Esto se diu através de contenidos producidos por el Programa, los efectos de la recepción por la identidad cultural de las comunidades involucradas, la intermediación por el acceso a la educación y la aplicabilidad social de esta iniciativa de gobierno junto a los sujetos de la investigación por intermedio de los talleres de alfabetiazción en información y comunicación. La discusión de los resultados también encontró dificultades en el proceso de aprendizaje y en la información de redes sociales eficazes a la política. La conclusión detiene aspectos relevantes sobre la identificación de las problemáticas de la gestión, dificultades conceptuales sobre el modelo de inclusión digital, la ausencia de política de monitoramento e evaluación del GESAC, fuera de las prácticas pedagógicas en campo utilizadas por los Implementadores Sociales.

PALABRAS-CLAVES: *Ciencia de la Información; Tecnologías de la Información y de la Comunicación; Inclusión Digital; Proceso de Comunicación; Recepción y Mediación.*

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DO DOCUMENTO CÉLULA ESTRUTURAL DO CONHECIMENTO REGISTRADO	26
FIGURA 2 – APLICAÇÃO DA TEORIA MATEMÁTICA DA INFORMAÇÃO EM OUTRAS ÁREAS DO CONHECIMENTO	29
FIGURA 3 – MODELO INCLUSIVO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	41
FIGURA 4 – CAPITAL DIGITAL – A PARTIR DE IMPACTOS NAS CONDIÇÕES DE VIDA	43
FIGURA 5 – REPRESENTAÇÃO DAI	46
FIGURA 6 – CONTEXTO DE INCLUSÃO DIGITAL.....	51
FIGURA 7 – <i>LOS TRES ÁMBITOS DE EVALUACIÓN DE LA ALFIN</i>	63
FIGURA 8 – CONHECIMENTO <i>TODOS-TODOS</i>	67
FIGURA 9 – MODELO CLÁSSICO DE ARISTÓTELES, 300 A.C	71
FIGURA 10 – FÓRMULA DE COMUNICAÇÃO DE LASSWELL, 1948.....	72
FIGURA 11 – TEORIA MATEMÁTICA DA INFORMAÇÃO DE SHANNON E WEAVER, 1948	72
FIGURA 12 – MODELO DE RUESCH E BATESON, 1951	73
FIGURA 13 – MODELO DE OSGOOD E SCHRAMM, 1954	74
FIGURA 14 – MODELO DE BERLO, 1960.....	75
FIGURA 15 – MODELO DE DANCE, 1967	76
FIGURA 16 – MODELO DE BECKER, 1968	76
FIGURA 17 – MODELO DE DEFLEUR, 1970.....	77
FIGURA 18 – MODELO DE MIRANDA, 1980.....	78
FIGURA 19 – MODELO DE TUBBS, 1993	79
FIGURA 20 – MODELO DE MIRANDA E SIMEÃO, 2003	80
FIGURA 21 – INTERAÇÃO ENTRE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO REGISTRADO	81
FIGURA 22 – MODELO DE MENDONÇA, 2005.....	84
FIGURA 23 – MODELO DE COMUNICAÇÃO <i>TODOS-TODOS</i> , 2007	86
FIGURA 24 – REGISTRO DA HIPERMODERNIDADE.....	92
FIGURA 25 – OFICINA PRÉ-TESTE SALVADOR – ATIVIDADES DO GESTOR.....	99
FIGURA 26 – OFICINA PRÉ-TESTE SALVADOR – ATIVIDADES TÉCNICAS/INSTRUTOR	100

FIGURA 27 – OFICINA PRÉ-TESTE SALVADOR – ATIVIDADES TÉCNICAS/PROFESSORES.....	100
FIGURA 28 – OFICINA PRÉ-TESTE NITERÓI – ATIVIDADES TEÓRICAS/ IMPLEMENTADORES SOCIAIS	101
FIGURA 29 – OFICINA PRÉ-TESTE NITERÓI – ATIVIDADES PRÁTICAS/ PROFESSORES	101
FIGURA 30 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – ATIVIDADES DE PESQUISA – PROFESSOR MIRANDA E ALUNOS	102
FIGURA 31 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – ATIVIDADES PRÁTICAS EM LABORATÓRIO NA PRODUÇÃO DE JORNAIS PARA A INTERNET.....	103
FIGURA 32 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – OFICINA DE <i>WEB</i> RADIO.....	103
FIGURA 33 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS NO PAINEL TELEBRASIL 2006.....	103
FIGURA 34 – OFICINA PRÉ-TESTE ALTO PARAÍSO DE GOIÁS	104
FIGURA 35 – OFICINA TESTE TIRADENTES – ATIVIDADES PRÁTICAS.....	105
FIGURA 36 – OFICINA TESTE TIRADENTES – ATIVIDADES PRÁTICAS DE METARECICLAGEM.....	105
FIGURA 37 – OFICINA TESTE TIRADENTES – ATIVIDADES PRÁTICAS EM LABORATÓRIO	105
FIGURA 38 – OFICINA TESTE PARATY – ATIVIDADES PRÁTICAS EM LABORATÓRIO	106
FIGURA 39 – OFICINA TESTE PARATY – OFICINA DE COMUNICAÇÃO	107
FIGURA 40 – OFICINA TESTE PARATY – MARCA DO JORNAL PRODUZIDA PELOS ALUNOS.....	107
FIGURA 41 – OFICINA TESTE PARANAIGUARA – OFICINA DE METARECICLAGEM	108
FIGURA 42 – OFICINA TESTE PARANAIGUARA – ATIVIDADES EM LABORATÓRIO	108
FIGURA 43 – OFICINA TESTE INDÍGENAS BRASÍLIA – OFICINA DE ÁUDIO	109
FIGURA 44 – OFICINA TESTE INDÍGENAS BRASÍLIA – TECNOLOGIAS.....	109
FIGURA 45 – OFICINA TESTE INDÍGENAS BRASÍLIA – PRODUÇÃO DE FANZINE	109
FIGURA 46 – JORNAL ALTERNATIVO 1 – ITAGUAÍ.....	110
FIGURA 47 – JORNAL ALTERNATIVO 2 – ITAGUAÍ.....	111

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – VARIAÇÃO DE ACESSO À INTERNET	35
TABELA 2 – ACESSO À INTERNET POR DOMICÍLIOS	39
TABELA 3 – <i>DIGITAL ACCESS INDEX INDICATORS</i>	47
TABELA 4 – OFICINAS E PRÉ-TESTES REALIZADOS	111
TABELA 5 – SÍNTESE DOS OBJETIVOS/MÉTODOS/TÉCNICAS E INDICADORES .	112
TABELA 6 – FASES DO PROGRAMA GESAC.....	122
TABELA 7 – SERVIÇOS DO PORTAL IDBRASIL.ORG.BR	128
TABELA 8 – DEMONSTRATIVO DE ANÁLISE E SEUS CO-RELATOS	148

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – ACESSO À INTERNET POR REGIÕES	38
GRÁFICO 2 – CATEGORIAS DA IDÉIA CENTRAL – A INTERNET É... ..	118
GRÁFICO 3 – CATEGORIAS DA IDÉIA CENTRAL – EU PODERIA USAR A INTERNET PARA... ..	118
GRÁFICO 4 – Nº DE PPs VISITADOS E CAPACITADOS PELA EQUIPE DE CAMPO	123
GRÁFICO 5 – USUÁRIOS DO PP BENEFICIADOS COM A VISITA E CAPACITAÇÃO	124
GRÁFICO 6 – PESSOAS ATINGIDAS INDIRETAMENTE PELAS CAPACITAÇÕES..	125
GRÁFICO 7 – PESSOAS CAPACITADAS POR SEXO	132
GRÁFICO 8 – ALUNOS MONITORES E REGULARES CAPACITADOS	132
GRÁFICO 9 – PROFESSORES MULTIPLICADORES E REGULARES CAPACITADOS	133
GRÁFICO 10 – SUJEITOS PERTENCENTES OU NÃO AOS PPS	133

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ADM1** – Administrador Nacional do GESAC
- ADM2** – Administrador Estadual do GESAC
- ADM3** – Administrador Regional do GESAC
- ADM4** – Administrador de Ponto de Presença
- AID** – Agente de Inclusão Digital
- ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações
- ARPANET** – *Advanced Research Projects Agency Network*
- CC** – Ciências da Comunicação
- CD** – *Compact Disc*
- CDI** – Comitê para Democratização da Informática
- CEPAL** – Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe
- CGI** – Comitê Gestor da Internet no Brasil
- CI** – Ciência da Informação
- DAI** – *Digital Access Index*
- DSC** – Discurso do Sujeito Coletivo
- DESID** – Departamento de Serviços de Inclusão Digital
- FGV** – Fundação Getúlio Vargas
- FUNASA** – Fundação Nacional de Saúde
- GESAC** – Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão
- IAT** – Instituto Anísio Teixeira
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IBICT** – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
- ID** – Inclusão Digital
- IDH** – Índice de Desenvolvimento Humano
- IS** – Implementador Social
- ISIB** – Instituto Sociedade da Informação do Brasil
- ISI** – *Information Society Index*
- ITU** – *International Telecommunication Union*
- MC** – Ministério das Comunicações
- MD** – Ministério da Defesa
- MDM** – Metas de Desenvolvimento do Milênio

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social

MEC – Ministério da Educação

MinC – Ministério da Cultura

NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional

NVU – *New view*

ONU – Organização das Nações Unidas

PC – Processo de Comunicação

PEP – Ponto Eletrônico de Presença

PID – Ponto de Inclusão Digital

PNAD – Programa Nacional por Amostra de Domicílios

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PP – Ponto de Presença

PROINFO – Programa de Informática

REL – Relacionamento com as Comunidades

RNP – Rede Nacional de Pesquisa

SOCINFO – Sociedade da Informação

TICs – Tecnologias para a Informação e Comunicação

TID – Taxa de Inclusão Digital

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

WDR – *World Development Report*

WEF – *World Economic forum*

WSIS – *World Summit on the Information Society*

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	22
1. O COMPARTILHAR DOS CONHECIMENTOS ENTRE AS CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO.....	24
2. CENÁRIOS DA INCLUSÃO DIGITAL: COMO EVOLUÍRAM AS IDÉIAS.....	34
2.1 Diferentes visões para a inclusão digital: superando a exclusão?.....	44
2.1.1 Movimentos brasileiros para a inclusão digital.....	49
2.1.2 O programa Sociedade da Informação no Brasil.....	49
2.1.3 Programa GESAC.....	52
2.2 Quatro fatores que podem auxiliar na reversão do cenário da exclusão digital.....	54
2.2.1 Acesso à educação.....	55
2.2.2 Produção de conteúdos.....	57
2.2.3 Fortalecimento da identidade cultural.....	59
2.2.4 Alfabetização para a informação.....	61
3. A INTEGRAÇÃO DE REDES SOCIAIS E TECNOLÓGICAS NA COMUNICAÇÃO...65	
3.1 A memória tecnológica é individual ou coletiva?.....	68
3.2 Revendo processos de comunicação.....	69
3.2.1 A evolução dos processos de comunicação.....	70
3.3 A Comunicação <i>Todos-Todos</i>	81
3.3.1 Um modelo para o processo de comunicação.....	82
4. A TRAJETÓRIA DO MÉTODO.....	95
4.1 Os sujeitos da investigação.....	96
4.2 Universo do estudo.....	97
4.3 O trabalho de campo.....	97
4.4 Análise e tratamento dos dados.....	112
4.5 O auxílio do Discurso do Sujeito Coletivo na análise dos dados.....	114
5. O CASO EM ANÁLISE: GOVERNO ELETRÔNICO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – GESAC.....	120
5.1 A rede GESAC de inclusão digital.....	122
5.2 Estratégias de implantação: institucionalização, gerência e desenvolvimento.....	125
5.3 A expansão do programa às comunidades.....	127
6. DO MODELO, AO CASO GESAC: RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	131
6.1 A validação do processo do ciclo comunicacional.....	131

6.1.1 Os conteúdos e seus efeitos	134
6.1.2 A recepção das mensagens em rede	138
6.1.3 Mediação de saberes	141
6.1.4 Aplicabilidade social para todos.....	144
6.2 As revelações dos objetivos da pesquisa	148
7. EM BUSCA DE CONCLUSÕES	160
8. IDÉIAS EM MOVIMENTO: UMA AGENDA POSSÍVEL	167
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	173
APÊNDICES	187
ANEXOS	339

APRESENTAÇÃO

Esta Tese se estrutura em oito partes para melhor organização e compreensão do tema estudado, com as devidas licenças poéticas que entrecortam a pesquisa para a qual adotamos a seguinte estrutura: *Parte 1 – O compartilhar dos conhecimentos entre as Ciências da Informação e da Comunicação*, este sim a introdução documento, trouxemos alguns conceitos como referência à construção do “objeto”, seus pressupostos como tentativas de antecipar os resultados da pesquisa, os objetivos que alcançamos com a mesma e a justificativa, destacando a razão, a importância e a atualidade de trabalhar com o tema em questão. Ainda na introdução, busca-se expressar o que entendemos por avanços na Ciência da Informação e nas Ciências da Comunicação, tomando como referencial autores que vêm produzindo nessas áreas, a exemplo de Le Coadic, Antônio Miranda e Néstor García Canclini.

A *Parte 2 – Cenários da Inclusão Digital: como evoluíram as idéias* é dedicada a descrição e análise dos contextos histórico, social, econômico, político e cultural, com destaque para a década de 90, época marcada pela explosão da comunicação tecno-info-comunicacional. Nela, são trabalhadas algumas dimensões conceituais da Exclusão e da Inclusão Digital, oriundas dos espaços ibérico, norte-americano e latino-americano. Todas essas, devidamente ajustadas à análise explicativa do objeto e dos objetivos específicos do tema estudado, foram tematizadas de forma a explicitar que cada uma destas dimensões constitui um tema vasto e complexo, e que, no contexto deste trabalho, serviram como referência de sustentação às explicações teórico-práticas da pesquisa.

Ao que cabe à *Parte 3 – A integração de redes sociais e tecnológicas na comunicação*, encontram-se aqui revistos os modelos de processo de comunicação teorizados e aplicados aos estudos de comunicação desde Aristóteles até 2003, com destaque para a Teoria Matemática da Informação. Nesse item também serão encontrados aspectos da comunicação em rede, mobilização social e a Teoria da Ação Comunicativa de Habermas, na qual esse modelo de Processo de Comunicação proposto na Tese se inspira como elemento facilitador da inclusão digital, com vistas à produção de conteúdos e suas recepção e mediação conseqüentes para aplicabilidade social em projetos de comunicação comunitária.

Na *Parte 4 – A Trajetória do Método*, optamos por descrever a escolha dos métodos, técnicas e instrumentos utilizados no estudo. Traçamos os caminhos seguidos durante a realização da pesquisa, tais como: (a) formulação do objeto e da pergunta central; (b) definição do universo e dos sujeitos; (c) escolha do referencial de análise teórico-metodológico e empírico; (d)

desenho dos instrumentos para coleta de dados; (f) organização e realização do trabalho de campo e (e) organização e análise das informações coletadas.

O Caso em análise: Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC. Nessa *Parte 5*, é apresentada uma descrição da origem, situação atual do Programa nos municípios brasileiros desde sua implantação, com ênfase nos locais onde foram desenvolvidos os pré-testes e testes da pesquisa. Para este detalhamento foram escolhidas informações gerais sobre a rede GESAC de Inclusão Digital, a partir de levantamentos nos Pontos de Presença, estimativas e pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Programa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), Pesquisa sobre o uso das Tecnologias para a Informação e Comunicação no Brasil, de 2005, do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) e o Mapa da Exclusão Digital da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Além dos dados obtidos no Ministério das Comunicações. Para facilitar a compreensão do texto, as descrições foram agrupadas nas seguintes estratégias de implantação: institucionalização, gerência e desenvolvimento.

A Parte 6 – A Validação do Processo do Ciclo Comunicacional: a interpretação dos dados empíricos tem por objetivo apresentar os resultados e as discussões do estudo. Foi estruturada de forma a integrar uma relação dialógica entre o método e o caso em análise, os discursos dos sujeitos coletivos, considerados a base empírica, e a literatura temática, esta considerada o aporte do referencial teórico para o aprofundamento das discussões, sintetizando, portanto, o diálogo entre esses dois mundos: o prático e o teórico.

A Parte 7 – Em busca de conclusões trata do fechamento do trabalho e apresenta as principais conclusões sobre os resultados a serem obtidos no estudo. Registra as falas expressas nos discursos dos sujeitos coletivos da pesquisa, que julgamos transcender seus objetivos, mas são essenciais como recomendações à construção de uma agenda estratégica ao enfrentamento das situações problemas encontradas no estudo.

Encontra-se ainda uma última parte que trata das sugestões a uma agenda à Inclusão Digital no país, a qual denominamos *Idéias em movimento: uma agenda possível*. Nessa parte, que se inicia com o poema Não-Lugar, de 1995, do poeta Antonio Miranda, refletimos sobre o espaço-tempo dessa hipermodernidade tecnológica, seguido de proposições que visam contribuir com o cenário de avanços e mudanças de percurso necessárias ao sucesso dos projetos brasileiros dedicados às tecnologias para a informação e comunicação. Finalmente, temos uma listagem de todas as *Referências* utilizadas para a elaboração da Tese, que auxiliaram na fundamentação teórica da pesquisa. Os apêndices e os anexos encontram-se no final do estudo.

1. O COMPARTILHAR DOS CONHECIMENTOS ENTRE AS CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

[...] as novas tecnologias estão mudando os paradigmas da ciência como um todo, aproximando as áreas do conhecimento, transferindo a experiência de umas áreas supostamente mais “avançadas” para outras em estágio menos expressivo e promovendo uma racionalização e sistematização global de todo o processo investigativo. A dicotomia entre “teorético” e “prático” começa a perder sentido numa prática científica em que não é mais possível e nem faz mais sentido diferenciar, pois elas só funcionam conjuntamente.

Aldo Barreto e Antonio Miranda

A Ciência da Informação está associada a todas as áreas do conhecimento, tendo o avanço tecnológico como aliado. Esse avanço possibilita, por um lado, o acesso ágil e eficiente às fontes de informação. Por outro, evidencia-se um aumento incontrolável na quantidade de informações que surgem em todos os formatos, principalmente por meio eletrônico convergente.

Informar está para o exercício do saber informar por meio de aportes tecnológicos que transcendem os formatos tradicionais de comunicação, dando vazão aos modelos info-tecnocomunicacionais. Assim, saber utilizar a informação passou a ser um fator determinante no exercício do agir comunicativo do cidadão para a promoção de sua inclusão social e digital, temas que permearão todo este documento, daí a importância em citá-los desde o início da teorização do objeto de pesquisa.

Têm-se, na característica interdisciplinar da Ciência da Informação apresentada por Saracevic (1995), o mais forte elo de ligação entre a avaliação de contextos diversos da humanidade e a reciprocidade do conhecimento a partir dos processos comunicacionais observados nas interações sociais. Para esse fator, ele orienta que a Ciência da Informação está associada a inúmeras áreas do conhecimento e, por isso, é determinante na sociedade da informação, haja vista a “explosão da informação” que começou na ciência, difundindo-se para outras produções do homem.

Uma outra afirmativa, dessa vez indicada por Wersig e Neveling (1975, p. 17), mostra-nos que a Ciência da Informação “é baseada na noção das necessidades de informação de certas pessoas envolvidas em trabalho social, e relacionadas como o estudo de métodos de organização dos processos de comunicação numa forma que atenda essas necessidades de informação”.

Pinheiro e Loureiro (1995) destacam ainda que, “no âmbito da Ciência da Informação, a comunicação pode ser entendida como transferência da informação”. A partir da relação

estabelecida por Ingwersen (1992) entre as cinco áreas de concentração da Ciência da Informação, extraímos quatro que avaliamos ter relação direta com a temática: “a idéia da informação desejada, a eficácia do sistema de informação e a transferência da informação, a relação entre a informação e o gerador, e a relação entre a informação e o usuário”.

Entendemos que todas, sem exceção, aplicam-se aos introdutórios teóricos que pretendemos estabelecer para o entendimento das inter-relações que nos dispusemos a tecer entre as Ciências da Informação e da Comunicação. Para tal, em reafirmação teórica dessa abordagem com ênfase na temática de Le Coadic (2004, p. 107-111), apontamos as três novas revoluções da Ciência da Informação a partir do seu ciclo evolutivo: o tempo da produção da informação, o da comunicação e o uso da informação, e ainda uma quarta revolução, dita como tecnológica. A esta pesquisa associam-se, então, os novos paradigmas direcionados ao trabalho coletivo, ao fluxo, ao orientado para o usuário e ao que ele chama de elétron, ou seja, uma “mudança de suporte que modifica o espaço-tempo da informação e que parece se estabelecer de modo duradouro [...]”. Ao último novo paradigma relacionamos o conceito da comunicação extensiva, ao qual Simeão (2006, p. 53) indica ser uma “rede de conexões renunciando o fim das hierarquias e o início de uma ordem informacional que tem como autoridade o espaço livre da negociação e o senso comum”, um fenômeno que “[...] pode ser estimulado em outros contextos, provocando alterações tanto nas rotinas produtivas dos documentos quanto na forma de recepção e entendimento das mensagens” (SIMEÃO, 2006, p. 163) e que reitera a necessidade de repensarmos um novo modelo processual de comunicação com base nos princípios da interatividade, hipertextualidade e hipermediação, também conceituados pela autora da seguinte maneira:

- a) Interatividade – compreendida como a possibilidade de diálogo do sistema com o usuário (interpretante), do usuário com o sistema e de grupos de usuários através do sistema;
- b) Hipertextualidade – possibilidade de interconexão de conteúdos múltiplos. É uma linguagem que atende às necessidades de informação do usuário moderno promovendo a construção de um discurso (individual ou coletivo), com vários tópicos significantes;
- c) Hipermediação – combinação da informação em suas diversas dimensões disponibilizadas em arquivos de formatos diferentes. [...] Complementada com o hipertexto, a hipermediação evidencia principalmente que o conteúdo pode fugir da tradicional percepção linear (textual) e inserir-se numa dimensão mais integral (integradora dos sentidos humanos) (SIMEÃO, 2006, p. 161-162).

Considerando os apontamentos levantados, chega-se ao pensamento de Barreto (2001), que caracteriza a essência do fenômeno da informação como

a adequação de um processo de comunicação que se efetiva entre o emissor e o receptor da mensagem. As configurações, que relacionam a informação

com a geração de conhecimento, são as que melhor explicam a sua natureza, em termos finalistas, pois são associadas ao desenvolvimento do indivíduo e a sua liberdade para decidir sozinho (BARRETO 2001, p. 5).

O autor faz uma espécie de cruzamento da informação como cidadã de dois mundos, novamente munindo-nos com outros arcabouços teóricos associativos entre as Ciências da Informação e da Comunicação.

Reportamo-nos ainda à idéia de Miranda e Barreto (2000), quando estudam o conhecimento objetivo de Karl Popper e a Teoria dos 3 Mundos. Para eles,

A Ciência da Informação faz parte de um campo científico de tipo novo, que participa do mundo físico e metafísico, mas que formula seus problemas no universo da representação do conhecimento dos três mundos popperianos – incluindo o próprio mundo 3 do conhecimento registrado (BARRETO 2000, p. 13).

A essa afirmação Miranda (2002, p. 15), isoladamente, entende que o Mundo 3 de Popper “é o universo da metaciência mas, também, das profissões que lidam com os métodos e técnicas de produção, armazenamento e uso – e todo o ciclo da comunicação científica – das informações e conhecimentos produzidos pela atividade investigativa”. Com essas assertivas, observamos elementos de essencial substância para o estudo aqui proposto, trazendo como relevância extratos conceituais da área, que envolve o indivíduo como elemento matricial às conjecturas da informação e da comunicação.

Para uma melhor compreensão de nosso pensamento em busca do entendimento da Ciência da Informação, trazemos o primeiro modelo sugerido por Miranda e Simeão (2002) – a evolução desse modelo será apresentada e discutida na parte 3 – sobre os elementos que constituem o documento registrado. Com ele, defendemos que a partir da relação com o fato ou a matéria contextualizados dá-se início ao fluxo informacional, relacionado ao tipo, ao conteúdo, ao formato e ao suporte pertencentes à informação propriamente dita, conforme se observa na representação estática a seguir.

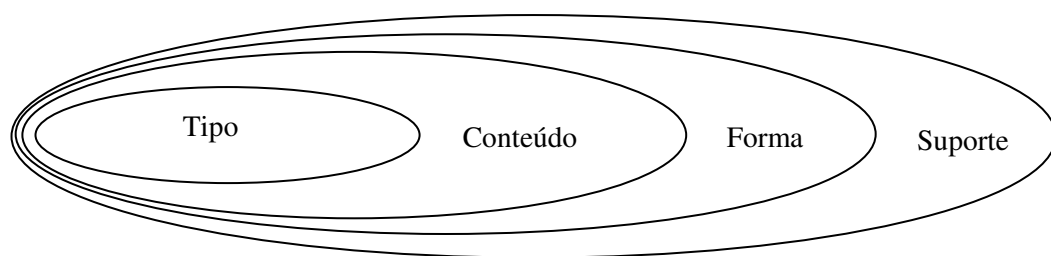


FIGURA 1 – ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DO DOCUMENTO CÉLULA ESTRUTURAL DO CONHECIMENTO REGISTRADO

Fonte: MIRANDA; SIMEÃO, 2004

Com a representação acima, também temos clareza da harmonia do objetivo da pesquisa em Ciência da Informação, a qual, segundo Barreto (1998, p. 123), “é de permitir que esse ciclo se complete e se renove infinitamente (informação – conhecimento – desenvolvimento – informação), e, ainda, para que seu direcionamento esteja correto, sua velocidade compatível e seus espaços adequados”. A adequação indicada pelo autor dessa citação nos remete ao entendimento não somente dos fluxos do conhecimento, mas da expansão aos fluxos informacionais, bem como aos comunicacionais, os quais tentamos associar, nesta pesquisa, para fins de utilização em um modelo do Processo de Comunicação *Todos-Todos*, no contexto tecno-info-comunicacional.

Por enquanto, cabe-nos resgatar a máxima “informar não significa comunicar”, que também não sinaliza a compreensão cognitiva do indivíduo ao que fora comunicado, mas estimula o sujeito participante desse processo teórico a sistematizar seu entendimento diante do fato ou da matéria em si e suas aplicações recorrentes.

Dessa forma, entre os muitos conceitos sobre a Ciência da Informação, buscamos em Saracevic (1996), num enfoque contemporâneo de 1990, o desenlace proveniente da combinação das seguintes palavras chaves:

- a) Efetividade;
- b) Comunicação humana;
- c) Conhecimento;
- d) Registros do conhecimento;
- e) Informação;
- f) Necessidades de informação;
- g) Usos da informação;
- h) Contexto social;
- i) Contexto institucional;
- j) Contexto individual;
- k) Tecnologia da informação.

Elas nos conectam à definição de que...

A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais (SARACEVIC, 1996, p. 47).

Entendemos, com isso, a relevância dos fluxos da informação, sua relação com os processos de comunicação e as análises sempre correlacionadas às Ciências da Comunicação. Esta, em

sua evolução, nitidamente buscou porto seguro no entendimento das mídias, seus efeitos, seus múltiplos diálogos com as mais variadas esferas de poder, bem como suas linguagens aplicadas à massa. Oriundas das Ciências Sociais, ambas as Ciências sempre conviveram com suas diferenciações, embora as aproximações, em nosso ponto de vista, fossem mais aparentes e tivessem facilitado ao longo dos tempos, uma predisposição permanente ao diálogo interdisciplinar.

Para Marques de Melo (MELO apud. SIMEÃO, 2006, p. 63), a explicação sobre a diferença entre os termos está nas áreas de estudo. Em “ciência da comunicação é amplamente utilizado nos estudos aplicados e pontuais (sobre mídia e *marketing*)... e ‘ciência da informação’... refere-se aos estudos de documentação”. Restrita em sua essência, a afirmação nos leva a um entendimento ao qual chamamos de híbrido que se preocupa com a evolução dos termos e dos conceitos a partir da relação que podemos manter entre dois cenários distintos e próximos, ao mesmo tempo. O primeiro destina-se à compreensão do objeto da Ciência da Informação, que seria a informação, destacado por Pinheiro (2004, p. 1) por referir-se a um “movimento num território multifacetado, tanto podendo ser informação numa determinada área quanto sob determinada abordagem”; e o segundo, ao objeto das Ciências da Comunicação, a vinculação social, explicado por Sodré (2001, p. 2), “da forma como se dá o vínculo, a atração social, como é que as pessoas se mantêm unidas, juntas socialmente”.

Isso posto, ressaltamos a evolução das Ciências da Comunicação, a exemplo da Ciência da Informação, como um movimento análogo. Ambas possuem na Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver (1948) a mesma inter-relação. Na representação a seguir, inspirada nos apontamentos de Mattelart e Mattelart (2004) sobre a aplicação da Teoria em outras áreas do conhecimento, demonstramos que dela se bifurcam as Ciências da Informação e da Comunicação. Além disso, registramos que a Teoria da Informação contribuiu para a autonomia da Ciência da Informação, libertando-a do suporte, maneira tradicional de se pensar a informação. Enquanto nas Ciências da Comunicação, a mesma Teoria reproduz uma linha comunicacional composta por emissor e receptor, sujeitos presentes nos fluxos de comunicação até então conhecidos nas bases teóricas.

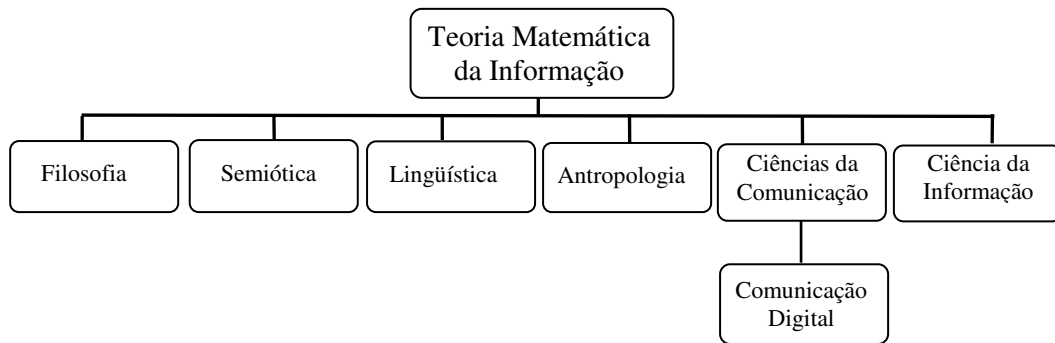


FIGURA 2 – APLICAÇÃO DA TEORIA MATEMÁTICA DA INFORMAÇÃO EM OUTRAS ÁREAS DO CONHECIMENTO

Fonte: MENDONÇA, A.V.M. 2005.

Em se tratando do hibridismo entre as duas Ciências, fazemos uma alusão ao hibridismo de McLuhan (2006, p. 75), quando fala do encontro dos meios como constituição de um momento de verdade e revelação do qual nasce a forma nova. “Isto porque o paralelo de dois meios nos mantém nas fronteiras entre formas que nos despertam da narcose narcísica. O momento do encontro dos meios é um momento de liberdade e libertação do entorpecimento e do transe que eles impõem aos nossos sentidos”, diz o teórico da aldeia global.

Inspiramo-nos nesse hibridismo midiático para desafiar nosso entendimento quanto a outros horizontes circunscritos na codificação e na decodificação dessas experiências. Nesse sentido, Neto (2002) aponta para a construção de metodologias inerentes às Ciências da Informação e da Comunicação em diálogo permanente com outros domínios do conhecimento para a definição dos seus fundamentos científicos e das suas bases epistemológicas.

Dessa maneira, esse estudo traz à tona a problematização do encontro entre as Ciências da Informação e da Comunicação no que diz respeito à validação de um processo de comunicação ancorado nas teorias e nos autores discutidos no transcórre desta análise. Essa validação toma como estudo de caso o Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC, que se *justifica* pelas seguintes razões:

- a) Poucos estudos que dêem conta do diálogo entre as Ciências da Informação e da Comunicação como teoria e método;
- b) Pela fragilidade de pesquisas que evidenciem os caminhos para a afirmação teórica da Comunicação da Informação;
- c) Pela limitação de estudos que tomem para si a validação dos processos comunicacionais aplicados ao uso das tecnologias para a informação e comunicação para a inclusão digital;

- d) Pela necessidade de avaliar o GESAC nas dimensões estruturantes do Programa;
- e) Pela oportunidade de colocar à disposição dos gestores federais, estaduais e municipais métodos avaliativos aplicados a projetos similares ao do GESAC;
- f) Finalmente, para disponibilizar à comunidade técnico-científica os resultados da validação dessa pesquisa nas dimensões do conteúdo, da recepção, da mediação e da aplicabilidade social de projetos de inclusão digital.

Essas questões justificam e nos orientam na *pergunta central* do estudo: Quais mecanismos seriam adequados para a validação de um modelo de processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital? Partindo dessa questão, desenhamos o *objetivo geral* desta Tese que se propõe a validar um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital, com os usuários, a partir da produção de conteúdos nos Pontos de Presença do Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), no período de 2005 a 2007.

Para atender a essa demanda, elaboramos seis outros *objetivos específicos* de forma que eles possam contribuir no aprofundamento do objetivo principal do estudo. São eles:

- a) Entender os métodos de implantação e funcionamento do Programa GESAC no que se refere às aplicabilidades sociais da proposta de inclusão digital no cotidiano de seus usuários;
- b) Identificar os processos de recepção e mediação com os usuários a partir dos conteúdos oferecidos e os produzidos nos Pontos de Presença do Programa GESAC;
- c) Propor instrumentos avaliativos que estimulem a produção e a inserção de conteúdos em Programas de Inclusão Digital;
- d) Registrar o fluxo de interatividade no desenvolvimento de conteúdos e a usabilidade destes pelos usuários do Programa GESAC;
- e) Descrever o processo de trabalho dos Implementadores Sociais do Programa GESAC nas oficinas para formação de multiplicadores;
- f) Estruturar uma agenda de sugestões indicativas à implementação dos processos de inclusão digital no Programa GESAC.

Com vistas ao aprofundamento desta pesquisa, recorreremos a outros autores que, como nós, convergem para as idéias de Heller (1999, p. 16): “Nascer livre é nascer sem determinações, liberdade é igual a vazio. Este vazio precisa ser preenchido com conteúdos pelas escolhas e pelos atos do homem e da mulher modernos”. Escolher e determinar mudanças sociais dependem diretamente da cultura e do conhecimento de cada indivíduo, disposto a se relacionar com o novo

mundo sem espaços demográficos ou geográficos, nos quais os não limites das redes interferem para a nova visão do lugar nenhum; em que a liberdade de conduzir o intelecto se confunde com as determinações impostas pela máquina numa vertente de conhecimentos por simulações, apontados por Lévy (2000) como um dos novos gêneros do saber, classificado como ecologia cognitiva para uma sociedade em metamorfose constante. Sobre isso, ressaltamos que estamos diante de uma mudança de paradigmas dos modelos culturais perante a inclusão digital e, nessa nova cultura, a produção do conhecimento é diferente, e um novo movimento de inteligência social está se formando nesta geração, com fortes influências da anterior.

Retornando a Lévy (2000, p. 197),

[...] no fim da Idade Média, e ainda na metade do século XX, a grande maioria dos seres humanos vivia no campo, quase todos trabalhando a terra e criando animais. A revolução industrial, que começou a perturbar essa situação, aparece hoje como o início de um processo conduzindo à revolução informacional contemporânea (LÉVY, 2000, p. 197).

A afirmativa nos remete à comunicação e ao contexto social de Thompson (1999, p. 19), que se refere aos meios de comunicação a partir de uma dimensão simbólica irreduzível, pois eles se relacionam com a produção, o armazenamento e a circulação de materiais que são significativos para os indivíduos que os produzem e os recebem. Com isso, não importa a fixação do homem a nenhum ambiente, o que importa é a validação dos seus conhecimentos diante de sua participação ativa no processo de construção do saber, seja teórico ou por simulação. Para nós, isso significa a capacidade humana em se adaptar às variações tecnológicas.

Na afirmação de Paiva (2002), encontramos reforços quando o autor afirma:

Assim, como ponto de partida, situamos as experiências da informação e da comunicabilidade como um tipo de repetição que sinaliza o encontro cotidiano das diferenças, e percebemos que o ato da informação, no sentido análogo à comunicação, afirma sempre uma experiência que assegura a realização de encontros, conexões e partilhas (PAIVA, 2002, p. 5).

Possibilitando a convergência desses encontros, conexões e partilhas encontra-se a Internet, uma ferramenta de controle de determinados grupos que, segundo Turkle (1995), interagem com a máquina como se fossem um “segundo eu” do processo de comunicação, fazendo com que o agente interaja com ele mesmo. Entendemos que não se trata de apenas um “segundo eu”, mas “inúmeros eus”, atuando em ebulição de idéias e valores. Aliás, os múltiplos agentes emissores, receptores e mediadores interagem como se adotassem o funcionamento de um cérebro compartilhado homem-máquina/máquina-homem, um contexto em que novas competências se farão necessárias para que a ação transversal de produção do conhecimento continue uma constante visão ampliada do mundo, seja ele concreto ou virtual.

Essa tal chamada cultura do computador, como Turkle (1995) se refere ainda à Internet, é uma forma também de se poder avaliar a multiplicidade da identidade. Trata-se de uma memória individual com ações coletivas, na qual um sujeito interage com outros mediante suas experiências em sentido cíclico.

Para competir no jogo da pesquisa e do ensino, as tribos socialmente organizadas por interesses comuns de interação sugeridas por Maffesoli (1998) buscam um equilíbrio nada distante do moderno advindo com a Internet, ou mesmo no estabelecimento do processo de alfabetização digital da linguagem midiática, por conta da obrigatoriedade na recepção ao que seja denominado e produzido como virtualidade real encontrada nos novos modos de tribalização que, em suas variantes sociais, permitem invasões solitárias e/ou coletivas ao espaço das máquinas visionárias sejam elas telas de aparelhos de televisão ou de computador.

Numa sociedade marcadamente desigual, a revolução tecnológica tende a agravar ainda mais a exclusão social se essa revolução não for adequadamente conduzida. Nesse ínterim, as políticas públicas voltadas para a inclusão digital devem desenvolver projetos e ações adequados às realidades sociais, com processos de mediação da informação, o que contribuirá efetivamente para a inclusão de cidadãos na Sociedade da Informação de forma crítica e consciente.

Deve-se considerar também a influência das tecnologias no campo da cultura. Nessa direção, torna-se fundamental uma reflexão sobre a relação local/global na produção de sentidos, sobre a diversidade cultural e o resgate das culturas locais.

As TICs, em especial as digitais, podem contribuir para o resgate, o desabrochar de culturas, o armazenamento e transporte de informações a serem usadas no processo de preservação das diversidades culturais, mesmo considerando os efeitos delas na diversidade cultural, tais como as tentativas de nivelamento e unificação características do processo de globalização e mundialização, gerando uma bipolarização tecnológica em um novo desenho geopolítico como vê Mattelart (1996).

Essas reflexões ampliam a concepção de tecnologia e sua utilidade como elemento de desenvolvimento social que abranja, principalmente, os grupos econômico, social e culturalmente excluídos. Assim, as TICs transformam-se em capital digital, que afetam de forma direta e definitiva as condições de vida do cidadão.

Fazendo uma analogia entre o uso dos instrumentos tecnológicos e a influência dos aspectos sociais ora buscados Vattimo (1989) observa que:

Quando falamos de civilização da técnica, devemos compreender que aquilo a que nos referimos não é apenas o conjunto dos utensílios técnicos que mediatizam a relação entre o homem e a natureza, facilitando-lhe a existência através de todos os tipos de utilização das forças naturais. Embora esta definição da tecnologia seja válida, em geral, para todas as épocas, revela-se hoje demasiado genérica e superficial: a tecnologia que domina e modela o mundo em que vivemos é certamente feita de máquinas, que fornecem os meios para ‘dominar’ a natureza externa; mas é sobretudo definida, e de maneira essencial, por sistemas de recolha e transmissão de informações (VATTIMO, 1989, p. 24).

Ele diz ainda que

[...] A sociedade da comunicação se torna um ideal normativo, com a introdução do termo comunidade, que evoca uma idéia de maior organicidade e imediatismo da própria comunicação [...]. A sociedade da comunicação ilimitada, aquela em que se realiza a comunidade do socialismo lógico, é uma sociedade transparente (VATTIMO, 1989, p. 29).

Esta análise nos remete à avaliação direta sobre o fator sociocultural diante das novas mídias¹.

Com base em tais afirmações, conclui-se que “o saber pós-moderno é ambivalente”, segundo Mattelart (2002, p. 105), ao discorrer sobre o caráter fenomenológico dos novos paradigmas da sociedade conhecida como tecnológica ou pós-moderna. Este saber é, ao mesmo tempo, um novo instrumento de poder e uma abertura para as diferenças. Para Lyotard (2000, XV), ele pode ser designado como “o estado da cultura após as transformações que afetaram as regras dos jogos da ciência, da literatura e das artes a partir do final do século XIX”, palavras que fazem valer que “o saber é ou será afetado em suas principais funções: a pesquisa e a transmissão de conhecimentos” (LYOTARD, 2000, p. 4).

Sobre esse paradigma tecno-info-comunicacional, da Internet e dos efeitos sociais da exclusão e da inclusão digital nos cenários da Europa, Estados Unidos e da América Latina, em particular o Brasil, faremos uma discussão de idéias no item seguinte, visando diferenciar os parâmetros utilizados para a *brecha digital*, *digital divide* e a inclusão digital, tendo como exemplos brasileiros os Programas Sociedade da Informação e GESAC.

¹ O professor de Jornalismo e diretor do *Center for New Media*, da Universidade de Columbia, em NY, John Pavlík, define como nova mídia a convergência entre computadores, telecomunicações e os meios tradicionais de comunicação. O resultado dessa ‘mistura digital’ *on line* inclui a Internet, mas também outros recursos como as ferramentas para apuração de notícias, todos os tipos de câmeras, as imagens remotas via satélite, as formas de transmissão da informação e as formas de armazenamento dessas informações (*In: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*. v. XXIII, nº 1, jan./jun.2000. p. 140).

2. CENÁRIOS DA INCLUSÃO DIGITAL: COMO EVOLUÍRAM AS IDÉIAS

Todos possuem suficiente senso comum, isto é, capacidade de julgamento, do modo que se pode exigir-lhes uma demonstração de senso comunitário, de genuína solidariedade ético-civil, ou seja, julgamento sobre justiça e injustiça, e preocupação pelo proveito comum.
Hans-Georg Gadamer

Ao ser divulgado em 2004, o Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial do Banco Mundial apontava que os programas governamentais voltados para a área social, principalmente no que se refere aos serviços essenciais, “geralmente são deficientes para os pobres no que diz respeito a acesso, quantidade e qualidade, comprometendo as Metas de Desenvolvimento do Milênio (MDM)”.

Antes de prosseguirmos, cabe, neste ponto, frisar o que diz o item 20 dos Objetivos do Milênio, da Organização das Nações Unidas – ONU – (ONU, 2000, p. 10), que garantem: “velar para que todos possam aproveitar os benefícios das novas tecnologias, em particular das tecnologias da informação e das comunicações, de acordo com as recomendações formuladas na Declaração Ministerial do Conselho Econômico e Social de 2000”.

Em continuidade aos levantamentos do mesmo Relatório, em 2006, foram enfatizados os princípios da equidade e do desenvolvimento, não visando como objetivo a igualdade de renda, mas a expansão do acesso, por parte das pessoas de baixa renda. Para o relatório, a equidade se define, fundamentalmente, “como igualdade de oportunidades entre as pessoas, parte integral de uma estratégia bem-sucedida de redução da pobreza em qualquer parte do mundo em desenvolvimento”.

Em 2007, o Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial traz em seu temário central: o desenvolvimento e a próxima geração. O documento traduz, em sua essência, a condição de cerca de 130 milhões de jovens de 15 a 24 anos, que não sabem ler nem escrever. Para esta pesquisa, convém ressaltar, ainda, outro apontamento do mesmo Relatório, ao defender a participação política e o envolvimento dos jovens em organizações sociais como elementos essenciais à promoção de sua vida cívica nas respectivas comunidades, fator vital para a boa governança. Assim, os especialistas do Banco Mundial que produziram o documento, identificam três políticas estratégicas que podem aumentar o investimento nos jovens, são elas:

- a) Ampliação de oportunidades;

- b) Melhoria das capacidades;
- c) Oferecimento de segundas oportunidades para jovens que “ficaram para trás” em consequência de circunstâncias difíceis e más escolhas.

“Essas políticas abordam cinco transições fundamentais enfrentadas pelos jovens e que afetam toda a sua vida econômica, social e familiar, a saber: conseguir educação, encontrar emprego, manter-se saudável, constituir família e exercer a cidadania”, complementa o documento, com isso destacamos que “é importante proporcionar informação aos jovens e desenvolver sua capacidade de tomar decisões, especialmente para permanecerem saudáveis e desfrutarem do aprendizado contínuo. Munidos da informação correta e de incentivos, esses jovens podem tomar boas decisões”.

Vejamos o que diz o Relatório sobre as tecnologias para a informação e comunicação, em especial a Internet e o telefone móvel, e suas abrangências de acesso entre os jovens de diferentes partes do mundo:

New technologies, such as the Internet and mobile telephone, have a strong following among youth. New data collected for this Report show that young people are among the primary users of the Internet, accounting for 40 percent or more of Internet users in a range of developing countries. Access, however, varies from less than 1 percent of youth in Ethiopia to more than 50 percent in China (figure 1.4) (WORLD BANK, 2007, p. 32).

TABELA 1 – VARIACÃO DE ACESSO À INTERNET

Figure 1.4 While access to the Internet varies greatly, young people dominate usage

	Ethiopia	Indonesia	Ghana	Egypt, Arab Rep. of	Armenia	Kyrgyz Republic	China
	2005	2005	2005	2005	2005	2005	2005
Share of all 15- to 24-year-olds with access to the Internet	0.05%	12%	13%	15%	29%	30%	53%
Share of all Internet users ages 15–24	67%	70%	52%	60%	50%	61%	43%

Fonte: WDR 2007 InterMedia surveys.

Nota: “Access to the Internet” is defined as having used the Internet in the four weeks before the survey.

Como percebemos na figura acima, o cenário em torno do acesso do grupo de jovens a essas tecnologias tem evoluído em virtude do fenômeno identificado pelo Relatório como “*explosion of Internet cafés between 1998 and 2000*”. Os jovens não têm o acesso direto à Internet, mas são potenciais usuários das TICs porque existem locais públicos destinados a isso, mesmo que ainda em situação precária de gestão, velocidade, tecnologia e governança,

sem esquecer que muitos desses jovens também *não têm acesso à educação* como previsto no artigo 26º da Declaração dos Direitos Humanos da ONU. Este é o *primeiro* fator que indicamos como incentivador à exclusão digital dos indivíduos, famílias e comunidades. Promover a educação é tarefa síntese, ela deve ser para todos e de forma permanente, em qualquer lugar, mas não apenas no sentido de entender as letras, mas de decifrar o mundo, o mundo do acesso no agir comunicativo, onde educação com qualidade expressa os conteúdos, as tecnologias inovadoras nos processos de construção da cidadania, fazendo valer o potencial produtivo dos sujeitos. Sobre isso, buscamos em Freire (2002) os seguintes argumentos:

Educar e educar-se, na prática da liberdade, não é estender algo desde a “sede do saber”, até a “sede da ignorância” para “salvar”, com este saber, os que habitam nesta. Ao contrário, educar e educar-se, na prática da liberdade, é tarefa daqueles que sabem que pouco sabem – por isto sabem que sabem algo e podem assim chegar a saber mais – em diálogo com aqueles que, quase sempre, pensam que nada sabem, para que estes, transformando seu pensar que nada sabem em saber que pouco sabem, possam igualmente saber mais (FREIRE, 2002, p. 25).

Como reforço aos itens inerentes às dificuldades de acesso as TICs, existe um *segundo* fator por nós observado, que é a *produção de conteúdos* para a Internet, haja vista a dificuldade dos jovens dos países em desenvolvimento dominarem a linguagem utilizada mundialmente pela Internet, o inglês. Serão necessários esforços para que haja produção local de conteúdos que superem a barreira da língua estrangeira. Produzir conteúdos representa mais que ler ou escrever, mas, sobretudo, atribuir uma educação de valores, um renascimento de oportunidades do saber, ensinar e aprender. Com possibilidades, tecnologias e compreensão acerca da informação e da comunicação que nos envolvem no ciberespaço. Sobre isso, Warschauer (2003, p. 131) comenta que “as questões associadas à língua afetam profundamente a maneira pela qual diversos grupos podem acessar e publicar informações na *web*, assim como a extensão pela qual a Internet serve como meio de expressão de sua identidade cultural”. Devemos e podemos estimular esse novo sujeito tecnológico a atuar em movimentos proativos, voltados ao deslumbramento pelas artes, pela espiritualidade, como parte do processo civilizatório da nova humanidade tecno-info-comunicacional.

Temos em pauta o indício de nosso *terceiro* fator que se relaciona aos demais. Trata-se das questões inerentes à *perda da identidade cultural* dos usuários da Internet, anteriormente citada. Citamos Freire (2005), quando nos alerta sobre no processo de globalização, dizendo que “esta idéia de identidade unificada e estável está sendo fragmentada, apresentando-se não mais como uma única identidade, mas como uma composição de várias identidades, algumas vezes contraditórias ou não resolvidas”. A partir do encontro com sua própria identidade que

perseguimos nessa pesquisa por meio da associação entre a educação e os conteúdos produzidos pela comunidade para Internet (a associação do primeiro, segundo e terceiro fatores), o grupo pode vir a se reconstruir socialmente, nos remetendo ao *quarto* fator: a *deficiência no processo da alfabetização informacional*. Sobre esse quarto fator discorreremos adiante nesta parte, mas antes ainda, trazemos o que nos diz Suaiden (2000), ao apontar para esse fenômeno que chamamos de abismo do acesso à informação e ao conhecimento:

No final da década de 80, especialistas afirmaram que a sociedade da informação seria uma sociedade voltada para o compartilhamento dos recursos e para o bem-estar social. As primeiras avaliações apontam que as desigualdades estão aumentando, e, na atualidade, os donos do poder são os donos dos meios de comunicação (SUAIDEN, 2000, p. 56).

O cenário de posse da informação aparenta manter-se, em parte, por isto, iniciativas buscam contornar essa afirmação no que se refere às mídias digitais. Sobre isso, nos acena Freire (2004) que as

relações descentralizadas e verticalizadas entre produtores e consumidores de informação e conhecimento, as mídias digitais possibilitam que ambos possam permutar suas funções e papéis sociais, ora como produtores, ora como consumidores dos processos de conteúdos que circulam na mídia digital (FREIRE, 2004, p. 189).

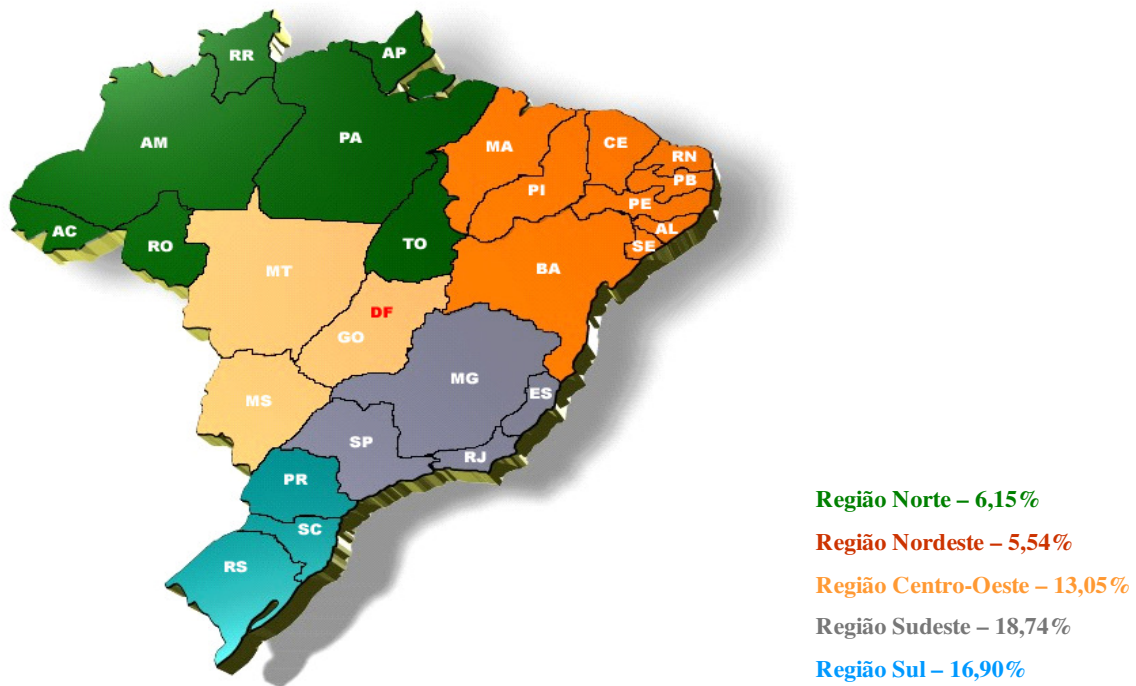
No Brasil, a mesma realidade em torno do acesso do grupo de jovens às TICs em face do Relatório do Banco Mundial pode ser encontrada, principalmente com o trabalho desenvolvido por Organizações não Governamentais, a exemplo do Comitê para Democratização da Informática (CDI), que em seu relatório de gestão de 1995 a 2005, registrou mais de meio milhão de pessoas capacitadas e 5.778 computadores instalados nas comunidades (CIDADANIA DIGITAL, 2005, p. 29); além de alguns governos, que optaram investir em consórcios públicos-privados para levar o acesso à tecnologia à comunidade, a exemplo de Piraí, no Rio de Janeiro, considerado um dos primeiros municípios digitais brasileiros; seguido de Tiradentes, em Minas Gerais. Outro exemplo público encontra-se no município paulista de Sud Mennucci, localizado na região oeste de São Paulo, onde até abril de 2007, 700 dos 1.500 domicílios possuíam acesso à Internet, dos quais 200 eram de baixa renda. Essas citadas boas práticas de gestão e outras, não citadas, encontradas pelo país e às quais não iremos nos aprofundar, referem-se à explosão do uso da Internet em situações adversas às potencialidades registradas em grandes capitais com tecnologias avançadas no país, a exemplo de São Paulo, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e o Distrito Federal.

De volta ao mais recente Relatório do Banco Mundial, encontramos um outro dado importante que diz respeito aos impactos das novas TICs para esses jovens. Diz o documento:

The impact of new information and communications technologies is likely to vary both across and within countries because of differences in access. At one end of the spectrum, young people in many middleincome countries, especially if urban or middle class, have easy access to information through radio or television or the Internet (WORLD BANK, 2007, p. 33).

As mesmas dificuldades das ações de governo encontradas em outros documentos de alcance mundial comprometem o efetivo sucesso dos Objetivos do Desenvolvimento propostos pela ONU, que preconizam reduzir a pobreza e melhorar os indicadores de desenvolvimento humano.

GRÁFICO 1 – ACESSO À INTERNET POR REGIÕES



Fonte: BRASIL – CGI, 2007

No país, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD, 2005), 21% da população têm acesso a computadores e somente 14,49% dos domicílios estão conectados à Internet, enquanto apenas 19,63% destes possuem computador, conforme a 2ª Pesquisa Sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2006, do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), publicada em 2007. A maioria desses poucos incluídos digitais, 18,74%, concentra-se na região Sudeste do Brasil, acentuando ainda mais o desnível e deixando as demais regiões praticamente na escuridão digital, como acontece nas regiões Norte, com 6,15%, e Nordeste, onde está o menor percentual, 5,54%. Estes dados apresentam o cenário de exclusão digital em que ainda vive grande parte da população brasileira, apesar do crescimento observado nos índices dos últimos cinco anos.

TABELA 2 – ACESSO À INTERNET POR DOMICÍLIOS			
MAIS INCLUIDOS	%	MENOS INCLUIDOS	%
RIO DE JANEIRO	22,90	MARANHÃO	4,7
ESPÍRITO SANTO	22,45	RIO GRANDE DO NORTE E PARAÍBA	4,72
DISTRITO FEDERAL	21,45	BAHIA	5,07
SANTA CATARINA	19,89	PIAUÍ	5,11
PARANÁ	19,56	SERGIPE	5,54

Fonte: BRASIL – CGI, 2007

Apesar de os dados acima indicarem as diferenciações dos índices de acesso à Internet registrados em determinadas cidades, devido às características do processo econômico-social brasileiro, é nítido que mesmo nos estados mais ricos existe um enorme grau de exclusão digital, como ocorre nas periferias dos grandes centros. Essa realidade torna-se pior quando observamos as políticas voltadas para a inclusão social a partir do acesso às TICs. Nessa área, as camadas vulneráveis da população estão abandonadas. No entanto, como proporcionar melhoria social sem emprego, sem trabalho, sem produção? Como conseguir emprego e renda numa sociedade em que cada vez mais o conhecimento e a informação são a principal moeda de troca e o trabalhador sem conhecimento, sem acesso à informação não terá a menor possibilidade de concorrer a um posto de trabalho? Como concorrer para o mercado de trabalho quando os antigos postos estão sendo substituídos por outros de base tecnológica cada vez mais avançada?

A resposta a estas e outras questões está na necessidade de criar programas de inclusão social que possibilitem a inclusão do cidadão na sociedade digital, desenvolvendo competências para que o mesmo adote uma postura que o permita exercitar sua ação comunicativa e que vá

ao encontro dos obstáculos² ao estabelecimento de políticas de comunicação inclusivas, apontadas por Crepaz *apud* Soares (1996, p. 62-63).

Esses obstáculos devem considerar as TICs como parceiras fundamentais no processo de inclusão social por ações proativas que dêem visibilidade a idéias positivas de uso das tecnologias, desenvolva ações reflexivas sobre a prática com essas tecnologias e sobre o entendimento feito a partir dessa prática. Além disso, o desenvolvimento de novas metodologias de uso dos meios de comunicação social em comunidades vulneráveis deve incorporar o conhecimento das linguagens comunicativas, seu uso crítico, e estes voltados para a inclusão social.

Esses projetos devem servir como elo de ligação, conversação e ação coletiva entre os mais diversos parceiros sociais, procurando ampliar sua rede de ação envolvendo as comunidades escolares, grupos de famílias, governos, empresas, grupos comunitários entre outros. Um programa de inclusão digital deve contribuir para a superação da pobreza, pois a tecnologia possibilita a construção de ativos ligados à posse e uso da informação. Numa sociedade em que informação é moeda de troca e permite a construção de oportunidades que ampliam as reais possibilidades de ampliar o arcabouço de contramovimento a este cenário por parte dos indivíduos, famílias e comunidades, as ações de governo devem ser focadas no reforço das potencialidades locais e das pessoas, incorporando as TICs e outras possibilidades à vida das comunidades em condições de vulnerabilidade.

Para Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), o desenvolvimento social, nesse sentido, estaria ligado às estratégias que viessem promover o crescimento econômico e social da sociedade, a saber:

- a) Provisão do acesso democrático da informação publicada;
- b) Oferta de oportunidade de aprendizagem constante;
- c) Assegurar que os cidadãos possam lidar com computadores e terem acesso aos sistemas que eles precisam;
- d) Animar a informação para chegar ao indivíduo e conectá-lo à rede;
- e) Analisar a informação inferindo desta novas informações e conhecimento.

Sabendo-se que, na nova economia que rege o mundo, conhecimento e informação são as moedas de sustentação, seu uso e domínio em programas e políticas de inclusão ampliam as possibilidades de retorno social. Visualizando esse quadro, ainda no nascer deste século, o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil (2000) trouxe em suas propostas o objetivo de

² Os obstáculos apontados por Paolo Crepaz são três: o pluralismo da informação não é garantido pelas redes ou veículos de comunicação, o ritmo das notícias é muito acelerado para a compreensão de quem as recebe e a

Fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, contribuindo para a inclusão social de todos os brasileiros na sociedade da informação e para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global e para que todos os brasileiros façam parte da Sociedade da Informação (BRASIL, 2000, p. 10).

Vejamos o que propõe o documento numa representação estática:

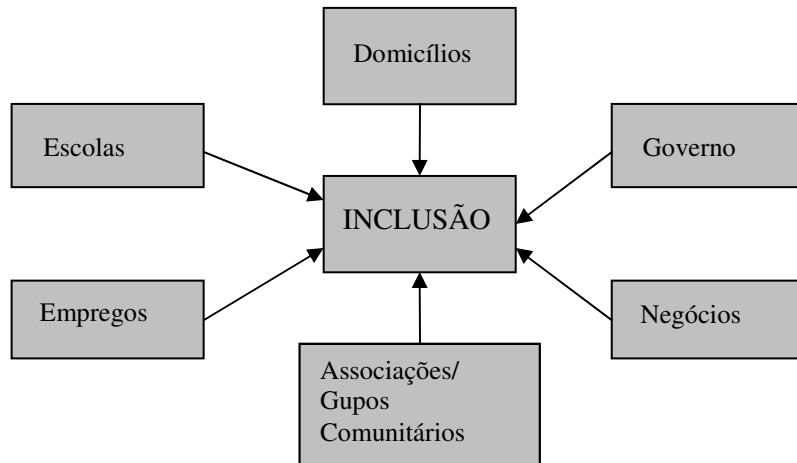


FIGURA 3 – MODELO INCLUSIVO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Fonte: Livro Verde da Sociedade da Informação, 2000

O Livro Verde apresenta como suas principais linhas de ação:

- a) Mercado de trabalho e oportunidades;
- b) Universalização dos serviços para a cidadania;
- c) Educação na sociedade da informação;
- d) Governo ao alcance de todos;
- e) Infra-estrutura avançada e novos serviços.

Além disso, é sabido que o Fórum Econômico Mundial (SCHAUER, 2003, p. 23), propôs ações das TICs que influenciaram no processo de melhoria da qualidade de vida da população as seguintes ações:

- a) Ligam os hospitais, as escolas e as bibliotecas à Internet, permitindo participar do intercâmbio de informação;
- b) Desenvolvem programas de informação em telecentros ou materiais de formação centrados no desenvolvimento de capacidades técnicas;
- c) Promovem a democracia e a participação da sociedade civil como “praças públicas” em linhas nas quais a comunidade pode trocar informações relevantes;

síndrome da audiência leva as notícias a espetacularização, independentemente de sua veracidade ou não.

- d) Ajudam a desenvolver e fazer crescer a economia local por meio do fornecimento de uma ligação eletrônica entre os negócios locais ou com os consumidores para a troca de informações e condução dos negócios.

Segundo Schauer (2003), a tecnologia da informação apresenta elementos que devem ser considerados na construção e implementação de programas voltados para a inclusão “info-social” tais como:

- a) As tecnologias da informação e comunicação estão fora do alcance de muita gente;
- b) Os projetos muitas vezes estão longe da vida real e dos interesses dos pobres;
- c) A concepção de tecnologia ignora as necessidades dos países pobres.

A mesma exclusão digital que envolve o Brasil e outros países, para Sorj (2003), depende de cinco fatores que determinam a maior ou menor universalização das TICs:

- a) Existência de infra-estruturas físicas de transmissão;
- b) Disponibilidade de equipamento/conexão de acesso;
- c) Treinamento para uso dos instrumentos do computador e Internet;
- d) Capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela Internet;
- e) Produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

A construção e posse desse capital devem, entre outras coisas, proporcionar o desenvolvimento sustentável de comunidades vulneráveis sustentado na geração de renda, no desenvolvimento cultural – respeitando suas especificidades e peculiaridades – e no processo de construção da cidadania. Na figura abaixo, temos a disposição dos impactos provenientes do Capital Digital na vida das pessoas, em que se observa que todos convergem para as políticas públicas estruturantes, entre elas educação, segurança, trabalho e renda.

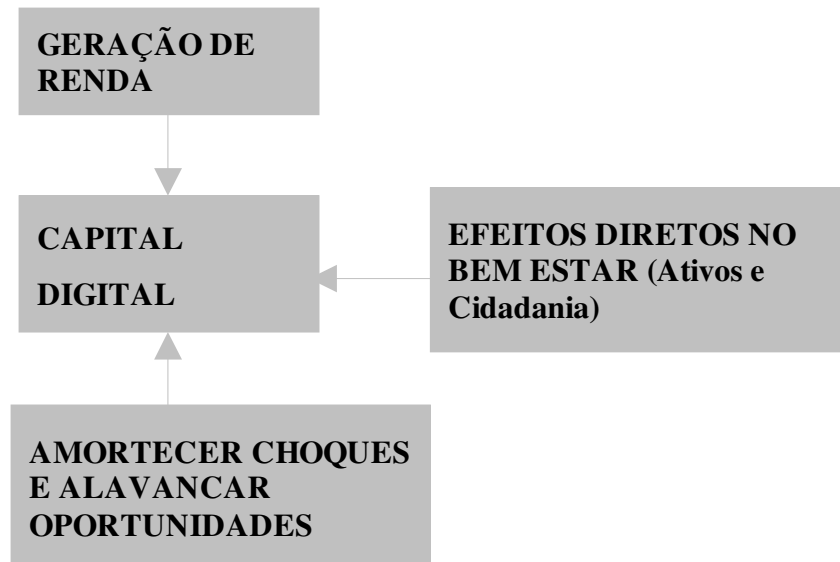


FIGURA 4 – CAPITAL DIGITAL – A PARTIR DE IMPACTOS NAS CONDIÇÕES DE VIDA

Fonte: Mapa da Exclusão Digital – FGV, 2003

Após essas considerações iniciais sobre a evolução de algumas idéias sobre os fenômenos que promovem a exclusão digital dos indivíduos, famílias e comunidades em todo o mundo, observamos diferentes visões do mundo da inclusão digital com vistas à superação da exclusão digital, que, para a Espanha, na Europa está para a *brecha* digital – voltada para as lacunas sociais originárias da dificuldade do acesso às TICs; passando ao contexto norte-americano, que se refere ao fenômeno conhecido como *digital divide* – no qual a divisão digital está relacionada às diferenças sociais e ao acesso político econômico das comunidades dos países em desenvolvimento; e, por conseguinte, à inclusão digital perseguida na América Latina, em particular no Brasil, onde a Sociedade Civil Organizada tem aderido à iniciativas inclusivas ou adotado alternativas facilitadoras ao acesso às TICs com mais agilidade.

A exemplo disso, observa-se casos como os Pontos de Cultura. Estes, por meio de parceria com o Ministério da Cultura (MinC) e o Projeto Cultura Viva, viabilizam a inclusão digital por intermédio da produção de cultura e arte em suas mais diversas representações, sejam elas a dança, a música, o teatro, o folclore, entre outras, e as quais consideraremos, associadas à iniciativa do MinC, como uma alternativa de alfabetização da informação pela cultura.

Por considerarmos a cultura uma das janelas de inclusão, na visão de Freire (2006), ela também é a mola propulsora do projeto Janelas da Cultura Local, desenvolvido no município de Quissamã, no Rio de Janeiro, a partir do qual a pesquisadora inspirou-se para a seguinte afirmação: “pensar sobre o registro da manifestação cultural de uma comunidade, que representa relevante aspecto da identidade cultural local, consiste em esclarecer, antes de mais

nada, em qual concepção de cultura e identidade cultural está apoiada nossa abordagem.” (FREIRE, 2006, p. 64). Acreditamos que tal elemento, associado ao conjunto de valores produtivos, deve ser elemento interferente no processo de comunicação desenvolvido nesta pesquisa. Acreditamos ainda que uma sociedade da informação, do conhecimento e da comunicação deve perseguir a inclusão social, compartilhando diversidades e capacidades produtivas e reflexivas.

2.1 Diferentes visões para a inclusão digital: superando a exclusão?

Os sinônimos freqüentemente usados para a compreensão dos termos exclusão ou inclusão digital têm procurado amenizar o sentido sócio, político, econômico, histórico e cultural do processo que vem se alastrando desde o princípio da história da humanidade.

Na antiguidade, os termos já podiam ser encontrados quando aplicados aos menos favorecidos economicamente, aos que fossem fracos na expressão da palavra, impedindo-os de competir nas grandes batalhas para a sobrevivência, aos desinformados, que ficavam à mercê das traduções e interpretações de leituras alheias, bem como aos que eram dominados politicamente em cenários de pobreza e crueldade extremas. Hoje, esses termos se referem às chamadas camadas vulneráveis da sociedade.

Esse seria o ensaio de uma contextualização mundial que nos remete às distinções de três espaços geográficos: a Europa, os Estados Unidos da América do Norte e a América Latina, onde se situa nosso país. Partiremos do princípio da equidade para esta análise, associado à acessibilidade para todos os cidadãos.

Estudos recentes trazidos para o Brasil por pesquisadores espanhóis como Cerveró (2006), Gràcia (2006), Marzal (2006) e Sanchez Diaz y Vega Valdes (2003), ilustram as iniciativas públicas no campo da alfabetização em informação, assumidas pela Comunidade Européia a fim de minimizar os problemas recorrentes da exclusão digital bem como as boas práticas para a promoção da inclusão digital nos países dessa comunidade. Cabe-nos aqui registrar que esta pesquisa toma como exemplo a Espanha, por ser um país com atividades voltadas para a alfabetização da informação e para onde pretendemos estender nossas pesquisas.

Além disso, entre os países ibero-americanos, a Espanha ocupa hoje a quarta colocação no *ranking Digital Access Index (DAI)*, da *International Telecommunication Union (ITU)*, como veremos mais adiante, ultrapassando inclusive Portugal, país de língua portuguesa e a quem o Brasil estaria mais proximamente ligado por essa facilidade. Dessa forma, propiciando

investimentos em TICs para sua população, a Espanha avança consideravelmente, podendo servir de parâmetro para que o Brasil obtenha êxito maior em seus programas de inclusão digital no que tange ao quesito híbrido sugerido para alfabetização em informação e comunicação.

Para congregiar grande parte das políticas para inclusão digital da sociedade, a Comunidade Européia lançou, em dezembro de 1999, um programa denominado *eEurope*, uma iniciativa política que objetiva afetar a todas as camadas sociais da Sociedade da Informação naquele continente como uma espécie de acelerador de políticas de alto nível, concentrando sete prioridades: banda larga, negócios, administração, saúde, inclusão, aprendizagem e segurança. Do mesmo programa também surgiu, em julho de 2003, um novo Marco Regulador das Comunicações Eletrônicas³ para a Europa, considerado como um dos melhores marcos jurídicos da atualidade para a continuidade do desenvolvimento da indústria, incentivando competências produtivas, gerando conhecimento e protegendo os interesses da população e usuários.

Desde então, todos os esforços dirigidos ao desenvolvimento das tecnologias para a informação, educação e comunicação na comunidade européia estão condensados no *eEurope*, que em seu Relatório Anual de 2007 sobre a Sociedade da informação apresenta um balanço dos resultados das tarefas realizadas até o momento pelo conjunto de países, bem como lança as estratégias para o i2010, “uma iniciativa da Comissão para as políticas da sociedade da informação e dos meios de comunicação social. [...] A iniciativa i2010 intervém num contexto caracterizado pela rápida mudança, exigindo, por conseguinte, actualizações e acertos regulares” (COM 2007, p. 3).

Com um balanço considerado positivo para 2006, o Relatório afirma que a convergência digital finalmente começa a atingir maioria naquele continente. Os números divulgados em janeiro de 2007 pelo Fórum Econômico Mundial (*World Economic Forum – WEF*, 2007), confirmam resultados favoráveis ao que analisa a Comunidade Européia, onde encontramos os seguintes percentuais de acesso às tecnologias para informação e comunicação referentes aos países da comunidade européia e demais países do mundo (vide Anexo 1): a Suécia assume a liderança com 0,85% de índice de acesso digital, seguida da Dinamarca, com 0,83% e da Islândia e Coreia, ambas com 0,82%. Ainda entre os países com altos índices estão a Inglaterra, com 0,77% e França com 0,72%. A Espanha e Portugal, despontam no ranking dos países com

³ Sobre este Marco, encontramos no http://ec.europa.eu/information_society/policy/index_es.htm a seguinte explicação: “El nuevo marco cubre, entre otras cosas, la gestión de los recursos escasos esenciales para las comunicaciones. Un recurso especialmente importante es el espectro radioeléctrico, a través del cual tienen lugar las comunicaciones inalámbricas. De ahí que se pusiera en marcha, en el contexto del nuevo marco, una nueva política del espectro radioeléctrico de la UE”.

índices acima da média mundial, com 0,67% e 0,65% respectivamente, ficando para o Brasil 0,50%, ocupando as últimas colocações junto com o México, Rússia e Ilhas Maurícius.

Cabe ressaltar que os indicadores do Fórum abrangem 181 países e têm por base categorias estabelecidas em 2003, pela *ITU*, entidade das Nações Unidas, que apontou quatro vetores para avaliação do índice de uso e acesso digital, *DAI*, que abrange os quesitos de infraestrutura, acessibilidade, conhecimento, qualidade e uso das TICs. Vejamos a representação gráfica estabelecida para esses vetores convergentes:

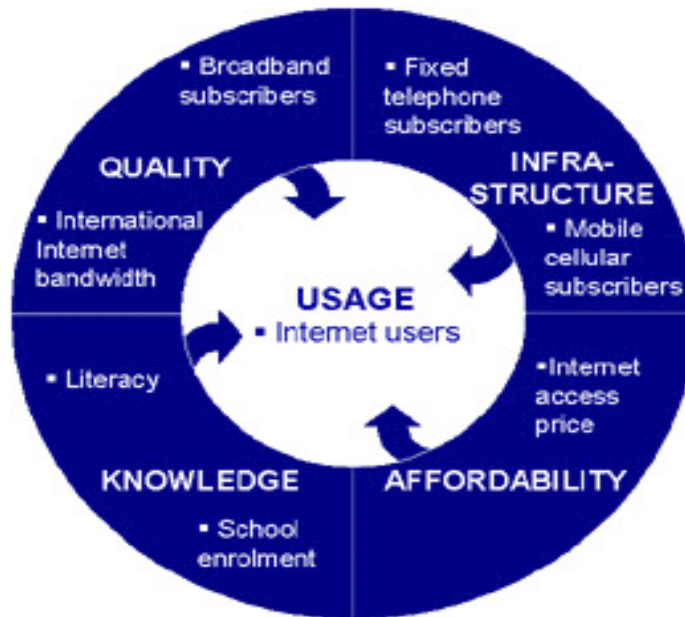


FIGURA 5 – REPRESENTAÇÃO DAI

Fonte: *ITU*, 2007

Como percebemos, as variáveis e indicadores que norteiam o *ITU* foram elaboradas a fim de proporcionarem concretude numérica aos conceitos sociais, econômicos, culturais e tecnológicos em evolução no mundo.

Cabe-nos ainda ressaltar o conjunto dos índices também observados no *Information Society Index (ISI)*, que avalia, em 52 países, 15 variáveis ligadas ao uso de computadores, acesso, usabilidade e utilização da Internet, infra-estrutura das telecomunicações e variáveis sociais em torno da sociedade como um todo de cada um desses espaços globais, com vistas a direções futuras.

A seguir, temos a tabela do *DAI* que aponta para os elementos orientadores da *ITU* no conjunto de variantes dos países pesquisados e outros de interesse, que nos serviram para análise e revisão dos modelos de políticas e iniciativas para a inclusão digital da sociedade da informação atualmente em vigor no mundo.

TABELA 3 – DIGITAL ACCESS INDEX INDICATORS

Category	Variable	Indicator ~
1. Infrastructure	Fixed telephone subscribers §	1. Fixed telephone subscribers per 100 inhabitants
	Mobile cellular subscribers	2. Mobile cellular subscribers per 100 inhabitants
2. Affordability	20 hours per month of Internet access *	3. Internet access as percentage of Gross National Income (GNI) per capita **
3. Knowledge	Literacy ^	4. Adult literacy
	School enrolment ^	5. Combined primary, secondary and tertiary school enrolment level
4. Quality	International Internet bandwidth (Mbit/s)	6. International Internet bandwidth per capita
	Broadband subscribers #	7. Broadband subscribers per 100 inhabitants
5. Usage	Internet users	8. Internet users per 100 inhabitants

§ Public Switched Telephone Network (PSTN) + Integrated Services Digital Network (ISDN) subscribers.
* Cheapest dial-up or broadband plan averaged over 20 hours of peak and 20 hours of off-peak use.
** Annual average exchange rates from the International Monetary Fund are used to convert the Internet tariffs to United States dollars. GNI per capita data is from the World Bank.
^ Obtained from the United Nations Development Programme's Human Development Index.
Including Digital Subscriber Line (DSL), cable modem and other technologies faster than 128 kbit/s in at least one direction.
~ Bank Population data for converting the variables to indicators is obtained from the national statistical agency.

Fonte: ITU, 2003

Nesse contexto, cabe-nos ainda citar o *ranking* em que se encontram, na atualidade, a Finlândia, com 0,79%, os Estados Unidos e o Canadá, que dividem a 10^a colocação com 0,78%, seguidos do Reino Unido, com 0,77%, ou seja, grandes potências que no quesito tecnológico têm estado à frente, mas que ainda não conseguiram, pelo que se observa, atingir um nivelamento no conjunto das variantes e indicadores, a exemplo do que tem alcançado a Suécia e os demais, inclusive a Coreia, cujo exemplo será discutido mais adiante (vide Anexo 1).

Retomando a execução da iniciativa i2010 da Comunidade Européia (COM 2007), ressaltamos os três itens discutidos pelo documento: o espaço da informação, a inovação e inclusão digital em tecnologias da informação e das comunicações e a inclusão, melhoria dos

serviços públicos e qualidade de vida. Desses, aos utilizadores⁴, estão previstas algumas mudanças no prazo de execução do planejamento, dentre as quais destacamos:

- a) Início de um processo de aprendizagem com vista ao desenvolvimento de novos conteúdos, multilíngües e inovadores;
- b) Necessidade de políticas para a *medioliteracia*⁵;
- c) Necessidade de agir no campo das competências digitais e empregabilidade;
- d) Definição sobre uma política geral para a info-inclusão (*eInclusion* 2008⁶);
- e) Análise dos progressos realizados a nível da *eAccessibility*⁷;
- f) Reavaliação das medições e políticas relativas à *literacia digital*⁸;
- g) Melhoria da qualidade de vida para um bom envelhecimento na sociedade da informação a partir de bibliotecas digitais e veículos inteligentes⁹;
- h) Recomendação sobre digitalização e acessibilidade em linha do material cultural e preservação digital;
- i) Prioridade na eficiência energética e na sustentabilidade ambiental.

Esses são alguns dos destaques que trazemos à discussão em nossa pesquisa, haja vista o alinhamento de propostas que identificamos como sustentáculos para a tese aqui defendida e que, conforme o Relatório 2007 da Sociedade da Informação (WSIS, 2007), a redução da divisão digital deve ser buscada junto com o fim da desigualdade social, a conectividade e acessibilidade para todos os indivíduos, famílias e comunidades, objetivando o aumento das habilidades e riquezas futuras.

Como fora adiantado, para encerrarmos essa abordagem, ilustramos com o caso coreano, que desponta no *DAI*, a partir de uma realidade que tem iluminado o continente asiático desde 1987 e que prevê ações até 2008, quando o governo promete novos investimentos e planos aplicados às tecnologias inclusivas. Conforme estabelece o Relatório de Estratégias daquele país, apresentado em junho de 2007 pelo diretor da Agência Nacional da Sociedade da Informação (YOON, 2007), 11 itens foram levantados em três categorias de *e-government* até 2008.

⁴ Termo usado para definir usuários/cidadãos.

⁵ Aprendizagem em mídias.

⁶ Iniciativa européia sobre a info-inclusão prevista para 2008.

⁷ Propostas de alteração à Directiva relativa aos serviços de comunicação social audiovisuais acessíveis às pessoas com incapacidade visual ou auditiva. Aqui no Brasil, os portais da Câmara dos Deputados e do Senado Federal já disponibilizam alguns recursos de acessibilidade a essas pessoas em suas tecnologias inclusivas.

⁸ Segundo uma iniciativa da Comunidade Européia com a Microsoft, vem sendo desenvolvido um programa que visa ensinar e avaliar os conceitos e competências básicas em informática, de modo que as pessoas possam utilizar a tecnologia informática na vida diária para desenvolver novas oportunidades sociais e econômicas para si próprias, para as suas famílias e para as suas comunidades. Ver mais em <<http://www.literaciadigital.pt/main.html>>, acessado em jul., 2007.

Entre eles despontam as metas para os direitos civis, para a eficiência administrativa e para a administração e democracia, entre os quais identificamos alinhamento no sentido mundial nos quesitos voltados aos recursos aplicados para a gestão da informação no país, que visam se tornar unificados e integrados, ao contrário do que ainda hoje se encontram difusos e independentes; para os documentos eletrônicos ele prevê a unificação para e-documentos, ao contrário da co-existência de papéis e documentos eletrônicos; na participação eletrônica, ele almeja uma política de participação e consulta, ao invés do conjunto da opinião pública limitada; finalmente, ele vislumbra a expansão do uso da Internet e do conhecimento dirigido.

Logo, percebe-se que as nações que hoje despontam nos índices mundiais priorizaram, inicialmente, a necessidade do investimento econômico e técnico no segmento computacional a fim de garantirem a operacionalidade do sistema, seguido dos investimentos humano e social, como iniciativas propulsoras de um complexo funcional estratégico que envolve instrumentos precisos de planejamento, formação, monitoramento e avaliação dos resultados obtidos e desejados com a política de inclusão digital para a sociedade da informação mundial.

2.1.1 Movimentos brasileiros para a inclusão digital

Voltado para a construção de um novo modelo de desenvolvimento econômico e social sustentável, o Governo Federal, tendo como princípio a democratização do acesso à informação mediado pelas TICs, implantou os Programas Sociedade da Informação, em 2000, e Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC, em 2003. Nesta pesquisa, debruçaremos-nos sobre esses dois Programas, sendo que ao GESAC trataremos uma análise mais detalhada. No entanto, faremos adiante breves considerações sobre essas duas iniciativas públicas.

2.1.2 O programa Sociedade da Informação no Brasil

Fruto de um amplo trabalho conduzido pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia, em 1996, o Programa Sociedade da Informação teve seus alicerces lançados no Brasil, embora tenha sido lançado, oficialmente, pela Presidência da República, em dezembro de 1999. Foi a materialização do pensamento de intelectuais, acadêmicos, técnicos e especialistas de formação multidisciplinar que, a partir de janeiro de 2000, estiveram reunidos em 12 grupos de trabalho¹⁰, dos quais participaram mais de 300 pessoas do país e do exterior. Juntas, elas se

⁹ Veículos com sistema de *eCall* instalado.

¹⁰ Os grupos foram distribuídos nas seguintes áreas temáticas: administração pública, ações empresariais, conteúdos e identidade cultural, cooperação internacional, divulgação à sociedade, educação, infra-estrutura e redes e *backbones*,

responsabilizaram pela sistematização das idéias, oriundas das inúmeras reuniões de trabalho, traduzidas no Livro Verde.

Quando elaborado, o objetivo do Programa Sociedade da Informação foi integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de TICs, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do país obtivesse condições de competir no mercado global. Sua execução pressupunha o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil. Para tanto, desdobrou-se nas seguintes grandes Linhas de Ação, que foram, por sua vez, traduzidas em um conjunto de ações concretas, com planejamento, orçamentação, execução e acompanhamento específicos. São elas:

- a) Mercado, trabalho e oportunidades;
- b) Educação na sociedade da informação;
- c) Conteúdos e identidade;
- d) Governo ao alcance de todos;
- e) P&D, tecnologias-chave;
- f) Infra-estrutura avançada e novos serviços.

O caminho rumo à sociedade da informação, para o grupo, sempre foi repleto de desafios que deveriam ser vencidos com uma combinação singular de oportunidades e de riscos. Mas o Programa Sociedade da Informação, durante sua ascensão, considerava como fundamental em sua estratégia de ação os seguintes elementos:

- a) Desenvolvimento sustentável voltado para a preservação do futuro;
- b) Desenvolvimento estratégico de infra-estrutura como via da integração global;
- c) O incentivo às Pequenas e Médias Empresas (PME) como potencial estratégico gerador de emprego, trabalho e renda;
- d) O Empreendedorismo, entendido como inovação e capital intelectual fundamental para os novos negócios;
- e) O aumento na oferta de oportunidades de trabalho para todos com mais e melhores empregos;
- f) A universalização da educação e informação, considerando o aprendizado como ação contínua, ao longo da vida, desenvolvendo competências, combatendo desigualdades e promovendo a cidadania;
- g) A valorização de conteúdos, de identidade e cultura, a administração transparente e centrada no cidadão: governo ao alcance de todos;

integração e regionalização, pesquisa e desenvolvimento, planejamento, processamento de alto desempenho e trabalho.

- h) Quadro regulatório: diminuindo riscos e incertezas do mundo virtual;
- i) Pesquisa e desenvolvimento: o conhecimento é a riqueza das nações;
- j) O comércio eletrônico como pedra de toque da nova economia, espaço virtual de negociação, divulgação e venda de produtos e, por fim, o promoção do desenvolvimento e integração locais, regionais e nacionais, valorizando as vocações e potencialidades regionais.

Passados sete anos de sua implantação, o Programa Sociedade da Informação foi descontinuado officiosamente sem ser substituído por outro. Em seu lugar, estão iniciativas dispersas que, refletidas no Mapa da Inclusão Digital apresentado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), durante o *Workshop* “Mapeando a Inclusão Digital no Brasil”, realizado em Brasília, em maio de 2007, revelam um quadro de desordenação, sobreposição e até conflito.

Miranda, Mendonça, Cerveró e Simeão (2005) já haviam apontado que os projetos de inclusão digital estão envoltos num contexto tríade, composto pelo conteúdo, acessibilidade e capacitação para a inclusão digital, no entanto, o que se observa é que a falta de coordenação centralizada para acentuar as sinergias e evitar as sobreposições de tarefas, tem dificultado o gerenciamento dos programas estruturantes das políticas de inclusão digital do país. Na representação a seguir, vemos esse pensamento composto:

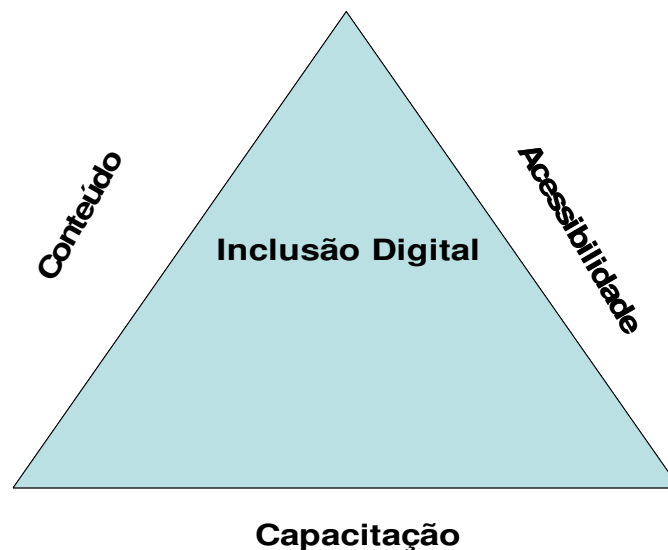


FIGURA 6 – CONTEXTO DE INCLUSÃO DIGITAL

Fonte: MIRANDA, MENDONÇA, CERVERÓ; SIMEÃO, 2005

Segundo dados do *Workshop* Mapeando a Inclusão Digital no Brasil (2007), existem 108 iniciativas entre os governos federal, estadual e municipal e o terceiro setor, com o registro de

16.722 projetos que representam potenciais Pontos de Inclusão Digital (PIDs)¹¹, entre eles, o Programa *Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão* (GESAC), do Ministério das Comunicações.

O mapeamento foi desenvolvido em cerca de três mil municípios brasileiros e nos aponta uma distribuição que se dá entre 10 Programas do Governo Federal, com 10.380 PIDs; outros 23 Programas dos Governos Estaduais; 24 dos Governos Municipais; 43 do Terceiro Setor e oito entre as universidades brasileiras. Esse conjunto de informações se referem à primeira fase da pesquisa, mas, segundo o IBICT, na segunda fase, serão mantidos contatos com cada um desses pontos, permitindo que cada um atualize seus próprios dados, evitando duplicidade de dados.

2.1.3 Programa GESAC

O primeiro entendimento do Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) como um programa de inclusão digital teve seu início no último ano do segundo governo do então presidente Fernando Henrique Cardoso, em 2002. Àquela época, contudo, o GESAC resumia-se à proposta de fornecimento de um computador conectado à Internet, no formato de um totem, disponibilizado em algumas áreas de grande circulação de pessoas, como *shoppings*, agências de bancos públicos e outros espaços ativos.

Coordenado pelo Ministério das Comunicações (MC), o Programa veio contribuir para a universalização do acesso à Internet, ampliando o alcance de iniciativas de Governo Eletrônico no Brasil e os esforços para inclusão digital, viabilizando o acesso a serviços informacionais disponíveis na Internet de instituições públicas e privadas e mais um conjunto de outros serviços de inclusão digital a comunidades excluídas dos serviços vinculados à rede mundial de computadores.

Implantado efetivamente em 2003, o Programa GESAC teve início com a implantação de Pontos de Presença (PPs) – espaços com computadores conectados à Internet via satélite. À época, cada PP deveria possuir um mínimo de cinco microcomputadores, funcionando de acordo com a rotina da comunidade por ele assistida, sendo aberto ao público para uso livre dos equipamentos e com possibilidade de oferta de oficinas especiais, mediante a atuação em campo dos implementadores sociais – técnicos com habilidades sociais e comunicacionais, responsáveis pelas visitas aos PPs distribuídos no país, inseridos no espaço operacional do Programa somente em 2004.

¹¹ Segundo o IBICT, os PIDs, também denominados telecentros, são locais dotados de um ou mais computadores para acesso público à Internet ou apenas para treinamento em informática.

Os relatórios, bem como outros documentos levantados na fase de análise documental desta pesquisa, nos mostram que, nesse primeiro momento do GESAC, foram instalados cerca de 48 totens no estado de São Paulo, com a finalidade de efetuar um teste do sistema. Os totens, contudo, não se encontravam, ainda, disponíveis para uso da população.

Em maio de 2003, o MC levou a proposta do GESAC para debate no Comitê de Inclusão Digital (CID) do Governo Federal, que indicou a necessidade de remodelação do contrato já existente, necessário para o funcionamento do Programa. Também em 2003, era instalado em Paranaiguara, Goiás, o primeiro Ponto de Presença do GESAC, no Colégio Estadual Belmiro Soares, em funcionamento até os dias atuais.

Por meio de um aditivo, o contrato em vigência até então foi alterado em sua filosofia e proposta de intervenção social. Em linhas básicas, tratou-se de:

- a) Ampliar a visão anterior de que um programa de inclusão digital pudesse servir apenas para possibilitar a redução da máquina do Estado, ao se oferecerem serviços *e-gov* – diminuindo filas nas repartições públicas, por exemplo;
- b) Modificar a concepção de oferecer uso limitado e direcionado da conexão. Pela nova proposta, o acesso à Internet deveria ser irrestrito – incluindo domínios *.com* etc.;
- c) Passar a oferecer conexão em banda larga, via satélite, a fim de atender comunidades carentes de infra-estrutura de telecomunicações, especialmente localidades distantes e isoladas que, por via de mercado, não poderiam ter acesso a esse serviço;
- d) Implantar uma concepção de uso e gestão comunitária dos equipamentos, possibilitando a apropriação coletiva da tecnologia e a conseqüente geração de desenvolvimento local – como apoio à produção econômica e cultural da comunidade, por exemplo, por meio do comércio eletrônico. Note-se o contraste com a antiga proposta de utilizar totens em locais públicos, promovendo apenas acesso individual;
- e) Agregar à conectividade oferecida uma cesta de serviços *on line* de apoio ao usuário, a fim de auxiliar o processo de inclusão digital, oferecendo, por exemplo, correio eletrônico (*e-mail*), jornal mural (Teia), sistema de compartilhamento de informações (Rau-tu), hospedagem de sítios eletrônicos produzidos pelas comunidades (Pousada). Todos os serviços foram concebidos em *software* livre, em consonância com as diretrizes do governo;
- f) Criar os portais IDBRASIL.GOV.BR – canal de comunicação oficial do MC com as comunidades, disponibilizando os documentos oficiais do projeto e suas prestações de contas – e IDBRASIL.ORG.BR – para acesso aos serviços do programa e compartilhamento de informações entre as comunidades usuárias;

- g) Utilizar o projeto como forma de promover um processo de progressiva apropriação pelas comunidades usuárias no uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs), por meio de capacitações e oficinas de formação de multiplicadores¹²;
- h) Compreender que a comunidade usuária não é apenas consumidora de informação. Por meio de sua cesta de serviço e capacitações/oficinas, o GESAC oferece condições de essas comunidades passarem à condição de produtoras de informação, a exemplo do Teia, em que os usuários são os autores do jornal *on line*, emitindo notícias de suas regiões e semeando debates com os demais participantes do Programa por todo o Brasil.

Em suma, passou-se, portanto, a entender o Programa GESAC como instrumento para o desenvolvimento social e da cidadania entre as comunidades participantes dessa grande rede, à medida que ele viria fornecer uma importante infra-estrutura tecnológica e capacitaria as comunidades para o uso dessa tecnologia. Para fortalecer essa estratégia, foi criado, em outubro de 2004, o Departamento de Serviços de Inclusão Digital (DESID), diretamente subordinado à Secretaria de Telecomunicações do Ministério.

Em cinco anos, o GESAC realizou ajustes importantes no contrato para que fosse executada uma ação de inclusão digital, inclusive a distribuição de equipamentos e de conectividade, alcançando sua realização por meio da capacitação da comunidade usuária. Dedicaremos a essência da parte cinco a esse programa, bem como às análises das entrevistas realizadas com sujeitos estratégicos, por entendermos que ele, como estudo de caso aplicado à pesquisa, deve concentrar maior volume de informações, uma vez que nele também se baseiam os procedimentos para validação do Processo de Comunicação *Todos-Todos* apresentado nesta Tese, com ênfase no modelo tecno-info-comunicacional.

2.2 Quatro fatores que podem auxiliar na reversão do cenário da exclusão digital

Anteriormente, apresentamos quatro fatores que entendemos como ações que podem auxiliar na reversão do quadro da exclusão digital, mas somente agora discutimos esses elementos, uma vez que eles nos subsidiarão no debate que pretendemos gerar sobre as possibilidades de inclusão digital a partir de um processo comunicacional que reflita sobre o fluxo de informação *Todos-Todos*, como será destacado na parte 3.

Por conseguinte, passamos à apresentação seguida de uma reflexão sobre cada um dos fatores defendidos nesta pesquisa.

¹² As oficinas foram instituídas como iniciativas de inclusão digital propriamente dita, ampliando o conceito de conectividade do GESAC.

2.2.1 Acesso à educação

Morin (2003) acredita que o principal objetivo na era planetária é

Educar para o despertar de uma sociedade-mundo, fortalecendo as condições de possibilidade de emergência de uma sociedade composta por cidadãos protagonistas, conscientes e criticamente comprometidos com a construção de uma civilização planetária (MORIN, 2003, p. 63).

Creemos na associação do saber pela permuta do pensamento entre homens–máquinas, numa estrutura de memória que se confunde entre o real e o imaginário, entre o oral e o tecnológico, entre o cérebro e os *bits*, entre o individual e o coletivo. Um passo atrás no tempo nos remeterá ao surgimento da oralidade do homem e, posteriormente, à escrita, sendo que uma está ligada à outra. A oralidade primária associa-se ao papel da palavra numa sociedade que não desenvolveu a escrita, num processo que Lévy (2001) chama de gestão da memória social, enquanto a oralidade secundária fundamenta-se no estatuto da palavra com base na escrita.

Em seguida, vemos o homem e a formação do saber coletivo pelo diálogo e a sucessiva troca de conhecimentos a partir da constituição de laços sociais. Ora, se a estratégia da memória é levar o indivíduo a construir a representação de fato que deseja lembrar, o mesmo se dá na memória tecnológica coletiva, na qual vários códigos estarão interligados ao mesmo objetivo: construir uma rede de conhecimento coletivo a partir de uma memória também coletiva que Lévy (2001) aponta como escritura (tecnologia intelectual) e memória (função cognitiva).

Quanto ao saber individual, o homem constrói parte do seu saber de acordo com a visão cartesiana, num processo individual sistematizado em que “eu aprendo comigo mesmo”. Essa relação individualista de construir sua própria cognição interfere também na reprodução do conhecimento, que somente sofrerá interferências dos aspectos sociais com a inserção do indivíduo nos espaços multidisciplinares, que podem ser o ciberespaço ou a escola, seja ela presencial ou à distância.

Educar para a inclusão digital requer que os indivíduos sejam mais bem preparados para melhor se adaptarem às condições globalizadas, a partir da eficiência operacional e da qualificação múltipla; que saibam operar os meios tecnológicos de produção e comunicação, discernindo quanto à relação entre economia do conhecimento e competitividade; que observem os princípios da cultura global para a promoção de sua identidade local como referência para o desenvolvimento social; e que descaracterizem as telecomunicações e a informática como os grandes e únicos agentes propulsores da inclusão. Incluir digitalmente o cidadão está para além dos celulares e dos computadores.

Por isso, trazemos Santos (2003, p. 11) para nos auxiliar no entendimento do papel da educação na sociedade tecnológica, ao dizer que

A educação tem um papel crucial na chamada ‘sociedade tecnológica’ pois é um dos meios pelos quais os indivíduos serão capazes de compreender e de se situar na contemporaneidade, como cidadãos partícipes e responsáveis. E as novas tecnologias devem ser compreendidas e utilizadas como elementos mediadores para a superação da opressão na sociedade (SANTOS, 2003, p. 11).

Também encontramos em Freire (2004), que a educação encontra-se em desequilíbrio perante a divisão digital. Os problemas apontados por ela são os seguintes:

- 1) Diferenças entre unidades escolares, em termos sociais e tecnológicos;
- 2) Desigual distribuição de professores capacitados e motivados nas escolas;
- 3) Diferença entre as pedagogias das escolas;
- 4) Falta de treinamento adequado dos professores;
- 5) Reforma pedagógica nas escolas.

Acreditamos, portanto, no que preconiza o Livro Verde: “a educação é o elemento-chave para a construção de uma sociedade da informação e condição essencial para que as pessoas e organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar e, assim, a garantir seu espaço de liberdade e autonomia” (2000, p. 7). Estamos numa sociedade complexa, no qual os sistemas de produção e reprodução do conhecimento estão à margem de um colapso informacional em função do excesso de conteúdos que nos são repassados nos mais variados formatos e suportes. Dessa feita, os quatro pilares do conhecimento, sugeridos pelo Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, fortalecem-nos no que diz respeito a formar esse novo cidadão incluído:

[...] os pilares do conhecimento: *aprender a conhecer*, isto é, adquirir os instrumentos da compreensão; *aprender a fazer*, para poder agir sobre o meio envolvente; *aprender a viver juntos*, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas; finalmente *aprender a ser*, via essencial que integra as três precedentes. É claro que estas quatro vias do saber constituem apenas uma, dado que existem entre elas múltiplos pontos de contato, de relacionamento e de permuta (DELORS, 2006, p. 90).

Precisamos, urgentemente de soluções pedagógicas que possibilitem à sociedade não somente aprender, mas apreender o ser cidadão, associando à tecnologia elementos da informação e da comunicação para a educação colaborativa, em que novas competências se façam necessárias e os conteúdos valorizem a inteligência digital que se forma nos alunos e nas escolas, a partir do uso de *softwares* livres. A inclusão digital não é apenas tecnologia. Para pensá-la, é preciso compartilhar áreas e conhecimentos, promovendo a interdisciplinaridade dos saberes.

No espaço do saber, as tecnologias digitais de informação e comunicação nos permitiriam criar e percorrer mundos virtuais, colocando sobre as novas bases os problemas do laço social e abrindo possibilidade não somente para pensarmos coletivamente a aventura humana, mas, principalmente, para influenciá-la [...] (FREIRE, 2005, p. 135).

Dessa forma, estaremos provocando esse novo usuário das TICs a praticar e refletir sobre sua prática, recorrendo à necessidade de revermos, constantemente, os paradigmas dos modelos culturais diante da inclusão digital.

2.2.2 Produção de conteúdos

Com a Internet, dão-se as relações entre o concreto e o virtual, o real e o atual. Considerada pelo Livro Verde (2000) como “território” agregador de múltiplas identidades, a Internet é o mais novo dos meios de comunicação associado à idéia de espaço virtual, de multi-linguagens e atribuições de tarefas de transferência de informação por princípios estéticos e culturais, da mesma forma multifacetados, concorrendo apenas com a tecnologia móvel dos celulares. Segundo Miranda (2006b)¹³, o que ele chama de futuro organizado está associado à propositura de novos modos de vida e novas visões de mundo, de conteúdos e de instrumentos de comunicação que busquem a transformação da estrutura social. Miranda diz ainda que

O legado cultural através de conteúdos está, em princípio, aberto e *pode ser disponibilizado para todos mas não será do interesse de todos*. Na prática, sua apropriação se dá pelas condições sociais e culturais dos indivíduos, que dependem das oportunidades de ensino, saúde e distribuição de renda (MIRANDA, 2006b).

Historicamente, o registro das revoluções pedagógicas mostra que todas elas foram avaliadas pelo grau de penetrabilidade nos domínios da atividade humana. Para Castells, ela induz o aparecimento de novos produtos, centraliza conhecimentos e informações, gerando uma espécie de ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e o seu uso. Sintetizamos a idéia de Castells (1999a) sobre os três estágios distintos de usos das novas tecnologias de telecomunicações nas últimas duas décadas da seguinte forma:

Nos dois primeiros estágios (a automação de tarefas e as experiências de usos), o progresso da inovação tecnológica baseou-se em aprender usando. No terceiro estágio (a reconfiguração das aplicações), os usuários aprenderam a tecnologia fazendo, o que resultou na reconfiguração das redes e na descoberta de novas aplicações (CASTELLS, 1999a, p. 51).

Essas novas tecnologias precisaram de uma condição *sine qua non* de confiabilidade, para que a sociedade buscasse, paulatinamente, a adaptação ao novo globalizado. Observar somente

¹³ Prof. Dr. Antônio Lisboa Carvalho de Miranda (UnB) foi coordenador do GT de Conteúdos e Identidade

não bastaria. Sendo assim, nada melhor do que o apelo à participar dessa reconstrução conceitual de valores na qual o atual sujeito consumidor de conteúdos assuma o novo papel de produtor de conteúdos e, a partir dessa transformação, acompanhe as revoluções tecnológicas que vêm acontecendo no mundo, ou seja, o que Castells chama de aplicação imediata no próprio desenvolvimento da tecnologia gerada, fato observado entre meados dos anos 70 e 90 do século passado, quando a sociedade ampliou seu potencial de consumo tecnológico.

Para além dessa condição de confiabilidade entre o homem e a tecnologia, associada ao grau de penetrabilidade humana em suas atividades propriamente ditas, está o fator da apropriação do indivíduo para com o mundo ao seu redor. Não basta apenas que ele se perceba produtor de conteúdos, mas que ele também se veja e consiga enxergar, da mesma forma, o que é visto pelo outro que está ao seu lado ou ao seu redor, seja material ou virtualmente. Trazemos a esta discussão uma breve visão sobre infodiversidade com base no pensamento de Miranda (2007)¹⁴.

La infodiversidad en su dupla acepción: de contenido y de público, y su interrelación necesaria en los procesos de comunicación de la información no espacio de la blogosfera y de la diversidad cultural considera nuevos tipos de registros en su acepción plástica y multidimensional, los niveles de producción y absorción del conocimiento, la segmentación de públicos y servicios de información, los ruidos de los canales así también los conceptos básicos de intencionalidad y de imponderabilidad que intervienen en el ciclo documentario (MIRANDA, 2007).

As palavras de Lievrouw (apud WARSCHAUER, 2006) afirmam

[...] que o conceito de conteúdo abrange o acesso físico ao equipamento e a um canal de informação, junto com dois elementos adicionais: fontes institucionais de informação e suficiente capacidade individual do usuário para utilizar essa informação, envolvendo-se em discurso e ação social (LIEVROUW apud WARSCHAUER, 2006, p. 64).

Sendo assim, acreditamos que esferas múltiplas e convergentes de conhecimento tecnológico compartilham entre si e entre os sujeitos que a elas estão contextualizados socialmente, uma gama de certezas relacionadas com a produção de conteúdos hipermediatizados. Para melhor traduzirmos esse efeito, buscamos também o conceito de hipermídia de Leão (1999), descrita como uma nova tecnologia de escritura não linear que fortalece as novas inteligências digitais.

Reafirmando as idéias de Mendonça e Miranda (2006):

Investir na inclusão digital, portanto, não significa apenas alfabetizar tecnologicamente os indivíduos, as famílias e comunidades, *mas também inserir conteúdos*, avaliar seus processos de recepção e mediação, tendo

Cultural durante a elaboração do Livro Verde da Sociedade da Informação.

¹⁴ Até a defesa desta Tese, o conceito de Infodiversidade, sintetizado do resumo do documento, ainda a ser publicado, terá sido apresentado por Antonio Miranda durante o XIV Colóquio Internacional de Bibliotecas, que será realizado no período de 26 a 28 de novembro de 2007, em Guadalajara, México.

como finalidade a aplicabilidade social desses conteúdos trabalhados a partir de conceitos e práticas de alfabetização da informação [...] (MENDONÇA; MIRANDA, 2006, p. 70).

Precisamos fortalecer a produção de conteúdos entre os usuários da rede info-comunicacional, a fim de que a prosperidade do indivíduo na sociedade da informação, da comunicação e do conhecimento seja plena, pelo menos no que diz respeito ao elemento cultural necessário à sobrevivência da humanidade, por isso, seguiremos para o próximo fator auxiliar nesse cenário reversor da exclusão digital.

2.2.3 Fortalecimento da identidade cultural

Para Castells (1999b), a principal função da identidade no mundo atual seria resumida da seguinte forma:

Num mundo de fluxos globais de riqueza, poder e imagens, a busca por identidade, coletiva ou individual, atribuída ou construída, torna-se a fonte fundamental de sentido social. Isso não é uma nova tendência, já que a identidade, e, em particular, as identidades religiosa e étnica, estiveram na raiz do sentido desde o despertar da sociedade humana. No entanto, a identidade está se tornando a principal fonte de sentido, e às vezes a única, num período histórico caracterizado pela muito difundida desestruturação das organizações, pela deslegitimação das instituições, pelo desvanecimento dos principais movimentos sociais e das expressões culturais efêmeras. Cada vez mais as pessoas organizam seu sentido não em torno do que fazem, mas na base do que são (CASTELLS, 1999b, p. 3).

É importante avaliar que, numa sociedade caracterizada ou definida como Sociedade da Informação, em que o avanço tecnológico tem afetado não somente as condições culturais, mas, principalmente, as relações de trabalho, a oferta de novos postos de produção e a extinção de tantos outros, estar excluído desse processo por desconhecimento ou não utilização coloca o indivíduo em uma situação de distanciamento de sua inclusão social.

Peters (2003, p. 32) chama isso de Acesso Real à TIC, e seu trabalho identifica 12 fatores inter-relacionados que determinam se a TIC pode ser usada efetivamente pela população:

- 1) Acesso físico: A tecnologia está disponível e acessível a todas as pessoas e organizações?
- 2) Tecnologia adequada: A tecnologia disponível é adequada às necessidades e condições locais? Qual é a tecnologia adequada, considerando o que as pessoas precisam e como querem usá-la?
- 3) Preço acessível: A tecnologia está disponível a um preço acessível para a população?
- 4) Capacitação: A população tem a capacitação e os conhecimentos necessários para o uso efetivo da tecnologia? Ela sabe como usar a tecnologia e conhece seu potencial de uso?
- 5) Conteúdo relevante: Está disponível um conteúdo local relevante,

- especialmente em termos de linguagem?
- 6) Integração: A utilização da tecnologia é um ônus na vida das pessoas ou está integrada às suas rotinas diárias?
 - 7) Fatores socioculturais: Há restrições à utilização da tecnologia com base em gênero, raça ou outros fatores socioculturais?
 - 8) Confiança: As pessoas confiam na tecnologia e compreendem as implicações de seu uso, por exemplo, em termos de privacidade, segurança ou cibercrime?
 - 9) Estrutura jurídica e normativa: As leis e regulamentações limitam o uso da tecnologia? É necessário proceder a mudanças para criar um ambiente que estimule o uso da tecnologia?
 - 10) Ambiente econômico local: O ambiente econômico local é propício ao uso da tecnologia? A tecnologia faz parte do desenvolvimento econômico local? O que é preciso fazer para integrar a tecnologia ao desenvolvimento econômico local?
 - 11) Ambiente macroeconômico: O uso da tecnologia é limitado em razão do ambiente macroeconômico do país ou região, por exemplo, em termos de falta de regulamentação, questões de investimento e questões trabalhistas?
 - 12) Vontade política: Existe vontade política da parte do governo para promover a integração tecnológica de toda a sociedade e apoio popular para o processo de tomada de decisão do governo? (PETERS, 2003, p. 32)

Diante de tais questões, entendemos que retrabalhar os conteúdos significa rever o modelo condensado tradicional de percepção do social dos últimos 50 anos, que se mistura ao inovador técnico, “advindo das experiências pós-industrialistas dos anos 40-50 nos E.U.A. e em 1958, na França, com a 5^a República”, ressaltados por Lemos (2002a, p. 68), ao tentar construir os atuais paradigmas de uma sociedade, cujo sentimento persegue o presente, com ênfase nas promessas tecnológicas e no elevado índice de produção de bens e serviços que possam oferecer. Trata-se do caminho a ser traçado para que a sociedade vá ao encontro da aplicabilidade social das TICs com base em seus produtos culturais.

Quando falamos, no decorrer desta abordagem, sobre as TICs, não nos referimos apenas à Internet, mas ao conjunto de tecnologias microeletrônicas, informáticas e de telecomunicações que permitem a aquisição, produção, armazenamento, processamento e transmissão de dados. Para Martínez (apud TEDESCO, 2004, p. 96), “chamaremos novas TICs às tecnologias de redes informáticas, aos dispositivos que interagem com ela e seus recursos”.

Na opinião de Silveira (2001), o acesso à informática e aos computadores é o primeiro passo da inclusão digital. Miranda (2006b) também defende que

No momento em que estamos organizando telecentros e pontos de acesso em comunidades periféricas e até mesmo em grupos de risco, em que falamos de “inclusão social” e em “alfabetização digital”, a questão cultural (e seus objetos simbólicos) ganha relevo (MIRANDA, 2006b).

Ganha relevo não somente pela reedição de conceitos do uso social da tecnologia e do conhecimento, bem como pela relação cultural e pelas similitudes ao processo de identidade, como percebe Canclini (2005):

As maneiras pelas quais se estão reorganizando a produção, a circulação e os consumos dos bens culturais não são simples operações políticas ou mercantis; instauram modos novos de entender o que é cultural e quais são os seus desempenhos sociais (CANCLINI, 2005, p. 49).

Outrossim, identidade cultural pode ser considerada como item a ser resgatado com eficiência por meio de ações inclusivas, numa abordagem tecnológica, e que possa ser identificada no processo info-tecno-comunicacional nesta proposta teórico-funcional.

2.2.4 Alfabetização para a informação

Cabe destacar que, em um país como o Brasil, com tão forte iniquidade social, onde o índice de analfabetismo total e funcional é muito grande, é impossível esperar que haja reformas em quantidade e em tempo suficiente para que o direito humano ao conhecimento e à informação possa ser assegurado. Sendo assim, vale a pena destacar o que apresenta Rezende (2005) em sua abordagem sobre a alfabetização no campo da informação e da qual extraímos como a capacidade do indivíduo em apropriar-se das tecnologias de acordo com a sua interação com o estímulo oferecido pelo contexto social no qual está inserido.

Sobre esse aspecto, concordamos com Cerveró ao relacionar o conceito de alfabetização aos contextos histórico, econômico, cultural e social que rodeiam o indivíduo na Espanha. E ela destaca:

En la actualidad podemos hablar de alfabetizaciones y analfabetismo en plural, según las capacidades de cada individuo para relacionarse con la información en diferentes códigos, lenguajes y contexto (CERVERÓ apud SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 33).

Cerveró defende ainda as necessidades expressas do modelo de alfabetização em informação num sentido holístico, considerado por ela imprescindível para a atual Sociedade do Conhecimento. A esse novo paradigma estão associadas novas dimensões de suportes, leituras, interpretações e possibilidades de transformações da informação circulada nas escolas, nas bibliotecas ou em outros núcleos sociais.

Ela diz mais:

La Sociedad industrial demandaba una escuela centrada em contenidos, com un nivel de exigencia lectora centrado em un discurso textual unidireccional, pelo la Sociedad del Conocimiento reclama una reorientación a competencias y habilidades para el aprendizaje a lo largo de la vida, com un discurso multidireccional. El modelo de alfabetización necesario para solventar esta

situación es el modelo de Alfabetización em información, em el cual la lectura, entendida em sentido holístico, es absolutamente imprescindible, pues es la llave de entrada a la Sociedad del Conocimiento (CERVERÓ apud SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 38-39).

Segundo Bundy (2003, p. 111), a “alfabetização em informação é a capacidade de compreensão e um conjunto de habilidades, que possibilitam ao indivíduo reconhecer quando necessita de alguma informação, podendo então localizá-la e utilizá-la de forma eficaz”.

Uma pessoa capaz de localizar e utilizar a informação desejada deve ter habilidade para:

- a) Reconhecer uma necessidade informacional;
- b) Determinar qual a dimensão da informação que necessita;
- c) Localizá-la com eficiência;
- d) Avaliar a informação e suas fontes;
- e) Incorporar a informação selecionada à sua própria base de conhecimentos;
- f) Utilizar a informação de maneira eficaz para realizar tarefas específicas;
- g) Compreender a problemática econômica, legal e social em torno do uso da informação;
- h) Ter acesso à informação, utilizando-a de forma ética e legal;
- i) Classificar, organizar, manipular e reelaborar a informação obtida ou gerada;
- j) Reconhecer o processo de Alfabetização em Informação como pré-requisito para a aprendizagem ao longo da vida.

Portanto, há que se considerar a importância da democratização do acesso às informações mediadas pelas TICs como um capital fundamental no combate à exclusão digital, à superação da pobreza e à ampliação dos direitos do cidadão. No livro *Ciberdemocracia*, Lévy (2002) comenta a esse respeito e diz:

O principal factor da criação de riqueza é a tecnologia colectiva da população, que, evidentemente, as tecnologias da informação, convenientemente utilizadas, podem reforçar, multiplicar e transformar. Este processo de aprendizagem (ou de evolução) encaminha as comunidades que o adoptam até uma liberdade mais sólida e um crescimento da potência individual e colectiva dos seus membros. [...] a informação representa os fluxos de acontecimentos que ligam as subjectividades pessoais e as fazem entrar na dança da inteligência colectiva (LÉVY, 2002, p. 82).

Nesse contexto, a Ciência da Informação está associada ao avanço tecnológico e tem este como aliado, possibilitando acesso ágil e eficiente às fontes de informação, evidenciando e

tratando as informações que surgem em todos os formatos, principalmente por meio eletrônico. Saber o caminho por onde começar a utilizar esse arsenal de informações passa a ser condição determinante para a inclusão digital e o exercício da cidadania nesse contexto.

Encontramos em Lindauer (2006), que

Las medidas tradicionales de evaluación de la ALFIN¹⁵ se centran sobre todo en los resultados de aprendizaje de los estudiantes, pero los resultados de aprendizaje no son el único escenario importante para la evaluación. Resulta igualmente importante medir y documentar las experiencias personales que contribuyen directamente al desarrollo de individuos alfabetizados en información, tales como indicadores específicos que captan la calidad del entorno de aprendizaje y la autoevaluación por el estudiante de su nivel de competencia y las puntuaciones de satisfacción con la enseñanza/aprendizaje (LINDAUER, 2006, p. 70).

Para melhor entendermos a afirmativa anterior, destacamos, na figura a seguir, os três âmbitos importantes para a condução dessa análise, com vistas à coleta de dados e documentação, objetivando a evolução do modelo de alfabetização em informação.

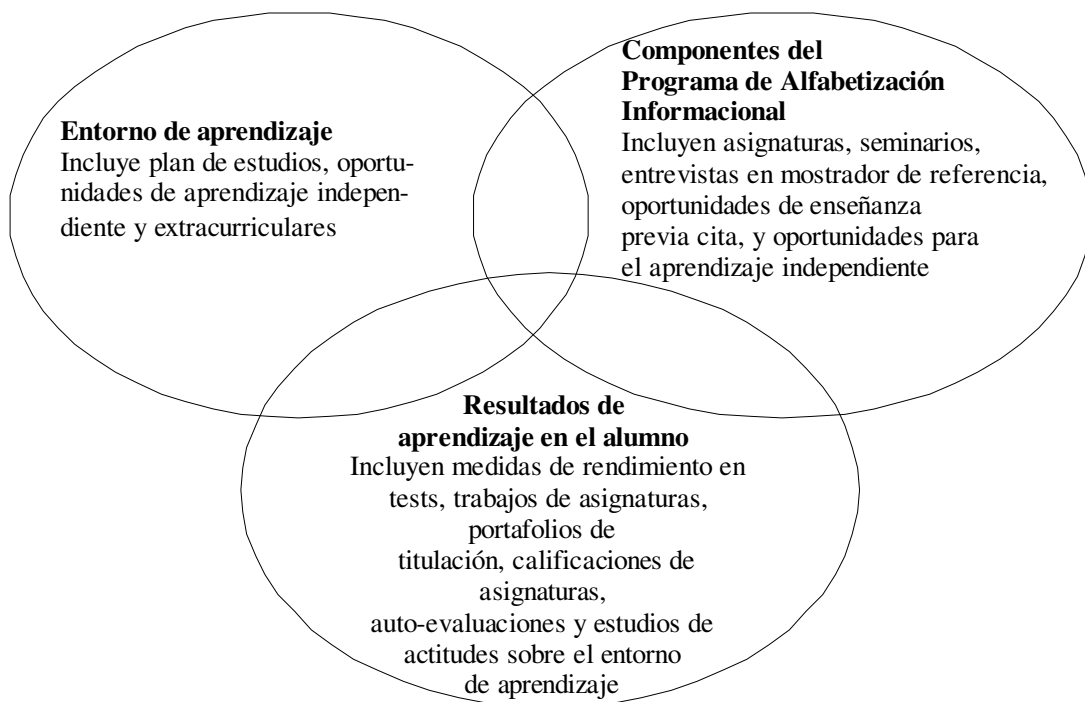


FIGURA 7 – LOS TRES ÁMBITOS DE EVALUACIÓN DE LA ALFIN

Fonte: LINDAUER, 2006, p. 71

Dessa maneira, podemos tomar esses referenciais como sugestão de análise para formulação de indicadores, variantes e medidas que possam se transformar em um plano de alfabetização híbrido, capaz de atender às demandas e competências advindas das tecnologias para a

¹⁵ Alfabetização em Informação.

informação e comunicação. Menou (2004) nos ilumina nesse sentido, ao destacar a necessidade de uma perspectiva flexível e integral, ele diz

No podemos restringir la alfabetización informacional al mero aprender a encontrar y utilizar información bajo cualquier forma y posiblemente a producir información básica como objeto. Tiene que tratar el concepto mismo de información y sus funciones en las sociedades humanas (MENOU, 2004, p. 252).

Assim, compartilhamos do sentido de “*alfabetizaciones en plural*” de Gràcia (2006), com sentido transcendente aos processos que se sobressaem para além dos quesitos da alfabetização em mídia, em rede ou informática, todas tangentes à inclusão digital. Finalmente, em Sanchez Diaz e Vega Valdés (2003), vimos que propostas de políticas de informação já vêm sendo discutidas nos países da América Latina, contudo, ainda observam-se confusões entre a alfabetização orientada para a tecnologia apenas. Por isso, acreditamos que esta iniciativa de pesquisa pode vir a ampliar os horizontes para um modelo comunicacional dirigido à inclusão digital no Brasil.

3. A INTEGRAÇÃO DE REDES SOCIAIS E TECNOLÓGICAS NA COMUNICAÇÃO

“Mas não devemos confundir a comunicação e compreensão, porque a comunicação é comunicação de informação às pessoas ou grupos que podem entender o que significa a informação. Mas a compreensão é um fenômeno que mobiliza os poderes subjetivos de simpatia para entender uma pessoa como uma pessoa é também sujeito”.

Edgar Morin

Nas relações sociais desenhadas na Internet, as cibercomunidades são constituídas por elementos diversos e interconectados por *links*¹⁶ ou interfaces de interligação, também denominado por Lemos (2002a) como hipertexto¹⁷ mundial interativo. Nele, as novas relações se constituem a partir da troca, simbólica ou não, e da velocidade imediata do conhecimento, real ou imaginário. Por ele, trafegam inúmeras informações e possibilidades de troca, sejam elas associadas ao poder, à economia, à cultura, ao social e até mesmo ao sexo ou ao psicológico emocional, entre tantas possibilidades de troca.

Nesta que é considerada uma nova relação do homem, Lemos (2002a, p. 73) defende a tese do sentido coletivo na circulação de informações, adotando a forma *Todos-Todos*, numa multiplicidade de conhecimentos, desobedecendo à hierarquia da árvore um-todos. “As novas tecnologias de informação devem ser consideradas em função da comunicação bidirecional entre grupos e indivíduos, escapando da difusão centralizada da informação massiva”.

Nesse sentido, entendemos que as questões relacionadas ao acesso do conhecimento pelos indivíduos, famílias e comunidades, estão intrínsecas às desigualdades, comprometendo, por vezes, o ciclo virtuoso do compartilhamento dos saberes apreendidos e não somente aprendidos. Trazemos as discussões de Paulo Freire (2002, p. 27), ao afirmar que “o conhecimento exige uma presença curiosa do sujeito em face do mundo. Requer uma ação transformadora sobre a realidade. Demanda uma busca constante”. Com essa diretiva, reportamo-nos aos instrumentos comunicacionais como extensores desse processo de aquisição, troca e manutenção do conhecimento, por meio de tecnologias para a informação e

¹⁶ Pontos ou nós estabelecidos na rede para difusão das informações em uma navegação não linear, guiada de acordo com o entender de cada navegador. Um conjunto desses nós também pode ser chamado de hipertexto. Os *links* também são conhecidos por ligações ou conexões.

¹⁷ O hipertexto também pode ser definido por palavras, páginas, imagens, gráficos ou partes de gráficos, seqüências sonoras, documentos complexos, sendo ele um tipo de programa para a organização de

comunicação, ampliando a educação, trazendo recortes sócio-político-econômicos e culturais ao processo de comunicação que ora pretendemos explorar e discutir.

Com a seguinte representação, damos corpo visual à nossa fala ao representarmos a estrutura social do conhecimento e sua base de sustentação, sem que haja estrutura que detenha o fluxo *Todos-Todos*. Aberta e integralizadora, a esta associam-se formas continuadas, lineares, pontilhadas ou não lineares e as entrelaçadas por nós reflexivos e condutores da reconstrução dos processos acumulativos do conhecimento.

Aos incluídos, bem como aos ainda excluídos, temos oportunidades em forma de canal infinito do conhecimento registrado pela comunicação extensiva¹⁸, que viabiliza a continuidade melhorada, a partir da interferência de outros sujeitos, a exemplo do Estado, quando exerce seu papel de interagir com os cidadãos, garantindo os aparatos formadores na escola, quando as lideranças da própria sociedade interagem com o Estado, em seus espaços na sociedade civil organizada, e ainda nos processos livres entre os sujeitos, nos quais a emissão das mensagens atravessam canais híbridos até alcançarem receptores de número incalculável, que assumem papel mediador no processo *Todos-Todos*, em que a informação e a comunicação dialogam, gerando o conhecimento.

De acordo com a representação a seguir, objetivamente, temos representado por linha continuada o conhecimento em sua base e sua extensão, que se abre para expandir e abrigar em seu interior duas outras linhas, sendo uma pontilhada e a outra continuada com nós em sua dimensão. A primeira representa o conhecimento não linear, construído ao longo da história de vida dos atores do processo; enquanto a segunda, linear mas nodular, representa a reflexão do conhecimento mediado e redesenhado para nova aplicabilidade na comunidade à qual o indivíduo receptor e produtor pertence. Nesse espaço central, dão-se trocas de saber de forma colaborativa e livre, por meio de um Processo de Comunicação *Todos-Todos* a ser detalhado mais adiante.

conhecimentos ou dados, a aquisição de informações e a comunicação (LÉVY, 1996, p. 33).

¹⁸ Ver mais sobre este tema em Simeão (2006), porém o mesmo será explorado mais adiante.

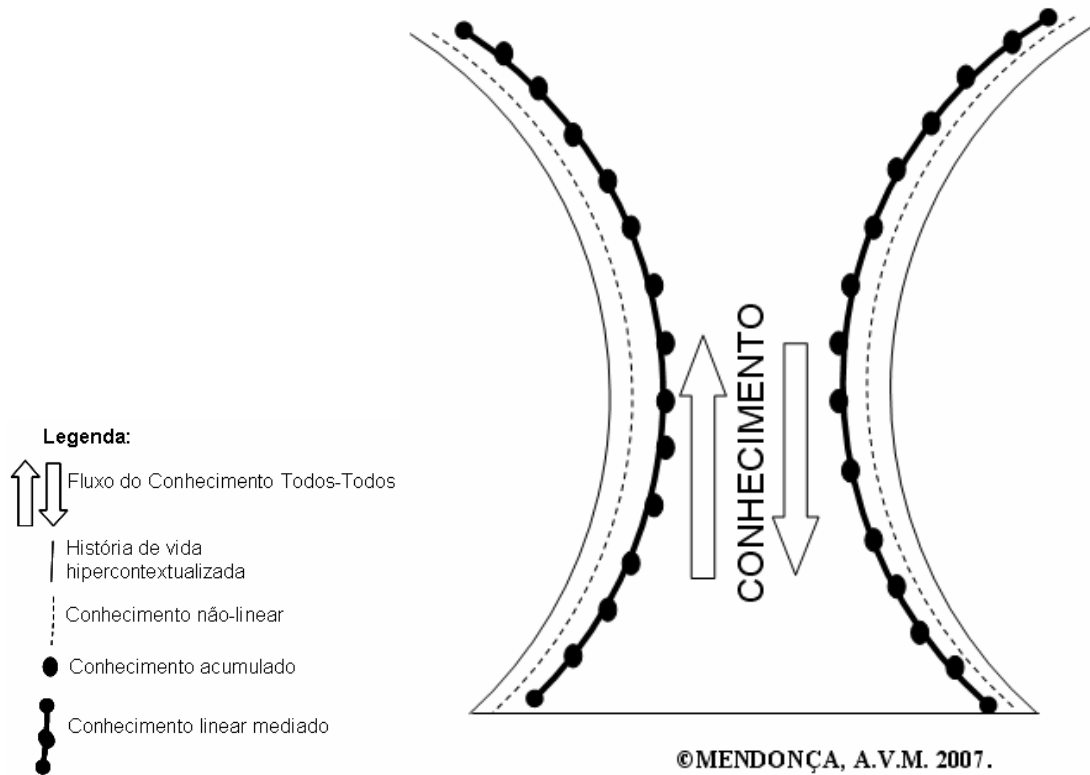


FIGURA 8 – CONHECIMENTO *TODOS-TODOS*

Fonte: MENDONÇA, A.V.M., 2007

O que se vê surgir desse movimento global é uma desenfreada busca pela mediação tecnológica como verdade absoluta para o homem. É certo que as tecnologias para a informação e comunicação incidem sobre as relações sociais de uma maneira muito particular, sobrepondo-se às relações sociais concretas, tais como se desenrolam no seio das comunidades tradicionais, conforme avalia Rodrigues (1999, p. 209); no entanto, as condições já vividas pelo homem o remetem a condições de assimilação e entrosamento permanentes, em redes sociais dinâmicas e participativas.

Esse movimento também se observa diante da adaptação do homem à oralidade, à escrita, à imprensa, aos transportes, à indústria, às relações de comércio, às revoluções, à guerra, à telefonia, aos computadores e à Internet, que trouxe com ela um conceito de rede e uma nova relação social, na qual o espaço físico dá lugar à navegação interativa num local interligado por nós, denominados por Theodore Nelson, na década de 60 do século XX, como hipertexto, uma forma de exprimir a idéia de escrita/leitura não linear em um sistema de informática (LÉVY, 1993, p. 29).

A isso podemos chamar de reconstrução das relações sociais e de produção em função do conhecimento virtual, destituído de fronteiras e que tem a educação como elemento

fundamental para a reconstrução do saber livre e não linear, diferencial condicionante e estratégico, que terá na memória um forte aliado na renovação dos aspectos intelectuais do indivíduo. No entanto, nessa galáxia “extensiva”, há necessariamente “agrupamentos” (*clusters*) inter-relacionados com sentidos de continuidade e complementaridade, fundamentais para entender a com(plexidade) das redes sociais. Não é o ciberespaço uma massa disforme, um amálgama inidentificável, são constelações. As redes são tecidos interconectados por nós (todos) extensivamente, e em expansão contínua e por reagrupamentos constantes – metamorfoses. O ciberespaço possibilita, segundo Lemos (2002a), o fluxo bidirecional da informação (*Todos-Todos*) e a simultaneidade sensorial.

A construção desse modelo de ciberespaço do conhecimento depende, portanto, de uma arquitetura própria, cujos personagens são provenientes dos meios tradicionais, tais como engenheiros, criadores de redes ou interfaces, inventores de *softwares*, enfim, um domínio em que as escolhas aparentemente mais técnicas têm e terão sólidas incidências políticas, econômicas e culturais. Para a solidificação, será necessária a produção de uma inteligência ou de uma imaginação coletivas, uma vez que todos contribuem para produzir os ambientes do pensamento, de percepção, de ação e de comunicação (LÉVY, 1993, p. 110).

3.1 A memória tecnológica é individual ou coletiva?

As mutações sociais observadas no indivíduo inserido num universo tecnológico, seu espaço, seu tempo e seu *modus vivendi* em torno da pós-modernidade da cultura e da ciência estão colocando o homem na função de espectador de conflitos que provocam metamorfoses nos caminhos de ida e de volta da informação. No sentido que estamos empregando o termo pós-modernidade, em verdade, estamos repensando uma “hipermodernidade”. Cabe-nos aqui indicar o termo não somente com base nos conceitos de hiper no sentido de “demasiado”, como se refere Gilles Lepovetsky (2005), mas em um conceito ampliado, voltado para a extensão infinita e galáctica dos efeitos dessa etérea modernidade social que se associa à hipercontextualização do social, como veremos mais adiante.

Com o auxílio das TICs, o conhecimento se bifurca entre o real e o virtual, assim como se entrelaça na chamada produção intelectual coletiva que legitima a comunicação propriamente dita, ou o que se pode chamar de “fator V2”, a velocidade/virtualidade observadas a partir de um ponto crítico de velocidade com o qual se desencadeia um movimento de virtualização do mundo e das relações sociais, conforme discutido por Elhajji (2001, p. 164).

Com a velocidade de troca informacional praticada em rede, essa mesma virtualidade se beneficia, bem como as comunidades inseridas no processo que exige concentração e dedicação na busca, apuração, assimilação e crítica dos dados levantados, delimitando o tempo junto das pessoas previamente localizadas em seus espaços sociais e/ou virtuais. Essas condições devem ser questionadas a partir de uma minuciosa avaliação de parte da comunidade, de forma individualizada ou não, e sua colocação no social coletivo ou não; afinal, existe a confirmação de que cibercomunidades individualizadas com o eu interagem com o eu no computador, uma espécie de eu-exterior, assim como a Internet constitui um “não-lugar”.

Lévy (1996, p. 97) argumenta que “jamais pensamos sozinhos, mas sempre na corrente de um diálogo ou de um multidialogo, real ou imaginado”, o que nos leva a considerar que a memória tecnológica é adquirida coletivamente a partir do desenvolvimento de processos e métodos que administrarão a comunicação mediada por computador, nesse caso relacionada à Internet. Sobre essa relação, podemos citar o que defende Moraes (2001, p. 72) a respeito de que a “cibercultura mundializa modos de organização social contrastantes, sem favorecer pensamentos únicos”.

Para defendermos a idéia de memória coletiva no processo da comunicação assistida por computador, faz-se necessário trazer à tona, mais uma vez, o pensamento de Lévy. Em *O que é o virtual?* ele escreve:

O desenvolvimento da comunicação assistida por computador e das redes digitais planetárias aparece como a realização de um projeto mais ou menos bem formulado, o da constituição deliberada de novas formas de inteligência coletiva, mais flexíveis, mais democráticas, fundadas sobre a reciprocidade e o respeito das singularidades. Neste sentido, poder-se-ia definir a inteligência coletiva como uma inteligência distribuída em toda parte, continuamente valorizada e sinergizada em tempo real (LÉVY, 1996, p. 96).

Com essa provocação, faz-se necessário rever os processos de comunicação a seguir, de forma a iluminar a teoria aqui proposta, de um hibridismo entre o conhecimento registrado por essas “modelagens”, até a propositura de um novo formato conceitual e metodológico aplicado às memórias coletivas, ambientes hipermidiáticos, entendimentos globais de conteúdos e culturas locais.

3.2 Revendo processos de comunicação

Neste item, vamos nos ater a uma revisão dos principais modelos de processo de comunicação, desde a antiguidade até a atualidade tecnológica, para a qual nos predispomos a sugerir um modelo techno-info-comunicacional, dirigido ao fenômeno inclusivo do digital, visualizando uma perspectiva simbólica dos indivíduos, famílias e comunidades que

interagem no sistema de alfabetização em informação e comunicação aqui também proposto. Vejamos primeiro uma abordagem preliminar e elucidatória.

3.2.1 A evolução dos processos de comunicação

Antes do nascimento de Cristo (300 a.C.), Aristóteles trazia ao debate o que viria a ser a origem dos modelos clássicos de comunicação.

Nos ensinam Lasswell, Shannon e Weaver, Berlo, DeFleur, Osgood e Schramm, Dance, Miranda, Tubbs, Simeão e outros teóricos aqui explorados, em seus ensaios para a construção de um modelo ideal do processo de comunicação, seja ele no campo da telecomunicação, semiótica, lingüística, informação ou comunicação, que o emissor, o receptor, a mensagem e o canal são elementos imprescindíveis e matriciais à constituição de qualquer processo, haja vista os exemplos trazidos a esta pesquisa. Encontrados em suas mais variadas aplicações e fases históricas, os modelos de processo de comunicação apresentados a seguir, refletem maior volume de informações e propostas a fim de que fosse viável uma reflexão dos modelos para uma tentativa de renovação da proposta.

Aristóteles tinha suas atenções focadas no orador, na mensagem e na audiência. Tratava-se de um nítido reflexo dos sentidos do emissor sobre os demais elementos do processo, cujo centro filosófico não previa distúrbios ou ruídos na circulação previsível, pouco se contestava, afinal, a informação e o conhecimento pouco ou quase nada circulavam entre os indivíduos, famílias e comunidades, restringindo-se a grupos privilegiados de intelectuais.

Aristotle's Model of Proof

from Kinneavy

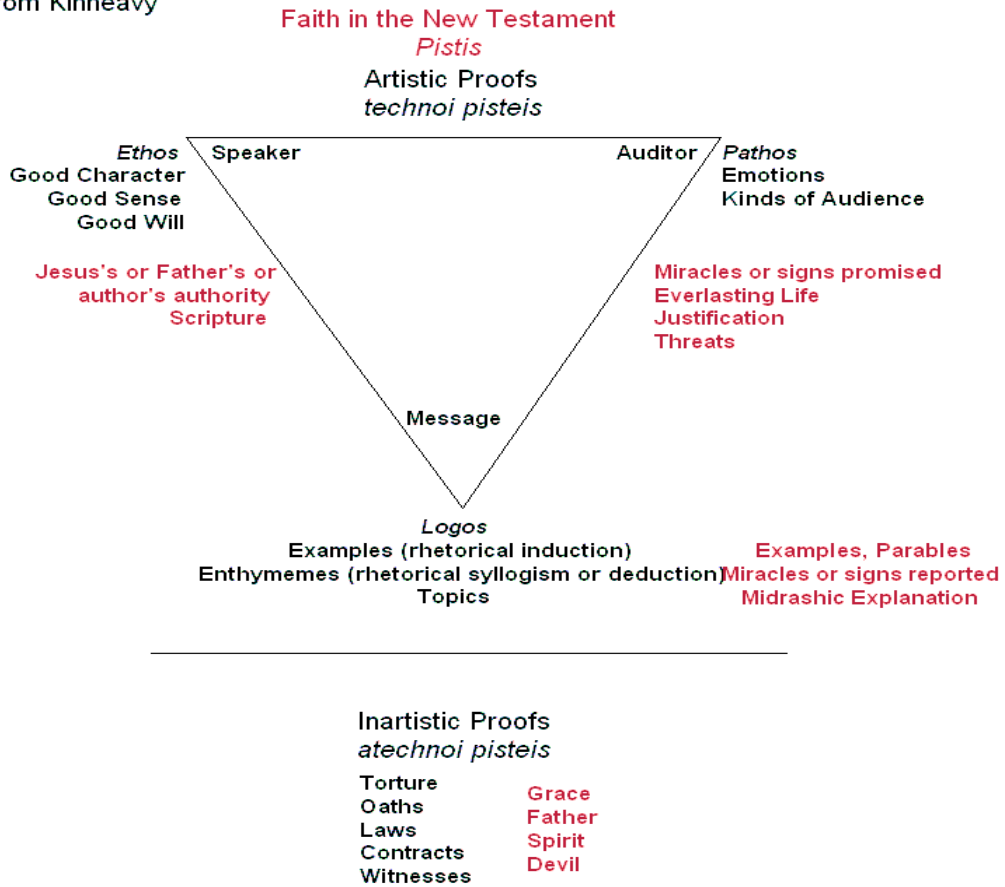


FIGURA 9 – MODELO CLÁSSICO DE ARISTÓTELES, 300 A.C

Fonte: Ilustração adaptada de MORTENSEN, C. David, *Communication: The Study of Human Communication* (New York: McGraw-Hill Book Co., 1972), Chapter 2, *Communication Models*¹⁹

O estudo de Lasswell nos traduz as relações de estudos de controle, análises de conteúdo, mídia, audiência e de efeitos, respectivamente, sendo que a ele critica-se a omissão do elemento *feedback*, ou seja, o retorno da efetividade ou não do processo, que mais tarde surge em ensaios tímidos nos estudos apontados por DeFleur. No entanto, a Lasswell atribui-se a inserção dos efeitos, elemento considerado imprescindível ao que ora pretendemos aplicar: o estudo dos processos comunicacionais na Comunicação da Informação em estudos de inclusão digital.

¹⁹ Disponível em: <<http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm>>. Acessado em: mar. 2007.

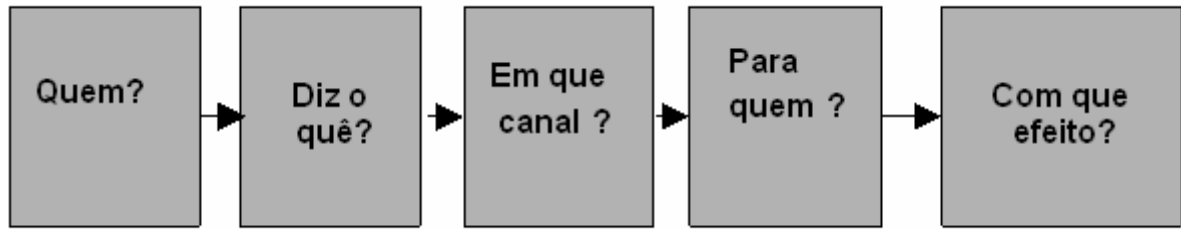


FIGURA 10 – FÓRMULA DE COMUNICAÇÃO DE LASSWELL, 1948

Fonte: Adaptação nossa ao formato induzido

Logo seguinte ao lançamento do modelo de Laswell, esperava-se que a Teoria Matemática de Shannon e Weaver (1948) viesse suprir essa lacuna inicial, mas, ao contrário, partindo da formação básica da fórmula desenvolvida com influência das telecomunicações, com a Ciência da Informação, especificamente, a Teoria Matemática da Informação contribuiu para sua autonomia, libertando-a do suporte, maneira tradicional de se pensar a informação, isso porque a Teoria de Shannon e Weaver não se refere a significado.

Shannon estava preocupado com a solução de problemas de otimização do custo de transmissão dos sinais, mas seu sistema de comunicação e alguns conceitos, como ruído, são úteis para a Ciência da Informação e, por isso, a influenciaram.

Os estreitos laços com a Teoria Matemática da Informação e a Ciência da Informação também se manifestam com as relações de causa e efeito do sentido diante do significado. O ruído, na Ciência da Informação, bem como em sua análise na Comunicação da Informação são muito úteis e se transformam em novas perspectivas de estudo, não necessariamente um problema.

A seguir, temos a Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver (1948):

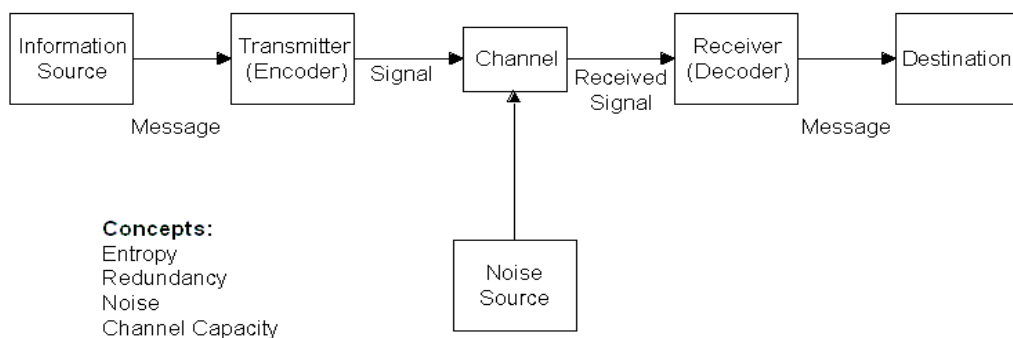


FIGURA 11 – TEORIA MATEMÁTICA DA INFORMAÇÃO DE SHANNON E WEAVER, 1948

Fonte: Disponível em <<http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm>>

Quando o suíço-americano Jurgen Ruesch e o inglês Gregory Bateson desenvolveram o modelo funcional que se segue, eles tinham como foco quatro níveis de informação que interferem diretamente em cada indivíduo do processo recebendo a mensagem, canalizando, enviando e avaliando a informação, de forma que a estrutura mantenha, em seu primeiro nível, o processo interpessoal; no segundo, focos de troca de experiências entre dois participantes do processo (os quais entendemos como emissor e receptor); elementos de interação entre muitas pessoas no nível três; e ao nível quatro, o processo cultural em larga escala de troca entre os indivíduos. Esse exemplo não dá por finito todos os comportamentos comunicativos, porque o processo, aparentemente, fecha-se em um ciclo no qual as trocas de informação e conhecimento não extrapolam os limites. Em nosso entendimento, esse movimento limita a extensividade comunicacional, mas a Figura a seguir ilustra como se dá o processo no contexto social da comunicação.

FUNCTIONAL MODEL

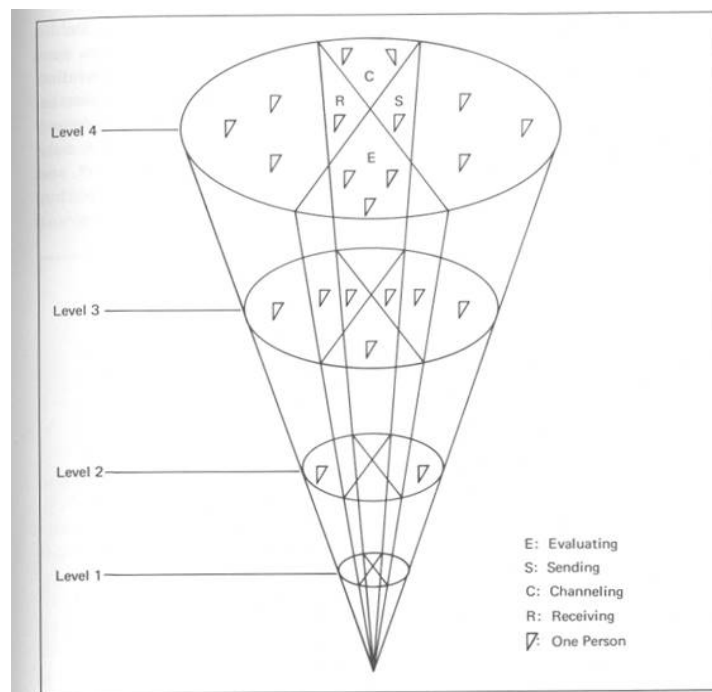


FIGURA 12 – MODELO DE RUESCH E BATESON, 1951

Fonte: Disponível em <<http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm>>

Em Wilbur Schramm e Charles E. Osgood (MCQUAIL; WINDAHL, 1993), apuramos a presença de novos atores no processo de comunicação, apresentado pela dupla em 1954. Apesar de apresentar uma representação estática circular, o modelo não aplica a retroalimentação, o emissor é, ao mesmo tempo, decodificador, interpretador e codificador, enquanto o receptor decodifica, interpreta e codifica novamente, encaminhando a mensagem

novamente sendo emissor. A inversão de papéis entre os atores do processo se aplica de forma considerável, haja vista a evolução que idealizam para o duplo papel de emissor e receptor, no entanto, sem uma imersão de valores sociais explicitados nessa atuação, cria-se um conflito de interesses entre os sujeitos comunicadores.

Nessa confusão de papéis, as duas partes desempenham as mesmas tarefas em momentos, aparentemente diferenciados, porém visivelmente dúbios, em se tratando de estudos aos quais podem vir a ser posteriormente associados a itens colaborativos, a exemplo dos conteúdos, elementos identitários e culturais, receptivos e mediatizados.

Schramm's Model of Communication, 1954

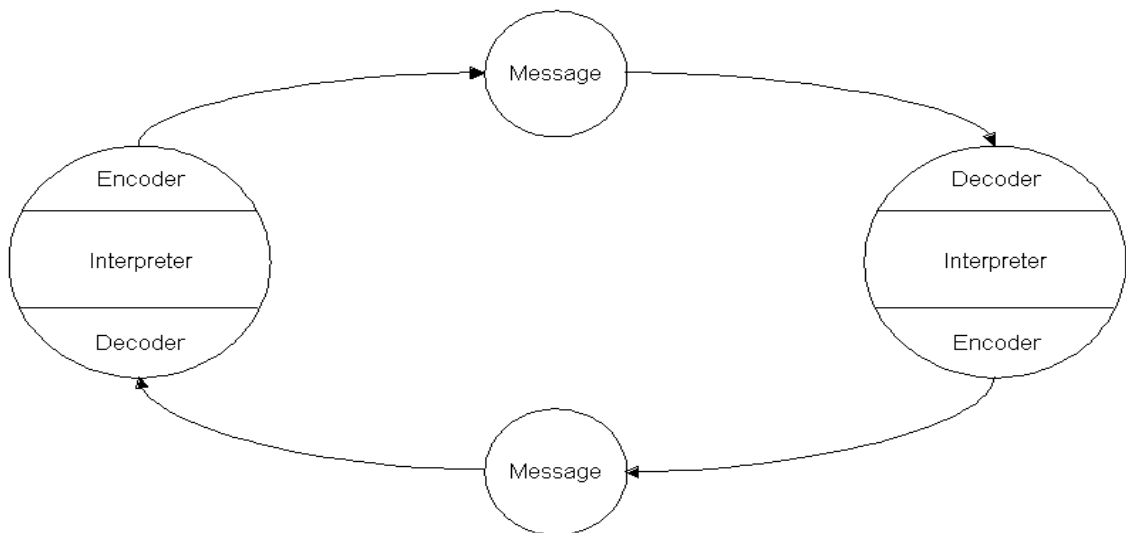


FIGURA 13 – MODELO DE OSGOOD E SCHRAMM, 1954

Fonte: Disponível em <<http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm>>

Como discípulo de Schramm e de Osgood, o americano David K. Berlo (1997) tem como princípio da escola americana o entendimento de que

Nosso objetivo básico na comunicação é nos tornar agentes influentes, é influenciarmos outros, nosso ambiente físico e nós próprios, é nos tornar agentes determinantes, é termos opção no andamento das coisas. Em suma, nós nos comunicamos para influenciar – para influenciar com intenção (BERLO, 1997, p. 22).

Dessa forma, ao elaborar seu modelo de ação comunicativa, o estudioso nos provoca a influenciar o comportamento dos emissores, que, em nosso entendimento, também viriam a ser os mediadores e mobilizadores do processo como um todo, passando pelos diversos canais disponibilizados, chegando ao receptor e sua retransmissão de valores culturais. Vemos então

que o elemento estático apresentado por Berlo nos orienta para esse caminho agregador de elementos, mas de forma subliminar. É observado também que a contextualização social do conjunto dos atores não representa se há ou não o elemento provocador de ruídos no processo. Os fluxos são claros mas não retroalimentam o fluxo do conhecimento adquirido ao longo da ação comunicativa.



FIGURA 14 – MODELO DE BERLO, 1960

Fonte: Disponível em <<http://www.infoamerica.org/teoria/berlo1.htm>>

Frank Dance (apud MCQUAIL; WINDAHL, 1993), em seu modelo helicoidal, de 1967, teoriza que a estrutura circular está mais próxima do processo de comunicação entre as pessoas, porém não apresenta os elementos participantes da comunicação. Sua representação não linear nos mostra a natureza dinâmica da comunicação e, ainda, que os elementos, relações e ambientes estão continuamente em mutação, com destaque para o avanço e o crescimento do processo em si de forma ampla e livre, como é a informação. Apesar de a forma trazer a idéia cíclica de evolução do conhecimento, observa-se também que não há encontros para revisão do processo, apenas intersecções não destacadas pelo teórico e que não aparentam relação de continuidade, somente passagem, deixando um hiato entre esses movimentos.

A Helical Model of Communication
from Dance, 1967

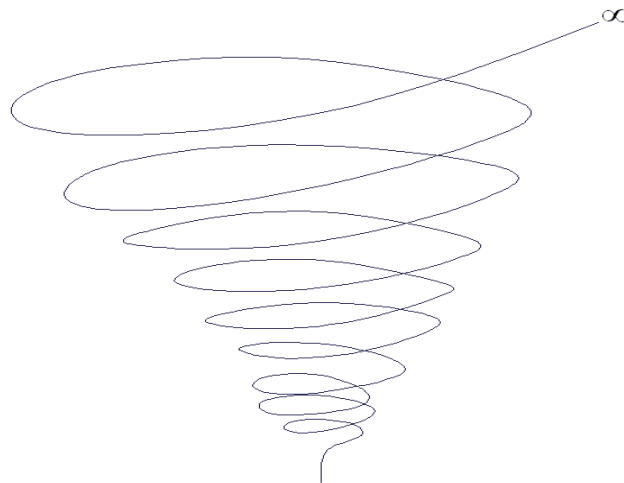


FIGURA 15 – MODELO DE DANCE, 1967

Fonte: Disponível em <<http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm>>

O modelo seguinte, do sociólogo americano Howard Saul Becker, apresenta uma estrutura em mosaico, em forma de cubo, construindo uma comunicação formal complexa, com situações em que os elementos das mensagens são muito mais que uma situação social pura e simples. Discutir o modelo de Becker sugere relacionarmos a massa do cubo a uma representação potencial de pesquisa, de reconhecimento e de informações compartilhadas conforme sua relevância. Distribuímos o que recebemos de acordo com a necessidade que precisamos compartilhar e em que dimensão. Vejamos o que mostra a Figura 16:

MODELO MOSAICO

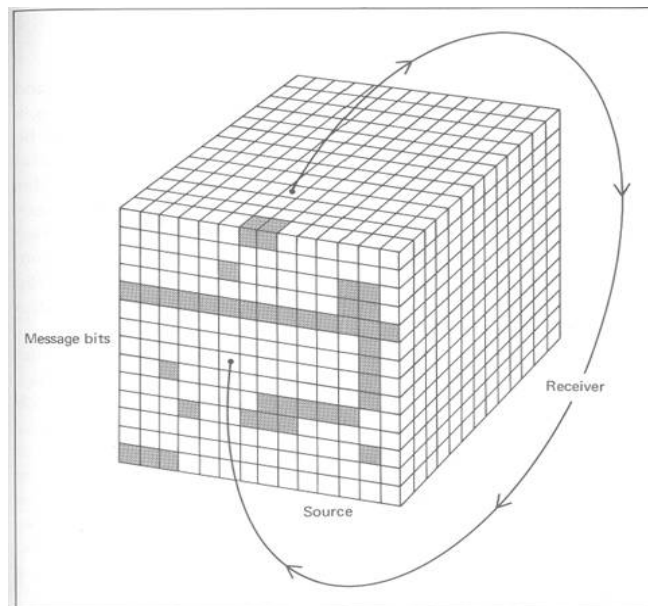


FIGURA 16 – MODELO DE BECKER, 1968

Fonte: Disponível em <<http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm>>

No modelo seguinte, desenvolvido pelo cientista americano Melvin L. DeFleur, em 1970, (MCQUAIL; WINDAHL, 1993), o ruído está presente em todas as fases da comunicação e nota-se também que as correspondências de sentidos raramente são perfeitas, ou seja, se existir relação entre dois significados, o resultado é comunicação.

Dessa forma, as falhas surgem na multiplicidade dos significados e das mensagens, uma vez que a possibilidade de se alcançar o *feedback* pode vir a ser adaptada ou não, somente voltada a audiência, com limitações de fontes em estudos voltados para a comunicação de massa.

Esta, por sua vez, como sendo essencial para a visibilidade dos resultados, a fim de serem obtidos reconhecimento, compartilhamento e redefinição de conceitos previamente estabelecidos ou não, tende a não solidificar um modelo de comunicação de massa dialógica, negligenciando fatores importantes como o elo da comunicação a ser estabelecido entre os indivíduos (emissores e receptores), bem como deixando de coordenar e gerar vínculos co-responsáveis como se espera.

Com a ineficácia do processo de *feedback* do modelo de DeFleur, ainda encontramos lacunas operacionais à aplicabilidade do processo ao estudo ora proposto, haja vista que não consideramos o ruído como eixo central entre os sujeitos do processo, bem como sendo o irradiador principal de informações ou qualquer outro tipo de conteúdo que constitua o processo. Sendo assim, seguimos para a imagem representativa do modelo e, em seguida ao estudo de mais um processo, dessa vez o de Miranda, com o qual adentramos no que poderia se chamar de modernidade dos processos sugeridos ao longo das teorias da Informação e da Comunicação.

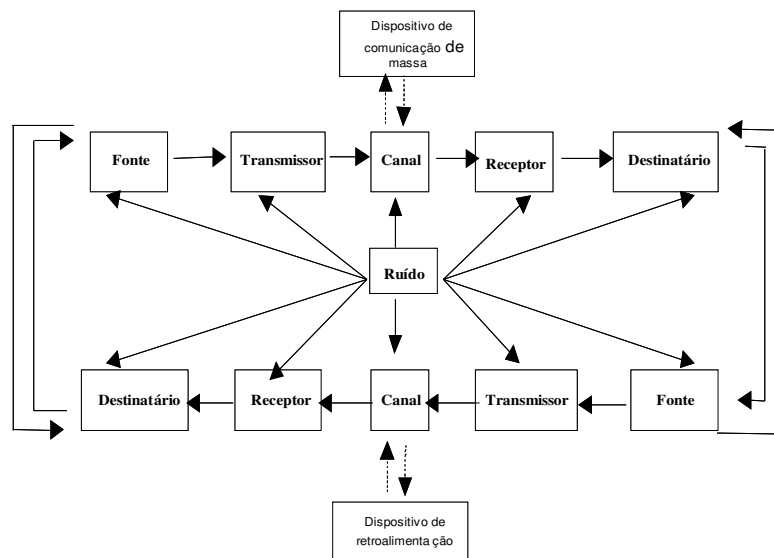


FIGURA 17 – MODELO DE DEFLEUR, 1970

Fonte: MCQUAIL & WINDAHL, *Communication models*, 1993

Em 1980, no Brasil, Miranda apresentava à discussão o mecanismo de transferência da informação, que se destinava à formulação de políticas de transferência de informação no país e que, em sua origem, já apresentava uma forte característica de inconclusão. Ele dizia:

Assim como o conceito de informação é dinâmico, queiram ou não os ditadores, também é dinâmica a vida das nações neste planeta da Aldeia Global (sem qualquer ironia de nossa parte). E perdoem o hermetismo, pois a abertura que pretendemos para nossa transferência de informação ainda não desobstruiu todos os canais (MIRANDA, 1980, p. 157).

Àquela época, o Brasil ainda não vivia a realidade da comunicação global, convergente, hipermediática, interativa e hipertextual – características do modelo extensivo que veremos mais adiante. Também não entendíamos a Internet e as tecnologias para a informação e comunicação como intermediadoras do processo, haja vista que a informação, na anterior visão de Miranda (1980, p. 155), “só se transferia de indivíduo para indivíduo: o primeiro codifica a mensagem e o segundo decodifica a informação contida”. O próprio teórico veio, mais tarde, com Elmira Simeão (2002), verificar a evolução desse modelo e do processo comunicacional.

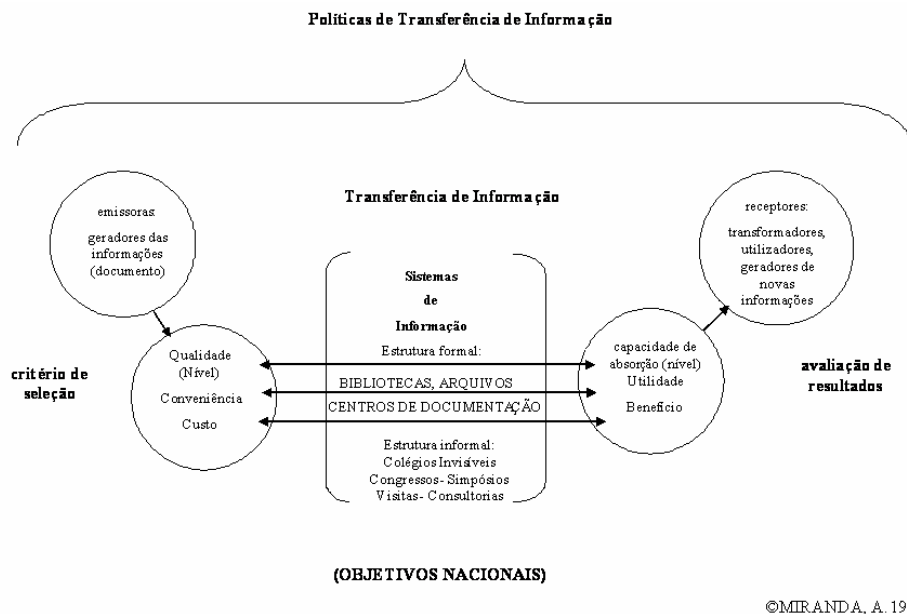


FIGURA 18 – MODELO DE MIRANDA, 1980

Fonte: MIRANDA, 1980

O modelo de comunicação de Tubbs (2003) reflete dois novos atores denominados Comunicador 1 e 2, bem como as mensagens emitidas e recebidas a partir de filtros e interferências externas ao processo imediato mas que se relacionam diretamente com os emissores e receptores, também encontrados em situações duplas com funções igualmente duplas, a primeira no sentido de inserir e a segunda, em multiplicar os valores dos códigos do processo.

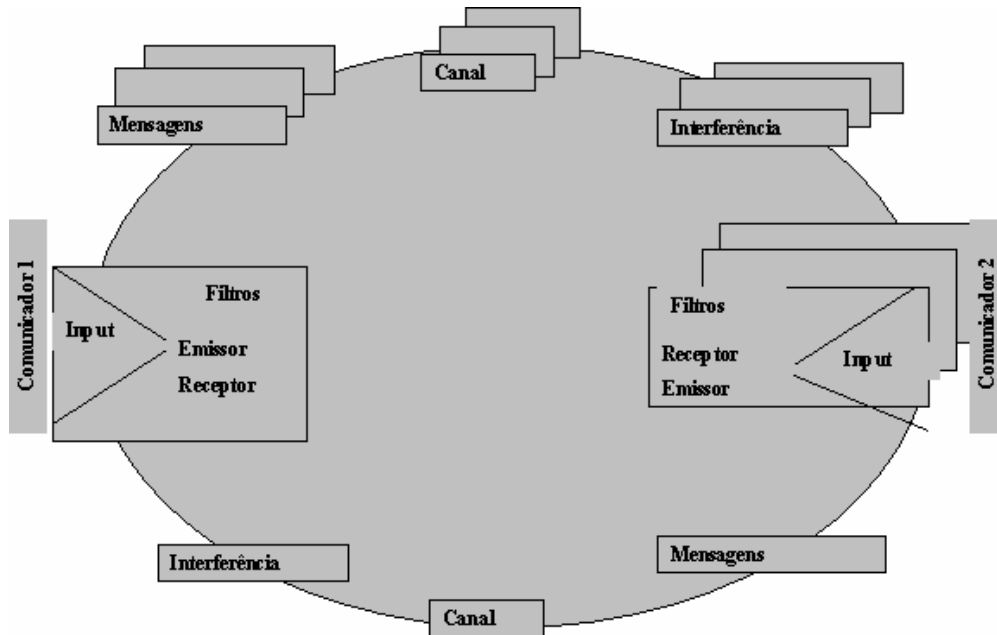


FIGURA 19 – MODELO DE TUBBS, 1993

Fonte: MCQUAIL & WINDAHL, *Communication models*, 1993

Conforme se observa entre os modelos anteriormente lembrados, os principais atores baseiam-se em percursos simples, geralmente estabelecidos em função de uma mensagem a ser direcionada por meio de um canal específico ou não, mas que subtrai de cada agente do processo, ativo ou não, uma determinada função, seja ela dirigida ao emissor ou ao receptor, contanto que ambos os atores participem e se encontrem em forma de ruídos ou retroalimentação de significados. Mas não pretendemos dar por concluída essa breve retrospectiva teórica e experimental sem trazermos os modelos de Antonio Miranda e Elmira Simeão, discutidos no Brasil.

Em seu primeiro ensaio nesse sentido, em 1980, como vimos anteriormente, Miranda concebia um modelo de comunicação adaptado por Simeão em 2003, com base no princípio da comunicação extensiva, proposta que, no ano seguinte, proporcionaria o sentido de amplitude e multissignificados, entre a tecnologia e o conhecimento registrado, como veremos logo em seguida.

Para contextualizarmos essa representação, devemos nos reportar ao movimento dinâmico no qual está envolta a representação numa relação emissor–receptor com subcanais que se inter-relacionam em qualidade/nível x capacidade de absorção/nível; conveniência x utilidade; e custo x benefício. A esses pares estão condicionados os objetivos e metas estabelecidos para o processo comunicativo conforme suas intenções e conveniências. Porém, destacam-se ainda as três características da comunicação extensiva, a hipermídiação, a hipertextualidade e a

interatividade, as quais vemos como substanciais ao novo processo *Todos-Todos* a ser apresentado mais à frente.

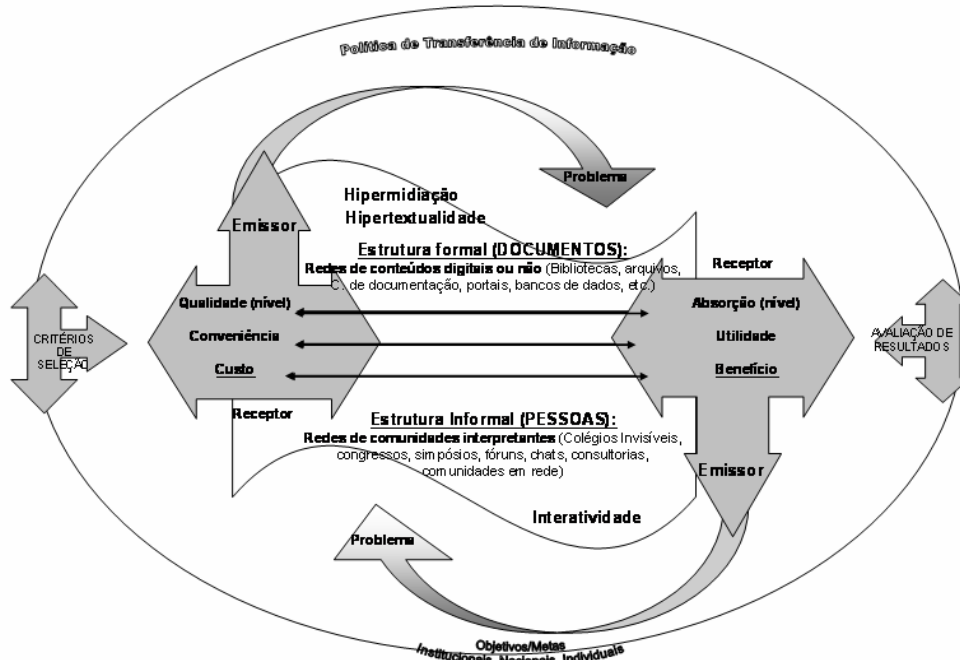


FIGURA 20 – MODELO DE MIRANDA E SIMEÃO, 2003

Fonte: MIRANDA, 1980, adaptado por SIMEÃO, 2003

Para o modelo de interação entre tecnologia e conhecimento registrado, trazemos os dizeres de seus autores, “A massa documental, no conceito popperiano aqui defendido, faz parte do ciclo da comunicação científica em processo de reciclagem contínua”, (MIRANDA; SIMEÃO, 2002, p. 5). Comprendemos então que o elemento mediação incorpora valores subjetivos diante dos valores objetivos de Popper. E eles continuam:

A produção (registro) do conhecimento, conformada à tecnologia e aos elementos constitutivos do documento (tipo-conteúdo-formato-suporte), se dá através da mediação compreendida como absorção das novas idéias, análise e crítica para a complementaridade do conhecimento acumulado, "conjecturas e refutações", retornando ao ciclo através de novos documentos (MIRANDA; SIMEÃO, 2002, p. 5).

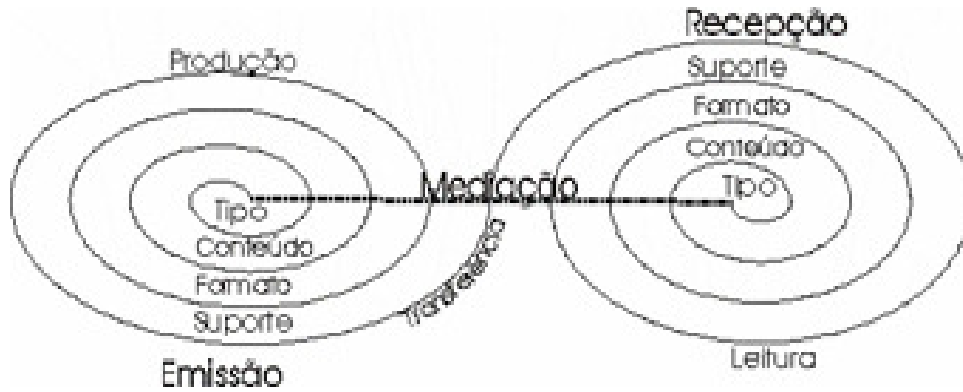


FIGURA 21 – INTERAÇÃO ENTRE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO REGISTRADO

Fonte: Modelo MIRANDA E SIMEÃO, 2004

Ao encerrarmos este momento reflexivo, agora sim dá-se início ao propósito de nos inserir no universo dessas ricas teorias e processos o que chamamos, nesta pesquisa, de Modelo de Comunicação *Todos-Todos*, que sugere a relação direta com a tecnologia convergente e suas produções de conteúdos mediados e redistribuídos em um segmento inclusivo, como veremos detalhado mais adiante.

3.3 A Comunicação *Todos-Todos*

O modelo que desenvolvemos (MENDONÇA, 2006) para o Processo de Comunicação *Todos-Todos*, além de atender a uma necessidade complementar das atividades que se pretendiam nesta pesquisa, também foi pensado para destinar aos usuários, compreendidos entre indivíduos, famílias e comunidades – atendidas ou não por um Programa de Inclusão Digital – de forma transversal aos múltiplos espaços socioculturais, como a escola, as organizações da sociedade civil, as bibliotecas, entre outros. No cenário da convergência das mídias, da educação voltada para as competências digitais e da aproximação da tecnologia com a identidade da rede Internet, buscamos resgatar elementos da comunicação, da mobilização social e da educação inclusiva sempre e para todos à luz de Paulo Freire (2002), bem como as linhas de aprendizagem em informação e em comunicação que os saberes inteligentes requerem para a sociedade da informação e da comunicação. Dessa forma, seguimos, inicialmente, com o que denominaremos de construções e reconstruções interfacetadas no agir comunicativo de Jürgen Habermas (2003a, 2003b e 2002), bem como na estrutura da comunicação extensiva de Simeão (2006).

3.3.1 Um modelo para o processo de comunicação

À análise ora apresentada sugere-se uma adaptação de modelos inspirada no que nos apresentaram os teóricos dos modelos de comunicação, com a complementação do que pode vir a ser denominado de modelo de processo comunicacional para a inclusão digital, com vistas a preservar as bases de atores (emissor e receptor), com objetivos prévios e analisados a partir de indicadores de contexto preexistentes, frutos da observação dos sujeitos a serem incluídos.

Além disso, as mensagens codificadas, frutos de uma realidade editada socialmente, estariam diante de adaptações contextuais e, mais, retroalimentadas por intermédio de ações reeditadas e, posteriormente, avaliadas mediante a ação de Implementadores Sociais (IS) ou, ainda, Agentes de Inclusão Digital (AID), atores considerados essenciais para a intermediação das atividades.

Cabe-nos ressaltar que a codificação e a decodificação dos significados atribuídos a esse modelo de comunicação interagem com atores que atuam separadamente, com múltipla função, por vezes, mas cientes de suas atividades no processo.

Por conseqüência, interdisciplinaridades e inter-relações simbólicas fazem-se necessárias, haja vista o caráter inovador de tal proposta. Extensiva, originalmente, ela parte do pressuposto da existência de sujeitos não intercomunicáveis que, motivados pela conectividade de projetos de inclusão digital podem coabitar em espaços-tempos proativos a partir do contexto social ao qual estão inseridos, disseminando conhecimentos, produzindo informação e não apenas consumindo-a. Sujeitos intercomunicáveis em sua origem também se encontram nesse ambiente contextualizado. Estes, por sua vez, possuem múltiplas funções, desde compartilhar o conhecimento até a produção de conteúdos e sua posterior distribuição em rede.

Nesse íterim, trazemos ao debate alguns conceitos que servirão para um melhor entendimento quanto à possibilidade concreta de uma Comunicação *Todos-Todos* a partir da convergência das TICs no espaço virtual, em virtude da operacionalidade do processo e sua mediação ativa. Entre os elementos do processo em sua primeira versão, destacam-se os seguintes conceitos necessários:

- a) Emissor – considerado como usuário dos serviços de inclusão digital, incluindo os indivíduos, as famílias e as comunidades, desenvolve conceitos, atribui valores à informação e as distribui. Pode exercer o papel de receptor.
- b) Receptor – além de também ser usuário dos serviços de inclusão digital, o receptor exerce a função mobilizadora e questionadora no processo, que mais tarde será reiniciado

por ele dentro do espectro. Pode exercer o papel de emissor.

c) Canal – é visto como todo o espaço interno de convergência dos conteúdos produzidos, informações circuladas, conhecimento acumulado ou mesmo contextualizado.

d) Mensagem – informação mediada ou distribuída no conjunto do processo por qualquer elemento em qualquer formato.

e) Conteúdo – todo tipo de informação, comunicação ou conhecimento produzido, a partir de qualquer ferramenta de comunicação, seja ela analógica, digital, eletrônica, magnética, artesanal, híbrida, concreta ou virtual.

f) Filtros e/ou interferências – considerados elementos estimulantes ao emissor e ao receptor, eles irão sedimentar o conhecimento adquirido ou acumulado a partir do contexto social dos indivíduos, famílias e comunidades. Dentro do processo, esse contexto se hipertextualiza e forma, dentro do espectro, um elemento agregador e de extrema importância para a aplicabilidade social do conteúdo produzido.

g) Contexto Social – particularidades da sociedade à qual pertencem os emissores e receptores, determinantes da qualidade de vida a partir das condições política, social, econômica, histórica e cultural.

h) Análise de Indicadores de Contexto – é a interferência externa presente na produção e difusão de informação e conteúdo a partir da história social de cada emissor e/ou receptor, bem como a contextualização da realidade vivida por cada um desses atores atuando como filtro no processo de mediação.

i) Comunicador 1 – sujeito externo à produção de conteúdos, interfere como mediador natural da aprendizagem em informação e comunicação para o primeiro grupo de trabalho híbrido.

j) Comunicador 2 – sujeito externo à produção de conteúdos, também interfere como mediador natural da aprendizagem em informação e comunicação para o segundo grupo de trabalho híbrido, exercendo o mesmo papel do ator descrito acima.

k) Adaptação de Conteúdo ao Contexto – quando os indivíduos, famílias e comunidades produzem conteúdos no Processo de Comunicação *Todos-Todos*, eles refletem o momento contextualizado socialmente, a partir de filtros que atuam no conjunto das tarefas, dessa forma, ao contribuírem no processo, eles adaptam o contexto às produções de conteúdo.

l) Retroalimentação de Conteúdos – produção de conteúdos orais, verbais e/ou visuais a partir das ferramentas de comunicação de massa, retrabalhados, reconfigurados, redistribuídos numa

interface hipertextualizada, interativa e multimidiática, como prevê os princípios da comunicação extensiva.

m) Objetivo – primeiro passo para que os indivíduos, famílias e comunidades visualizem a necessidade de produção de conteúdos, como forma de ampliar o espaço inclusivo na interface Internet.

n) Aplicabilidade Social – momento em que os indivíduos, famílias e comunidades identificam possibilidades de sustentabilidade de seus projetos para inclusão digital mediante a produção de conteúdos e valorização do processo de alfabetização em informação e comunicação.

Esses, portanto, são os elementos matriciais para o primeiro ensaio do modelo de Comunicação em um processo de construção simbólica perante as atividades de campo desenvolvidas ao longo da jornada da pesquisa em questão. Quando associado aos demais processos de comunicação anteriormente discutidos, observamos similitudes em seu aparelho funcional, referências teóricas unidirecionais no caminho da comunicação ou da informação, sob o ponto de vista semiótico, cognitivo ou, ainda, nas óticas psicológica ou matemática. Vejamos então como representamos, estaticamente, esse primeiro momento teórico para formulação do Processo de Comunicação *Todos-Todos* (MENDONÇA; MIRANDA, 2006):



FIGURA 22 – MODELO DE MENDONÇA, 2005

Fonte: MENDONÇA; MIRANDA, 2006

Essa foi a representação discutida e pesquisada até final de 2006, quando da elucidação de outras vertentes do pensamento e da operacionalidade do ciclo, associadas à virtualidade, ao

não-lugar, à extensividade, à hipercontextualização e à convergência das mídias no critério tecnológico. Longe do rigor científico, estávamos, à época, em busca de uma colocação mais adequada ao novo cenário da aprendizagem funcional em detrimento às TICs, interagindo com os espaços do aprender a conhecer, a fazer, a viver juntos e a ser. Para além do aprender, estávamos nos defrontando com os múltiplos saberes, os quais, segundo Morin (2002), são necessários à educação do futuro.

Ainda mais, estávamos em busca do elo de ligação entre a sociedade tecno-info-comunicacional e o agir comunicativo da galáxia da extensividade. Dessa forma, precisávamos expandir o modelo, direcionando seus valores, papéis, objetivos e ações, associando as representações do contexto social ao fenômeno da hipercontextualização. Em sua conotação, esse novo momento característico das relações info-tecno-sociais do ciberespaço compreende-se como a contextualização das competências do aprender, do ser e do informar, mediante as convergências comunicacionais em uma noosfera global, diante da navegação no mundo dos processos virtuais, e não apenas no mundo das coisas concretas e da relação cognitiva do indivíduo com ele mesmo, com outro de sua espécie e com a representação dele próprio na interface Internet. Hipercontextualizar o social, nesse momento, estaria muito além do que é apenas visto pelos sujeitos, mas estaria relacionado às verdades provisórias, cada vez mais buscadas pela ciência. Um estado da coisa visto pelas metodologias e pela instrumentalização do processo que multiplica a capacidade de manuseio das próprias coisas. Na visão recente de Miranda (apud RIBEIRO, 2007), findam por se tornar “próteses” metodológicas e tecnológicas pela quais perpassam a velocidade e a virtualidade da informação e do conhecimento registrado pela humanidade.

Estaríamos, dessa maneira, inseridos na hipercontextualização do Processo de Comunicação *Todos-Todos*. Antes de adentrarmos um pouco mais na teorização do modelo atual, desenvolvido em 2007, apresentamos o modelo em si, conforme seqüência.

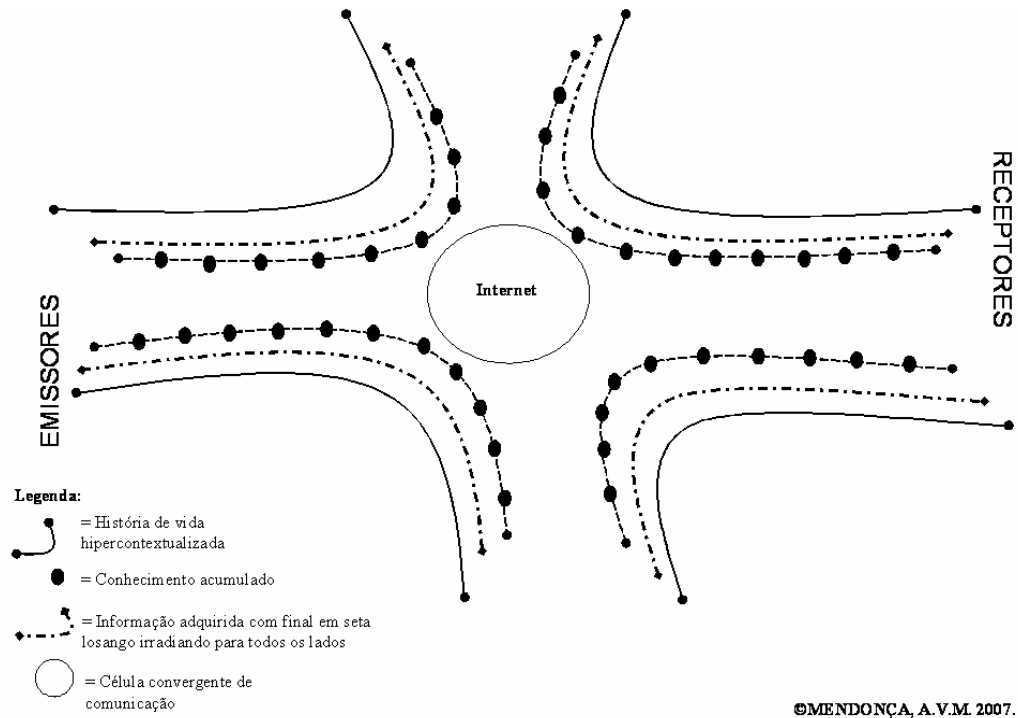


FIGURA 23 – MODELO DE COMUNICAÇÃO *TODOS-TODOS*, 2007

Fonte: Modelo desenvolvido pela autora

Ao observarmos uma certa limitação analítica da informação e da comunicação nos modelos processuais empregados até final dos anos 90 do século passado, antevíamos que iniciativas explicativas estariam por se concretizar, a exemplo do que se predispõe Tubbs (vide Figura 19), Miranda e Simeão (vide Figura 20). Ao modelo extensivo de Miranda e Simeão (vide Figura 21) atribuímos valores convergentes rumo ao estabelecimento de hipermodelos de conhecimento registrado, em que os tipos permanecem heterogêneos, porém não existem formatos específicos predefinidos – eles passam a ser hipertextualizados, os conteúdos são hipermidiáticos e os suportes interativos.

Decifremos o modelo acima a partir de sua desconstrução. Inicialmente, devemos entendê-lo como um processo inerente ao Conhecimento *Todos-Todos*, como visto anteriormente, e que traz em seu núcleo o processo comunicacional. Entendida a localização teórica desse modelo, devemos partir para suas entradas e saídas sempre abertas e influenciadas, diretamente pelos emissores e receptores. Esses atores atuam como filtros naturais do processo de elaboração das mensagens, mas são abertos e livres para que possam sofrer as interferências e seus conseqüentes ruídos. Com ênfase na convergência dos canais, definidos como os mais variados meios de comunicação, eles aportam para a *célula do tubo canalizador* – a Internet, *símbolo da convergência hipermidiática*. Deciframos a Internet como símbolo porque concordamos com as palavras de Lemos (2002b), quando afirma que a Internet

não é uma mídia, mas um (novo) ambiente midiático, uma incubadora espontânea de instrumentos de comunicação, um sistema auto-organizante e criativo. [...] Além de criar novos instrumentos, a Rede acolhe também as mídias de massa [...] cuja vitalidade encontra-se na circulação de informação ponto a ponto (não massiva), na conexão generalizada, na universalização do acesso e na libertação do pólo da emissão (LEMOS, 2002b, p. 36).

A história de vida hipercontextualizada desses atores (emissor e receptor) interfere na linha pontilhada e não linear. Nela, encontram-se as informações adquiridas ainda por serem mediadas. Somente após essa identificação subliminar, por meio das práticas de alfabetização em informação e comunicação, vemos que os atores apresentam agora uma linha representativa do conhecimento acumulado; enquanto isso, os nós sintetizam esse fenômeno estimulador à mediação da comunicação propriamente dita. Assim, nossos atores estarão aptos à produção de conteúdos, a partir do instante em que se visualizem hipercontextualizados no modelo cíclico da tecno-info-comunicação dirigida às TICs e aos projetos de inclusão digital dela advindos, tendo como meta a aplicabilidade social dos conteúdos no cotidiano dos usuários do sistema, sejam eles ativos, passivos, participativos ou simbólicos, haja vista que o processo provém do todo para o todo infinito, permitindo aos indivíduos, famílias e comunidades utilizarem seus conhecimentos basilares, sua cultura, sua experiência de vida social e política, por meio da atuação externa mobilizadora e retroalimentada nos princípios do agir comunicativo.

Resgatamos o entendimento do agir comunicativo em Habermas (2002, p. 49). Ele nos revela que

O agir comunicativo coloca em jogo um espectro mais claro dos fundamentos – fundamentos epistêmicos para a verdade das asserções, pontos de vista éticos para a autenticidade de uma escolha de vida, indicadores para a sinceridade das declarações, experiências estéticas, explicações narrativas, padrões de valores culturais, exigências de direitos, convenções, etc. (HABERMAS, 2002, p. 49).

Compreendemos que a racionalidade deixa de ser uma obrigação comparada à idéia de liberdade comunicativa desses atores, mesmo tendo em vista valores padronizados da cultura ocidental. Habermas (2002, p. 51) continua nos alertando que “também no agir comunicativo partimos de que todos os participantes são atores capazes de se justificarem”. Justificam-se pela sustentabilidade dos projetos e dos conhecimentos e pela certeza adquirida na prática cotidiana do saber e do aprender. Ao justificarmos a sobreposição de papéis e funções dos atores emissores/receptores, acreditamos, assim como Habermas, que esse movimento é possível e eficaz, desse modo, a ambigüidade de tarefas iria buscar a convergência não somente na interface Internet, mas também na supremacia do sujeito como agente informante e comunicador. Vejamos:

[...] os sujeitos agindo comunicativamente se tratam literalmente como falantes e destinatários, nos papéis das primeira e segunda pessoas, no mesmo nível do olhar. Contraem uma relação interpessoal, na qual se

entendem sobre algo no mundo objetivo e admitem os mesmos referentes mundanos (HABERMAS, 2002, p. 53).

Esse tipo de reflexão mediada exige-nos outra suposição, para a qual nos amparamos, dessa vez, no filósofo alemão Hans-Georg Gadamer (apud HABERMAS, 2002), quando fala sobre a “fusão de horizontes”. Ele nos orienta para o entendimento hermenêutico desse hipermodelo tecno-info-comunicacional que nos dispomos a teorizar e representar sob a responsabilidade de emissores/receptores, da seguinte forma:

A objetividade do mundo, que supomos ao falar e agir, está de tal modo entrelaçada com a intersubjetividade do entendimento sobre algo no mundo, que não damos um passo atrás dessa correlação, da qual não nos podemos desviar, do horizonte revelado lingüisticamente de nosso mundo da vida intersubjetivamente partilhado. Isto não exclui, sem dúvida, uma comunicação sobre os limites dos mundos da vida particulares. Podemos ultrapassar reflexivamente nossas posições de partida hermenêuticas a cada vez diferentes e chegar a concepções partilhadas sobre uma coisa disputada (HABERMAS, 2002, p. 57).

Em Gadamer (2005), originalmente, encontramos outra justificativa à dupla função dos atores que diz:

[...] a essência consiste em proporcionar essa dupla mediação, a de atrair sobre si a atenção do observador, satisfazer seu gosto e ao mesmo tempo afastá-lo, remetendo-o ao conjunto mais amplo do contexto vital a que ela acompanha. [...] Mas, por outro lado, não deve atuar de modo uniforme e morto, já que, em sua tarefa de acompanhamento, deve ter um efeito vivaz; até certo ponto, portanto, deve atrair o olhar sobre si (GADAMER, 2005, p. 222-223).

Com essas palavras, reforçamos a importância da manutenção dos valores relativos à identidade cultural desses indivíduos, famílias e comunidades. Retomamos à visão compartilhada em Habermas (2002, p. 62) quando ele afirma que “[...] os membros compreendem seu 'mundo social' como a totalidade das relações interpessoais legitimamente reguladas”. Sendo assim, encontram-se esses sujeitos imersos num ambiente conflituoso de tarefas, mas harmonioso no contexto produtivo sob a compreensão do universo em cada um, pois “*la tradición cultural compartida por una comunidad es constitutiva del mundo de la vida que los miembros individuales encuentran ya interpretado en lo que atañe a su contenido*” (HABERMAS, 2003a, p. 119). Uma atitude reflexiva irá, certamente, auxiliar nesse processo de entendimento das operações culturais interpretativas desses sujeitos receptores/emissores/produtores, em mais um entendimento de que “*Todo proceso de entendimiento tiene lugar sobre el trasfondo de una preconcepción imbuida culturalmente*” (HABERMAS, 2003a, p. 145).

Discutimos agora não somente com Habermas (2003a e 2003b), mas também com Popper (1999) e Miranda (2002), haja vista que a formulação da teoria popperiana dos três mundos

reflete significativamente na ação induzida em Habermas e em sua teoria da ação comunicativa por nós utilizada para substanciar nosso processo de comunicação à luz das Ciências da Informação e da Comunicação.

Nessa ordem, Habermas (2003a, p. 136) inicia sua definição acerca da teoria pela suposição de que a mesma representa “[...] *un medio lingüístico en que se reflejan como tales las relaciones del actor con el mundo*”. Ele complementa dizendo que

Sólo el concepto de acción comunicativa presupone el lenguaje como un medio de entendimiento sin más abreviaturas, em que hablantes y oyentes se refieren, desde el horizonte preinterpretado que su mundo de la vida representa, simultáneamente a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo, para negociar definiciones de la situación que puedan ser compartidas por todos. Este concepto interpretativo de lenguaje es el que subyace a las distintas tentativas de pragmática formal (HABERMAS, 2003a, p. 137-138).

Na perspectiva dos falantes e ouvintes, Habermas (2003a). reflete como se dão as relações ator/mundo²⁰ nesse processo de ação comunicativa. Elas se manifestam no mundo objetivo, no mundo social e no mundo subjetivo do seguinte modo:

[...] el mundo objetivo (como conjunto de todas las entidades sobre las que son posibles enunciados verdaderos); el mundo social (como conjunto de todas las relaciones interpersonales legítimamente reguladas), y el mundo subjetivo (como totalidad de las vivencias del hablante, a las que éste tiene un acceso privilegiado) (HABERMAS, 2003a, p. 144).

Em nossa compreensão, as manifestações expressivas que compreendem esses três mundos de Habermas estão a serviço das intenções comunicativas e podem apresentar-se de forma deliberada, construindo outras funções de entendimento, a exemplo da coordenação da ação comunicativa em si mesma e na socialização dos indivíduos, famílias e comunidades, pressupostos interativos do processo info-tecno-comunicacional. As TICs, como meios de comunicação, são os que possibilitam novas interpretações simbólicas no ciberespaço do conhecimento multidimensional sugerido no Processo de Comunicação *Todos-Todos*.

Ainda em Habermas (2003b), tomamos o caminho que nos levará ao entendimento dos três mundos popperianos quando ele nos diz que a interação mediada simbolicamente se caracteriza na emergência de um novo meio de comunicação (supomos que seja um espaço de convergência) e a ação dirigida às redes sociais se normatizam pelas expectativas do comportamento de quem as compõem. Essa afirmativa congrui para o que diz Popper (1999) sobre a inter-relação entre os mundos de forma pluralista, mesmo quando ocorre a limitação

²⁰ Estão aí relacionados, por analogia, os emissores/receptores do ciclo de comunicação, a hipercontextualização social desses sujeitos, o processo hipermediador e a interface responsável pela convergência dos mundos.

do primeiro e o terceiro mundos interagirem apenas com a intervenção do segundo, sendo que este se comunica com o primeiro e com o segundo distintamente. Ele os define e os associamos assim:

[...] o primeiro mundo é o mundo material, ou o mundo dos estados materiais; o segundo é o mundo mental, ou o mundo de estados mentais; e o terceiro é o mundo dos inteligíveis, ou das idéias no sentido objetivo; é o mundo de objetos de pensamentos possíveis; o mundo das teorias em si mesmas e de suas relações lógicas, dos argumentos em si mesmos, e das situações de problema em si mesmas (POPPER, 1999, p. 152).

Na interpretação de Miranda (2002, p. 4), “o conhecimento objetivo, assim concebido, seria uma 'coisificação' ou a autonomia da informação de seu criador. Uma vez produzido, o texto é público, sujeito a críticas, apropriações, reformulações até mesmo pelo seu criador”. Associando ao processo de comunicação, entendemos que o terceiro mundo viabiliza a *todos* os sujeitos a transposição de conteúdos produzidos, criticados, distribuídos e hipermediatizados entre *todos* os demais atores. E ele conclui:

Embora Popper esteja referindo-se às teorias e outras propriedades que entram na formulação e registro dos conhecimentos científicos em geral – mais preocupado com a sua formulação –, ele também nos fala do processo em que o conhecimento avança por “conjecturas e refutações”, isto é, por registro e crítica objetiva que dá origem a novos registros, numa cadeia produtiva infinita (MIRANDA, 2002, p. 4-5).

No modelo do Processo de Comunicação *Todos-Todos* aqui teorizado, encontram-se registros concretos do conhecimento de cada um dos seus elementos, bem como uma infinidade de possibilidades tecnológicas, informativas e comunicativas, entre as quais podem vir a se estabelecer, de fato, o que prega a teoria da comunicação extensiva apresentada anteriormente. Os novos e também infinitos registros do conhecimento, sejam eles concebidos, acumulados ou adquiridos, por conseguinte, associam-se às redes de constelações interconectadas e hipercontextualizadas, observando-se o surgimento de outros infinitos processos de causa e efeito em uma hiperconexão simbólica na qual os meios digitais e a convergência das mídias possam vir a facilitar o convívio tecnológico e a presença cidadã na sociedade da informação e da comunicação. Em síntese, substanciado no mundo três, o Processo de Comunicação *Todos-Todos* apresenta alternativas de construção colaborativa do conhecimento, formulação de conteúdos por meio de mídias convergentes distribuídas via Internet, formação de redes sociais de compartilhamento e progressiva inclusão de infinitos atores que dialogam com o universo do ciberespaço em linguagem formal e informal, interativa, hipertextualizada, hipermediatizada, auxiliando no ensino-aprendizagem e na alfabetização em informação e comunicação em razão de objetivos que viabilizem a aplicabilidade de projetos sociais.

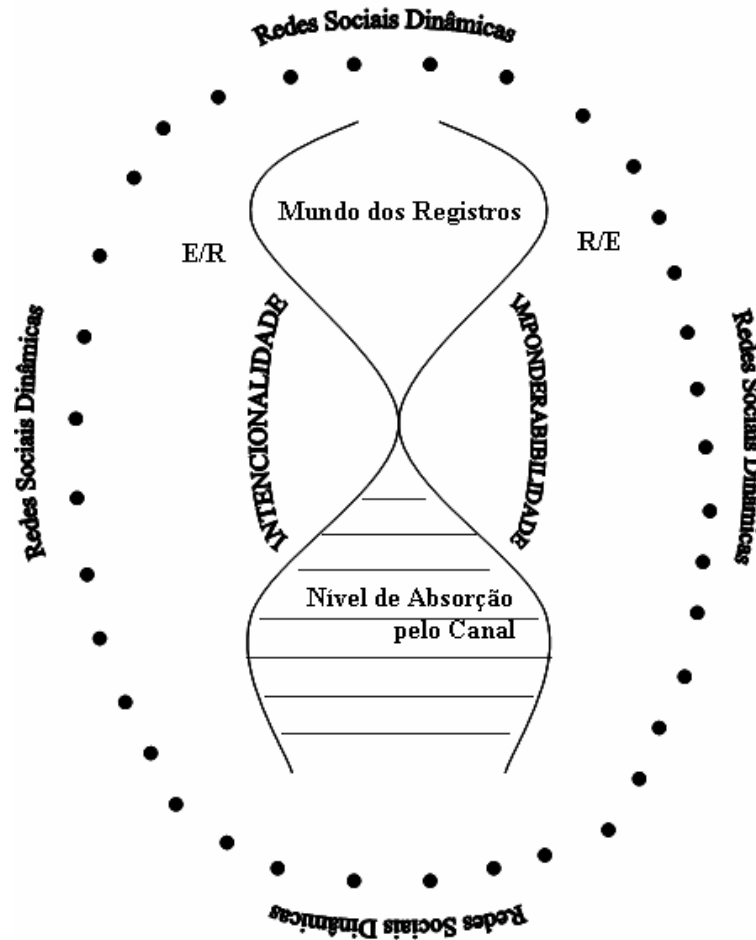
Mas resta-nos ainda um esclarecimento acerca da *hipermodernidade* destacada anteriormente. A vida em redes sociais dinâmicas que nos referimos para dar vazão a esse Processo de Comunicação *Todos-Todos*, não é mais a pós-modernidade, mas uma evolução hipermoderna em que não há reprodução do conceito tradicional do espaço e do tempo que se constroem entre as redes sociais estáticas. Acredita Miranda (apud RIBEIRO, 2007) que

A questão não é de tempo, mas de produtividade, seletividade, conectividade, uso de recursos de “comunicação extensiva” como interatividade, hipertextualidade e hipermediação. São “próteses” metodológicas e tecnológicas que ampliam a nossa capacidade em todas as direções e nos dão uma nova dimensão de espaço e de tempo (MIRANDA apud RIBEIRO, 2007).

Sobre a relação de troca de informações e conhecimentos nessa sociedade hipermoderna podemos acrescentar ainda que

As pessoas formam redes de relacionamento instintivamente, de forma seletiva, por níveis. É tudo espontâneo, intuitivo, mas regras invisíveis se formam e conformam os grupos, condicionam os relacionamentos. Você busca os “iguais”, reconhece e estabelece identidades e acaba criando uma constelação de amigos com os quais você cresce, promove e se promove, aprende. Sempre foi assim, só que a tecnologia facilita, agiliza, multiplica as oportunidades (MIRANDA apud RIBEIRO, 2007).

Essa troca galáctica sugerida por Miranda refere-se ao saber livre e não linear, que atravessa níveis de absorção por canais de conhecimento acumulado, fruto dessa rede social dinâmica. Vejamos o que seria a representação estática desse universo hipermoderno.



©MIRANDA, A. e MENDONÇA, A.V.M. 2007.

FIGURA 24 – REGISTRO DA HIPERMODERNIDADE

Fonte: Modelo desenvolvido por Miranda e Mendonça (2007)

Estamos diante da pluralidade de corpos intercomunicáveis, emissores e receptores que agem intencionalmente e imponderavelmente em um universo hipernmoderno, onde só conseguimos ver pelo que é visto pelo outro no universo dos registros (coisas) de Popper, ou seja, as redes sociais dinâmicas da hipernmodernidade atuam como filtros entre a intencionalidade e a imponderabilidade. Essa dinâmica do processo real é que vai parametrizar os canais que acabam definindo os perfis dos atores que, por sua vez, geram uma linha imaginária em que o conhecimento registrado pode atingir o cume da representação. Enfim, eu só enxergo o público pelo que ele vê, e o que ele vê é o mundo popperiano; com isso, entendemos que não há modelos puros de comunicação na sociedade hipernmoderna que pretendemos destacar nesse estudo. Finalizamos com Miranda (2007), quando afirma que devemos apostar na confluência das vertentes da comunicação extensiva e da comunicação intensiva.

No caso extensivo, na possibilidade dos textos navegarem, surfarem e serem expostos em telas luminosas para o olhar externo, apressado, erradio e casuístico, descobrindo e descobrindo-se. [...] É o momento da comunicação intensiva, do mergulho no texto, do diálogo introspectivo com o autor inscrito, na reflexão criativa e crítica. Mesmo na *web* há lugar para que essa dicotomia extensiva e intensiva se reconcilie, na medida em que, paralelamente aos *blogs*, *releases* e discussões erráticas, podemos também explorar crescentes repositórios institucionais de acesso livre, com volumosos compêndios, obras completas, textos inteiros digitalizáveis e disponíveis em rede.

É nesse hipercontexto que visualizamos a efetividade do Processo de Comunicação *Todos-Todos* na hipermodernidade em que todos os gêneros são híbridos na construção dos registros, por sua vez, céleres. Os tipos de documento passam a ser produtos sociais e corporativamente referendados. O ruído, por sua vez, fica caracterizado pelos níveis de entendimento proveniente da identidade cultural dos atores, mais comunitária que individual, e pela interferência dos meios de comunicação no processo que, certamente, mediante agrupamentos de públicos, buscará a certificação por orientação induzida e espontânea, em uma dinâmica de apropriação das “coisas” vistas e que vemos em fusão de visões.

Antes de findarmos essas considerações, devemos elucidar alguns conceitos acerca desse homem hipermoderno, presente no Processo de Comunicação *Todos-Todos*, na visão de Lipovetsky (2004, p. 27-28). Ele diz que os indivíduos hipermodernos são, ao mesmo tempo, mais informados e mais desestruturados, e que a sua principal mudança está no ambiente social e na relação com o presente, um medo que domina em face de um futuro incerto, de uma lógica da globalização que se exerce independentemente dos indivíduos e de um desenvolvimento desenfreado das tecnologias para a informação e comunicação, entre outros medos. Sobre essa relação com as TICs, ele se refere a uma vertente social excrescente, desmesurada, “sem limites”, que tem como uma de suas provas a tecnologia e suas transformações vertiginosas em seus mais diversos referenciais “a galáxia Internet e seu dilúvio de fluxos numéricos (milhões de sites, bilhões de páginas, trilhões de caracteres, que dobram a cada ano)” (LIPOVETSKY, 2004, p. 55).

A reorganização social desse homem e seu grupo observa-se a partir dos anos 80 e 90, esta década em especial.

[...] instalou-se um presentismo de segunda geração, subjacente à globalização neoliberal e à revolução informática. Essas duas séries de fenômenos se conjugam para “comprimir o espaço-tempo”, elevando a voltagem da lógica da brevidade. De um lado, a mídia eletrônica e informática possibilita a informação e os intercâmbios em “tempo real”, criando uma sensação de simultaneidade e de imediatez que desvaloriza sempre mais as formas de espera e lentidão. De outro lado, a ascendência crescente do mercado e do capitalismo financeiro põs em xeque as visões estatais de longo prazo em favor do desempenho a curto prazo, da circulação acelerada dos capitais em escala global, das transições

econômicas em ciclos cada vez mais rápidos (LIPOVETSKY, 2004, p. 62-63).

Dito isso, deixamos mais um registro sobre esse fenômeno social que, ao nosso entender, interfere substancialmente no Processo de Comunicação *Todos-Todos*. Acreditamos que os indivíduos, famílias e comunidades envolvidas no modelo são interativos e se comunicam extensivamente em cenários hipercontextualizados. “Ela [a hipermodernidade] segue de mãos dadas com a “tomada da palavra”, a auto-reflexividade, a crescente conscientização dos indivíduos, esta paradoxalmente acentuada pela ação efêmera da mídia” (LIPOVETSKY, 2004, p. 76). Cremos que essa era não se confunde com um “processo sem sujeito”, mas nela residem coletivos capazes de criar uma identidade comunitária como sendo a nova chance de enfrentar esses metadesafios.

4. A TRAJETÓRIA DO MÉTODO

[...] a compreensão da realidade social se faz por aproximação e de que é preciso exercitar a disposição de olhá-la por vários ângulos.

Cecília Minayo

Segundo Denzin e Lincoln (2006, p. 98), a pesquisa-ação é uma pesquisa voltada para a mudança social, é a forma que a pesquisa social deve assumir caso queira alcançar resultados válidos, realizar mudança social útil e reconectar as universidades à sociedade como um todo.

Nela, os colaboradores comunitários ou organizacionais trabalham em conjunto com os pesquisadores na definição dos objetivos, na elaboração de questões de pesquisa, no aprendizado das habilidades de pesquisa, na combinação entre o conhecimento e os esforços, na condução da pesquisa, na interpretação dos resultados e na aplicação do que é apreendido para a produção de uma mudança social positiva (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 100).

Segundo Ferrari (1982), o método científico implica utilizar, de forma adequada, a reflexão e a experimentação, indagando, interpretando e explicando os mais diversos procedimentos utilizados no proceder científico, o que se pode destacar pela natureza qualitativa do caminho metodológico a ser percorrido durante a pesquisa e elaboração da tese.

Esses dois eixos distintos e complementares serão realizados e/ou observados por meio de vários momentos que se articulam entre si, tanto na operacionalização da pesquisa quanto na sua análise e conclusão, vejamos:

- a) A pesquisa-ação é uma investigação na qual há uma co-produção de conhecimentos entre os participantes e os pesquisadores por meio de processos comunicativos elaborativos nos quais todas as contribuições dos participantes são levadas a sério. Os significados construídos no processo de investigação conduzem à ação social ou, ainda, essas reflexões sobre a ação levam à construção de novos significados;
- b) A pesquisa-ação trata a diversidade de experiência e de capacidades dentro do grupo local como uma oportunidade para o enriquecimento do processo de pesquisa-ação;
- c) A pesquisa-ação produz resultados válidos de pesquisa;
- d) A pesquisa-ação concentra-se no contexto; seu objetivo é resolver problemas da vida real em seu contexto (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 102).

Sendo assim, acredita-se que a estratégia previamente identificada para o desenvolvimento desta pesquisa venha atender aos objetivos e metas de avaliação científica, amparada substancialmente em técnicas combinatórias de análise de documentos, entrevistas, participação direta em atividades gerenciais e de campo, individuais e em grupo.

Esta pesquisa é, portanto, de natureza qualitativa, e percorre um caminho metodológico que aponta as informações empíricas e teóricas as quais necessitam de investigação.

4.1 Os sujeitos da investigação

A tese tem como abordagem metodológica a pesquisa-ação e foi direcionada às comunidades, intermediadores(as) e multiplicadores(as), identificados e selecionados por possuírem melhores indicadores nos cenários previamente identificados nos estados de Goiás, Minas Gerais, Bahia, Rio de Janeiro e no Distrito Federal, por meio do desenvolvimento, implantação e acompanhamento de ações, programas e projetos de inclusão digital com ênfase nos procedimentos de mediação das novas TICs.

A partir de pré-testes desenvolvidos com professores(as) e alunos(as) da rede pública de ensino, sociedade civil, indígenas e quilombolas, identificou-se que os professores de qualquer nível e alunos, compreendidos como jovens em idade escolar, dos 12 aos 25 anos, seriam os sujeitos considerados ideais ao estudo aqui proposto, por terem se demonstrado mais receptivos a novos aprendizados e experimentos metodológicos, além de estarem situados em um ambiente de sustentabilidade garantida, como é a escola, no qual os espaços de circulação permanente e continuada garantem o andamento do projeto e seus resultados diretos e indiretos, a longo, médio e curto prazos. Eles podem vir a se tornar multiplicadores de inclusão digital pela forte influência que exercem em suas famílias, comunidades e grupos de amigos do âmbito escolar, e também exercitam continuamente o Processo de Comunicação *Todos-Todos*, ao se permitirem ações comunicativas e criativas no processo de ensino-aprendizagem.

Outrossim, em alguns momentos, encontramos, no grupo da pesquisa, alunos que já tinham exercido funções de liderança, monitoria ou outra atividade social. Esses elementos não foram distinguidos, ao contrário, foram estimulados às práticas de mobilização e transferência de conhecimentos aos que se encontraram em nível de aprendizagem considerado abaixo da média.

Também foram estudados agentes políticos e técnicos, levando em consideração a posição histórica desses sujeitos, no tempo, nas instituições e em suas funções sociais, em âmbito nacional. Compõem esses grupos, os Gestores do Programa GESAC e Consultores de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações. Aos implementadores sociais do Programa foi estabelecido um quadro avaliativo de atividades de campo, resultados e produções que significassem resultados inclusivos dos usuários do Programa.

Em relação à amostra, segundo Minayo (1994), no método qualitativo, a quantidade de

entrevistas não se baseia numa representatividade numérica, e sim na vinculação que os indivíduos sociais têm com o problema a ser investigado. A autora afirma que uma boa amostragem é aquela capaz de abranger a totalidade do problema a ser investigado em todas as suas dimensões. Portanto, esses sujeitos foram escolhidos pelos seus envolvimento com o GESAC em diferentes dimensões.

4.2 Universo do estudo

Conforme divisão utilizada para os momentos da pesquisa, distribuimos em blocos o universo de nossa tese de acordo com o que se percebe abaixo:

Bloco I – Os estados/municípios alvo de capacitação em projetos comunitários do Programa GESAC no período de 2005 a 2006. Foram eles: no Rio de Janeiro – Niterói, Itaguaí e Paraty; na Bahia – Salvador; em Goiás – Alto Paraíso de Goiás e Paranaiguara; em Minas Gerais – Tiradentes; e no Distrito Federal – Brasília, perfazendo assim sete cidades no total, entre os cinco Estados da Federação.

Bloco II – Foi realizada uma amostra dos Pontos de Presença instalados nos municípios acima pesquisados, por serem estes locos de maior diversidade política, social, institucional, administrativa, econômica, tecnológica e organizacional nos processos de estruturação do modelo de inclusão digital, nesse particular, na estratégia do Programa GESAC.

Cabe-nos frisar que esta pesquisa não pretende fazer comparações entre as sete unidades de análise, mas sim demonstrar as similitudes e diferenças no interior de cada caso/situação, associando a realidade encontrada à análise teórica aplicada ao processo info-tecnológico-comunicacional.

4.3 O trabalho de campo

Em pesquisa qualitativa, a interação entre o pesquisador e os sujeitos pesquisados é essencial. O trabalho de campo se constituiu de entrevistas, reuniões e prática de observação nos locais de recepção e mediação das possibilidades de produção de conteúdos oferecidos pelo Programa GESAC, revisão bibliográfica e análise documental (vide Apêndice A).

Nas entrevistas realizadas, foram enumeradas questões relacionadas aos objetivos propostos na análise da implantação e funcionamento do Programa GESAC. Foram também enumeradas questões relativas aos contextos histórico-socio-político-econômico e cultural no qual está inserido o objeto da tese.

Para o desenvolvimento desta Tese, optamos por distribuí-la em quatro momentos de atuação, apresentados a seguir e que necessitam de alguns conceitos e procedimentos, a exemplo da análise documental aqui utilizada e compreendida como a identificação, verificação e apreciação de documentos para determinados fins, além disso, os documentos oficiais resgatados durante nossa investigação interna às instalações do Programa GESAC foram considerados como fonte primária desta Tese.

Devido à sua riqueza informacional e ainda por ser o uso inclusivo da Internet também objeto de nosso estudo, consideramos essas instalações como fonte de pesquisa num contexto de mecanismos de busca, listas de discussão e outras atividades de relevância. Vamos então aos momentos:

Momento I – Foi realizada a revisão dos princípios, diretrizes e objetivos originários do Programa GESAC, por meio de leituras dos documentos existentes no Ministério das Comunicações (Análise documental);

Momento II – Foi realizado um estudo dos valores e conceitos que motivaram a implantação do Programa GESAC, por meio de entrevistas aplicadas nos atores de gestão e técnicos envolvidos na implantação e funcionamento dessas estratégias, na instância Federal (Entrevistas semi-estruturadas);

Momento III – Foi realizada análise do acesso aos serviços básicos do Programa GESAC por meio de estudos dirigidos aos Pontos de Presença previamente identificados nos estados de Goiás, Minas Gerais, Bahia, Rio de Janeiro e Distrito Federal (Questionários semi-estruturados);

Momento IV – Foi identificada a eficácia de um novo modelo do processo de comunicação aplicado aos projetos de inclusão digital, com ênfase na recepção e mediação dos usuários do Programa GESAC, acerca do acesso aos serviços básicos para a produção de conteúdos por meio das TICs (Entrevistas coletivas).

Para os quatro momentos, foram definidos os métodos, técnicas, variáveis e indicadores de análise que atendessem aos seis objetivos propostos na pesquisa, a saber:

Para atender o objetivo 1: Entender os métodos de implantação e funcionamento do Programa GESAC no que se refere às aplicabilidades sociais da proposta de inclusão digital no cotidiano de seus usuários (Análise documental e Roteiros de entrevistas semi-estruturadas).

Para satisfazer o objetivo 2: Identificar os processos de recepção e mediação dos usuários a partir dos conteúdos oferecidos e os produzidos nos Pontos de Presença do Programa GESAC

(Entrevistas coletivas).

Para responder ao objetivo 3 : Propor instrumentos avaliativos que estimulem a produção e a inserção de conteúdos em Programas de Inclusão Digital.

Para cumprir o objetivo 4: Registrar o fluxo de interatividade no desenvolvimento de conteúdos e a usabilidade destes com os usuários do Programa GESAC (Entrevistas coletivas).

Para estudar o objetivo 5: Descrever o processo de trabalho dos Implementadores Sociais do Programa GESAC nas oficinas para formação de multiplicadores (Entrevistas semi-estruturadas).

Para atender o objetivo 6: Estruturar uma agenda de sugestões indicativas à implementação dos processos de inclusão digital no Programa GESAC.

Certamente que, para assegurar uma investigação mais próxima possível da realidade, é necessário selecionar o universo do estudo.

No período de 24 a 27 de outubro de 2005, em Salvador/BA, no Instituto Anísio Teixeira (IAT), que não era um Ponto de Presença GESAC, foi realizada a primeira oficina de pré-teste aos instrumentos cuja produção viria a ser necessária, bem como avaliação do público efetivo a incorporar o elenco de multiplicadores do Projeto GESAC. Nesse caso, participaram apenas 19 professores da rede pública de ensino, com atuação direta em Núcleos de Tecnologia Educacional (NTEs) da Secretaria de Estado da Educação Bahia, sendo que todos instrumentos observados tiveram origem na própria instância local de apoio e estruturação do evento, no caso, a Secretaria. A seguir, registros das atividades dessa oficina.



FIGURA 25 – OFICINA PRÉ-TESTE SALVADOR – ATIVIDADES DO GESTOR

Foto: Renata Lourenço e Thaís Brito, 2005



FIGURA 26 – OFICINA PRÉ-TESTE SALVADOR – ATIVIDADES TÉCNICAS/INSTRUTOR
Foto: Renata Lourenço e Thaís Brito, 2005

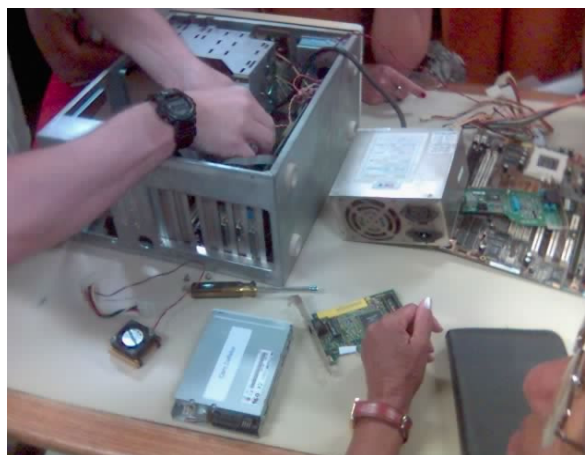


FIGURA 27 – OFICINA PRÉ-TESTE SALVADOR – ATIVIDADES TÉCNICAS/PROFESSORES
Foto: Renata Lourenço e Thaís Brito, 2005

Ainda no mesmo ano, de 28 de novembro a 2 de dezembro, no NTE de Niterói/RJ, novamente um local que não era Ponto de Presença GESAC, 14 foram os participantes da atividade, sendo dois convidados da Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo, quatro representantes da sociedade civil e outros nove professores da rede estadual de ensino do Rio de Janeiro, também vinculados aos Núcleos de Tecnologia Educacional. Para essa ação, ao término das atividades, foi aplicado um questionário de avaliação, posteriormente reformulado conforme as observações do estudo. Vejamos cenas das atividades em Niterói.



FIGURA 28 – OFICINA PRÉ-TESTE NITERÓI – ATIVIDADES TEÓRICAS/IMPLEMENTADORES SOCIAIS

Foto: Valéria Mendonça, 2005



FIGURA 29 – OFICINA PRÉ-TESTE NITERÓI – ATIVIDADES PRÁTICAS/ PROFESSORES

Foto: Valéria Mendonça, 2005

Demos início aos testes da pesquisa, agora incorporando os elementos híbridos – alunos e professores –, a exemplo do que fora realizado em Itaguaí/RJ, no período de 29 a 31 de maio e de 1º a 3 de junho de 2006. Nesse caso, contamos com a participação de nosso orientador, a convite do Ministério das Comunicações, o qual participou, além da oficina, de exposição dos resultados parciais da semana de trabalho no Painel Telebrasil 2006, em forma de exposição oral. Participaram dessa iniciativa 23 sujeitos, entre alunos, professores e monitores, oriundos de seis municípios da Região da Costa Verde do Estado do Rio de Janeiro, a saber, Angra dos Reis, Itaguaí, Mangaratiba, Paraty e Seropédica. O local de realização da oficina passou a ser um Ponto de Presença GESAC ao final da semana, em virtude dos resultados obtidos.

Para essa atividade, foram desenvolvidos instrumentos diagnósticos de nível de conhecimento em informática dos participantes, entrevista social (como diagnóstico) e avaliação das atividades. As visitas às escolas da região para o reconhecimento de cada comunidade, seguida da seleção dos 21

alunos que fariam parte da turma foram realizadas pelos implementadores da região e, numa parceria entre o GESAC e o Painel Telebrasil 2006, os multiplicadores formados no curso receberiam um *kit* com bolsa, camiseta e bloco, além de um auxílio de R\$ 120,00 (cento e vinte reais), entregue em duas partes: a primeira, no início do curso, e a segunda, junto com os certificados de conclusão, no encerramento do Painel.

Além dos 21 alunos, selecionados sob o critério de interesse e necessidade, também tivemos como ouvintes professores da escola sede da capacitação, Colégio Estadual Piranema, e do Núcleo de Tecnologia Educacional de Itaguaí (NTE). Os conteúdos oferecidos constaram de noções dos fundamentos, instalação e utilização de *Software Livre*; Ferramentas GESAC e Organização de projetos comunitários, seguido de debates e momentos culturais de produção livre e colaborativa.

Todas as atividades foram realizadas em grupos e os alunos puderam desenvolver atividades culturais tendo como tema Inclusão Digital. Eles tiveram contato com o Jornalismo Comunitário, Rádio e *Web Site* (mais tarde, já em 2007, um grupo de alunos dessa mesma turma foi capacitada em construção de sítios com NVU [*N-view*, um editor livre de HTML para desenvolvimento de páginas na Internet]). Na ocasião, como ferramenta de monitoramento e avaliação, foi criada a lista de discussão “Amigos Digitais”, no site IdBrasil.org, na qual os multiplicadores capacitados na Região 10 trocam, a partir de então, experiências e compartilham idéias. No laboratório da escola Piranema, antes sem conexão, desde à época da atividade ora exposta, a rede de acesso à Internet tem sido continuada, chegando a registrar o número de 2.314 pessoas acessando a Internet, entre alunos, funcionários e comunidade, depois da instalação da antena GESAC. A seguir, imagens dos trabalhos desenvolvidos na ocasião.



FIGURA 30 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – ATIVIDADES DE PESQUISA – PROFESSOR MIRANDA E ALUNOS

Foto: Valéria Mendonça, 2006



FIGURA 31 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – ATIVIDADES PRÁTICAS EM LABORATÓRIO NA PRODUÇÃO DE JORNAIS PARA A INTERNET

Foto: Valéria Mendonça, 2006



FIGURA 32 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – OFICINA DE WEB RADIO

Foto: Valéria Mendonça, 2006



FIGURA 33 – OFICINA TESTE ITAGUAÍ – PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS NO PAINEL TELEBRASIL 2006

Foto: Valéria Mendonça, 2006

Uma vez já testados os elementos unitários de pesquisa – professores – e os híbridos – escola e sociedade civil –, realizamos, em Alto Paraíso de Goiás/GO, no período de 10 a 15 de julho

de 2006, uma capacitação como novo pré-teste, da qual só participaram atores da sociedade civil, com oito participantes efetivos. Nosso orientador também acompanhou de perto essa atividade, que seria mais um desafio, ou seja, investir em espaços sem garantias de sustentabilidade efetiva. Todos os procedimentos adotados na capacitação de Itaguaí/RJ foram aplicados nessa atividade, porém não obtivemos o mesmo comprometimento para os quesitos respostas, devolução dos questionários, bem como participação efetiva das atividades propostas em grade de conteúdos. Destacamos que dos 14 questionários aplicados na avaliação da atividade, apenas três foram devolvidos e respondidos pelos capacitandos. Como se tratava de um pré-teste com a sociedade civil, em escala de participação menor que as realizadas nas escolas, não houve prejuízos consideráveis a esta análise. Mas vejamos registros da atividade.



FIGURA 34 – OFICINA PRÉ-TESTE ALTO PARAÍSO DE GOIÁS

Foto: Christian Jones e Floriano Araújo, 2006

Dessa forma, de 24 a 28 de julho de 2006, fomos convidados para testar o modelo da capacitação dirigida à formação de multiplicadores do Programa GESAC no município de Tiradentes/MG, onde estava em fase de teste e desenvolvimento a tecnologia *WiMash*²¹ para cidades digitais. No ambiente escolar, reunimos 28 pessoas, entre professores, alunos e representantes da sociedade civil. Juntos, apesar da variada faixa etária, o comprometimento do grupo foi melhor observado, haja vista que os procedimentos de diagnóstico foram cumpridos a partir da visita prévia à comunidade, estratégia também aplicada pelos implementadores sociais da região. Nessa atividade, também registramos imagens que agora compartilhamos.

²¹ Uma rede sem fio na qual o usuário não perde a conexão mesmo que esteja se deslocando.



FIGURA 35 – OFICINA TESTE TIRADENTES – ATIVIDADES PRÁTICAS

Foto: Valéria Mendonça, 2006



FIGURA 36 – OFICINA TESTE TIRADENTES – ATIVIDADES PRÁTICAS DE METARECICLAGEM

Foto: Valéria Mendonça, 2006



FIGURA 37 – OFICINA TESTE TIRADENTES – ATIVIDADES PRÁTICAS EM LABORATÓRIO

Foto: Valéria Mendonça, 2006

No período de 7 a 12 de agosto de 2006, em Paraty/RJ, realizamos novo teste da pesquisa no Colégio Estadual Engenheiro Mário Moura Brasil do Amaral – CEMBRA, em parceria com a

Festa Literária Internacional de Paraty (FLIP). Além da aplicação dos instrumentos pré-diagnóstico do grupo, foram realizadas entrevistas com cerca de 70 estudantes, de 14 a 21 anos. Por fim, formamos uma turma com alunos da escola, representantes da sociedade civil, professores da região interessados em participar e alunos monitores da turma de Itaguaí, totalizando 31 pessoas.

Entre as oficinas realizadas, estavam a ambientação no ambiente livre, projetos comunitários, ferramentas GESAC, construção de sítios, rádio e jornal para a Internet, estabelecendo uma convergência de mídias para uma mesma interface de circulação de informação na galáxia do ciberespaço.

Dividindo a turma em grupos, conforme o interesse de cada um, trabalhamos confortavelmente e com maior produtividade. A turma teve aulas teóricas sobre cada assunto apresentado em grade de conteúdo e, ainda, pôde colocar em prática as atividades de TICs. Em parceria com a FLIP, as atividades foram desenvolvidas a partir de conteúdos reais sobre a Feira, que acontecia por toda parte na cidade, paralelamente às aulas. O colégio onde foi realizada a capacitação transformou-se num Ponto de Presença GESAC ao longo de dois meses seguintes à atividade, em virtude dos resultados obtidos. Nessa atividade, os registros também nos mostram o que foi possível realizar com os alunos e professores nas práticas dentro e fora do laboratório de informática.



FIGURA 38 – OFICINA TESTE PARATY – ATIVIDADES PRÁTICAS EM LABORATÓRIO

Foto: Valéria Mendonça, 2006



FIGURA 39 – OFICINA TESTE PARATY – OFICINA DE COMUNICAÇÃO

Foto: Gabriela David, 2006

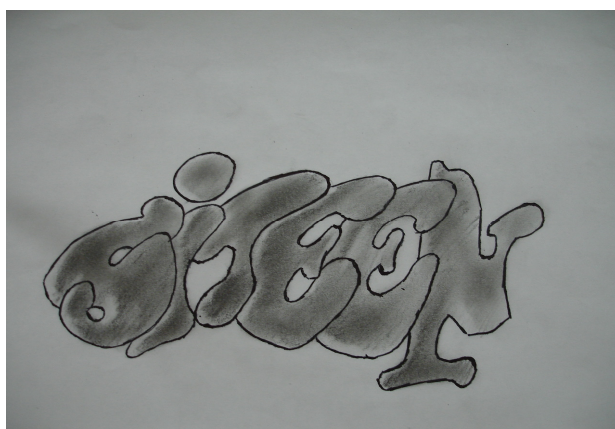


FIGURA 40 – OFICINA TESTE PARATY – MARCA DO JORNAL PRODUZIDA PELOS ALUNOS

Foto: Gabriela David, 2006

Fomos buscar no primeiro Ponto de Presença instalado pelo GESAC no país mais um dos nossos testes de reforço ao público e à técnica de pré-diagnosticar a comunidade envolvida a partir das visitas antecipadas dos implementadores sociais da região. De 11 a 15 de setembro de 2006, o Colégio Estadual Belmiro Soares foi o local de trabalho da equipe. Cursaram a oficina 24 participantes. Eram alunos com faixa etária a partir dos 12 anos e professores dinamizadores, também provenientes dos municípios goianos de Inaciolândia, Quirinópolis e Gouvelândia. Vejamos cenas da oficina de metareciclagem e das atividades em laboratório desenvolvidas no período pela equipe de implementadores do GESAC.



FIGURA 41 – OFICINA TESTE PARANAIGUARA – OFICINA DE METARECICLAGEM
Foto: Andréa Carmo, 2006



FIGURA 42 – OFICINA TESTE PARANAIGUARA – ATIVIDADES EM LABORATÓRIO
Foto: Andréa Carmo, 2006

Finalmente, para o nosso último teste, executamos, em Brasília, de 14 a 17 de novembro de 2006, uma capacitação para formação de multiplicadores indígenas do Programa GESAC, com a presença de 27 indígenas e não indígenas, oriundos de todas as regiões do país, a partir de uma parceria entre o Ministério das Comunicações e a Fundação Nacional de Saúde (Funasa), órgão promotor da I Mostra Nacional de Saúde Indígena, quando foi realizada, paralelamente, a atividade. Para essa atividade, não dispomos de questionários pré-diagnóstico, no entanto, utilizamos alternativas para a busca de informação de conhecimento prévio mediante história oral, troca de experiências em dinâmicas de acolhimento e ainda debates com temas específicos, aplicando apenas o questionário de avaliação da atividade, como forma de registrar o conhecimento acumulado no período pelos usuários indígenas e não indígenas do Programa. Vejamos as imagens.



FIGURA 43 – OFICINA TESTE INDÍGENAS BRASÍLIA – OFICINA DE ÁUDIO
Foto: Andréa Carmo, 2006



FIGURA 44 – OFICINA TESTE INDÍGENAS BRASÍLIA – TECNOLOGIAS
Foto: Andréa Carmo, 2006

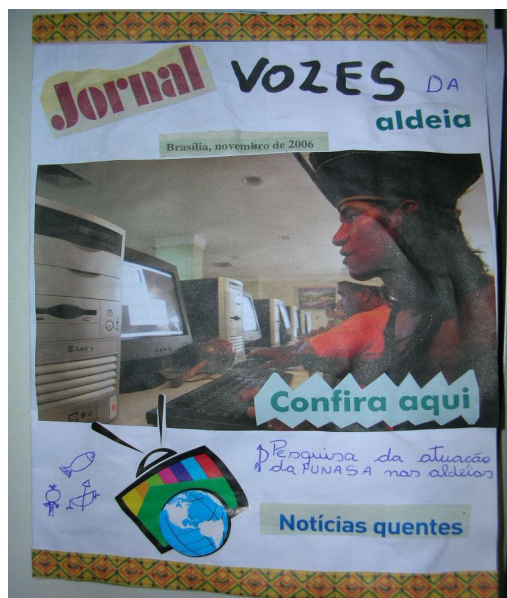


FIGURA 45 – OFICINA TESTE INDÍGENAS BRASÍLIA – PRODUÇÃO DE FANZINE
Foto: Andréa Carmo, 2006

As atividades ora expostas (vide Apêndice I) representam um conjunto inicial de tarefas, haja vista que sua continuidade se deu por meio de reaplicações do modelo, agora oficialmente,

para todas as atividades de capacitação do Programa GESAC no país, em oficinas contratuais e em outras em que os implementadores sociais tiveram interesse de melhor planejar as atividades de campo.

Ao longo desses 17 meses, os instrumentos foram revistos, adaptados às realidades de cada capacitação, das quais totalizamos, além das sete por nós desenvolvidas, outras 12 capacitações de controle de pesquisa. Quanto aos estudos de aplicação do modelo, aprimoramos a teoria por meio dos subsídios fornecidos pela comunidade enquanto nossa atuação em campo, bem como pelos conteúdos produzidos em cada atividade, em especial banco de imagens, jornais, vídeos e outros estímulos à produção de conteúdos, a exemplo do jornal Pira-Ação, produzido pelos alunos nas versões eletrônica e artesanal:

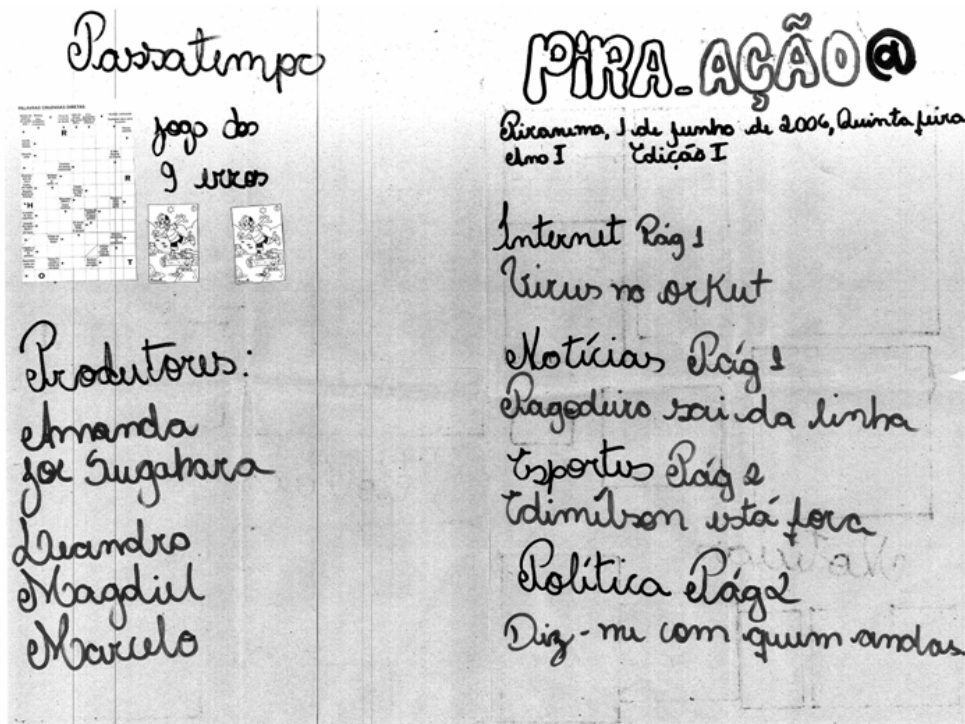


FIGURA 46 – JORNAL ALTERNATIVO 1 – ITAGUAÍ

Foto: Valéria Mendonça, 2006

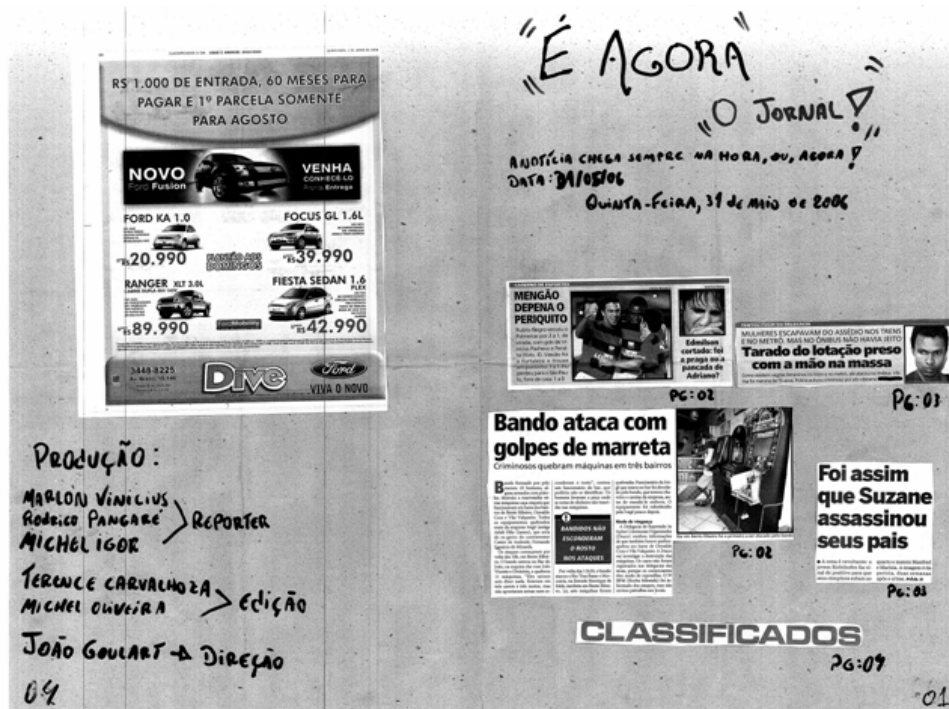


FIGURA 47 – JORNAL ALTERNATIVO 2 – ITAGUAÍ

Foto: Valéria Mendonça, 2006

E, ainda, o jornal *É Agora*, também produzido por grupo de alunos durante a capacitação de Itaguaí/RJ. Passemos à exposição das oficinas de pré-testes e teste, realizadas conforme tabela a seguir:

TABELA 4 – OFICINAS E PRÉ-TESTES REALIZADOS

Situação	Local	Período
Pré-teste	Salvador – Bahia	24 a 27/10/2005
Pré-teste	Niterói – Rio de Janeiro	28/11 a 02/12/2005
Pré-teste	Alto Paraíso de Goiás – Goiás	10 a 15/07/2006
Teste	Itaguaí – Rio de Janeiro	29 a 31/2005 e 01 a 03/2006
Teste	Brasília – Distrito Federal	14 a 17/01/2006
Teste	Tiradentes – Minas Gerais	24 a 28/07/2006
Teste	Paraty – Rio de Janeiro	07 a 12/08/2006
Teste	Paranaiguara – Goiás	11 a 15/09/2006

4.4 Análise e tratamento dos dados

Para o aprofundamento das questões de pesquisa, sintetizamos as informações com base nos objetivos, métodos, técnicas e indicadores conforme ilustra a tabela abaixo:

TABELA 5 – SÍNTESE DOS OBJETIVOS/MÉTODOS/TÉCNICAS E INDICADORES			
Objetivos	Métodos	Técnicas	Indicadores
Entender os métodos de implantação e funcionamento do Programa GESAC no que se refere às aplicabilidades sociais da proposta de inclusão digital no cotidiano de seus usuários.	Qualitativo	Questionário fechado e análise documental	Opiniões expressas pelos entrevistados; Distribuição por UF/ Região/ Municípios e capitais da cobertura do Programa GESAC; Número de Pontos de Presença instalados no país; Proporção da população total coberta pelos PPs do Programa GESAC.
Identificar os processos de recepção e mediação dos usuários a partir dos conteúdos oferecidos e os produzidos nos Pontos de Presença do Programa GESAC.	Qualitativo e quantitativo	Entrevista semi-estruturada	Apuração com os entrevistados; Proporção das capacitações realizadas nos PPs; Proporção dos resultados obtidos nas capacitações realizadas nos PPs.
Propor instrumentos avaliativos que estimulem a produção e a inserção de conteúdos em Programas de Inclusão Digital.	Qualitativo e quantitativo	Análise documental	Formato organizacional adotado para gerenciar o GESAC; Componentes, formatos e níveis de aprendizagem dos processos de capacitação do GESAC; Adequação de metodologias e do perfil técnico dos Implementadores Sociais.
Registrar o fluxo de interatividade no desenvolvimento de conteúdos e a usabilidade destes pelos usuários do Programa GESAC.	Qualitativo	Entrevista semi-estruturada	Número de projetos comunitários apresentados pela comunidade; Proporção de parceiros envolvidos nas iniciativas;
Descrever o processo de trabalho dos Implementadores Sociais do Programa GESAC nas oficinas para formação de multiplicadores.	Qualitativo	Entrevista semi-estruturada	Grau de participação e satisfação dos usuários; Opiniões expressas pelos multiplicadores capacitados; Proporção de projetos comunitários potencializados pela comunidade.

TABELA 5 – SÍNTESE DOS OBJETIVOS/MÉTODOS/TÉCNICAS E INDICADORES

Objetivos	Métodos	Técnicas	Indicadores
Estruturar uma agenda de sugestões indicativas à implementação dos processos de inclusão digital no Programa GESAC.	Qualitativo e quantitativo	Análise do discurso do sujeito coletivo	Proporção de indicadores encontrados na pesquisa que evidenciem a eficácia dos projetos de inclusão digital.

Buscamos interagir com os questionários e entrevistas semi-estruturadas (vide Apêndices B, C, D, J, K e L) a partir de perguntas estratégicas, presentes uniformemente em cada um dos documentos aplicados em campo. Para os capacitandos, a principal delas, em nossa análise, diz respeito à Internet e, para os gestores, o futuro do GESAC. Dessa maneira, por meio da análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), pretendemos remeter uma re-leitura do conjunto de respostas, seguindo as orientações da técnica desenvolvida por Fernando Lèfevre e Ana Maria Lèfevre.

Em estudo recente, avaliamos as possibilidades e eficácias do uso dessa técnica aplicada à Ciência da Informação.

Com o aperfeiçoamento da metodologia do DSC, vem sendo observado nos últimos anos um fenômeno de utilização dessa abordagem por diversas áreas do conhecimento. A Ciência da Informação é uma dessas áreas e vem se destacando pelo grande número de pesquisas, teses e dissertações que têm como fundo de análise o DSC (MENDONÇA, 2007, p. 162)

Quanto à técnica, a metodologia do DSC é definida por seus criadores como

[...] um procedimento metodológico de natureza quali-quantitativa que busca superar os impasses das pesquisas tradicionais de representação social, recuperando, na escala coletiva – usando para isso procedimentos amostrais e de controle de variáveis que conferem representatividade aos achados – a natureza discursiva e argumentativa do pensamento (LÈFEVRE; LÈFEVRE, 2006a, p. 1).

Eles também definem o DSC como

[...] o resgate do sentido das opiniões coletivas, que desemboca num ou num conjunto de discursos, é um processo complexo, subdividido em vários momentos, efetuado por meio de uma série de operações realizadas sobre o material verbal coletado nas pesquisas (LÈFEVRE; LÈFEVRE, 2006a, p. 1).

Para o entendimento mais direto e resumido sobre essa técnica teríamos, conforme seus autores, mais uma vez, que o

Discurso do Sujeito Coletivo é uma técnica que busca resolver os impasses que o pesquisador encontra quando deseja processar depoimentos em pesquisas qualitativas que usam questionários com perguntas abertas” (LÈFEVRE; LÈFEVRE, 2006b, p. 1).

Compreendemos que se faz necessário destacar que a ênfase das bases teóricas do DSC está na teoria da Representação Social e seus pressupostos metodológicos, e também na semiótica peirceana.

Quanto à Representação Social, entende Almeida ([2005a] apud VALENTIM, 2005) com base em estudos de Serge Moscovici, que

[...] representar não é reproduzir simplesmente um objeto, tomando apenas como referência aspectos de sua estrutura ou de sua forma. O ato de representar subentende uma relação entre os elementos disponíveis no fenômeno observado e as representações já construídas e assentadas na consciência do grupo (ALMEIDA, [2005a] apud VALENTIM, 2005, p. 61-62).

Em Peirce, os pesquisadores buscaram inspiração para as questões semióticas da iconicidade e do interpretante. A primeira estaria associada ao objeto do signo, que é o pensar dos indivíduos, ou seja, a questão aberta a que se referem os autores da metodologia,

[...] essa questão aberta produz como resultado concreto um discurso, que é o modo como as pessoas, enquanto seres sociais, costumam trocar idéias. A questão aberta está representando, da melhor forma possível, o pensamento enquanto possibilidade, isto é, está no lugar do seu objeto para poder produzir o pensamento, porque a questão aberta é o procedimento de pesquisa que tem as maiores chances de fazer com que o pensamento dos indivíduos se expresse como um discurso (LÈVEFRE; LÈVEFRE, 2005, p. 27).

O interpretante, por sua vez, estaria dividido em dois segmentos, o primeiro, cujos emissores seriam os próprios sujeitos, os quais, ainda segundo os autores, constituem a população-alvo da pesquisa; o segundo interpretante seria o próprio pesquisador, como emissor que descreve o pensamento coletivo, as representações sociais, com base no referencial teórico adotado e tecendo comentários interpretativos acerca do pensamento em análise.

4.5 O auxílio do Discurso do Sujeito Coletivo na análise dos dados

Já está claro que o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é único ao conjunto de discursos que o compõe, ou seja, cada conjunto de falas remete-nos a uma fala apenas. Mas, para entendermos melhor como ele se procede, faz-se necessário um passo a passo do trabalho de construção da técnica que viabiliza a discriminação das principais visões sobre um determinado contexto histórico-social.

Um roteiro de entrevista deve ser elaborado para a coleta de dados no grupo previamente identificado. O pré-teste deve ser aplicado em alguns sujeitos iguais aos que serão entrevistados de fato. Simioni *et alli* (2003, p. 12) indicam que

devem ser feitas de quatro a seis entrevistas de pré-teste, podendo ou não o

roteiro sofrer modificações de forma e conteúdo. Estabelecida a versão definitiva do roteiro, este deve ser aplicado a todos os sujeitos da pesquisa, de preferência nas mesmas condições e circunstâncias. Em seguida as gravações devem ser transcritas literalmente e digitadas (SIMIONI et al, 2003, p. 12).

Depois, vem a fase de análise dos dados, para os quais Lèfevre e Lèfevre (2005, p. 22) propõem a utilização de quatro figuras metodológicas a saber:

- a) ancoragem (AC);
- b) idéia central (IC) ;
- c) expressões-chave (E-Ch) ;
- d) discurso do sujeito coletivo (DSC).

Um discurso está ancorado quando é possível encontrar nele traços lingüísticos explícitos de teorias, hipóteses, conceitos, ideologias existentes na sociedade e na cultura e que estes estejam no íntimo do indivíduo.

A idéia central (IC) é a afirmação que traduz o essencial do conteúdo discursivo explicitado pelos sujeitos.

As expressões-chave são transcrições integrais de partes dos depoimentos. Elas permitem ao leitor avaliar a pertinência da categorização (idéias centrais) e das ancoragens. As ICs e as ACs identificam a opinião de outro.

Passos para a tabulação dos dados do DSC:

- a) Análise isolada das respostas de cada uma das questões, montando-se o Instrumento de Análise de Discurso I (IAD I) com três colunas: a primeira para as E-Chs, a segunda para as ICs e a terceira para as ACs, se houver, além de codificação de cada um dos respondentes nesse instrumento;
- b) Colocação em itálico das E-Chs das ICs e, em itálico e sublinhado, das E-Chs das ACs, se houver;
- c) Identificação das ICs e das ACs e inserção delas na segunda e terceira colunas respectivamente;
- d) Identificação e agrupamento das ICs e das ACs com sentido equivalente e/ou complementar;
- e) Denominação de cada agrupamento como agrupamento A, agrupamento B, agrupamento C, criando-se uma IC ou AC para cada um dos grupos;
- f) Cópia do primeiro IAD I e das E-Chs do mesmo grupo e sua inserção no IAD II composto de duas colunas, a primeira para as E-Chs e a segunda para o DSC.

Vejam os **Representação 1**

Instrumento de Análise de Discurso – IAD I

Expressões-Chave E-Chs	Idéias Centrais ICs	Ancoragem ACs

Agora os **Representação 2**

Instrumento de Análise de Discurso – IAD II

Expressões-Chave E-Chs	Discurso do Sujeito Coletivo DSC

E a última, **Representação 3**, em que primeiro temos a AC e depois a IC

Instrumento de Análise de Discurso – IAD III

D.S.C.

QUESTÃO (ancoragem)

Instrumento de Análise de Discurso – IAD III

D.S.C.

QUESTÃO (idéia central)

Vale a pena ressaltar que as leituras são distintas a cada entrevistado e que suas leituras refletem o DSC a partir da interpretação dos dados qualitativa e quantitativa, sem, no entanto, ocorrer confusão de dados, haja vista a facilidade com a qual os mesmos são distintos e analisados com o auxílio do *software* Qualiquantisoft²², permitindo que se conheça e que se dimensione, com a segurança dos procedimentos científicos, em detalhe e na sua forma natural, os pensamentos, representações, crenças e valores, de todo tipo e tamanho de coletividade, sobre todo tipo de tema que lhe diga respeito. Isso, porém, não significa que a Ancoragem esteja presente em cada um dos elementos analisados, haja vista também o

²² *Software* de apoio a pesquisas quali-quantitativas, com base na teoria DSC – Discurso do Sujeito Coletivo, desenvolvido pelos pesquisadores em parceria com a SPi – Sales & Paschoal.

aprofundamento buscado na pesquisa. Assim, fizemos uso dessa técnica sob a condução das Ciências da Informação e da Comunicação.

No decorrer das análises, identificamos as *Expressões-Chaves* de cada uma das respostas das perguntas 15 (*A Internet é...*) e 16 (*Eu poderia usar a Internet para...*), ambas do Questionário Social, de todos os 106 questionários aplicados em Itaguaí e Paraty/RJ, Paranaiguara/GO e Tiradentes/MG, por meio de leituras exaustivas. Em seguida, foram retiradas as *Idéias Centrais* das Expressões acima descritas, que mais tarde necessitariam ser categorizadas (vide Apêndices N, O, P e Q). Nesse caso, optamos por não aprofundar a análise em Ancoragens, haja vista que as representações, crenças e/ou valores não foram questionados, mas sim a percepção do sujeito acerca da ação da palavra Internet, pois ela centraliza o meio inclusivo analisado no Processo de Comunicação *Todos-Todos*.

As *Categorias* foram criadas para elucidar os objetivos específicos do estudo e foram distribuídas para a pergunta 15 da seguinte forma: A – Produção de Conteúdos, B – Recepção, C – Mediação, D – Aplicabilidade Social, E – Não se aplica, F – Tecnologia. Enquanto que para a pergunta 16 ficaram assim distribuídas: A – Produção de conteúdos, B – Informar e comunicar, C – Aplicabilidade Social, D – Não se aplica, E – Alfabetização em informação e em comunicação e F – Compartilhar conhecimentos na rede.

A seguir, temos um demonstrativo de como essas categorias se manifestaram no decorrer da apuração dos DSCs na pergunta 15, em que podemos observar uma maior ocorrência da categoria Mediação, com 31,68%, seguida da Aplicabilidade Social, com 19,80%, e, mais adiante, a categoria Produção de Conteúdos, com 18,81%. A categoria Tecnologia teve 16,83% dos registros, tendo a Recepção 8,91%, ficando acima somente do Não se aplica, que ficou com 3,96% da ocorrência de respostas. Esta última categoria foi aplicada para acolher todas as respostas não válidas e não respondidas no conjunto dos questionários.

GRÁFICO 2 – CATEGORIAS DA IDÉIA CENTRAL – A INTERNET É...

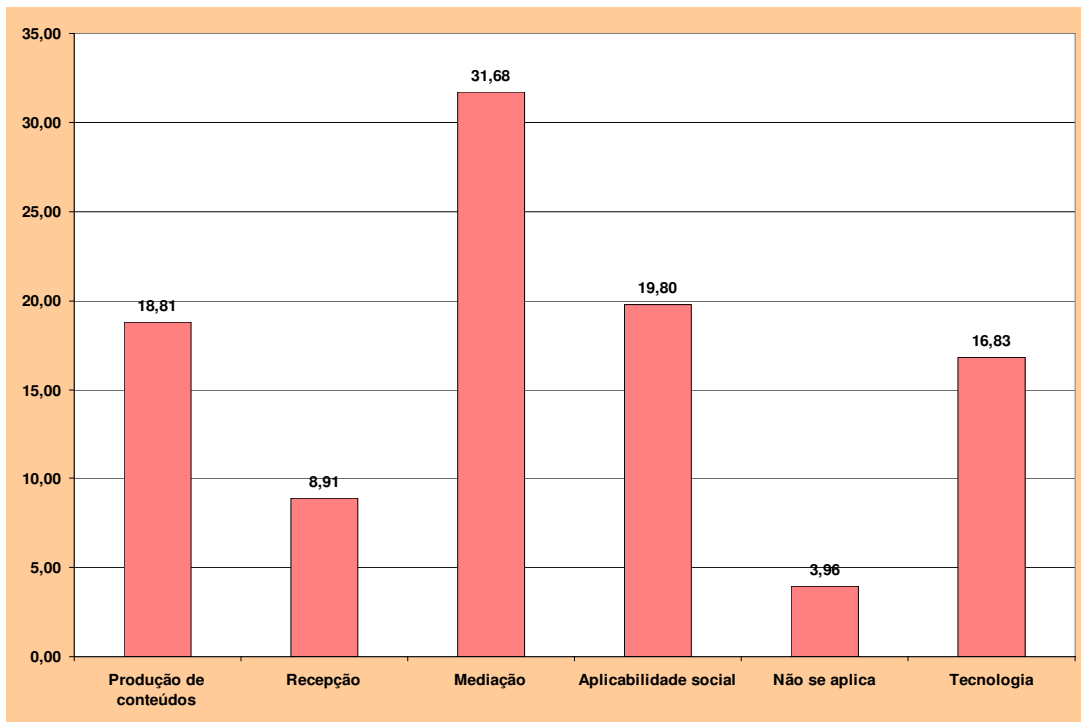
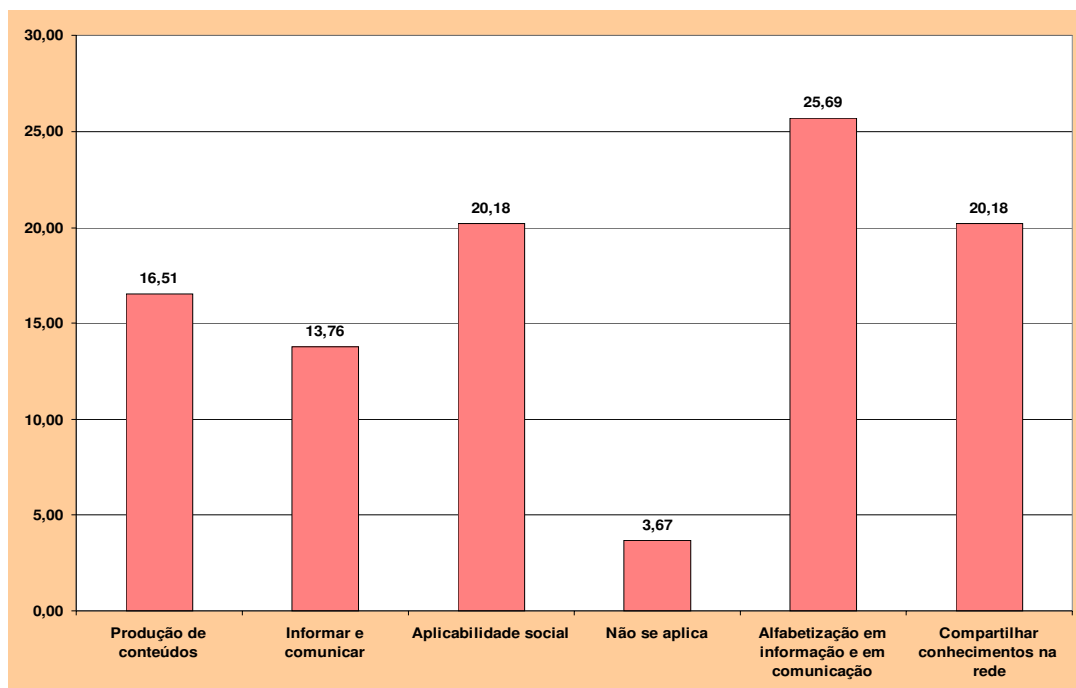


GRÁFICO 3 – CATEGORIAS DA IDÉIA CENTRAL – EU PODERIA USAR A INTERNET PARA...



Por sua vez, as categorias identificadas nos DSCs da pergunta 16 acima demonstrada, nos apontam ocorrências de 25,69% referentes à Alfabetização em Informação e em Comunicação, seguido por um empate de 20,18% de ocorrências para as categorias Aplicabilidade Social e Compartilhar conhecimentos na rede. A categoria Produção de conteúdos e a Informar e

comunicar ficaram com 16,51% e 13,76% das ocorrências, respectivamente. Novamente foi eleita a categoria Não se aplica, com 3,67%, para as respostas não válidas e não respondidas no conjunto dos questionários, a exemplo da questão 15.

Dessa maneira, revemos os caminhos que nos apontaram a análise mais apropriada neste sentido da tese. A seguir, os detalhes desenhados sobre o Programa GESAC, nos farão entender melhor seu destaque dentro do modelo de exemplaridade escolhido como caso de análise para a pesquisa.

5. O CASO EM ANÁLISE: GOVERNO ELETRÔNICO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – GESAC

“A grande sorte dos que desejam pensar a nossa época é a existência de uma técnica globalizada, direta ou indiretamente presente em todos os lugares, e de uma política planetariamente presente em todos os lugares, que une e norteia os objetos técnicos. Juntas, elas autorizam uma leitura, ao mesmo tempo geral e específica, filosófica e prática, de cada ponto da terra”.
Milton Santos

A comunicação humana pode ser assemelhada a uma espécie de base em concreto que auxilia no desenvolvimento dos indivíduos, famílias e comunidades nos mais diversos contextos sociais, sejam eles relacionados ao poder público, ao privado, às organizações da sociedade civil, religiosas, enfim, às estruturas formais e não formais da sociedade da informação e da comunicação.

Salienta Fountain (2005) , que

a teoria da adoção da tecnologia diz que a tecnologia será incorporada (pelo Estado – grifo nosso) para promover as redes interorganizacionais, devido a seu uso cada vez maior como arranjo organizacional no governo. Todas as redes são desenvolvidas para construir ou melhorar a capacidade de produção, mas as redes com capital social produtivo são difíceis de se formarem e se manterem (FOUNTAIN, 2005, p. 117).

Entendemos que o projeto de inclusão digital brasileiro pode ter se espelhado nessa tentativa de subsidiar a população de tecnologias que viessem prepará-la para esta sociedade não mais recém estruturada, mas que persegue o amadurecimento dos projetos por ela advindos, a partir de iniciativas que proporcionem aos cidadãos, a capacidade de gerenciar o grande volume de informação gerado nesse cenário info-teco-comunicacional. O Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC, do Ministério das Comunicações, como programa estruturante nesse sentido, chega para interferir diretamente e rapidamente nesse processo de aquisição de tecnologias e seu conseqüente efeito de alfabetização em informação e em comunicação.

Conforme Miaille (2004, p. 13), existem três direções nas quais a cidadania poderia ser exercida: o debate e a discussão no espaço público; a decisão como ponto de chegada e objeto do debate; e deliberação e decisão. Decidir não estava no mérito diretivo da sociedade, mas coube às equipes de governo a iniciativa de incorporar ao Brasil, o que no mundo já se proliferava: a inclusão digital. Esperava-se, contudo, um cenário imediatamente favorável ao exercício da cidadania nessa “nova” iniciativa pública, não que estejamos falando de um cidadão especial, mas de um perfil que se adapte às “novas” competências para o trabalho,

para a educação, para a ciência, para a vida política e social do indivíduo. Essa agilidade em propiciar resultados e estatísticas fabulosas em curto prazo ainda estão por vir, mas sabemos que o GESAC foi a primeira ação concreta que vem se desafiando ao longo dos últimos cinco anos, desde março de 2002, quando a Portaria nº 256 definia e criava o Programa, com o objetivo de disseminar meios que permitissem a universalização do acesso às informações e serviços de governo, por meio eletrônico (BRASIL, 2002c).

Antes desse feito, a Portaria nº 148 garantia a aprovação da Norma nº 004/1995, que previa o uso de meios da rede pública de telecomunicações para acesso à Internet (BRASIL, 1995). Estava dada a largada para o uso pleno e civil da rede mundial de computadores, e, para reforçar a medida, o governo brasileiro instituía o Programa Sociedade da Informação²³, por meio do Decreto nº 3.294 (BRASIL, 1999). Eram as bases que se formavam em rede para o advento da Internet e da sociedade tecnológica.

Muitos devem ter sido os incrédulos que, à época, esperavam pelo fracasso das iniciativas, haja vista o despreparo do país, que buscava recuperar seu atraso perante outros países em estágio mais desenvolvido, a exemplo da Espanha e de Portugal. Equipes técnicas intergestoras foram constituídas por Decretos (BRASIL, 2000a, 2000b, 2003) e o país seguia com a criação do seu portal de serviços e informações do governo eletrônico (BRASIL, 2002a). Finalmente avistávamos o e-gov brasileiro.

Enquanto esse cenário futurista e de prospecção se formava país afora, no âmbito do Ministério das Comunicações, o GESAC alçava novos vãos. O primeiro se dá com a sua efetiva contratação, por meio da Portaria nº 531, que convoca audiência pública referente ao Edital de Licitação do Programa (BRASIL, 2002b). O segundo, por conseguinte, efetua-se com a instalação do que viria a ser a Rede GESAC de Inclusão Digital, com seus atuais 3.424 Pontos de Presença distribuídos pelo Brasil²⁴.

Outro fator decisivo ao Programa foi a contratação de seu segundo edital para manutenção do que já havia sido iniciado pela Gilat do Brasil. Em janeiro de 2005, a Vicom Ltda. assinava o contrato que garantiria até o momento a ampliação da Rede e suas ações inclusivas. Em seguida, um passo ainda maior se firma para o futuro do GESAC: a reestruturação de sua linha de ação e o foro em projetos alternativos. Era uma convocação para que a sociedade assumisse, de fato, seu papel no contexto, com a participação em oficinas de capacitação, com

²³ Sobre o Socinfo, discorremos anteriormente sobre o sucesso e o fracasso do Programa em virtude do desamparo público em que se encontra.

²⁴ Dados referentes a julho de 2007.

a intervenção de implementadores sociais e de produção de conteúdos mediados pelo computador, a serem disponibilizados de forma convergente na Internet. Para melhor compreendermos essas fases, observemos a tabela a seguir:

TABELA 6 – FASES DO PROGRAMA GESAC

FASE	PERÍODO	AÇÃO
I	Julho/2002	Licitação e Contrato de Execução com a Gilat para o Programa em sua fase inicial.
II	Fev a Mar/2003	Reestruturação do Programa com a implantação de 3.200 Pontos de Presença.
III	Set/2003 a Dez/2003	Licitação e Pregão do Contrato com a VICOM.
IV	Out/2005 até o momento	Segunda reestruturação, implantação de Projetos Alternativos e Expansão dos Pontos de Presença.

Fonte: Tabela elaborada por MENDONÇA, A.V.M. para melhor entendimento do processo.

Com essa breve revisão documental e pelo que já contextualizamos histórico e conceitualmente sobre o GESAC no item 2, avançamos para uma melhor compreensão sobre essa Rede muito mais que inclusiva, cidadã.

5.1 A rede GESAC de inclusão digital

O GESAC teve seu foco inicial dirigido à população brasileira, principalmente àquela com dificuldades de acesso à Internet, tomando por base o atendimento das populações com menor Índice de Desenvolvimento Humano – IDH.

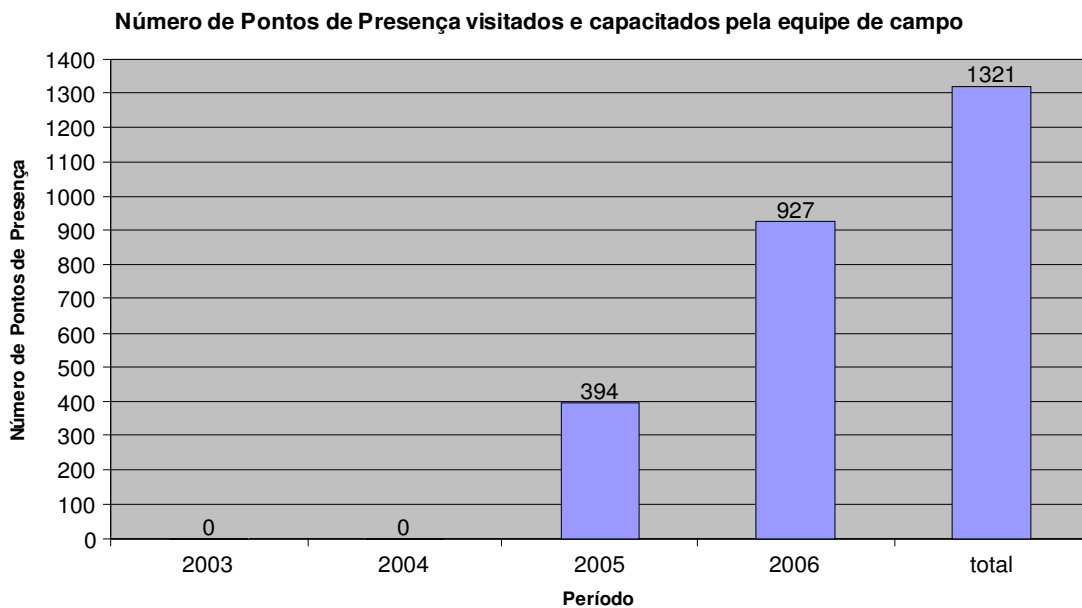
Em razão da variedade de condições dos ambientes em que foram implantados os Pontos de Presença e da dinâmica associada à evolução tecnológica dos recursos envolvidos, a concepção das soluções propostas levaram em conta a continuidade da operação, do funcionamento ininterrupto e a atualização permanente dos recursos empregados.

A expansão do GESAC estava apenas começando, quando, em 2005, foi composta uma equipe de relacionamento com as comunidades, que atuaria em conjunto com a gestão e com os implementadores sociais atuando na operacionalização das metas e em benefício dos indivíduos, famílias e comunidades atendidas pelo Programa. Somavam-se, dessa forma, três importantes braços de engrenagem contínua.

O primeiro deles se move em direção às visitas técnicas, que visam transferir conhecimentos referentes a Projetos Comunitários alavancados pelas TICs, cidadania e participação, gestão e serviços de rede oferecidos pelo Programa GESAC aos administradores e multiplicadores dos Pontos de Presença. E o segundo refere-se às visitas que promovem pequenas, médias ou grandes capacitações aos administradores dos PPs sobre os serviços idbrasil²⁵. Essas atividades têm como finalidade conhecer a realidade do Ponto, como ele é utilizado e gerido pela comunidade, bem como dar condições à gestão do Programa em redirecionar suas trilhas rumo ao sucesso do Programa.

Partindo de um quase total desconhecimento da realidade de cada Ponto de Presença nos anos de 2003 e 2004; em 2005, em menos de seis meses, os implementadores sociais visitaram e capacitaram 394 PPs; além disso, foram produzidos relatórios individuais de cada ponto de presença a partir do mês de outubro, ocasionando a documentação mais qualificada dos registros de campo. Com a atuação de apenas 27 implementadores por todo o Brasil, o período compreendido até setembro de 2006 indicou, ao seu término, o número de 927 PPs visitados e capacitados *in loco*, conforme figura abaixo:

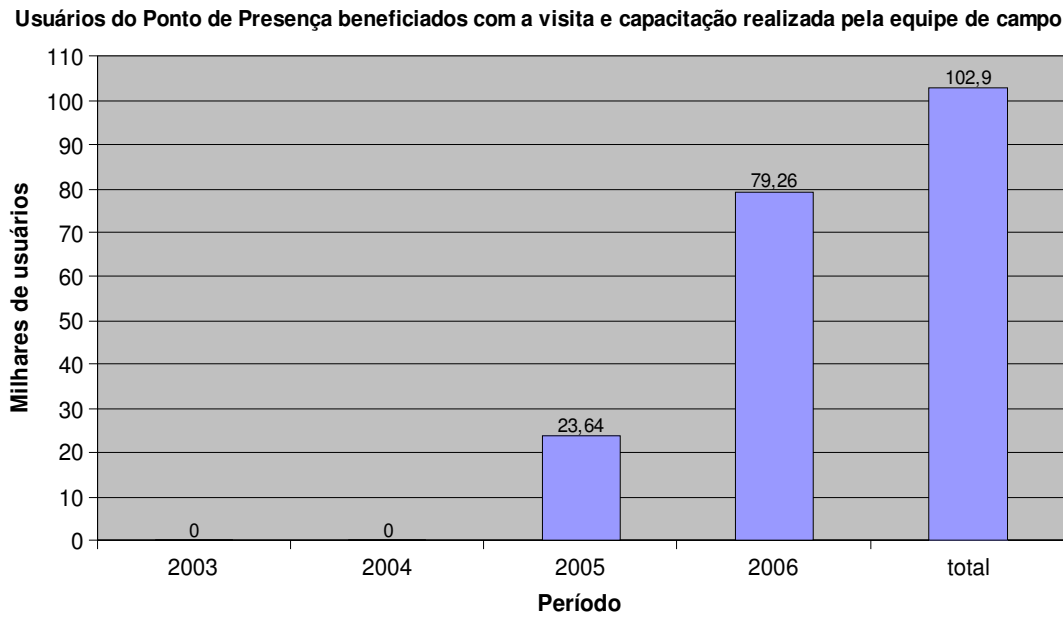
GRÁFICO 4 – Nº DE PPs VISITADOS E CAPACITADOS PELA EQUIPE DE CAMPO



Fonte: MC/STE/DESID, 2006

A ação desses implementadores sociais produziu, no período de julho de 2005 a setembro de 2006, um benefício direto a 1.321 pessoas. Indiretamente, essas centenas de pessoas multiplicam seus conhecimentos, atingindo, de modo aproximado, cerca de 102 mil e 900 pessoas.

²⁵ Idbrasil é a denominação dos serviços de Inclusão Digital do Brasil. Ele também está associado ao portal do Programa GESAC, cuja URL é <http://www.idbrasil.org.br>.

GRÁFICO 5 – USUÁRIOS DO PP BENEFICIADOS COM A VISITA E CAPACITAÇÃO

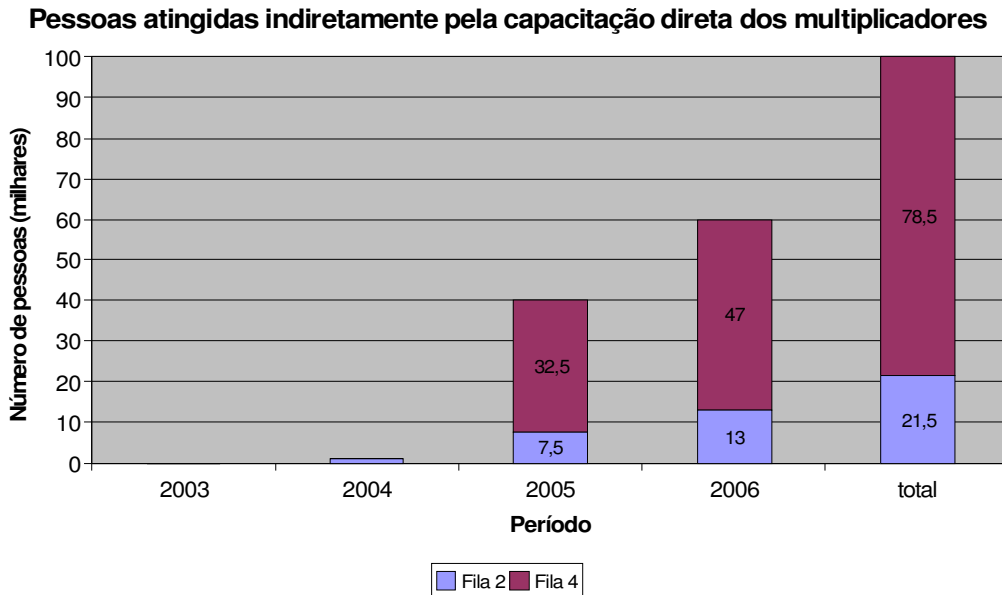
Fonte: MC/STE/DESID, 2006

O terceiro braço vem a ser a realização de oficinas coletivas de troca de conhecimentos e transferência de tecnologia, as chamadas Capacitações/Oficinas de Formação. Por esse motivo, não há sentido em focalizar a política brasileira de inclusão digital em promoção de acesso individual à Internet, por isso o GESAC tem capacitado multiplicadores e monitores em seus Pontos de Presença. Esses monitores e multiplicadores são orientados ao trabalho com as famílias e comunidades, objetivando o incremento do uso dos recursos tecnológicos disponibilizados, e mais, devendo ele participar, em algum nível, da co-gestão e suporte ao Programa. Esses atores também auxiliam na produção e disseminação de conhecimentos e na estruturação dos projetos comunitários, sejam eles nas perspectivas de desenvolvimento econômico local, cultural ou tecnológico. Os monitores e multiplicadores são oriundos das escolas, movimentos culturais, sociedade civil organizada ou simples usuários que se apropriam das tecnologias sociais e passam a adotar o papel de reeditores sociais, haja vista dividirem, claramente, as responsabilidades da sustentabilidade do Ponto de Presença, bem como a manutenção para seu funcionamento regular, assim como os implementadores sociais do GESAC.

Sendo assim, observamos que, no período de julho de 2005 a setembro de 2006, as capacitações beneficiaram diretamente 1.321 pessoas no país. Estas eram administradores dos PPs, isto é, aqueles que atuam como monitor ou administrador do laboratório e que, uma vez formados e capacitados pela equipe de campo, podem compartilhar e multiplicar o

conhecimento acumulado com os usuários daquele laboratório ou de outro instalado nas proximidades ou que mantenha parceria direta com o Ponto ao qual pertença.

GRÁFICO 6 – PESSOAS ATINGIDAS INDIRETAMENTE PELAS CAPACITAÇÕES



Fila 2: número mínimo de milhares de pessoas atingidas indiretamente nos PPs, após a capacitação do monitor/administrador do mesmo PP.
 Fila 4: número máximo de milhares de pessoas atingidas indiretamente nos PPs após a capacitação do monitor/administrador do mesmo PP.

Fonte: MC/STE/DESID, 2006

Chegamos à conclusão inicial de que a ausência dos implementadores mas também a formação de monitores e multiplicadores nas bases de atuação dos Pontos de Presença corrobora com o plano de inclusão digital do Governo Federal. Exemplo disso, temos a experiência desenvolvida em Itaguaí, município do Rio de Janeiro, durante a qual foi estimulada, pela primeira vez, a figura dos monitores multiplicadores no Programa. Sobre esta iniciativa, Miranda (2006a) discorre, em detalhes, os resultados que diagnosticaram o envolvimento da comunidade nesse modelo participativo, gerador de comprometimento e responsabilidades em relação ao Ponto de Presença.

5.2 Estratégias de implantação: institucionalização, gerência e desenvolvimento

As estratégias de implantação do Programa GESAC pelo Governo Federal tiveram, nas dificuldades e nos obstáculos identificados em sua trajetória, o estímulo para que iniciativas assertivas fossem tomadas pela equipe de gestão. O fato não nos pareceu tarefa das mais simples, no entanto, no decorrer da pesquisa, revelam-se opções e técnicas decisivas, que apontam para uma equipe crítica, operativa e determinada à realização do conjunto de tarefas

necessárias para a superação dos problemas.

Dificuldades de toda ordem permearam a tentativa de inclusão digital do Programa GESAC. Sobre essas dificuldades, bem como sobre o modelo de gestão aplicado, trazemos a esta Tese alguns detalhes sobre o entendimento do modelo de Programa Estruturante de Governo para a Inclusão Digital, que pretendia ser o GESAC. Isso se deu por meio de entrevistas realizadas no decorrer da pesquisa com sujeitos estratégicos²⁶ ao Programa.

De acordo com o Entrevistado 1,

[...] a capacidade de gestão e o programa sempre foram muito deficientes. Tínhamos muito voluntarismo, muito compromisso público, mas sem o devido respaldo do Ministério. Outra coisa também é que o Brasil não tinha uma cultura de inclusão digital a nível nacional, por exemplo, aqui no governo federal nunca havia existido um programa de inclusão digital em uma escala assim (informação verbal concedida em entrevista).

Além dessa dificuldade, uma outra ameaçava a estruturação do GESAC, ainda na opinião do Entrevistado 1 sobre a relação interministerial em atividades da mesma natureza:

[...] acredito que muitos estejam falando em inclusão digital mas o que eles fazem são coisas muito diferentes um do outro, não existe uma formulação definitiva e entendimento realmente mais formal do que seja a inclusão digital. Hoje a gente já observa, com amadurecimento, que já é mais fácil, que já se tem mais acessibilidade e alguns princípios de como deva ser inclusão digital e como formar parcerias, mas naquela época havia um desconhecimento entre os Ministérios e uma dificuldade muito grande, na ponta a capacidade de gestão era muito baixa porque sempre a tecnologia na sociedade esteve muito afastada, distante, as tecnologias eram coisas dos grandes laboratórios [...](informação verbal concedida em entrevista).

A dificuldade de formalizar parcerias locais com os estados e municípios também foi uma dificuldade para o GESAC, que observa a problemática de formar redes públicas para a expansão e sustentabilidade do Programa até a atualidade. Na época da estruturação e implantação do GESAC, não havia programas como o Casa Brasil, Cultura Viva e outros mais atuais, por isso as decisões eram tomadas isoladamente. Tomemos para análise a forma como os Pontos de Presença foram instalados. Três parceiros federais garantiram sua implantação: os Ministérios da Educação (MEC), do Desenvolvimento Social (MDS), por meio do Programa Fome Zero, e o da Defesa (MD).

²⁶ Sujeitos estratégicos foram considerados os gestores, consultores e implementadores sociais do GESAC no Ministério das Comunicações.

Com o auxílio do MEC, que à época gerenciava o Programa de Informática nas Escolas (Proinfo), 1.600 pontos foram destinados. O número de alunos matriculados na rede pública foi dividido pelo número de Estados, ficando para todas as unidades da federação uma proporção de números de pontos GESAC em relação aos alunos matriculados nas escolas públicas. A distribuição das demais foram assim explicados pelo Entrevistado 1,

No caso do Fome Zero, íamos para aqueles municípios que tinham o Programa. Os municípios mais pobres, mais distantes, na região da seca, muitos pontos ali no Nordeste. Por exemplo, praticamente o Ceará inteiro está dentro do Programa Fome Zero. E com o Ministério da Defesa, preferencialmente eram pontos de fronteira, pontos distantes, pontos em que as forças desenvolviam ações sociais (informação verbal concedida em entrevista).

Superadas essas dificuldades, foi adotado um modelo gerencial mais simples, distribuído a partir de uma Diretoria de Serviços de Inclusão Digital, criada pelo então ministro Miro Teixeira e suas áreas de apoio à Gestão, Comunicação, Fiscalização, Relacionamento com as Comunidades, Remanejamento e Tecnologia. Porém, antes de seguirmos para a expansão do GESAC nas comunidades, é preciso destacar uma última fala do Entrevistado 1 sobre a implantação do Programa sob o ponto de vista do entendimento da Inclusão Digital pelo próprio MC e sua penetrabilidade no grupo de usuários por meio do *software* livre. Ele destaca: “[...] a alta administração tem muita dificuldade de entender o conceito do programa de inclusão digital. [...] e, com o *software* livre, as comunidades podem desenvolver de maneira mais rápida a potencialização do seu conhecimento”.

Por isso se deu a escolha do uso do *software* livre como estratégia de penetração do GESAC nas comunidades atendidas nos milhares de Pontos de Presença distribuídos pelo Brasil.

5.3 A expansão do programa às comunidades

Por meio de um portal livre, de acesso comunitário, com visibilidade e pertencimento por parte dos usuários do GESAC, deu-se a oferta de um pacote de serviços que viabilizasse a interação entre seus usuários e o sistema operacional desenvolvido para dar sustentabilidade tecnológica ao Programa. Essa foi uma das portas de entrada da comunidade no GESAC. As outras duas que merecem destaque foram a institucionalização do grupo de Relacionamento com as Comunidades e a presença dos Implementadores Sociais para as oficinas de formação de multiplicadores nos Pontos de Presença no escopo do segundo contrato do Programa com o Ministério das Comunicações.

Sobre o pacote operacional de serviços oferecidos no Portal IDBRASIL.ORG.BR destacamos, em estudos anteriores (MENDONÇA, 2006), os principais serviços disponibilizados aos Pontos de Presença, com seus respectivos esclarecimentos ou definições necessárias. Eram, no nosso entendimento, as primeiras iniciativas para que o GESAC alcançasse os três Níveis do Programa, como nos revelou o Entrevistado 2:

Quando o GESAC deixa de ser um Programa que visa, simplesmente, disponibilizar dados do Governo para o cidadão, que passa a ter um caráter que vise a inclusão digital, aí ele acaba tendo três níveis, primeiro seria dar ao cidadão a chave para esse mundo digital; segundo seria permitir a conectividade para esses Pontos de Presença; e o terceiro nível é o mais importante e acho que é o sonho do GESAC. É criar uma rede solidária de conhecimento (informação verbal concedida em entrevista).

No quadro a seguir, podemos avaliar melhor essas ofertas de serviços inicialmente dispostas pelo Programa em sua documentação:

TABELA 7 – SERVIÇOS DO PORTAL IDBRASIL.ORG.BR

Denominação Institucional	Nome Fantasia	Funções
Gerenciador de Documentos	Fichário	facilidade que possibilita organizar e desenvolver a documentação de projetos, atividades, trabalhos e tarefas das comunidades
Gerenciador de Listas de Discussão	Mesa Redonda	facilidade que permite a formação de grupos de discussão baseados na troca de mensagens pelo sistema de correio eletrônico
Gerenciador de Notícias/Conteúdos	A Teia	facilidade desenhada para auxiliar na divulgação do andamento e novidades dos projetos das comunidades por página da <i>web</i>
Gerenciador de Tarefas	Escritório	facilidade que suporta agendamento de tarefas para projetos
Gerenciador de Conhecimento	Rau-Tu	facilidade desenhada para suprir as necessidades de organização entre os participantes de projetos e auxílio no suporte ao uso das tecnologias e serviços TICs, por meio da interatividade de perguntas e respostas por uma interface <i>web</i> simples e funcional
Gerenciador de Fórum	Escritório	permite a criação de fóruns em que

TABELA 7 – SERVIÇOS DO PORTAL IDBRASIL.ORG.BR

Denominação Institucional	Nome Fantasia	Funções
		usuários e desenvolvedores possam tirar suas dúvidas e debater aspectos referentes aos projetos, trabalhos e atividades
Sistema de Controle de Versões	CVS	facilidade que possibilita várias pessoas trabalharem ao mesmo tempo na mesma versão de documento ou em versões diferentes e de forma organizada
Correio Eletrônico	Correio	facilidade desenhada para prover todas as funcionalidades necessárias à troca de mensagens eletrônicas (<i>e-mails</i>) por uma página da <i>web</i> , não sendo necessário a instalação ou configuração de programas especialistas (cliente de <i>e-mail</i>) no computador do usuário. Para que o usuário acesse o serviço, bastará utilizar um navegador de páginas (<i>web browser</i>) em computador com acesso à Internet
Gerenciador de Agenda e Catálogo de Endereços	—	disponibilização de aplicativo com acesso pela Internet que possua independência de plataforma e flexibilidade de aperfeiçoamento
Construção e Hospedagem de Páginas	Pousada	disponibilização de ferramenta para criação, publicação e atualização de sítios <i>web</i> dos Pontos de Presença
Serviço de Atendimento às Comunidades	OAC	das seguintes formas: de forma presencial, à distância, por serviço telefônico 0800 dedicado (Central de Chamadas) e suporte via <i>web</i> (pela própria Internet)

Entre as orientações estabelecidas pelo Ministério das Comunicações necessárias ao bom andamento e cumprimento do objetivo do Programa, bem como do alcance efetivo de metas do GESAC, destaca-se que a efetividade da inclusão digital não pode ser medida apenas pelo fato da disponibilização de máquinas, oferta de conectividade e implantação de cursos. Deve-se avaliar o impacto quanto ao desenvolvimento social, cultural e até mesmo econômico do Programa na comunidade. Por isso, podemos avaliar também essa preocupação diante dos

projetos de ID desenvolvidos pelo Governo Federal e suas intervenções no contexto da comunicação (vide Apêndice M).

No quesito interação espontânea, tomemos como exemplo a relação entre os usuários do Programa e a TEIA, um dos serviços elencados anteriormente. Ao final de 2004, foram registrados 762 usuários inscritos, com 456 publicações. Até o término desse documento, foram postadas na TEIA 20.830 mensagens em 2.083 páginas na *web* dentro do portal IDBRASIL.ORG.BR, ou seja, a produção de conteúdo que se manifesta livremente está associada à agilidade, à eficácia da postagem e à instantaneidade do processo escrever-ler-ver. Segundo Gillmor (2005), nós somos a mídia nesse novo cenário da *web* interativa e hipermediática. Ele nos diz:

[...] os pioneiros dos blogues conseguiram uma verdadeira revolução. Afirmaram que a *Web* precisava de ser escrita, não apenas lida, e estavam, dispostos a conseguir esse objectivo de forma mais simples. Foi um verdadeiro nascimento da *Web* interactiva. Todos podíamos escrever, não apenas ler, de formas nunca antes possíveis. Pela primeira vez na História, qualquer pessoa que dispusesse de um computador e de uma ligação à Internet podia, pelo menos no mundo desenvolvido, ser proprietária de um órgão de imprensa. Qualquer um podia publicar notícias (GILLMOR, 2005, p. 41).

Ao descentralizar os sistemas de comunicação e provocar a convergência dos mesmos, a Internet provocou um impacto político significativo para o cidadão. Fez dele não somente um consumidor, mas igualmente um produtor de informação e controlador do seu meio de comunicação, ao contrário das tecnologias consideradas “tradicionais”, que por natureza são excludentes, no sentido de que poucos produzem a informação e a maioria consome passivamente.

Além desse impacto no fator conhecimento, observamos, como resultados diretos da inclusão digital promovida pelo GESAC, o crescimento sócio-econômico e tecnológico; maior interação da comunidade nas ações políticas de sua região; melhoria da qualidade de vida; e eliminação das fronteiras geográficas, sociológicas e culturais. A este cenário, o GESAC se adéqua à fala do Entrevistado 3, ao argumentar sobre a percepção dos implementadores sociais perante as atividades de campo com os usuários:

Os que estão mais próximos do Programa viram o quanto é importante prover cada cidadão com a oportunidade de se comunicar livremente. Uma comunidade com ferramentas para se comunicar produz coisas maravilhosas [...] (informação verbal concedida em entrevista).

Assim, caminhamos rumo à validação do modelo do Processo de Comunicação *Todos-Todos*, aplicado, observado, monitorado e avaliado durante as atividades teste desta pesquisa, que agora se dirige a seus resultados e discussões.

6. DO MODELO, AO CASO GESAC: RESULTADOS E DISCUSSÕES

[...] inesperadamente (por assim dizer), vimos surgir entre nós um novo sistema de riqueza que é resultado não apenas das mudanças dramáticas ocorridas em nosso relacionamento com o tempo e o espaço como também da maneira como nos relacionamos com um terceiro e poderoso fundamento profundo: o conhecimento.
Alvin e Heidi Toffler

6.1 A validação do processo do ciclo comunicacional

Este item se destina aos resultados e discussões que dialogam entre si, o método e o caso em análise, o Programa GESAC. Para evidenciar esse diálogo, utilizaremos dois caminhos: o primeiro, refere-se aos conceitos teóricos para a defesa de nossos indicativos de pesquisa em torno da produção de conteúdos, recepção, mediação e aplicabilidade social, expostos no objetivo geral desta Tese, que tem como meta validar um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital, com os usuários, a partir da produção de conteúdos nos Pontos de Presença do Programa GESAC, no período de 2005 a 2007. Optamos pelo método da exemplaridade quando identificamos o GESAC, entre as demais iniciativas de inclusão digital do país, como o campo ideal para nossa pesquisa, já mencionado na parte 4.

Ao atendermos a essa questão, apontaremos os resultados analíticos, frutos das coletas de dados, entrevistas, análises do Discurso do Sujeito Coletivo e outros elementos que se fizeram necessários conforme as descobertas do levantamento. O segundo caminho tem como fundamento o esclarecimento de outras seis questões da pesquisa, na forma de objetivos específicos, que aqui revelam a prática cotidiana do exemplo em questão. Dessa maneira, entendemos o elo que liga as redes sociais e tecnológicas as quais referimo-nos no decorrer desta pesquisa.

Com o banco de dados dos sujeitos pesquisados concluído, identificamos 167 entrevistados, em sete oficinas para formação de multiplicadores, entre alunos, professores e membros da sociedade civil organizada, coordenadas em Salvador/BA, Niterói/RJ, Itaguaí/RJ, Alto Paraíso de Goiás/GO, Tiradentes/MG, Paraty/RJ e Paranaiguara/GO.

Entre os sujeitos entrevistados, foi verificada uma faixa etária na média de 21 anos, com desvio padrão de 11. Do total, 87 foram homens e 80 mulheres, representando um percentual de 52,10% e 47,90%, respectivamente. A aproximação entre os números reforça a questão da

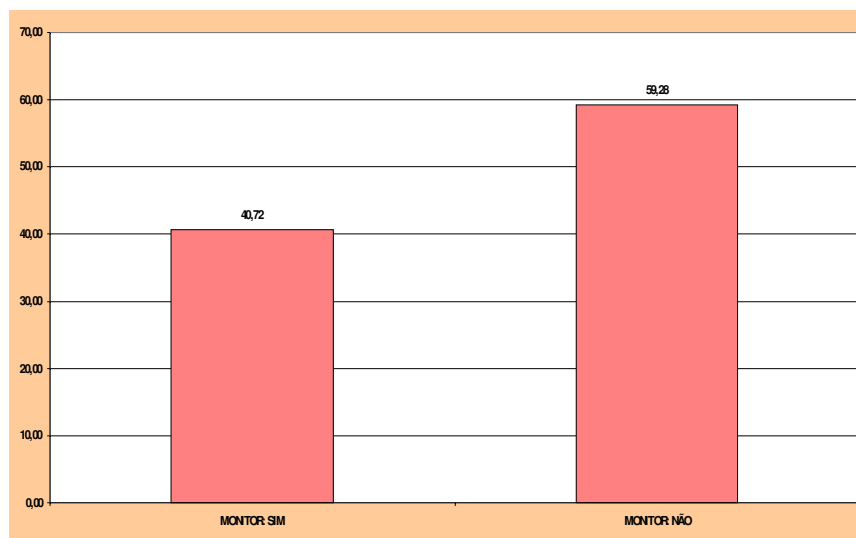
igualdade de gênero, na qual homens e mulheres demonstraram cumplicidade na divisão de tarefas, bem como positivos resultados no aprendizado de maneira em geral.

GRÁFICO 7 – PESSOAS CAPACITADAS POR SEXO



Quanto à participação de alunos monitores e alunos regulares, observamos a participação de 68 monitores, representando 40,72%, e de 99 alunos regulares, com 59,28% do total dos participantes. Essa variação tinha como objetivo avaliar o progresso dos alunos regulares perante os monitores, haja vista que os alunos monitores já possuíam conhecimento acumulado e os demais ancoravam-se na premissa de estarem em fase de alfabetização em informação e comunicação.

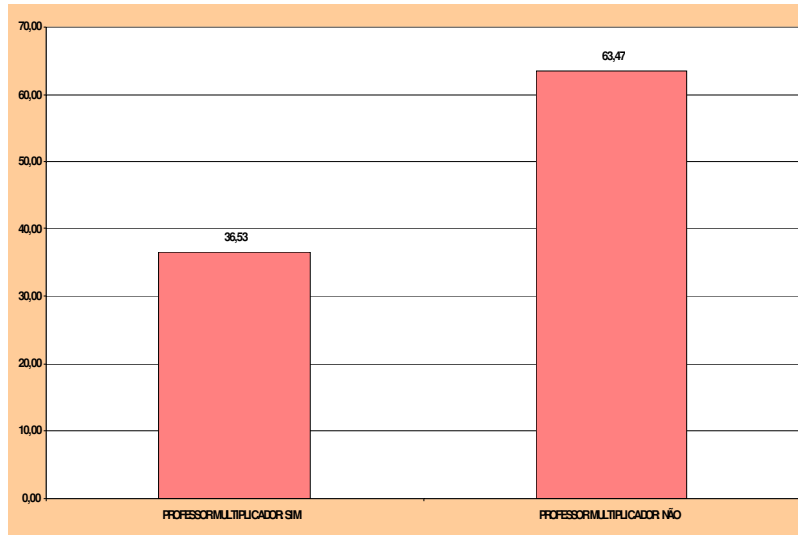
GRÁFICO 8 – ALUNOS MONITORES E REGULARES CAPACITADOS



O mesmo critério serviu para os professores multiplicadores, com um de total de 61 pessoas

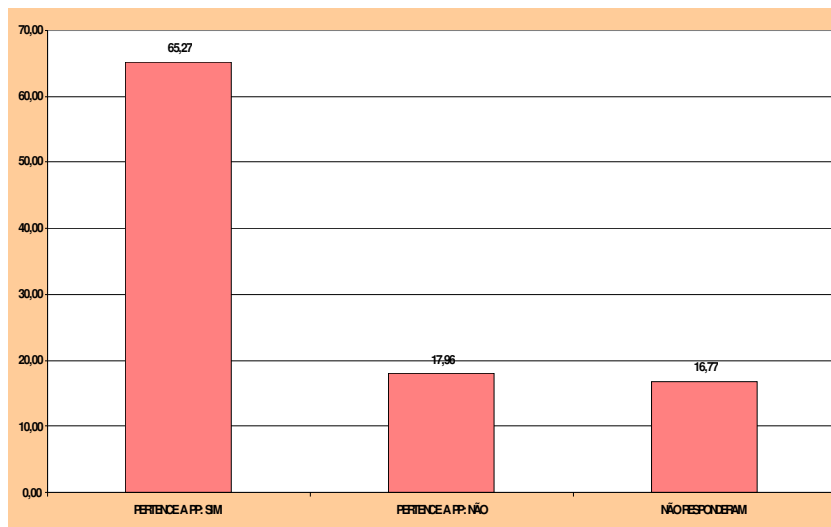
em 36,53%, e 106 professores regulares de sala de aula, com 63,47% do total. Observamos que a interatividade entre os dois grupos foi considerada satisfatória, haja vista que os conhecimentos, quando compartilhados, em especial entre os pares, tornam-se agregadores.

GRÁFICO 9 – PROFESSORES MULTIPLICADORES E REGULARES CAPACITADOS



Finalmente, quanto aos sujeitos pertencentes aos Pontos de Presença do GESAC, registramos 109 indivíduos que pertencem aos Pontos do GESAC, com 65,27%; outros 30 não pertencentes aos Pontos, com 17,96%; e 28 que não responderam, representando 16,77% do total dos respondentes. A participação dos participantes desta pesquisa em Pontos de Presença do GESAC associa-se ao uso das tecnologias empregadas pelo Programa mediante a intervenção dos Implementadores Sociais.

GRÁFICO 10 – SUJEITOS PERTENCENTES OU NÃO AOS PPs



Observamos que os monitoramentos qualificado e continuado, auxiliam no avanço do processo de ensino-aprendizagem, permitindo novas iniciativas de oficinas permanentes nos locais beneficiados, a exemplo dos retornos posteriores aos municípios de Niterói, Itaguaí e Paraty, no Rio de Janeiro; Salvador, na Bahia; e Alto Paraíso de Goiás, em Goiás, onde novas oficinas foram realizadas nos meses seguintes.

6.1.1 Os conteúdos e seus efeitos

Para atender a esta reflexão, além de contarmos com resultados provenientes da pesquisa em curso, pretendemos nos reportar a Fidler (1998), Keen (2007), Lacerda (2006), Simeão e Miranda (2005), Suaiden e Oliveira (2006), que nos subsidiarão no debate dos resultados daqui oriundos, frutos do Discurso do Sujeito Coletivo construído mediante as respostas das perguntas 15 e 16 dos Questionários Sociais (vide Apêndice B) aplicados no campo, a saber, *A Internet é* e *Eu poderia usar a Internet para....*, respectivamente.

Convém, antes, salientar que a ocorrência da categoria Produção de Conteúdos (18,81%) na pergunta 15 esteve à frente da mesma categoria na pergunta 16, que obteve 16,51%. A outra categoria explorada nesse item, Tecnologia (16,83%), teve sua ocorrência ressaltada em virtude do entendimento dos sujeitos entrevistados em razão do que a Internet é para suas vidas, ou seja, a tradução do fenômeno das TICs na vida dos usuários do GESAC.

Na categoria *Produção de Conteúdos*, a reunião de todas as falas obtidas na primeira pergunta gerou o seguinte DSC:

“Um meio de comunicação e informação, tudo que você queira saber encontra na net, que é uma fonte de pesquisa e entretenimento. Uma rede em que você pode fazer várias coisas ao mesmo tempo, conversar com as pessoas, até pesquisar sobre outros países. Fonte infinita de conhecimento, um rápido meio de comunicação. Meu divertimento e também onde eu me comunico e pesquiso, pois é um amplo campo de pesquisa. Uma fonte de pesquisa que tem um acesso muito bom, e onde a gente aprende muita coisa, onde achamos tudo, desde jogo até uma apostila para aprender. Meio de saber e programa onde posso acessar, procurar mais conhecimento e tirar dúvidas. É uma ferramenta que veio para somar a aprendizagem e informação nas escolas, nos auxilia nos trabalhos diários, na pesquisa e para adquirir conhecimento”.

Com esse discurso, percebemos o entendimento dos entrevistados acerca do potencial produtivo dos conteúdos com os quais eles estabelecem trocas na Internet, bem como a relação deles com o conhecimento adquirido, o que, para nós, reforça a Teoria do

Conhecimento *Todos-Todos* e seu Processo de Comunicação, cujo significado está envolto por ações integradoras de aprendizagem e troca, nos quais a tecnologia se faz presente. Suaíden e Oliveira (2006) também nos apoiam nesta reflexão, quando defendem que

a revolução tecnológica e a Sociedade da Informação criaram um cenário cultural, social e econômico absolutamente distinto para o século XXI. Democratizaram o acesso à informação, mas exigiram autonomia intelectual e aparato tecnológico para acessar, compreender e transformar a informação em conhecimento (apud MIRANDA; SIMEÃO, 2006, p. 98).

Sobre esse aspecto tecnológico, observamos um outro DSC referente à categoria *Tecnologia*, também ligada à primeira pergunta:

“Discada, a cabo ou a rádio, vejo que a Internet é o contato mais fácil a todo mundo. O meio mais rápido de se viajar pelo mundo, de se ligar a qualquer lugar sem sair do lugar e assim se comunicar com o mundo. Uma rede de computadores que permite o acesso a informações a todo tipo de transferência de dados. O maior arquivo de informação do mundo, numa rede mundial de computadores interconectados, que possibilita que qualquer pessoa de qualquer parte do mundo tenha acesso ao maior repositório de informações acessíveis. É um grande meio de comunicação mundial que liga o mundo inteiro a um meio de rede de informação, avançado como um transporte eletrônico que transmite para qualquer computador da rede mundial de computadores, fazendo com que as informações cheguem mais rápido, de forma mais evoluída e avançada de se comunicar, divulgar algo, comprar coisa por ela, conhecer e fazer trabalho”.

Aliada à produção de conteúdos, ao conhecimento e à possibilidade de permuta, a Internet foi considerada pelos entrevistados como uma tecnologia 'ultramoderna', de acesso ilimitado e que permite uma armazenagem de conteúdos infinita, ágil e capaz de integrar os mais variados tipos de informação. O que passamos a discutir, neste momento, são as informações produzidas e em circulação nessa galáxia, associada ao fator *produção de conteúdos*, identificado no item 2 como auxiliar na reversão do quadro da exclusão digital. Inicialmente, devemos entender que essa troca de saberes deve estar relacionada à condição pública dos meios de comunicação, categoria a qual pertence a *web*. Sobre isso, podemos nos ancorar no que diz Fidler (1998):

Los medios masivos deben continuar sirviendo como constructores de la comunidad y foros de expresión pública, así como mercados para las empresas y los individuos. Em vez de centrarse completamente em las necesidades individuales, el estudioso de los medios Jay Rosen sostiene que los medios masivos deberían hacer un mayor esfuerzo por aumentar la capacidad de las comunidades de comprender y manejar los problemas comunes. Centrarse em contenidos individuales limitados al conjunto estrecho de intereses de una persona es destruir la esencia misma de los sistemas sociales y las culturas (FIDLER, 1998, p. 387-388).

Para melhor contextualizarmos nosso entendimento acerca da produção coletiva de conteúdos livres e seus efeitos sócio-culturais, oriundos da comunidade incluída digitalmente por meio das TICs, iluminamos essa metodologia produtiva com a leveza, rapidez, exatidão, visibilidade, multiplicidade e consistência, as seis propostas para o próximo milênio, de Ítalo Calvino, analisadas sob a ótica de Simeão e Miranda (2006) e as quais consideramos válidas para caminharmos para nossas análises conclusivas desse primeiro aspecto.

Sobre a *leveza*, eles afirmam que a mesma aproxima o autor de leitor, ou seja, “a mobilidade da inteligência e a leveza da criatividade talvez sejam os aspectos mais favoráveis ao crescimento da tecnologia.” (SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 22-23). Quanto à *rapidez*, os teóricos indicam que “[...] sob o estigma da 'era da velocidade', as tecnologias de informação e comunicação tendem a encontrar formas mais ágeis de expressar conteúdos, com informações mais concisas e orientadas para públicos específicos” (SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 31).

Para o item *exatidão*, concordamos com os autores ao indicarem que o termo reflete “[...] a preocupação do escritor com a necessidade de uma precisão no uso e aproveitamento de cada termo e da valorização do dado como uma unidade preciosa que compõe o conhecimento humano em suas diversas formas de apresentação e interpretação” (SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 43). A *visibilidade* consiste na capacidade de que, “[...] durante a 'leitura' processamos a informação e dependendo da eficácia do texto, somos capazes de ver a cena ou imaginá-la [...]” (SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 53). Com a proposta da *multiplicidade*, entendemos, ainda com Simeão e Miranda (2006, p. 68), que se trata de uma “[...] apologia à poesia da grande rede que não afasta do autor a obra construída de mosaicos, ao contrário, revela na diversidade dessa obra, um inventário pessoal e universal. Todo homem é uma biblioteca, uma amostragem de estilos, onde tudo pode ser remexido e reordenado”.

Finalmente, para a *consistência* da produção dos conteúdos pelos sujeitos desse Processo de Comunicação *Todos-Todos*, traduzimos que “de forma aplicada, representa a tecnologia de comunicação extensiva em rede com formatos que viabilizam uma ação integradora” (SIMEÃO; MIRANDA, 2006, p. 69). Com essas seis propostas, associadas ao domínio da língua e à apropriação do seu universo sócio-cultural, os usuários de programas de inclusão digital, ou melhor, sujeitos inseridos em iniciativas inclusivas por meio das TICs, poderão melhor usufruir das atividades relacionadas às oficinas de formação, multiplicadoras ou de alfabetização em informação e em comunicação oferecidas em programas a exemplo do que fora analisado.

Com a pergunta seguinte do questionário social, *Eu poderia usar a Internet para...*, também na categoria *Produção de Conteúdos*, chegamos a mais um DSC que segue:

“Eu uso a Internet para fazer trabalhos, como meio de comunicação e transferir arquivos com rapidez, além de pesquisar, comunicar, informar, estudar, capacitar, procurar coisas e lazer. Posso também abrir e ampliar as idéias de muitas pessoas com novos conteúdos, pesquisas de forma geral, mensagens instantâneas, bate papo on-line, transferência de arquivos, correio eletrônico, acesso remoto a outras máquinas e fazer trabalhos escolares. Também posso usar para fazer pesquisas em geral, novos conhecimentos e amizades, compra e venda de produtos e consultas culturais”.

Chegamos a uma última ponderação ilustrada em Lacerda (2006 apud COGO; MAIA, 2006, p. 107-108), onde o conceito de cidadão-repórter está para o sujeito que pode contar e narrar outras histórias na *web*. Ele relata um dos resultados de suas entrevistas com uma usuária de telecentro que diz: “[...] para ela, o sentido de produzir notícias da comunidade e divulgá-las é ter a chance de 'contar coisas que não aparecem nos jornais convencionais. É muito legal!’”.

Antes, porém, de nos direcionarmos à conclusão deste primeiro momento, destacamos a opinião de Keen (2007). Apesar do cenário info-teco-comunicacional favorável à formação dessa grande rede social de conhecimento, ele nos chama atenção para os riscos relacionados à credibilidade, correção e autenticidade da publicação, sob a interferência, considerada por ele como 'amadora' de cidadãos comuns, usando como exemplo o efeito Wikipedia²⁷. Ele refere-se aos editores como voluntários e esvazia a qualidade dos conteúdos ali postados. *“These citizen editors out-edit other citizen editors in defining, redefining, then rere-defining truth, sometimes hundreds of times a day”* (KEEN, 2007, p. 20). E ele reforça esta idéia: *“We are simultaneously its amateur writers, its amateur producers, its amateurs technicians, and, yes, its amateur audience”* (KEEN, 2007, p. 34), ou seja, ninguém está de fora da análise do crítico de mídia norte-americano. Keen vê que a solução para esse fenômeno corrosivo à cultura, por ele considerado um caos da Web 2.0²⁸, será o controle de acessos, de conteúdos produzidos e postados, bem como a regulação da Internet por meio do aparelho de Estado. Para ele, são as chamadas “modestas regras e regulamentos de proteção e controle” aos conteúdos.

Por fim, trazemos à pauta uma definição de Primo e Recuero (2003, p. 55) sobre o que os autores denominam de hipertexto cooperativo. *“No hipertexto cooperativo todos os envolvidos compartilham a invenção do texto comum, à medida que exercem e recebem impacto do grupo, do relacionamento que constroem e do próprio produto criativo em andamento”*. Sobre hipertexto, não podemos deixar de citar Theodor Nelson, autor da palavra

²⁷ A Wikipedia foi criada em 15 de janeiro de 2000. Trata-se de uma enciclopédia virtual livre, de conteúdo colaborativo, que possui, na atualidade, mais de 7 milhões de verbetes.

²⁸ O termo Web 2.0 é utilizado para descrever a segunda geração da World Wide Web, uma tendência que reforça o conceito de troca de informações e colaboração dos internautas com *sites* e serviços virtuais.

na década de 60 do século passado, para denominar a estrutura informática de arquivos e diretórios hierárquicos. Associamos a esse modelo uma forma de exprimir a idéia de escrita/leitura não linear em um sistema informatizado. São esses modelos hipertextualizados que compõem o espelho do sujeito produtor de conteúdos nos projetos de inclusão digital.

A partir dessa prática de produção de conteúdos hipertextuais, também expressa em sítios, *blogs*, *videoblogs*, *fotologs*, *wikis* e outras ferramentas colaborativas de publicação na Internet, os emissores e receptores da informação se encontram para formalizar uma prática, até pouco tempo anônima e solitária, hoje em rede, interativa e hipermediática, em que os atributos comunicacionais do processo, estão além do ir e vir dos conteúdos, eles estão inseridos em uma galáxia complexa de nós que se comunicam exaustivamente, que se complementam, que se bifurcam, e mais, mediante os próprios ruídos, se reconstroem e reavaliam possibilidades de recomeços diante do conhecimento registrado, acumulado e mediatizado por recepções diversas como veremos a seguir.

6.1.2 A recepção das mensagens em rede

Apontar os elementos da recepção dos sentidos neste processo cognitivo nos remete a Canclini (2006), Ecosteguy e Jacks (2005a), Machado (2002), Orozco Gómez (2002) e Sousa (2002). Sendo assim, iniciamos nossas reflexões e análises de resultados deste tópico, imediatamente associando-o ao fator *identidade cultural*, também constante na parte 2 como mais um auxiliar na reversão do quadro da exclusão digital.

Para facilitar o entendimento do termo, restringimos o estudo de recepção nesta pesquisa à relação do conhecimento registrado no Processo de Comunicação *Todos-Todos* ao entendimento dos significados de diferentes culturas e distintos sujeitos que interagem na galáxia hipermoderna da Internet, tendo a *web* como mídia convergente das demais e pela qual se concretiza a rede social de comunicação extensiva. Estamos também relacionando o termo ao seu entendimento a partir das influências das mais variadas diversidades socioeconômicas e culturais, desde a idade, o gênero, a classe social, de espaço geográfico (rural ou urbano), etnia, enfim, os detalhes da hipersociedade em seu cenário hipercontextualizado, como já fora discutido anteriormente na parte 3.

Na tentativa de elucidar essa questão do estudo, apontamos o DSC referente à pergunta 15 *A Internet é...* em sua categoria *Recepção* (8,91%) que representa, mesmo que minimamente, o caráter dos efeitos que a Internet tem provocado nos usuários do Programa GESAC, ainda em passos de melhor estruturar sua política de inclusão digital. Vejamos o DSC a seguir:

“A Internet é tudo de bom, ferramenta de grande ajuda. Um instrumento de informação e comunicação de alta tecnologia. Caminho que aproxima as pessoas em todos os lugares do mundo. Meio de comunicação e informação no qual interagem todos os tipos de pessoas, comunicação que veio para agilizar a vida das pessoas como um instrumento de trabalho e lazer, que 'conecta' as pessoas em fácil aprendizagem, que globaliza o mundo.”

Por sua vez, a idéia que nos traz a categoria de Compartilhar conhecimentos na rede (20,18%) relacionada à pergunta 16, *Eu poderia usar a Internet para...*, revela-nos que o conhecimento é matéria imprescindível no cenário das boas práticas públicas nesse sentido inclusivo, para onde nos leva o entendimento coletivo de que

“Aprender bastante, compartilhar conhecimentos e lazer para me incluir num mundo diferente onde possa lecionar, conhecer o mundo, coisas novas, novas culturas, assim como povos e conhecimento. Divulgar projetos, novidades, idéias e a realidade por meio da conversa com outras pessoas para saber mais coisas. Fazer coisas bem legais como entrar na sala de bate papo, tirar dúvidas e passar meu conhecimento adiante. Também posso dinamizar minha aula, comunicar a distância, para que pudesse conhecer várias pessoas e interagir com o mundo por meio de várias atividades que possam ampliar horizontes, para obter novas amizades, interagir com outras pessoas, para manter a conversa entre amigos e para fazer inclusão digital”.

Com esse discurso, podemos nos aproximar não somente do sentido da recepção das mensagens em rede, produzidas anteriormente extensivamente, mas também das palavras de Orozco (2002, p. 16), que diz *“analizar la recepción más que una moda es un modo de inquirir sobre la comunicación y sobre la producción de significados, esto es, sobre la creación cultural”*. Para ele, a recepção é produção, é interação, ela nem começa nem termina nos momentos de contato direto com os referentes midiáticos, logo, a recepção transcende o sentido singular de apenas receber o que se informa. Num contexto ampliado, a recepção aproxima os sujeitos comunicativos e comunicantes em uma espiral de conhecimentos interligados em rede, concretizando a Teoria do Conhecimento *Todos-Todos* aqui apresentada. Por ela (a recepção), também chegamos ao universo da inclusão digital, como se refere o DSC. Trata-se de um fenômeno de receptibilidade aos processos alusivos ao emissor e ao receptor, a exemplo do que reforça a mensagem *“conhecer várias pessoas e interagir com o mundo por meio de várias atividades que possam ampliar horizontes”*. Mais que horizontes, abrem-se universos de troca.

Como se observa ainda nos Discursos acima reproduzidos, os sujeitos investigados reforçam a idéia do *“Caminho que aproxima as pessoas em todos os lugares do mundo”*, ou seja, um debate muito bem vindo no que diz respeito às novas lógicas de produção, circulação e

apropriação de conhecimentos e suas novas possibilidades. Complementa Orozco (2002, p. 23): “*No sólo los medios cambian, las sujetos receptores también y mucho. Ambos se transforman y su apreciación dinámica, em continuo movimiento, siempre constituye un desafío para la investigación de la comunicación*”.

Reforçamos nossa abordagem com os apontamentos de Sousa (2002). Ele diz:

O receptor deixa de ser visto, mesmo empiricamente, como consumidor necessário de supérfluos culturais ou produto massificado apenas porque consome, mas resgata-se nele também um espaço de produção cultural; é um receptor em situações e condições, e por isso mesmo cada vez mais a comunicação busca na cultura as formas de compreendê-lo, empírica e teoricamente. Esse receptor é melhor percebido no mundo da cultura em produção, mais popular, em que a própria comunicação se encontra, daí surgindo novas chances para o encontro do sujeito” (SOUSA, 2002, p. 26-27).

A essa idéia de encontro entre sujeitos, acrescentamos as palavras de Ecosteguy e Jacks (2005a, p. 96), quando retomam os estudos de Martín-Barbero. Elas seguem afirmando que “estudar a recepção implica no questionamento do modelo comportamental que centraliza a ação no emissor; desta forma, pesquisá-la é posicionar-se num a partir do qual se deve repensar o processo inteiro de comunicação[...]”. Foi o que fizemos ao apresentarmos o Processo de Comunicação *Todos-Todos*, que interage com o novo sujeito info-tecnológico da hipermodernidade e que pensa a recepção de forma múltipla, não linear e extensivamente. Um receptor que Machado (2002) denomina sujeito-SE, um indivíduo que surge da subjetividade construída no ciberespaço.

Impessoal e anônimo (nele, o *eu* se ausenta), sob o modo do SE, [...]. SE permanece sempre sujeito, sujeito do fazer técnico, mas um sujeito despersonalizado, fundado numa espécie de anonimato. [...] O sujeito se torna anônimo, sem identidade (porque, em essência, é uma máquina que vê e enuncia), mas o seu papel estruturante, o seu papel 'assujeitador' é potencializado. Em lugar de apagar-se e perder a função, o sujeito torna-se a razão plena do ato da figuração: não se trata mais simplesmente de uma imagem, mas de uma imagem *vista*, de uma imagem que é *visada*, a partir de um lugar originário de visualização, por *algo/alguém*, que é uma espécie de sujeito-máquina (MACHADO, 2002, p. 88).

Apesar das considerações referentes ao anonimato e à despersonalização de Machado, entendemos que nosso percurso não foi em vão. Ele adota a hipermodernidade como caminho que se cruza ainda no pensamento de Canclini (2006, p. 137) no que tange a identidade cultural desses sujeitos: “Uma teoria das identidades e da cidadania deve levar em conta os modos diversos com que essas se recompõem nos desiguais circuitos de produção, comunicação e apropriação da cultura”. Nesse ínterim, a identidade cultural reflete-se num momento ímpar da sociedade hipermoderna. Híbrida por natureza, ela encontra respaldo nos

sujeitos receptores, multiplicadores e produtores; indivíduos que se unem a um grupo virtual, dando origem ao fenômeno da *infodiversidade cultural*, a qual definimos como a possibilidade concreta de migrar para a rede na identidade cultural de um coletivo, momento em que um sujeito se transforma em todos, por exemplo, o mesmo indivíduo que se apresenta no Discurso do Sujeito Coletivo.

6.1.3 Mediação de saberes

Do mesmo modo, nesse contexto, apontamos para o que dizem Araújo (2006), Freire (2002), Gomes (2005), Martín-Barbero (2006a, 2006b), Nathansonhn e Freire (2005), Orozco Gómez (2006), Suaiden e Oliveira (2006) e Vaz (2004), clareando ou repensando caminhos e vertentes desse processo, que interage com o *acesso à educação*, outro dos nossos auxiliares na reversão do quadro da exclusão digital.

Fomos então buscar no estudo de usuários *on line* de Nathansonhn e Freire (2005, p. 52) o sentido para o interesse dos usuários da Internet, mediante a avaliação de um sítio, e eles dizem que “e m relação à avaliação do conteúdo por grau de instrução, a pesquisa revelou que quanto maior o nível de escolaridade melhor sua aceitação por parte dos usuários”. Também em Suaiden e Oliveira (2006 apud MIRANDA; SIMEÃO, 2006), encontramos novo aporte.

Hoje o maior desafio da educação é dotar os alunos de conhecimentos que transcendam o conteúdo das disciplinas e da realidade escolar, que possam ser aplicados a situações muito diversas do contexto específico em que foram aprendidos. [...] É essencial passar, para os estudantes, a necessidade de aprender a aprender, ou seja, conscientizá-los de que aprendam formas de operar com a informação recebida até que alcancem um grau de autonomia, de aprendizagem suficiente para que se adaptem às contingências do meio em que vivem (SUAIDEN; OLIVEIRA, 2006 apud MIRANDA; SIMEÃO, 2006, p. 98).

Dessa forma, reportamo-nos à pergunta *A Internet é ...* em sua categoria *Mediação*, para que reforcemos a idéia dos teóricos com quem dialogamos no sentido de esclarecer o papel mediador da educação no Conhecimento *Todos-Todos*, tendo a comunicação como instrumento libertador e complementar às práticas pedagógicas utilizadas na escola freiriana. Conforme as orientações e Freire (2002), “a educação é comunicação, é diálogo, na medida que não é transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados”. Assim sendo, no DSC abaixo, vimos que

“A Internet é uma porta para o conhecimento. Meio de informar e de comunicar em tempo real. A comunicação como centro do conhecimento, rápida, um instrumento de trabalho. Um meio para interagir com o meio em que se vive e com o mundo, importante e

necessário. Acho legal porque é uma forma de levar aqueles que não podem a lugares e coisas desconhecidas. É uma interação entre todos os tipos de povos. E isso é uma coisa importante, afinal, ela é um dos melhores meios de comunicação, mais rápido e mais eficaz, talvez o melhor meio de comunicação e informação porque também é busca, diversão e interação social. Um objeto de interação e troca que aproxima as pessoas” (FREIRE, 2002, p. 69).

Libertária e mediatizadora, a educação comunicativa e inclusiva se ancora nos não-limites dos não-lugares para explorar um potencial que se pode materializar nas práticas do ensino a distância por meio das TICs. “[...] a comunicação verdadeira não nos parece estar na exclusiva transferência ou transmissão do conhecimento de um sujeito a outro, mas em sua co-participação no ato de compreender a significação do significado. Esta é uma comunicação que se faz criticamente” (FREIRE, 2002, p. 70). Além dessa citação, reforçamos o entendimento dessa reflexão em outro DSC referente à pergunta *Eu poderia usar a Internet para...*, em sua categoria *Informar e comunicar*.

“Uso a Internet para me informar, pesquisar, comunicar-me com o mundo, conversar, entre outras coisas. Ela é comunicação, trabalho e lazer. Ela disponibiliza informações para facilitar a vida das pessoas, por exemplo, posso acessar site e muitas outras coisas, fazer trabalhos e melhorar meus conhecimentos. Além disso, posso fazer trabalho e mandar e-mail, enviar fotos, e-mail, notícias, trabalhos escolares, consultar extratos bancários, ler notícias e me comunicar dentro e fora do Brasil por MSN e Orkut”.

Vejamos o que nos lembra Orozco Gómez (2006 apud MORAES, 2006) sobre o processo de mediação e como ele se associa à educação.

Entender o jogo atual da mediação pressupõe como ponto de partida abandonar a idéia de que mediações vêm só de meios e são de certa maneira sua extensão. Estou entendendo as mediações como processos estruturantes que provêm de diversas fontes, incidindo nos processos de comunicação e formando as interações comunicativas dos atores sociais (OROZCO GÓMEZ apud MORAES, 2006, p. 88).

No que tange aos “desordenamentos educativos” que se associam às TICs, ele complementa,

[...] voltada ao passado e resistente a olhar todo o presente, a escola (pública) atual vê ameaçado seu futuro e 'explode' diante do sempre presente midiático-informático, inovador e sem horários, fato possível pelas mais recentes tecnologias da informação. A esse referencial pode-se ter acesso em qualquer momento e quase de qualquer lugar, não tendo de se fazer deslocamentos físicos (OROZCO GÓMEZ apud MORAES, 2006, p. 95).

São as chamadas mudanças educativas, pelas quais os atos do ver e ouvir confrontam-se com o ato de ler da sociedade-audiência hipermoderna, na qual a educomunicação imbrica-se à usabilidade do que está sendo apreendido e em que será empregado pelos sujeitos ou pelas

comunidades discursivas de Araújo (apud JACKS; PIEDRAS; VILELA, 2006). O termo reflete um grupo em que a informação é produzida, circula, reconhece-se e se faz reconhecer perante os demais. Um pouco do que ocorre, em nossa opinião, com o fenômeno da mediação pela Internet. “A estratégia mediação da *tecnicidade* se delineia atualmente em um novo cenário, o da globalização, e em sua conversão em *conector universal no global*. Isso se dá não só no espaço das redes informáticas como também na conexão dos meios [...]”, é o argumento de Martín-Barbero (2006a, p. 19). O mesmo autor complementa:

[...]os novos saberes remetem a novas figuras de razão que nos interpelam desde a tecnicidade. [...]Por outro lado, as redes informáticas, ao transformarem nossa relação com o espaço e com o lugar, mobilizam figuras de um saber que escapam à razão dualista com a qual estamos habituados a pensar a técnica [...] (MARTÍN-BARBERO apud MORAES, 2006b, p. 57)

Configura-se então uma hegemonia apontada por Gomes (2004), quando indica:

Submeter a investigação da recepção à necessidade de educação dos receptores possibilita ao “paradigma das mediações” responder ao problema da leitura crítica das mensagens mediáticas, o que, de algum modo, poderia vir a contribuir, no plano de uma estratégia revolucionária mais ampla, para a construção de uma nova hegemonia (GOMES, 2004, p. 218).

Todavia, não finalizaríamos esta reflexão sem a crítica de Vaz (2004) ao que ele chama de “adversários da mediação”. Apesar das condições favoráveis ao desenvolvimento e à globalização, estabelecidas pelas TICs. Ele aponta alguns obstáculos para se pensar a mediação na Internet, entre eles, é quanto

[...]a suspeita sobre o lugar daquele que se propõe tal tarefa. Os meios de comunicação de massa funcionam segundo o esquema um-todos, com poucas fontes emissoras que distribuem uma mensagem homogênea para muitos. [...]Desse modo, pensar como pode haver a mediação numa estrutura descentralizada, que abre a possibilidade de uma forma inédita de comunicação de todos com todos a distância, só poderia se originar num desejo de impor uma ordem e manter o lugar do intelectual. [...]A interpretação que condena os que se propõem a pensar a mediação na rede é, portanto, simples: o intelectual queria representar, ocupar uma posição central; a internet torna problemática a existência desse lugar; ressentido, ele se propõe então a condenar o excesso, a ameaçar a todos com a desordem e a perda do bem comum e a mostrar como a rede produz e precisa de centros mediadores (VAZ, 2004, p. 217-218).

Vislumbramos o Processo de Comunicação *Todos-Todos* como uma desobstrução viável a este e a outros possíveis obstáculos. Com ele, não pretendemos distinguir papéis no processo, tampouco dar vazão à produção intelectual pura, mas sim compartilhada entre os sujeitos emissores e receptores do processo. Estes, por sua vez, elementos integradores de uma comunicação libertadora e participativa, da qual emergem as mais variadas produções midiáticas e que estas tenham interferência direta dos indivíduos, famílias e comunidades sobre os produtos deles

oriundos. Repetimos que não entendemos a internet como mídia, mas como símbolo convergente, canal por onde perpassam múltiplas possibilidades de recepção e mediação. Com o auxílio de práticas educativas em informação e comunicação, com o auxílio das TICs, estaremos diante de incontáveis intelectuais sociais, intérpretes de uma sociedade hipermoderna.

Quando vemos o destaque da categoria Mediação (31,68%) entre as categorias de Análise do DSC referentes à pergunta 15, *A Internet é...*, com o acréscimo da categoria Informar e Comunicar (13,76%) da pergunta 16, *Eu poderia usar a Internet para...*, entendemos que esse elemento tem na Internet sua maior representação, ou seja, ela serve, na atualidade, como a mediação do Processo de Comunicação *Todos-Todos*, tendo a categoria Aplicabilidade Social (19,80%) desse elemento como orientadora para a inclusão digital dos usuários do Programa GESAC.

6.1.4 Aplicabilidade social para todos

Finalmente, concluímos este primeiro caminho de discussão e resultados com outros DSCs e ainda com as idéias de Bohm (2005) sobre a participação e o pensamento coletivo, cujo objetivo maior é o diálogo compartilhado entre os sujeitos, tendo em vista o bem comum. Também apresentaremos os conceitos de Bernardo Toro (2004), Henriques (2004), Quéau (1998) e outros. A ênfase dos argumentos nos orienta para as redes produtivas da sociedade no âmbito das tecnologias empregadas para informação e comunicação, tendo a alfabetização em informação e em comunicação estruturada sob a perspectiva de incorporar essência ao conhecimento já difundido nas práticas educativas. A esta discussão também trazemos Cerveró (2007), que nos relata sua experiência de pesquisa na Espanha, enquanto, no Brasil, Pellanda, Schlünzen e Junior (2005) revelam detalhes dos processos da inclusão digital sob o ponto de vista do letramento.

Iniciamos a primeira discussão em Quéau (1998), quando nos apresenta os dois grupos da sociedade da informação: os tecno-céticos e os tecno-otimistas. O primeiro grupo acredita que as TICs são meras ferramentas postas a serviço de uma vontade política; enquanto o segundo crê que não se trata de mera tecnologia mas sim de uma revolução mais profunda da sociedade, advinda com as TICs. São indicadores de uma remodelação coletiva de valores básicos como a noção de trabalho, práticas educativas e outras atividades que surgem com o aparecimento de uma “nova civilização”. A esses sintomas associamos o quarto e último fator auxiliar na reversão do quadro da exclusão digital, a *alfabetização em informação e comunicação*.

Ilustramos esses argumentos preliminares com o DSC da pergunta *A Internet é ...*, na categoria *Aplicabilidade Social*.

“Um instrumento de trabalho e lazer, que deixa as pessoas cada dia mais isoladas, mas é um passo a mais à modernidade, por ser essencial e necessário como uma ferramenta, um meio de comunicação, usado para se pesquisar. Às vezes útil, se usado adequadamente para consultas, pesquisas e etc. É uma coisa que está se tornando indispensável a cada dia, tanto para divertimento quanto para trabalho, por ser um meio prático, rápido, moderno e inteligente de comunicação. Uma coisa bem legal que te dá acesso ao mundo todo, para se informar, aprender, fazer trabalhos e se divertir. É um acesso livre em que você pode ver tudo que acontece no dia-a-dia e também para pesquisas, porque você pode tirar trabalho dele e obter informação onde se desenvolvem trabalhos e diversão. É um meio de ajudar a todos como o GESAC, uma forma de ampliar horizontes, algo indispensável para a sociedade”.

Extraímos desse discurso uma nítida visão dos sujeitos entrevistados em relação ao próprio papel de pensar-se como indivíduo no interesse da comunidade. Esse sujeito questionador é o mesmo que produz e interfere no processo democrático do conhecimento compartilhado via Internet. Esse sujeito também é o que atua em rede social, tendo como objetivo a inclusão digital no sentido de melhorar, não somente sua qualidade de vida mas a de sua comunidade também. É o indivíduo que pensa coletivamente, segundo Bohm (2005, p. 65), e que dialoga com o propósito de “ouvir os pontos de vista de todos, suspendê-los e a seguir perceber o que tudo isso significa”.

É um mobilizador, na opinião de Henriques (2004), que viabiliza aos que estão ao seu redor a capacidade de refletir sobre os conteúdos das mensagens produzidas pelo grupo *em rede e para a rede*, ancorado nas idéias de Bernardo Toro (2004), sobre a essência fundamental da circulação de informações para o funcionamento e crescimento de uma rede. Em Silva *et alli* (2006), vimos que o estudo das redes sociais não é campo novo para a Ciência da Informação, por isso mesmo acreditamos que sua relação com o nosso campo de estudo está interligada pelos nós que compõem a rede social do Programa GESAC. Marteleto e Silva (2004, p. 41) dizem que elas (as redes) “são sistemas compostos por 'nós' e conexões entre eles que, nas ciências sociais, são representados por sujeitos sociais (indivíduos, grupos, organizações, etc.), conectados por algum tipo de relação”.

Com essa síntese, entendemos que a rede do GESAC, explícita no DSC acima transcrito, resume o conjunto de milhares de sujeitos multiplicadores, implementadores sociais, gestores e parceiros do Programa em seus inúmeros Pontos de Presença, espaço onde as trocas se dão materialmente e se elaboram para o virtual.

Concordando com essa discussão, outro DSC abaixo refere-se à pergunta *Eu poderia usar a Internet para...*, na categoria *Aplicabilidade Social*, em que se vê a participação do sujeito na elaboração de estratégias colaborativas na rede. Vejamos:

“Posso criar um endereço eletrônico, uma home page e outras coisas para a sociedade que proporcionem lazer, trabalho, ou seja, diversos fins. Ela pode me ajudar, me guiar no trabalho de escola ou nos jogos para eu fazer trabalhos, estudar e principalmente para me divertir. Com ela tenho acesso às informações, meio de conhecimento, diversão e compras. Por meio da Internet também posso usar sala de bate-papo, e-mail, biblioteca e comunidades virtuais, para cursos, trabalho, informação e quase tudo mais, como baixar apostila, namorar, aprender, pagar conta no banco, ensinar e navegar. Ela pode levar a inclusão digital para outros municípios para que as pessoas possam trabalhar e ajudar a comunidade com diversas atividades comunitárias”.

Nessa demonstração, elucidamos o caráter informacional das atividades do indivíduo quando em ação na Internet. A tarefa, originalmente oriunda de um processo anterior de alfabetização em informação, traz também uma correlação direta com a comunicação, ou seja, quando sugerimos o acréscimo das práticas comunicativas ao processo de alfabetização em informação, argumentamos que essa iniciativa incorporará valores outros ao processo educativo, e mais, estes valores habilitarão o usuário do Programa GESAC, ou mesmo o usuário de um telecentro qualquer, à gerência dos conteúdos de forma qualificada, como sugerimos anteriormente. Trata-se, portanto, de uma tendência agregadora ao modelo atual, haja vista que a sociedade do conhecimento “pede” um modelo mais adequado para essa sociedade. Sobre essa necessidade, Cerveró (2007) afirma:

De una manera muy general y sencilla podemos considerar si una persona está alfabetizada em función de si es capaz o no de descodificar la información que le resulta relevante, para posteriormente interiorizarla y codificar un nuevo mensaje capaz de ser transmitido a fin de participar activamente dentro de su sociedad, lo cual claramente dependerá de las exigencias que dicha sociedad imponga sobre el individuo. Si admitimos, por otra parte, el asentamiento de un modelo de sociedad basado em la información, com la ineludible presencia de las TICS, tendremos, sin duda, que afirmar la necesidad de un modelo de alfabetización em información para la sociedad del concociemento (CERVERÓ, 2007, p. 126).

Da mesma maneira, Almeida (2005b, apud PELLANDA; SCHLÜNZEN; JUNIOR, 2005, p. 174), afirma que o “letramento²⁹ digital cria condições que favorecem a inclusão crítico-social e o desenvolvimento de uma fluência tecnológica que permite conectar a educação libertadora com as demandas do mundo do trabalho”. Assim sendo, encontramos no DSC abaixo, referente à pergunta *Eu poderia usar a Internet para...*, na categoria *Alfabetização em informação e em comunicação*, o seguinte discurso:

“Eu poderia usar a Internet para aprender e ensinar o que eu aprendi de um modo mais específico para que as pessoas possam usar e assim

²⁹ Entendamos o letramento como a apropriação da escrita para uso social. Em sua analogia às TICs, o letramento estaria para o sujeito iniciado também nas habilidades tecnológicas.

aprender mais sobre tudo por meio da pesquisa e do entretenimento e, com isso, melhorar meus conhecimentos, como, por exemplo, aprender a pesquisar, calcular, me divertir com jogos on-line, guardar coisas importantes sobre o que está passando pelo mundo hoje e várias outras coisas. Pegar informações e me aprimorar em informática para aprofundar meus conhecimentos relacionados à educação, aumentando meu conhecimento, conhecendo caminhos simples e atalhos para pesquisas, para trocar experiências, publicar ou divulgar os trabalhos da escola”.

O universo do trabalho, bem como o do conhecimento, é apontado como uma perspectiva de acessibilidade ao indivíduo incluído digitalmente, o que, na visão de Almeida ([2005b] apud PELLANDA; SCHLÜNZEN; JUNIOR, 2005, p. 173), significa que “ler telas, apertar teclas, utilizar programas computacionais com interfaces gráficas, dar ou obter respostas do computador, está para a inclusão digital de forma semelhante à alfabetização no sentido de identificação das letras”. Assim, relacionamos a alfabetização em informação com a comunicação a partir de uma outra análise: novas tecnologias condicionam o indivíduo ao mundo do trabalho, da economia, de novas práticas culturais e da experiência cidadã. Em todas essas condicionantes, o agir comunicativo relaciona-se com o *modus operandi* da sociedade e, ainda, com as exigências do conhecimento veloz e das mídias convergentes.

A partir daí, chegamos ao hibridismo das ações relacionadas à alfabetização em informação e à comunicação. Apostamos numa fórmula híbrida de Burke (2003, p. 31), “como resultado de encontros múltiplos e não como o resultado de um único encontro, quer encontros sucessivos adicionem novos elementos à mistura, quer reforcem os antigos elementos[...]”. Esse contraste pode ser superado por iniciativas pedagógicas de educomunicação, ensino a distância, teletrabalho, gerenciamento colaborativo de conhecimento, mídia cidadã, resgate cultural, com a conseqüente produção de conteúdos ludicamente aplicados ao cotidiano não linear da comunidade envolvida na atividade instrucional em TICs, seja ela escolar, social, religiosa, funcional, econômica ou familiar.

Concluir essas argumentações significa acreditar em uma mudança de modelo de alfabetização em informação, incorporando a comunicação, haja vista seu histórico argumentativo na formação da sociedade. Historicamente, não podemos mais fechar os olhos ao fenômeno info-tecno-comunicacional em que vivemos. Também não podemos negar as interferências que os produtos gerados em torno da informação provocam nas vidas dos indivíduos, famílias e comunidades. Precisamos agora aliar esses dois elementos imediatamente, sob pena de ficarmos à margem da hipermodernidade.

Os dados referentes à ocorrência da categoria Aplicabilidade Social (19,80%) na questão 15,

A *Internet é ...*, e a mesma categoria Aplicabilidade Social (20,18%), na pergunta 16, *Eu poderia usar a Internet para...*, nas quais se concentram os maiores percentuais de incidências da categoria Alfabetização em informação e em comunicação (25,69%). Todas encontram-se no desenho da rede social e tecnológica da sociedade hipermoderna traduzida na leitura dos DSCs discutidos. Em síntese, na representação a seguir esclarecemos a relação disposta sobre a primeira parte dos resultados e discussões.

TABELA 8 – DEMONSTRATIVO DE ANÁLISE E SEUS CO-RELATOS

Princípios	Fatores	Pergunta/Categorias	
Conteúdos	Produção de Conteúdos	15	Produção de Conteúdos e
		16	Produção de Conteúdos
Recepção	Identidade Cultural	15	Recepção
		16	Compartilhar conhecimentos na rede
Mediação	Acesso à educação	15	Mediação
		16	Informar e comunicar
Aplicabilidade Social	Alfabetização em Informação e em Comunicação	15	Aplicabilidade Social
		16	Aplicabilidade Social e Alfabetização em Informação e em Comunicação

Relacionamos os princípios dessa tese aos fatores favoráveis à redução da exclusão digital no país, sob o ponto de vista das categorias elaboradas para o entendimento dos DSCs com os quais analisamos as falas dos participantes diretos desta pesquisa, por meio dos questionários sociais aplicados em campo, durante as oficinas para formação de multiplicadores do Programa GESAC, em que também observamos a aplicação do Processo de Comunicação *Todos-Todos*.

6.2 As revelações dos objetivos da pesquisa

Os objetivos específicos do estudo contribuem no aprofundamento do objetivo principal da tese e passam a ser apresentados e discutidos neste item, à luz dos questionários, entrevistas, documentos e outros instrumentos adotados em campo. Elucidaremos cada um deles conforme se estabelece.

Entender os métodos de implantação e funcionamento do Programa GESAC no que se refere às aplicabilidades sociais da proposta de inclusão digital no cotidiano de seus usuários foi

nosso primeiro objetivo específico. Sobre ele, encontramos nas entrevistas realizadas com seis sujeitos estratégicos ao GESAC pontos que destacamos na forma dos itens mobilização social, acessibilidade e penetrabilidade do Programa por meio da tecnologia que conduz os usuários às práticas mediante o conhecimento adquirido por eles por intermédio da alfabetização em informação e em comunicação.

Quanto à mobilização social, deciframos que era necessário muito mais que instalar os PPs nos municípios brasileiros. Computadores somente não seriam suficientes para dar vida ao desejo de promover inclusão digital no país. Era emergente que as políticas públicas do Governo Federal e as parcerias institucionais atuassem de forma eficaz à implantação do Programa, o que, de certa forma, não aconteceu como se nota na fala do Entrevistado 1,

[...] havia receio de fazer alguns investimentos porque o programa GESAC não é um programa completo de inclusão digital, ele necessita de certas complementaridades, por exemplo, o centro de mídia. [...] além disso, é muito difícil trabalhar com vários Ministérios ao mesmo tempo, cada Ministério é um governo, é um mundo. [...] Há, realmente, uma falta de cultura interna do governo de trabalhar de forma matricial (informação verbal concedida em entrevista).

A fala do Entrevistado 1 traduz também a acessibilidade dos usuários às tecnologias, em especial no tocante ao uso do *software* livre. Ele diz:

[...] se a comunidade não mudasse o software, ela iria ficar parada no tempo. Uma comunidade precisa de software de música, de desenho de casa, precisa de software para turismo, para comércio eletrônico, para confecção de home page, para a telefonia, precisa de softwares para muita coisa, não só o que estava naquelas máquinas que estavam disponibilizadas ali e que só tinham um editor de texto. Essas comunidades não iriam comprar (softwares proprietários – grifo nosso), o governo estadual também não tinha condições para sair comprando softwares, nem o governo federal a nível nacional, esta foi também uma dificuldade para fazer com que as comunidades pudessem se desenvolver de maneira mais rápida utilizando as máquinas para potencializar o seu desenvolvimento” (informação verbal concedida em entrevista).

O processo de apropriação tecnológica por parte das comunidades carecia de maior penetrabilidade do GESAC nos Estados. A oferta de oficinas para formação de multiplicadores, a presença de monitores em determinados PPs e a chegada dos Implementadores Sociais ao Programa foram determinantes para essa nova fase de percepção dos usuários diante do objetivo do GESAC. Os conteúdos das oficinas, a serem apresentados mais adiante, deveriam ser dispostos com a finalidade de alfabetizar, preparar, mobilizar e instrumentalizar os usuários para a sustentabilidade dos Pontos de Presença, dos laboratórios,

da oferta de alternativas sociais ligadas ao emprego, à pesquisa, à economia da comunidade, à cultura e aos serviços do governo eletrônico. Mais do que letramento digital, os usuários do GESAC deveriam ser alfabetizados informacionalmente e, para mesurar essas atividades, foram desenvolvidos indicadores quali-quantitativos para verificar o processo de inclusão digital do PP na comunidade. Os indicadores *quantitativos* foram assim dispostos:

- a) Número de pessoas freqüentando o PP;
- b) Número de Conselho Gestor implantado;
- c) Número de Projetos Comunitários em execução ou finalizado;
- d) Número de outros tipos de Gestão Participativa do PP;
- e) Número de PPs que agregaram iniciativas sociais;
- f) Número de PPs com Projeto de Sustentabilidade Permanente;
- g) Número de PPs articulados em redes locais e/ou de afinidade;
- h) Número de PPs trocando experiências, oficinas e outras atividades regionais.

Enquanto os *qualitativos* foram:

- a) Realizações derivadas do conhecimento estimuladas a partir do trabalho do IS;
- b) Articulações das redes locais, por afinidade ou por troca de experiências, oficinas e outras atividades regionais;
- c) Condições de sustentabilidade do PP.

Ambas questões fortalecem a possibilidade da estratégia de formulação de uma política de acompanhamento e avaliação dos resultados do GESAC, mediante suas atividades, objetivos, metas e indicadores associados.

Em relação ao segundo objetivo específico, *Identificar os processos de recepção e mediação dos usuários a partir dos conteúdos oferecidos e os produzidos nos Pontos de Presença do Programa GESAC*, coube-nos realizar as oficinas de pré-testes e, posteriormente, as oficinas teste à pesquisa. A partir delas, distribuimos os grupos de trabalho entre alunos e professores, monitores ou não, num ambiente escolar previamente identificado, para que fosse viabilizada a metodologia das oficinas para formação de multiplicadores, mediante atividades de alfabetização em informação e comunicação.

Dessa forma, uma primeira sugestão de *grade de conteúdos* foi apresentada para discussão com a equipe de Relacionamento com as Comunidades, que, na ocasião, também discutiu outros documentos (vide Apêndices F e G). A experiência tinha como meta absorver uma parcela maior de diferenças e semelhanças entre as variadas culturas e regiões do país para futura aplicação do modelo no Brasil e não apenas nos locais definidos para o teste da

pesquisa (vide Apêndice E).

No decorrer dos trabalhos de campo, com a colaboração das oficinas contratuais destinadas a 20 pessoas, em PPs, a serem realizadas pela empresa CONTRATADA, tendo como instrutor um ex-Implementador Social, os conteúdos, sua dinâmica de exposição e a carga horária efetiva das oficinas foram discutidos em função das lacunas de aprendizagem deixadas por Implementadores Sociais. Vejamos o que diz o Entrevistado 4,

[...] há uma grande diferença das oficinas onde já tinha implementador uma semana antes, do que chegou no dia na oficina no lugar. Quando o implementador chegava uma semana antes, uma série de problemas não existiam, diferente do que chegava no domingo para um evento que já começava na segunda (informação verbal concedida em entrevista).

Sendo assim, ficou mais uma vez validada a necessidade da presença do implementador uma semana antes ou mesmo alguns dias antes da atividade a ser desenvolvida na comunidade, e não apenas um dia antes de ter início a oficina. Essa relação presencial e de pré-diagnóstico observada com sucesso em todos os testes da pesquisa em questão (com exceção da oficina dedicada aos indígenas em Brasília/DF) nos permitiu observar os processos de recepção e de mediação dos conteúdos e atividades por parte dos sujeitos, bem como possibilitou um acompanhamento mais preciso em torno do conhecimento trazido pelos indivíduos para as oficinas, o conhecimento adquirido e o compartilhado durante as atividades, a tônica do Conhecimento *Todos-Todos*.

Estas correlações observadas estão para um processo de recepção compreendido não sob o ponto de vista do local *onde o sujeito está*, ou mesmo *como ele recebe* a informação, mas sim *de que forma* sua identidade cultural se reflete e se relaciona na recepção dos conteúdos a ele emitidos no Processo de Comunicação *Todos-Todos* (tratamos aqui sobre a hipercontextualização social em que se configura esse sujeito que, ao mesmo tempo que produz, recebe os conteúdos/mensagens) e na forma como ele executa essa recepção com ênfase na mediação, tendo a educação como arcabouço, como matriz para o entendimento dos emissores/receptores no conjunto de tarefas a eles atribuído (no tocante interpretativo da comunicação extensiva e convergentes presentes no espaço da Internet).

Essa reflexão é observada pelo Entrevistado 3, a seguir, em sua fala:

[...] o começo de cada oficina é muito difícil. A maioria não entende porque está lá e nem o que irá fazer com esse conhecimento que estamos passando. Quando a oficina está chegando ao fim, parece que as pessoas despertam para o que estamos falando, elas nos

conhecem melhor, ficam mais confortáveis e, portanto, se mostram mais interessadas.... aí é quando vamos embora. Parece triste, mas na realidade não [...] (informação verbal concedida em entrevista).

O alerta temporal aponta um momento crucial para esse modelo: o que vem depois da atividade e sua manutenção com ou sem a presença do IS e como o nível de inclusão baliza a necessidade de retorno presencial das atividades. Para dar sustentação às práticas inclusivas de alfabetização em informação e comunicação, o tempo médio apontado nos Questionários de Avaliação (vide Apêndice D) para o retorno do IS na comunidade foi de, no máximo, dois meses. Apenas em Paranaiguara/DF os resultados apontaram para um intervalo de seis meses entre uma capacitação e outra, o que se justifica pelo nível de inclusão da comunidade.

Finalmente, quanto à mediação, observamos a partir dos Questionários de Avaliação Social (vide Apêndice B), que, nos testes aplicados em Itaguaí e Paraty/RJ, Paranaiguara/GO e Tiradentes/MG, houve uma divisão entre os resultados das perguntas 12 e 13, sobre o local de acesso ao computador e à Internet, respectivamente. A tabulação dos dados em Itaguaí/RJ e em Paranaiguara/GO nos apontam que a escola concentra os maiores percentuais de ocorrência do acesso, enquanto, em Paraty/RJ e Tiradentes/MG, a casa do entrevistado se apresenta como o local de acesso com maior registro, ficando a escola logo abaixo nas ocorrências. Em todos, porém, as *lanhouses* apresentaram-se como uma terceira ou quarta alternativa de acesso às TICs (vide Apêndices R, S, T, U e V).

A mediação desse processo por meio do *acesso à educação* demonstra uma via compartilhada com o *ambiente familiar*, na qual a capacidade de *aquisição tecnológica* tem aumentado gradativamente entre as famílias, em que a renda mensal está, em sua maioria, no patamar de dois salários mínimos, para um grupo composto por até três pessoas em casa, a exemplo de Paraty/RJ (19,35%) e Tiradentes/MG (17,24%); em Itaguaí/RJ (38,10%), porém, o poder de aquisição está para três salários mínimos, inferior apenas a Paranaiguara/GO (13,04%), onde a média aquisitiva está no patamar de seis salários mínimos por família de até quatro pessoas.

Consideramos que esses fatores discutidos interferem nos processos de recepção e de mediação dos indivíduos, famílias e comunidades porque promovem um juízo de valor no Processo de Comunicação *Todos-Todos*. Na experiência do Painel TELEBRASIL 2006, Miranda (2006a) verificou detalhadamente o cenário de Itaguaí/RJ (vide Apêndice R), onde ele pôde refletir sobre as oficinas de alfabetização em informação e em comunicação mediante atividades interativas com rádio e fanzines produzidos para a *web*.

O terceiro objetivo foi definido como *Propor instrumentos avaliativos que estimulem a*

produção e a inserção de conteúdos em Programas de Inclusão Digital. A essa especificidade buscamos esclarecimentos em torno dos questionários produzidos no decorrer das atividades de campo, para as quais foram elaborados pré-diagnósticos do público a ser capacitado. Surgiram então os modelos de avaliação social (vide Apêndice B) dos futuros multiplicadores, seguido do nível de aprendizagem (vide Apêndice C) e, após as atividades, a avaliação da capacitação propriamente dita (vide Apêndice D). Outro instrumento avaliativo foi o formato das capacitações (vide Apêndice G), que permitiu ao Relacionamento com as Comunidades distribuir as etapas executoras para a realização das oficinas e seus sujeitos.

Sobre os questionários propriamente ditos, destacamos, em especial, o de Avaliação da Capacitação, onde foram explorados os interesses de cada multiplicador sobre os possíveis conteúdos da oficina, a saber, serviços GESAC (teia, pousada, correio, entre outros), rádio *web*, produção editorial, uso do *software* livre, além de editor/criador de páginas de internet, vídeo, música, teatro, mensagens instantâneas, edição de imagens, edição de áudio e vídeo, entre outras sugestões demandadas pelos questionários.

Registrar o fluxo de interatividade no desenvolvimento de conteúdos e a usabilidade destes pelos usuários do Programa GESAC foi o nosso quarto objetivo específico e dele foram geradas outras aplicações do processo de elaboração de conteúdos pelos capacitandos durante as oficinas. Foram os produtos extraídos de cada oficina e postados na *web*, o que garantiu uma amostragem singular da capacidade de interação entre os capacitandos durante e após as atividades monitoradas pelos IS.

Na relação entre os itens produzidos, destacam-se o Vídeo de Paranaiguara/GO³⁰, as Fotos Itaguaí/RJ³¹, o Wiki de Itaguaí/RJ³², o Wiki de Paraty/RJ³³, ou, ainda, o Vídeo Gesac Chapada dos Veadeiros³⁴. Além dos jornais, fanzines, ilustrações e programas de rádio para a *web*. A avaliação do processo de alfabetização em informação e em comunicação se deu por meio da produção livre de mídias alternativas cujos conteúdos tinham como base a vivência e o *expertise* dos Implementadores Sociais.

Nas oficinas do Rio de Janeiro, por exemplo, o perfil dos IS era voltado à comunicação social

³⁰ Disponível em <<http://www.youtube.com/watch?v=ATRbTRGimDI>>

³¹ Disponíveis em <http://galeria.idbrasil.org.br/amigosdigitais/Escola_Gesac?set_fullOnly=on> HYPERLINK "http://galeria.idbrasil.org.br/amigosdigitais/Escola_Gesac?set_fullOnly=on" \t "_blank" >

³² <http://oca.idbrasil.org.br/wiki2/index.php/Wiki_Costa_Verde#P.C3.81GINA_WIKI_DOS_AMIGOS_DIGITAIS>

³³ No <http://oca.idbrasil.org.br/wiki2/index.php/Wiki_Paraty#JORNAL_SITEEN> HYPERLINK "http://oca.idbrasil.org.br/wiki2/index.php/Wiki_Paraty" \l "ORNAL_SITEEN" \t "_blank" >

³⁴ Que pode ser acessado em <<http://www.youtube.com/watch?v=LILGRX-9TEI&mode=related&search=>>

e às artes. Dessa forma, pudemos chegar à oficina Multimídia para edição de áudio com *Audacity*³⁵. Segundo o plano elaborado pelo Implementador,

A característica dos editores de áudio como o *audacity* é realizar operações simples de edição e gravação de áudio, auxiliando o usuário final a capturar, cortar, montar e dar saída em arquivos sonoros. Pode ser utilizado para uma série de funções como acrescentar eco a uma voz, gravar aquela coleção de lps que estava no armário ou preparar uma vinheta para a sua webrádio (informação verbal concedida em entrevista).

Outra oficina muito explorada em campo foi a de Produção Editorial, cujo objetivo é introduzir a noção de produtor além de consumidor de informação, apresentando, brevemente, a história da comunicação impressa, pautando as diferenças entre os veículos de comunicação e suas funções, com a meta de desenhar um impresso por meio de projeto editorial, a partir do qual o multiplicador possa aprender a diagramar basicamente no programa livre *Scribus*³⁶.

A oficina de rádio e webrádio era das mais concorridas, assim como a de produção de páginas para a *web*. Para a oficina de rádio, também foram inseridos debates introdutórios à comunicação comunitária, a partir do rádio. O escopo do conteúdo produzido pelos IS, ainda do Rio de Janeiro, traz a seguinte definição:

Uma rádio comunitária consiste, sob nossa ótica, em uma rádio *formada, desenvolvida e gerida* a partir da participação direta dos moradores do bairro ou região em questão. A rádio deve atender os interesses da comunidade promovendo debates, eventos, e atuando para fortalecer a cidadania e cultura dos ouvintes. Deve ter caráter autônomo, servindo não para beneficiar particulares, mas contribuir com o coletivo através da noção de trato com a coisa pública. Deve respeitar as diversidades da comunidade, ou seja, não ter caráter excludente, e trabalhar observando e respeitando as peculiaridades da comunidade atingida. Uma rádio na *web* oferece a possibilidade de fortalecimento da produção local num espaço de acesso global, utilizando para tanto programas e servidores livres, seguindo o princípio de compartilhamento de informação e conhecimento (informação verbal concedida em entrevista).

Ainda fruto desse objetivo foram as listas de discussão criadas para cada conjunto de capacitações. São elas que permitem, até o momento, ações de monitoramento e compartilhamento de informações, dificuldades e/ou solicitações de continuidade ou de problemas entre as comunidades e os IS.

O quinto de nossos objetivos específicos foi *Descrever o processo de trabalho dos Implementadores Sociais do Programa GESAC nas oficinas para formação de multiplicadores*. A ele associamos como resultados os documentos produzidos ao longo da

³⁵ Programa livre de edição de áudio – GNU.

³⁶ Programa editor de publicações, concorrendo com aplicações profissionais tais como o Adobe InDesign, Adobe PageMaker, QuarkXPress e Microsoft Publisher.

pesquisa enquanto estivemos no MC para o levantamento empírico, a saber, as responsabilidades dos IS em campo, sua avaliação posterior às oficinas pelas comunidades e, ainda, a avaliação do trabalho pelo Relacionamento com as Comunidades.

Antes de apresentarmos o rol de tarefas inerentes ao IS, refletimos sobre esse sujeito estratégico ao Programa, incorporado à equipe com o segundo contrato (2005) e sobre o qual trazemos uma fala do Entrevistado 3 sobre a visão dos resultados atingidos fruto das oficinas realizadas pelos IS.

[...] eu acredito que a função dos implementadores é justamente causar esse interesse e mostrar os caminhos que as pessoas podem aprender um pouco mais. [...] Quando isso está feito, acho que nossa missão está cumprida. [...] Eu tento fazer com que as pessoas fiquem curiosas, só isso. Faço isso mostrando a importância e os valores que estão por trás da inclusão digital (informação verbal concedida em entrevista).

Por isso, não podemos dissociar a tarefa de mobilização social desse sujeito, bem como a sobrecarga de tarefas a ele atribuídas pelo documento legal das responsabilidades dos Implementadores Sociais indicadas no item 5.5.17 do CONTRATO Nº 02/2005 VICOM/MC, que versa sobre a disponibilização pela CONTRATADA de corpo Técnico Profissional para atuar em campo, ou seja, nos Pontos de Presença do Programa GESAC. Esse Técnico Profissional denomina-se Implementador Social e passou a ser responsável pelas seguintes ações no GESAC:

- a) Realizar manutenção preventiva e zelar pela operacionalidade dos Pontos de Presença;
- b) Prestar informações sobre o Programa, realizando oficinas técnicas de forma a transferir conhecimentos sobre o uso das tecnologias e contribuindo com as mesmas na sua capacitação;
- c) Atuar em campo a partir do uso dos seguintes recursos disponibilizados pela empresa executora do programa:
 - (a) um computador *lap-top*;
 - (b) um aparelho de telecomunicação celular;
 - (c) arquivos com apresentações do Programa destinadas à capacitação das comunidades;
 - (d) um equipamento projetor de luz portátil (*data show/canhão de luz*) para auxiliá-lo na capacitação das comunidades;
 - (e) um equipamento de medição de posição geo-referenciada;
 - (f) manuais do programa – impressos em papel;
 - (g) CDs com a mídia do programa;
 - (h) Cabos, conectores, alicates e outros materiais e ferramentas necessários a realizar manutenções corretivas na rede local, bem como nas unidades de comunicação.
- d) Visitar os PPs a partir de roteiros previamente estabelecidos e acordados com a

CONTRATANTE.

- e) Apresentar, mensalmente, relatórios de cada Ponto de Presença visitado;
- f) Submeter ao GESAC, com 5 (cinco) dias de antecedência, o seu Plano de visitas mensal, para aprovação;
- g) Executar o processo de transferência do conhecimento para uso das tecnologias dos serviços disponibilizados, para as comunidades beneficiadas pelo Programa, por meio de capacitação de multiplicadores/monitores;
- h) Ter a responsabilidade pelo conteúdo e qualidade das informações;
- i) Disponibilizar nas capacitações desenvolvidas uma carga horária, mínima, de 40 (quarenta) horas de treinamento, composta inicialmente do seguinte conteúdo mínimo:
 - (a) Navegação na Internet;
 - (b) Ferramentas de suporte e Serviços de Rede;
 - (c) Instalação e configuração de aplicativos *softwares*;
 - (d) Desenvolvimentos de projetos comunitários utilizando as facilidades disponibilizadas pelo Programa;
 - (e) Conhecimentos básicos de administração de rede local e conectorização;
 - (f) Cuidados com os equipamentos;
 - (g) Formação/Capacitação no uso das ferramentas GESAC.
- j) Preparar material didático;
- k) Incentivar as comunidades a utilizarem intensivamente os recursos de TICs disponibilizados pelo Programa e tornarem-se aptas a desenvolverem trabalhos solidários mediante arranjos em redes virtuais.

Com o elenco de tarefas anteriormente disposto, nota-se a demasiada exigência de saberes e deveres a esse sujeito estratégico, o qual entendemos que, pelo contrário, deveria compor uma equipe multidisciplinar formada por conteudistas, tutores, monitores, supervisores e implementadores sociais, os quais denominamos em nossas atividades de Agentes de Inclusão Digital (AID), terminologia aceita e colocada em uso pelo MC nos documentos revistos para a nova contratação de gerenciamento do Programa para o novo Contrato. Esses Implementadores Sociais, futuramente Agentes de Inclusão Digital, devem mostrar a potencialidade e os resultados que estão por trás da inclusão digital, promovendo-a e libertando os indivíduos, famílias e comunidades das amarras em torno do medo tecnológico de quebrar barreiras e alcançar o Conhecimento *Todos-Todos*. Além disso, eles também atuariam no monitoramento e na avaliação da formação permanente a distância dos usuários em todos os níveis de participação no Programa.

A partir da interferência da equipe de Relacionamento com as Comunidades nesta avaliação de campo, após a contratação e formação das três equipes de IS, totalizando 27 IS em todo o Brasil, foram definidos quatro tipos de *Ações*: as *Necessárias*, as *Desejáveis*, as *Básicas* e as *de Urgência* ao trabalho de campo desses profissionais, a depender da localidade visitada (vide Apêndice W). Com essas diretrizes, buscou-se formalizar indicadores qualitativos e quantitativos do Programa nas bases dos PPs (vide Apêndices H e X), desenvolvidos a partir dos critérios do Relacionamento com as Comunidades para compor a avaliação referente ao trabalho em campo realizado pelos Implementadores Sociais após o I Encontro Nacional dos Implementadores Sociais do Programa GESAC, realizado em março de 2006, em Taguatinga/DF. Os critérios estabelecidos no Encontro Nacional 2006 foram os seguintes:

- a) Entrega dos relatórios e planos;
- b) Postura Profissional;
- c) Participação nas atividades;
- d) Número de oficinas organizadas;
- e) Quantidade de pontos de presença visitados mensalmente, de 7 a 10 pontos;
- f) Produção de conteúdo;
- g) Participação na lista dos implementadores e outras listas do GESAC;
- h) Documentação dos trabalhos;
- i) Cumprimento dos estágios formatados para as capacitações/oficinas;
- j) Pontos revisitados;
- k) Agenda de oficinas;
- l) Aferimento dos indicadores qualitativos e quantitativos do trabalho em campo.

Durante o decorrer do primeiro semestre de 2006, os IS foram consultados sobre quais critérios deveriam ser levados em consideração na possibilidade de uma avaliação futura de seus trabalhos. Fato que se concretizou em julho de 2007. Até o momento, porém, não houve nenhuma nova contribuição, de modo que os indicadores acima foram definidos como aqueles que melhor poderiam balizar a avaliação do trabalho em campo dos IS.

Estruturar uma agenda de sugestões indicativas à implementação dos processos de inclusão digital no Programa GESAC é o último objetivo específico desta pesquisa. Para entendê-lo, vejamos o que nos revela a fala do conjunto de entrevistados em Paranaiguara/DF quando perguntados sobre o que vem a ser a Inclusão Digital. Vale ressaltar que esse foi o primeiro PP instalado pelo GESAC, em 2003, o que nos fez crer no potencial analítico dos capacitandos acerca dessa questão. Para eles, *Inclusão Digital é...*

dar condição às pessoas que não têm oportunidade de ter computador em casa. É comunicar com pessoas, é participar do mundo digital onde existem computadores destinados para cegos, surdos e outros que não têm acesso em geral, tornando os computadores mais acessíveis aos deficientes e pessoas carentes. É incluir as classes que não têm acesso à informação, dando oportunidade de todas as classes sociais terem acesso às tecnologias, auxiliando no processo de adaptação do homem no meio digital.

Eles entendem que *é preciso, para a Inclusão Digital,...*

ampliar os pontos de internet, instalar laboratórios de informática em todas as escolas e otimizar o atendimento à comunidade. Promover a fiscalização das verbas e dos empenhos. É preciso ter um lugar reservado só para isso e com monitores ajudando essas pessoas que não sabem, dando oportunidade às classes menos favorecidas a ter um computador. Ampliar programas para que alcancem a todos, proporcionando meios para que essas pessoas acima citadas (deficientes e pessoas carentes) tenham oportunidades iguais às demais. É preciso ainda professores, monitores e interessados em aprender. Finalmente, é preciso que exista dentro das pessoas uma visão do mundo em que estamos vivendo, e que nasça dentro deles o interesse pela inclusão digital.

Reforçando essas opiniões, encontramos outras sugestões indicativas na fala do Entrevistado 2:

[...] o aumento qualitativo e quantitativo de implementação social do programa, ao meu ver, deve ser prioridade nas cabeças dos gestores do Ministério das Comunicações. O aumento quantitativo de pontos de presença seria excelente, pois nosso país é carente e só através de programas e dos recursos públicos a gente vai a médio e longo prazo ver cada vez mais essas distâncias entre as classes sociais diminuírem, no que diz respeito à utilização das tecnologias. [...] ainda no que diz respeito à utilização das tecnologias é preciso termos indicadores sociais que comprovem não só ao GESAC, mas a outros programas de inclusão digital, das várias iniciativas dos governos federal, estaduais e municipais, se elas realmente estão modificando a qualidade de vida das pessoas (informação verbal concedida em entrevista).

E, por fim, na fala do Entrevistado 1, extraímos a seguinte sugestão:

[...] espero que o GESAC possa auxiliar, com sucesso, a criação de um modelo sustentável de inclusão digital do Brasil, que ele possa ajudar a definir como usar o dinheiro do povo, que ele possa crescer mais e ter as complementaridades que ainda não teve. [...] complementaridades na área de capacitação, na área de gestão, na fiscalização e na área de centro de mídia, principalmente essas, o GESAC estaria hoje, eu não tenho a menor dúvida, como uma grande vitrine para o mundo em termo de modelo e de resultados em inclusão digital (informação verbal concedida em entrevista).

Com essas falas, reportamo-nos a um sutil exemplo extraído do questionário de avaliação

aplicado nos multiplicadores indígenas, em oficina realizada em Brasília/DF (vide Apêndice V). Eles dizem sobre aplicar o conhecimento das oficinas na “divulgação da inclusão digital nas aldeias, na saúde indígena, comunicação indígena, educação indígena e cultura indígena”. Eles conseguiram reunir um conjunto por nós perseguido no decorrer desta Tese. Com a sabedoria que lhe é peculiar, os indígenas foi o grupo que melhor deu resultados nas oficinas com a sociedade civil, não somente pelo potencial articulador, mas também pela sede do saber.

Alfabetizar em informação e em comunicação esses indivíduos, suas famílias e comunidades, dentro ou fora do ambiente escolar, nas associações, nos centros comunitários, nas bibliotecas, nas empresas e quaisquer outros espaços onde o conhecimento possa ser compartilhado, configura-se como uma última sugestão indicativa que deve ser concretizada por meio de oficinas para ensinar a informar e a comunicar.

7. EM BUSCA DE CONCLUSÕES

“...qualquer grande novo meio de comunicação altera toda a perspectiva das pessoas que o usam”
Marshall McLuhan

Nesta parte da tese, busca-se sintetizar seus principais achados, tanto no que se refere ao modelo, que foi a questão central da pesquisa, quanto aos seus objetivos específicos. No tocante ao processo de comunicação, apuramos sua relevância teórica aos estudos aplicados da Ciência da Informação e da Ciência da Comunicação, no cenário das TICs. Para justificar a eficácia do Processo de Comunicação *Todos-Todos*, as Teorias do Conhecimento Objetivo, de Popper (1999), e da Ação Comunicativa, de Habermas (2003a e 2003b) foram essenciais a esta reflexão.

A elas nos reportamos mais uma vez para destacar que as “informações e conhecimentos produzidos” durante a pesquisa nos Pontos de Presença do GESAC, à luz popperiana, nos possibilitaram o entendimento da galáxia na qual se concentram as atividades hipermodernas dos usuários do Programa. É lá também que estão os nós do conhecimento em rede, oriundos do Conhecimento *Todos-Todos*.

Enquanto Popper nos conduz ao encontro dos três mundos no hipercontexto da comunicação extensiva, Habermas (2003a) nos orienta a Popper, ao refletir sobre alguns conceitos sociológicos da ação antes de fazer uso do conceito de mundo. Em um deles, o estudioso reavalia o conceito ontológico de mundo em um conceito ampliado. Um mundo da vida, tendo como interpretação a tradição cultural compartilhada por uma comunidade, cujos integrantes encontram e interpretam sentido em seus conteúdos produzidos de maneira individual. Em um outro conceito, ele se refere a Popper sobre a teoria dos três mundos, a partir do terceiro.

La teoría popperiana del tercer mundo explica cómo los contenidos semánticos de la cultura y los objetos simbólicos pueden ser concebidos como algo en el mundo y simultáneamente distinguirse, como objetos de nivel superior, de los eventos físicos (observables) y de los eventos mentales vivenciables (HABERMAS, 2003a, p. 120).

Nesse ínterim, concordamos com ambos os teóricos e concluímos que a experiência em campo durante as oficinas para formação de multiplicadores do GESAC nos mais diversos pontos do país mostrou-nos uma lacuna conceitual acerca do processo comunicacional dirigido às TICs e esta precisava ser preenchida com um Processo de Comunicação que elucidasse teórica e empiricamente a construção e troca de informação e comunicação no

ambiente *web*, utilizando mídias convergentes no espaço da Internet, no qual os conteúdos são avaliados por meio da recepção, da mediação e da aplicabilidade social dos conhecimentos adquiridos em uma grande rede social e tecnológica.

Desenhado um primeiro modelo comunicacional, o aprofundamento dos trabalhos com os Implementadores Sociais nas comunidades assistidas pelo Programa GESAC fez-nos observar a relação existente entre o processo de inclusão digital e os fatores que promovem a exclusão desses indivíduos, famílias e comunidades. Com isso, apuramos que os elementos essenciais de análise estavam associados à produção de conteúdos com sua posterior apropriação pelos sujeitos envolvidos no processo (emissores e receptores), a identidade cultural do grupo também se destacou no conjunto de efeitos e entendimentos dos usuários em torno das operações interpretativas, tendo o acesso à educação como determinante ao processo e, por sua vez, a alfabetização em informação e em comunicação uma consequência.

A trama havia se formado e, com ela, o Processo de Comunicação *Todos-Todos*, o resultado das provocações destacadas na tese, em torno da ciência e do trabalho de campo, a fim de que pudéssemos desenhar a galáxia teórica do Conhecimento *Todos-Todos*, a representação da Hipermodernidade simbólica, bem como o entendimento sobre os fluxos das redes de produção, consumo ou compartilhamento de conhecimento em vista dos projetos de inclusão digital sob a interferência das TICs.

Desse emaranhado inicial, sob o ponto de vista conceitual, extraímos sobre o modelo que:

- a) Para elevar a condição do usuário de projetos de inclusão digital de consumidor a produtor de conteúdos, faz-se necessário verificar a identidade cultural do sujeito em relação aos seus mundos individual e coletivo, no universo de seu próprio conhecimento;
- b) Para que essa percepção cultural seja apropriada em suas atividades, esse mesmo sujeito deve ter acesso à educação, mas não somente aos bancos da sala de aula, mas a um modelo de educação libertadora, eficaz, em que a escola e a sala de aula não sejam meros espaços de saber autônomo, mas compartilhado por valores, tradições, possibilidades de mudança e uso das ferramentas e processos comunicacionais, ampliando o conceito de educomunicação presencial e/ou a distância;
- c) Uma mudança seja percebida quando esses sujeitos forem alfabetizados não somente em informação, mas também em comunicação. Para que esse avanço seja alcançado, as metodologias e propostas pedagógicas devem reorientar o modelo para além da aprendizagem informacional, extrapolando seu uso na rotina escolar, chegando à vida

dos indivíduos por meio de projetos comunitários que envolvam a rede social;

- d) Esses projetos, por sua vez, devem ser apoiados institucionalmente pelos governos, a fim de que a aplicabilidade social do processo de inclusão digital se revele muito além das máquinas instaladas nos Pontos de Presença, mas em políticas de monitoramento e avaliação dos resultados diretos e indiretos na vida das comunidades atendidas não somente pelo GESAC, mas por qualquer outro projeto de inclusão digital entendido como uma política pública.

No que tange às conclusões relativas aos objetivos específicos, concluímos que, no quesito *Entender os métodos de implantação e funcionamento do Programa GESAC no que se refere às aplicabilidades sociais da proposta de inclusão digital no cotidiano de seus usuários*, o GESAC surgiu como um projeto estruturante de governo para inclusão digital, mas, num primeiro momento, preocupou-se apenas com a distribuição de máquinas e antenas de conexão à Internet, associada à inexperiência de gestão de projetos dessa natureza e à equipe reduzida para implementar a proposta, conforme fora-nos mencionado em entrevista com os sujeitos estratégicos ao Programa.

O modelo contratual também não se preocupava com o preparo dos usuários dos PPs, tampouco com a aproximação das TICs com os indivíduos a serem assistidos, logo, o GESAC teve os seus primeiros anos dedicados à institucionalização, contratação e gerência, ficando para depois a formação, o monitoramento e a avaliação do impacto da ação na comunidade.

O pouco que fora desenvolvido em campo só foi possível após a chegada, no programa, dos Implementadores Sociais, porém, o perfil desse profissional, bem como o modelo de sua atuação em campo, deve ser repensado, haja vista que o número reduzido de IS em campo e a ausência de ferramenta de ensino a distância dificultam a manutenção e sustentabilidade dos conhecimentos de forma pedagógica.

Sob o ponto de vista da educação e da comunicação libertadoras, as comunidades têm sido atuantes independentemente do Programa. Exemplo nos dá as comunidades indígenas, onde o interesse e a determinação do grupo validam o processo libertador do conhecimento à luz de Paulo Freire. Por esse motivo, defendemos a identidade cultural como elemento determinante no resgate de valores não somente libertários como também centrados na autonomia do sujeito.

Na atualidade, o GESAC se firma na oferta de oficinas, porém, ainda despreparadas didática e pedagogicamente, sem a percepção dos efeitos receptivos do processo de comunicação desenvolvido em seus Pontos de Presença.

Sobre o objetivo específico, *Identificar os processos de recepção e mediação dos usuários a partir dos conteúdos oferecidos e os produzidos nos Pontos de Presença do Programa GESAC*, concluímos que a recepção dos efeitos referentes ao fenômeno da inclusão digital por meio das TICs se dá pela via da comunidade e não pela gestão do GESAC. Quando consultada a comunidade a ser capacitada; quando planejadas as ações estratégicas de formação de multiplicadores em potencial; quando avaliadas as histórias de vida do grupo e seus interesses, bem como sua percepção sobre as atividades a serem desenvolvidas nas oficinas de formação; quando há sinergia entre os grupos num ambiente crítico, os processos de recepção pelo ser do indivíduo ou do grupo, o processo de mediação deste por meio da educação e os conteúdos produzidos adquirem valor entre os seus produtores/emissores e, conseqüentemente, entre os receptores.

Sobre esse objetivo, concluímos ainda que sua importância se verifica no conjunto de ações que nos levarão ao entendimento da aplicabilidade social da inclusão digital sobre as pessoas beneficiadas por políticas públicas. Estas devem colocar à disposição dos seus usuários *softwares* e outros instrumentos de comunicação que permitam interatividade, hipertextualização e hipermediação dos conteúdos produzidos (características da comunicação extensiva) a fim de que os mesmos sirvam de graduação das percepções de recepção e mediação do processo de inclusão digital promovido.

Ao Propor instrumentos avaliativos que estimulem a produção e a inserção de conteúdos em Programas de Inclusão Digital, concluímos que o Programa GESAC não dispunha de instrumental didático pedagógico para balizar as atividades de campo, o que se demonstrou emergencial para o seu bom desempenho. Normas de atuação em campo, instrumentos de avaliação das atividades, avaliação de conhecimentos anteriores, perfil social dos usuários, indicadores e outros documentos foram, portanto, elaborados para dar suporte à metodologia desenvolvida.

Os dados provenientes desses e de outros documentos, a exemplo da grade de conteúdos das oficinas, serviram para estimular a participação da comunidade nos debates, temas de aula e outros conhecimentos inseridos no conjunto da oficina, identificados pelos instrumentos avaliativos. Sendo assim, a própria comunidade passou a indicar suas especificidades, fossem elas positivas ou negativas, para que pudéssemos elaborar propostas de aprendizagem que atendessem, de fato, às expectativas do grupo, o que favorecia, substancialmente, a produção de conteúdos na rede que se desenvolvia a partir dali.

Quando observamos o objetivo *Registrar o fluxo de interatividade no desenvolvimento de conteúdos e a usabilidade destes pelos usuários do Programa GESAC*, concluímos que nem

sempre os conteúdos idealizados quando da contratação do GESAC são os mesmos idealizados pela comunidade e necessários a ela. A carga horária disposta e a condução metodológica pelos IS nem sempre atendem à realidade do nível cultural e de aprendizagem (quando estes não são avaliados previamente). Esses problemas são originários do desconhecimento teórico por parte dos capacitandos, bem como da subjetividade do conhecimento repassado nas oficinas.

Essas dificuldades nos levaram a crer no potencial de interatividade das comunidades por meio da formação das redes sociais e tecnológicas dos Pontos de Presença do GESAC, pelas quais foram desenvolvidos ambientes de diálogo (listas de discussão), bem como sítios e *blogs*. Assim, incentivar a interatividade entre os diversos Pontos de Presença é por nós considerada como uma estratégia que possibilita a usabilidade das TICs para a efetiva inclusão digital.

Ao Descrever o processo de trabalho dos Implementadores Sociais do Programa GESAC nas oficinas para formação de multiplicadores, concluímos que se tratam de profissionais essenciais ao Programa GESAC mas que devem ter seu perfil e atuação em campo revistos. Suas contratações, por sinal, não podem ser mais aleatórias ou indicativas livremente. Há de se elaborar critérios de contratação que atendam a um perfil profissiográfico mínimo.

A inexperiência e o autodidatismo observados em parte do grupo promoveram desencontros no processo de formação e no repasse dos conteúdos mínimos às atividades das oficinas para formação de multiplicadores em campo. Na outra parte do grupo de IS, o conhecimento tecnológico, a ousadia, a criatividade e a determinação em campo foram essenciais ao desenvolvimento de tarefas que exigiram engajamento à proposta de inclusão digital do GESAC, haja vista as dificuldades de gerenciamento e de operacionalização dos trabalhos em campo. O caráter multidisciplinar das tarefas nos PPs exige ainda que sejam revistas as funções dos IS.

Enfim, concluímos que os IS devem ter suas funções repartidas com um novo profissional a ser inserido no quadro técnico, o Agente de Inclusão Digital, um sujeito originário das comunidades e que integre uma equipe composta também por profissionais ligados à educação, à comunicação, à tecnologia em *software* livre e à gestão do Programa GESAC.

Por fim, o objetivo específico de *Estruturar uma agenda de sugestões indicativas à implementação dos processos de inclusão digital no Programa GESAC* nos fez concluir que promover a inclusão digital é muito mais que distribuir computadores às comunidades, é potencializá-las para o uso das TICs. Vejamos o que argumenta Kliksberg (2006) sobre um modelo ideal de política pública para inclusão digital:

Uma política pública vigorosa que democratize as possibilidades de incorporação ao espaço virtual, abrindo oportunidades de aprendizagem e gerando uma ampla rede de locais de acesso gratuito, como foi feito em outras décadas com as bibliotecas públicas, poderia claramente ter um papel fundamental para abrir esse caminho tão próximo aos jovens a muitíssimos outros que agora são excluídos dele (KLIKSBERG, 2006, p. 925).

Tomemos o trecho acima como fonte inspiradora não somente para o GESAC, mas para todos os projetos de inclusão digital do Governo. Por isso, concluímos que:

- a) O modelo de gestão, cuja política de “portas fechadas” dificulta desde a parceria interinstitucional até a divulgação do Programa nas comunidades assistidas, necessita da reavaliação e posterior readequação do formato das parcerias atualmente existentes entre o GESAC, os Estados, Municípios, o próprio Governo Federal e outras entidades;
- b) Faz-se necessária a reavaliação de perfis e atribuições das equipes responsáveis pelo Apoio Tecnológico, Comunicação, de Gestão do Conhecimento e de Relacionamento com as Comunidades, possibilitando a estas maior integração com as equipes de Fiscalização, Gestão e Remanejamento;
- c) O desenho de uma Política de Comunicação Estratégica ao relacionamento do GESAC com seus usuários e vice-versa facilitará a integração das redes sociais;
- d) A reformulação do Portal IDBRASIL.ORG.BR, permitindo interatividade entre as redes dos PPs estimulará os usuários e capacitando à comunicação extensiva;
- e) A inserção de ferramentas de comunicação nos *kits* de inclusão dos municípios e PPs proporcionará o aumento do volume de conteúdos produzidos e postados pelos usuários dos PPs, contribuindo ainda para as práticas de alfabetização em informação e em comunicação.

Finalmente, concluímos que, apesar das dificuldades de gestão encontradas no GESAC, mesmo com a confusão conceitual por parte do aparelho de estado sobre o tema inclusão digital e com a ausência de políticas de monitoramento e avaliação dos resultados do Programa, sua intencionalidade revela-se favorável a um cenário hipermoderno para o futuro da inclusão digital no país.

Por meio da produção de conteúdos, tendo como base as características da comunicação extensiva, podemos sim adotar, teoricamente, o Processo de Comunicação *Todos-Todos* para definirmos como se dão os processos de recepção e mediação e a conseqüente aplicabilidade social desses conteúdos pelos indivíduos, famílias e comunidades pertencentes ao Programa. Esses devem se associar a redes sociais oriundas de outros projetos e assim sucessivamente, desenhando “nós” de compartilhamento de conhecimento.

Avaliar a aplicabilidade social dos conteúdos à luz do Processo de Comunicação *Todos-Todos* remete-nos a uma última conclusão: de que o ambiente de aprendizagem cuja identidade cultural dos sujeitos é valorizada é sempre o mais receptivo às oficinas que visam Ensinar a Comunicar e, por isso, deve-se investir no acesso à educação como elemento de mediação para o sucesso de projetos de inclusão digital, entre eles, o GESAC.

8. IDÉIAS EM MOVIMENTO: UMA AGENDA POSSÍVEL

NÃO-LUGARES

Poema de Antonio Miranda

I

O sonho é um não-lugar
que habito
virtualmente
– no tempo e no espaço
da não-existência
de cuja permanência
ou imanência
dependo.

Entendo: sonho, logo existo.

II

No bonde, antigamente...
No trem, no navio, em movimento
– um não-lugar concreto.

E na Internet, atualmente.

O bonde trilhando
O avião voando
O navio...

Existe lugar em movimento?

(Um-lugar-de-momento).

III

Onde estou, se sou?

Mas não estou em mim,
necessariamente.

Habito uma galáxia
(planetária)
em expansão
(informacional)
e sou onde estou.

IV

Se existem tantos centros,
eu sou um deles
– o único possível para mim.

Não por causa do egocentrismo
ao contrário:
por causa do exocentrismo
– o sair de mim,
o expandir-me
pelo compartilhar
pelas relações múltiplas, rizomáticas, fractais.

V

Se escolho navegar também sou escolhido
viro um escolhido no oceano e também escolho
minha centralidade
(eu quase disse individualidade).

Fracionando-me pela rede.

Distribuído, digerido
– vomito e, na volta, me devoro
e excreto: sou mutante.

VI

Vou aonde a rede me levar.

E o meu endereço
(o meu lugar) é a rede
em que descanso
e me reencontro:
eu-ilha
virilha
trilha...

(e outras relações metatextuais
ou hipertextuais). Demais!

(Brasília, 30 de outubro de 2005)

As idéias que pretendemos compartilhar nesta última parte da tese visam, antes de mais nada, aproximar o sujeito investigador do seu objeto de estudo, ancorado na prática da pesquisa-ação com a qual esta pesquisa fora conduzida. Da experiência empírica, fosse no ambiente de gestão ou nas oficinas pelo Brasil afora, resgatamos algumas das principais inquietações que pudessem dar vida a uma agenda possível ao Programa GESAC, como forma de contribuirmos para além da esfera cognitiva.

Por se tratarem de idéias não lineares, inspiramo-nos no poema de Antonio Miranda para simbolizarmos o espaço em movimento, não-lugares, metamensagens, enfim, recortes hipertextuais de uma experiência de quase dois anos vivida nas entranhas do que podemos considerar como o maior programa de inclusão digital do Brasil: o GESAC.

Essa dupla relação que nos foi proporcionada, entre a pesquisa e o trabalho no ambiente do Programa, permite-nos, agora, a ousadia de sugerir ações as quais entendemos que podem vir a auxiliar a equipe que lá permanece, exatamente no momento em que se faz um movimento de reavaliação do modelo atualmente praticado. Nossas sugestões têm seus recortes voltados ao GESAC, por ser ele o único do país a oferecer conectividade via satélite aos seus Pontos de Presença. Por isso não podemos dissociar o primeiro apontamento sugestivo, dos dados apresentados no primeiro semestre de 2007, pelo Mapa de Inclusão Digital, do IBICT/MCT.

O estudo do IBICT apontou as diversas iniciativas públicas e privadas na área de Inclusão Digital e com elas, uma nítida pluralidade. Esta pluralidade, por sua vez, existente em cada um

destes projetos é bastante positiva, bem como as necessidades oriundas de cada um dos seus gestores em fazer surgir no cenário nacional iniciativas destinadas à pesca, aos negócios, à cultura, ao esporte, à justiça, à saúde, entre outras áreas de governo, mas não podemos fechar os olhos à duplicidade de tarefas e a descontinuidade de certas iniciativas que se confundem em projetos que dificultam o gerenciamento, que, neste momento, apresenta uma forte necessidade de articulação do conjunto dessas iniciativas no âmbito nacional.

Sendo assim, no campo da *gestão*, sugerimos:

- a) Ao Governo Federal, concentrar as ações de Inclusão Digital, voltadas à conectividade, no Ministério das Comunicações, por lá já estar centrado o Programa GESAC. E, às demais ações, de acordo com suas especificidades nos mais diferentes Ministérios e outras instituições de responsabilidade federal, manter-se em rede numa relação de gestão diretamente supervisionada pelo Governo³⁷;
- b) Revisão do modelo gerencial para as atividades de campo no contexto da equipe multidisciplinar e das ações de alfabetização em informação e comunicação com os monitores dos PPs;
- c) Criação dos Agentes de Inclusão Digital (AIDs);
- d) Estruturação do corpo técnico com a efetivação da figura de 54 Agentes de Inclusão Digital (AIDs) em substituição aos atuais Implementadores Sociais do Programa;
- e) Formação de uma rede nacional de pesquisa consorciada entre o MC e as Universidades;
- f) Reestruturação do formato das oficinas contratuais oferecidas pelo Programa aos PPs;
- g) Avaliação em rede do Programa GESAC a partir de uma amostragem de pesquisa junto dos PPs;
- h) Capacitação da Equipe de Gestão do Programa GESAC em Projetos de Inclusão Digital;
- i) A constituição de um Conselho Gestor Nacional para superação de problemas e definição de estratégias de expansão qualificada ao Programa;
- j) A organização e realização da I Mostra Nacional de Experiências dos Pontos de Presença do Programa GESAC;

³⁷ De grande importância para o cenário nacional, o *Workshop* “Mapeando a Inclusão Digital no Brasil”, promovido pelo IBICT/MCT, trouxe inúmeras contribuições para o processo de integração em rede dessas iniciativas. Foi lá que o assessor especial da Presidência da República, Cezar Alvarez, anunciou que a Casa Civil assumiria a coordenação nacional dos Projetos de Inclusão Digital.

- k) Reunir, nacionalmente, formuladores de políticas públicas, gestores, professores, estudantes, formadores de opinião, comunidades, ADMs 2 e outros, para avaliarem o progresso, as lições aprendidas e os desafios futuros ao fortalecimento do Programa GESAC;
- l) Promover a identificação e a divulgação das melhores práticas dos Pontos de Presença do Programa GESAC para apoiar os formuladores de políticas públicas, gestores, professores, estudantes, formadores de opinião, comunidades e outros no estabelecimento de orientações estratégicas e “programáticas” futuras ao fortalecimento do Programa GESAC;
- m) Organização da I Mostra Internacional de Experiências dos Pontos de Presença do Programa GESAC.

No âmbito da *gestão do conhecimento*, consideramos a importância dos seguintes itens:

- a) Implantação de uma Política de Gestão da Informação e do Conhecimento para o GESAC;
- b) Implantação de uma Política de Acervos;
- c) A criação de um repositório institucional contemplando o histórico documental do Programa;
- d) Instalação de uma Central de Pesquisa junto com o Programa GESAC, que permita sua interação com a Universidade, a fim de que seu modelo conceitual seja revisto e replicado, didaticamente, em outros cenários de alcances nacional e internacional;
- e) Desenho de um projeto de estudos exploratórios a ser desenvolvido fora do país, com a participação da Universidade, acerca de projetos de inclusão digital a fim de avaliar as semelhanças e divergências no GESAC.

No âmbito da *estratégia de comunicação*, propomos:

- a) Implantação de uma Política de Comunicação para o GESAC;
- b) O registro memória dos relatórios, documentos, séries históricas e outras produções desenvolvidas pela equipe do Programa GESAC;
- c) A implantação de um Centro de Mídia, aos moldes do que fora pensado na estruturação do GESAC, tendo como diferencial as características da comunicação extensiva no processo de produção dos materiais.

Finalmente, no âmbito do *relacionamento com as comunidades*, propomos:

- a) Desenho de uma Política de Inclusão Digital para o GESAC;

- b) A reunião, localmente e regionalmente, dos Administradores dos Pontos de Presença do GESAC (ADMs 4), por meio dos AIDs ou IS, a fim de que possam ser avaliados o progresso, as lições aprendidas e os desafios futuros ao fortalecimento do Programa GESAC;
- c) Reunir os Administradores Estaduais do GESAC (ADMs 2), regionalmente, com os formuladores de políticas públicas, gestores, professores, estudantes, formadores de opinião, comunidades e outros, para avaliarem o progresso, as lições aprendidas e os desafios futuros ao fortalecimento do Programa GESAC;
- d) Formulação de uma proposta de seleção nacional dos AIDs, bem como ampliação desse processo à seleção dos monitores locais dos PPs;
- e) Desenhar, juntamente com a equipe multidisciplinar de comunicação e de gestão do conhecimento do GESAC, a proposta das Oficinas para Ensinar a Informar e a Comunicar para Inclusão Digital;
- f) Propor a Política de Monitoramento e Avaliação do Programa GESAC aos indivíduos, famílias e comunidades por ele assistidas.

As indicações mencionadas fundamentam-se, por um lado, nos achados da pesquisa de campo desta Tese e, por outro, em nossa “convivência” no GESAC. É possível afirmar que há um ponto de convergência entre nós, no que se refere ao diagnóstico situacional dos desafios atuais dessa iniciativa de governo. E almejamos que as sinalizações em forma de estratégias à superação desses desafios possam se constituir nas idéias em movimento, de uma agenda possível.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Carlos Cândido de. Discurso do Sujeito Coletivo: reconstruindo a fala do “social”. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005a.
- ALMEIDA, Maria Elizabeth B. de. Letramento digital e hipertexto: contribuições à educação. In: PELLANDA, Nize Maria Campos; SCHLÜNZEN, Elisa Tomoe Moriya; SCHLÜNZEN JUNIOR, Klaus (Org.). **Inclusão digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. Rio de Janeiro: DP&A, 2005b. p. 171-192.
- ALMIRON, Núria. **Los amos de la globalización: internet y poder em la era de la información**. Barcelona: Plaza & János Editores, 2002.
- ARAÚJO, Inesita Soares de. Lugar de interlocução e mediações: matriz para análise dos fatores de mediação na prática comunicativa, no contexto de um modelo de comunicação para políticas públicas. In: JACKS, Nilda; PIEDRAS, Elisa Reinhardt; VILELA, Rosario Sánchez. **O que sabemos sobre audiências? estudos latino-americanos**. Porto Alegre: Armazém Digital, 2006. p. 12-26.
- BALLESTERO, Fernando. La Brecha Digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información. **BIT 134**, p. 6-7, jul./ago. 2002. Disponível em: <www.coit.es/publicac/publbit/bit134/opinion.pdf>. Acesso em: ago. 2007.
- BARBIER, René. **A pesquisa-ação**. Brasília: Líber Livro Editora, 2004.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A informação e seus momentos de passagem. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v.2, n.4, ago. 2001. Disponível em: <http://www.dgzero.org/ago01/F_I_art.htm>. Acesso em: ago. 2005.
- _____. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- BERLO, David. K. **O processo de comunicação: introdução à teoria e à prática**. 8. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- BOHM, David. **Diálogo: comunicação e redes de convivência**. São Paulo: Palas Athena, 2005.
- BOUISSAC, Paul. Informação versus significação: da ecologia como utopia semiótica à evolução cósmica como entropia. In: RECTOR, Mônica; NEIVA, Eduardo (Org.) **Comunicação na era pós-moderna**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995. p. 65-81.
- BORRALLO, Josep Castro. La alfabetización digital como factor de inclusión digital. La experiencia de la Red Conecta. **Teoría de la educación: educación y cultura em la sociedad de la información**, v.1, n.6, 2005. Disponível em: <http://www.usal.es/~teoria_educacion/rev_numero_06/n6_art_castro.htm>. Acesso em: ago. 2007.
- BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo:

Brasiliense, 1999. p. 82-103.

BRASIL. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **2ª pesquisa sobre uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC – domicílios e usuários 2006**. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2006/index.htm>>. Acesso em: fev. 2007.

_____. Decreto de 03 de abril de 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 04 abr. 2000b, Seção1, p. 4.

_____. Decreto de 18 de outubro de 2000. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 19 out. 2000a.

_____. Decreto de 29 de outubro de 2003. Institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 30 out. 2003. Seção 1, p. 4.

_____. Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro de 1999. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 16 dez. 1999. p. 8.

_____. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Tadao Takahashi (Org). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

_____. Portaria MC nº 531, 8 de abril de 2002. Convoca audiência pública referente ao Edital de Licitação do Programa GESAC – Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 09 abr. 2002b.

_____. Portaria MC nº 148, de 31 de maio de 1995. Aprova a norma nº. 004/95 – Uso de Meios da Rede Pública de Telecomunicações para acesso à Internet. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 01 de jun. 1995.

_____. Portaria MC nº 256, de 13 de março de 2002. Define o Programa GESAC – Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 16 mar. 2002c.

_____. Resolução ANATEL nº 272, de 9 de agosto de 2001. Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 ago. 2001.

_____. Resolução nº 12, de 14 de novembro de 2002. Institui o Portal de Serviços e Informações de Governo – E-Gov. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 out. 2002a. Seção 1, p. 5.

BRETON, P.; PROULX, S. **A explosão da comunicação**. Tradução Maria Carvalho. Lisboa: Bizâncio, 1997.

BRIGGS, Asa; BURKE, Peter. **Uma história social da mídia**: de Gutemberg à Internet. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BUNDY, Alan. El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda. Principios, normas y práctica. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**. Año 18, n. 73, p. 109-120, 2003.

- BURKE, Peter. **Hibridismo cultural**. São Leopoldo, RS: Editora Unisinos, 2003.
- CANCLINI, Nestor García. **Consumidores e cidadãos: conflitos culturais da globalização**. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.
- _____. **Diferentes, desiguais e desconectados**. Rio de Janeiro: Editora UERJ, 2005.
- _____. **Culturas híbridas: estratégias para entrar e sair da modernidade**. 3. ed. São Paulo: Editora da USP, 2000. (Ensaio latino-americanos, 1).
- CASTELLS, M. Communication, Power and Counter-power in the Network Society. **International Journal of Communication**, n. 1, p. 238-266, feb. 2007. Disponível em: <<http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/46/35>>HYPERLINK. Acesso em: jun. 2007.
- _____. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- _____. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1999a. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, 1).
- _____. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999b. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, 2).
- CEBRIÁN, Juan Luis. **A rede**. São Paulo: Summus, 1999. (Coleção de novas buscas em comunicação, 59).
- CERVERÓ, Aurora Cuevas. **Lectura, alfabetización em información y biblioteca escolar**. Gijón, Espanha: Ediciones Trea, 2007.
- _____. Políticas de alfabetización em información en la Unión Europea. **Inclusão social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 39-42, out./mar. 2005.
- _____. Alfabetización em información y lectura em los nuevos entornos educativos. In: SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: UnB/CID, 2006. p. 33-45.
- CIDADANIA DIGITAL: como o CDI utiliza informática e a educação para promover a inclusão social e transformar vidas. Rio de Janeiro: Ediouro, 2005.
- COGO, Denise; MAIA, João (Org.). **Comunicação para a cidadania**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2006. p. 99-113.
- COLLINS, R. Rawls, Fraser, redistribution, recognition and the world summit on the information society. **International Journal of Communication**, n. 1, p. 1-23, feb. 2007. Disponível em: <<http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/51/16>>HYPERLINK. Acesso em: jun. 2007.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. i2010 – Relatório Anual de 2007 sobre a Sociedade da Informação. **Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu e ao Comitê das Regiões**. Bruxelas: Comissão Européia, 2007. Disponível em: <http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/annual_report/index_en.htm>. Acesso em: jun. 2007.

COSCARELLI, C. V. (Org.). **Novas tecnologias, novos textos, novas formas de pensar**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

DeFLEUR, Melvin L.; BALL-ROKEACH, Sandra. **Teorias da comunicação de massa**. 5. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.

DELORS, Jacques et al (Org.). **Educação: um tesouro a descobrir**. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. São Paulo: UNESCO; MEC; Ed. Cortez, 2006.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DERTOUZOS, M. **O que será!** como o novo mundo da informação transformará nossas vidas. São Paulo: Letras, 1998.

DOWBOR, L. **Tecnologias do conhecimento: os desafios da educação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (Org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

ECOSTEGUY, Ana Carolina; JACKS, Nilda. **Comunicação e recepção**. São Paulo: Hacker Editores, 2005a.

_____. Recepção: uma discussão conceitual. In: CAPARELLI, Sérgio; MUNIZ, Sodré; SQUIRRA, Sebastião (Org.). **A comunicação revisitada: livro da XII Compós**. Porto Alegre: Sulina, 2005b. p. 67-84.

ELHAJJI, M. **Da simbiose hegemônica ocidental: globalização e convergência**. Rio de Janeiro: Eco-Rizhoma, 2001.

FERRARI, Alfonso Trujillo. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Mapa da exclusão digital**. São Paulo: FGV, 2003. Disponível em: <http://www2.fgv.br/ibrc/cps/mapa_exclusao/apresentacao/SUM%20C1RIO.pdf>. Acesso em: jan. 2005.

FIDLER, R. **Mediamorfosis: comprender los nuevos medios**. Buenos Aires: Granica, 1998.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FOUNTAIN, Jane E. **Construindo um estado virtual: tecnologia da informação e mudança institucional**. Brasília: ENAP, 2005.

FREIRE, Isa Maria. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.

_____. A teia da informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 4, ago. 2004.

_____. A utopia planetária de Pierre Lévy: uma leitura hipertextual da inteligência coletiva.

Perspect. Ciênc. Inf., Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 132-139, jul./dez. 2005.

_____. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital. In: VI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB. **Anais...** Florianópolis, 2005.

_____. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, v. 16, n. 2, p. 189-194, maio/ago. 2004.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** 12. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

FRIEDMAN, J. Ser no mundo: globalização e localização. In: FEATHERSTONE, M. (Org.). **Cultura global: nacionalismo, globalização e modernidade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e método I**. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

GARCÍA-QUISMONDO, Miguel Ángel Marzal. **Investigación para la Formación de Documentalistas en Alfabetización en Información: Un Doctorado en la Universidad Carlos III de Madrid**. Disponível em: <<http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=151>>. Acesso em: out. 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1989. p. 46-47, 55-56, 117-120.

GOMES, Itania Maria Mota. **Efeito e recepção: a interpretação do processo receptivo em duas tradições de investigação sobre os media**. Rio de Janeiro: E-Pappers Editora, 2005.

GÓMEZ, Guillermo Orozco. Comunicação social e mudança tecnológica: um cenário de múltiplos desordenamentos. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Sociedade midiaticizada**. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

_____. **Recepción y mediaciones**. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma, 2002.

GRÀCIA, Josep Vives i. La alfabetización informacional: una alfabetización pendiente em la era digital. In: SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: UnB/CID, 2006. p. 69-77.

GUERREIRO, Evandro Prestes. **Gestão pública e cidade digital no Brasil: sociedade de informações e cultura local**. Oeiras, Portugal: Edições INA, 2004.

GUILLMOR, Dan. **Nós, os media**. Lisboa: Editorial Presença, 2005.

HABERMAS, J. **Teoría de la acción comunicativa I: racionalidad de la acción y racionalización social**. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003a.

_____. **Teoría de la acción comunicativa II: crítica de la razón funcionalista**. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003b.

_____. **Agir comunicativo e razão destranscendentalizada**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002.

HAK-SOO, Kim. PEP/IS: a new model for communicative effectiveness of science. **Science Communication**, v. 28, n. 3, p. 287-313, 2007.

HALL, Stuart. **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. Organização Liv Sovik. Belo Horizonte: Editora UFMG; Brasília: UNESCO, 2003.

HELLER, A. Uma crise global da civilização: os desafios futuros. In: _____ (Org.). **A crise dos paradigmas em ciências sociais e os desafios para o século XXI**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1999.

HENRIQUES, Márcio Simeone (Org.). **Comunicação e estratégias de mobilização social**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2004. (Série comunicação e mobilização social, 1).

HOBBSAWM, Eric. **Era dos extremos: o breve século XX**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Geográfico e Estatístico**. Brasília, DF, 2000.

INGWERSEN, P. Conceptions of Information Science. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Ed). **Conceptions of library and Information Science: historical, empirical and theoretical perspectives**. PROCEEDINGS OF THE INTERNATIONAL CONFERENCE FOR THE CELEBRATION OF THE 20TH ANNIVERSARY OF THE DEPARTMENT OF INFORMATION SCIENCE, UNIVERSITY OF TEMEPRE, FINLAND, 1991. Los Angeles: Taylor Graham, 1992. p. 299-311.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Digital access index 2006**. Disponível em: <<http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/index.html>>. Acesso em: jul. 2007.

JOHNSON, S. **Emergência: a vida integrada de formigas, cérebros, cidades e softwares**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

_____. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

KEEN, Andrew. **The cult of amateur: how today's internet is killing our culture**. New York: Doubleday, 2007.

KLIKSBERG, Bernardo. O contexto da juventude na América Latina e no Caribe: as grandes interrogações. **Revista de Administração Pública**, v.40, n.5, p. 909-942, set./out. 2006.

LACERDA, Juciano. Comunidades on-line: os espaços de telecentros como configurações comunicacionais-midiáticas. In: COGO, Denise; MAIA, João (Org.). **Comunicação para a cidadania**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2006. p. 99-113.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEÃO, L. **O Labirinto da hipermídia: arquitetura e navegação no ciberespaço**. São Paulo: Iluminuras, 1999.

LÈFEVRE, Fernando; LÈFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. **A proposta do DSC**. São Paulo: IPDSC, 2006a. 4 p. Disponível em: <<http://www.ipdsc.com.br>>. Acesso em: jul. 2006.

_____. **O discurso do sujeito coletivo como superação dos impasses no processamento de respostas a questões abertas**. São Paulo: IPDSC, 2006b. 3 p. Disponível em:

<<http://www.ipdsc.com.br>>. Acesso em: jul. 2006.

_____. **Depoimentos e discursos**. Brasília: Liberlivro, 2005.

_____. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

LEMOS, André. **Cibercultura**: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. Porto Alegre: Sulina, 2002a.

_____. **Cultura das redes**: ciberensaios para o século XXI. Salvador: EDUFBA, 2002b.

LÉVY, P. **A conexão planetária**: o mercado, o ciberespaço, a consciência. São Paulo: Ed. 34, 2001.

_____. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 2. ed. São Paulo: Loyola, 1999b.

_____. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. da (Org.). **Para navegar no século XXI**. Porto Alegre: Sulina; EDIPUCRS, 2000.

_____. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999a.

_____. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

_____. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1998.

_____. **Tecnologias intelectuais e modos de conhecer**: nós somos o texto. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/direitosglobais/paradigmas/pierrelevy/levy44.html>>. Acesso em: jan. 2006.

LINDAUER, Bonnie Gratch. The three arenas of information literacy assessment. **Reference & User Services Quarterly**, v. 44, n. 2, p. 122-129, winter 2004.

LIPOVETSKY, Gilles. **Os tempos hipermodernos**. São Paulo: Barcarolla, 2004.

LYNCH, C. The shape of the scientific article in the developing cyberinfrastructure. **CTWatch Quarterly**, v. 3, n. 3, aug. 2007. Disponível em: <<http://www.ctwatch.org/quarterly/articles/2007/08/the-shape-of-the-scientific-article-in-the-developing-cyberinfrastructure/>>. Acesso em: set. 2007.

LYOTARD, J. F. **A condição pós-moderna**. 6. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2000.

MACHADO, Arlindo. O sujeito no ciberespaço. In: PRADO, José Luiz Aidar (Org.). **Crítica das práticas midiáticas**: da sociedade de massa às ciberculturas. São Paulo: Hacker Editores, 2002. p. 83-97.

MAFFESOLI, M. A comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco M.; SILVA, Juremir M. da (Orgs.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 20-32.

_____. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

MARTELETO, Regina Maria; SILVA, Antonio B. de O. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 41-49, set./dez. 2004.

MARTIN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia.** 4. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006a.

_____. Tecnicidades, identidades, alteridades: mudanças e opacidades da comunicação no novo século. In: MORAES, Dênis de. (Org.). **Sociedade midiaticizada.** Rio de Janeiro: Mauad, 2006b.

MARTINS, Francisco M.; SILVA, Juremir M. da (Org.). **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário.** Porto Alegre: Sulina, 2004.

MARTÍNEZ, Jorge H. Gutiérrez. Novas tecnologias e o desafio da educação. In: TEDESCO, J.C. (Org.). **Educação e novas tecnologias: esperança ou incerteza?** Berliner, Cláudia; Leite, Silvana C. (Trad.). São Paulo: Cortez; Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educacion; Brasília: UNESCO, 2004.

MATTELART, A. A era da informação: gênese de uma denominação descontrolada. In: MARTINS, Francisco M.; SILVA, Juremir M. da (Org.). **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário.** Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 81-107.

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

_____. **A Mundialização da Comunicação.** Lisboa: Instituto Piaget, 1996.

MATTELART, A.; MATTELART, M. **Pensar as mídias.** São Paulo: Edições Loyola, 2004.

_____. **História das teorias da comunicação.** São Paulo: Loyola, 2000.

MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do homem.** 18. ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

MCLUHAN, S.; STAINES, D. (Org.). **McLuhan por McLuhan: conferências e entrevistas.** Rio de Janeiro: Ediouro, 2005.

MCQUAIL, D.; WINDAHL, S. **Communication models for the study of mass communication.** 2. ed. Londres: Longman, 1993. p. 12-22.

MEADOWS, A.J. **A comunicação científica.** Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MENDONÇA, Ana Valéria M. O uso da análise do discurso do sujeito coletivo em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação.** Brasília: Thesaurus, 2007. p. 149-170.

_____. Programa GESAC: Governo Eletrônico. In: MIRANDA, Antonio L. C. de; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Informação e tecnologia: conceitos e recortes.** Brasília: Universidade de Brasília; CID, 2005. p. 234-237. (Série comunicação da informação digital, 1).

MENDONÇA, Ana Valéria M.; MIRANDA, Antonio L. C. de. Informação e desenvolvimento em uma sociedade digital. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 53-57, abr./set. 2006.

_____. O processo de comunicação aplicado à inclusão digital: produção de conteúdos, estudos de recepção e mediação à luz da Ciência da Informação. In: XVI ENCONTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – ENDOCOM; VIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO; XXIX CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, Brasília, DF, 2006. CD-ROM.

MENOU, Michel. La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs): la cultura de la información, una dimensión ausente, 2002. Informe preparado para la UNESCO y para la National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy de los Estados Unidos, para uso en la REUNIÓN DE EXPERTOS EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DE PRAGA, REPÚBLICA CHECA. **Anales de documentación**, n. 7, 2004. p. 241-261. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales>>. Acesso em: jun. 2007.

MIAILLE, Michel. O cidadão virtual. **Cadernos Adenauer IV**, n. 6. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2004. p. 13-29.

MINAYO, Maria Cecília de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MIRANDA, Antônio L. C. de. **Do mimeógrafo à web: ampliando o espaço da poesia**. Disponível em: <<http://www.cronopios.com.br/site/printversion.asp?id=2264>>. Acesso em: jul. 2007.

_____. Programa GESAC: resultado do projeto comunitário em Itaguaí, RJ. In: **TELEBRASIL 2006: telecomunicações para a inclusão social**. Rio de Janeiro, 2006a.

_____. Organização de conteúdos e identidade cultural. 2º CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVOS – INTEGRAR. **Apresentações**. São Paulo: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições – FEBAB, jun. 2006b. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/organizacao_de_conteudos.html>. Acesso em: jul. 2007.

_____. A Ciência da Informação e a teoria do conhecimento objetivo: um relacionamento necessário. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque. **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidade**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2002. p. 9-24.

_____. **Estrutura de informação e análise conjuntural**. Brasília: Thesaurus, 1980.

MIRANDA, Antônio L. C. de; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Pesquisa em Ciência da Informação no Brasil: síntese e perspectiva. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, v.1, n.6, dez. 2000.

MIRANDA, Antonio L. C. de et al. Telecentros do governo: inclusão e alfabetização digital. In: III ENCONTRO DE ARQUIVOS E BIBLIOTECAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E 3º SEMINÁRIO NACIONAL DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA. Brasília, DF, 2005. **Apresentações**. Brasília: Ministério do Planejamento, 2005. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/ciencia_informacao_index.html>.

Acesso em: jun. 2007.

MIRANDA, Antônio L. C. de; SIMEÃO, Elmira. A conceituação de massa documental e o ciclo de interação entre tecnologia e o registro do conhecimento. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, v.3, n.4, ago. 2002.

_____. Transferência de informação e transferência de tecnologia no modelo de Comunicação Extensiva: a Babel.com. **Información, Cultura y Sociedad: Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas**, Buenos Aires, n.10, p. 27-40, 2004.

_____. **O texto virtual e os sistemas de informação**: novas leituras das propostas de Ítalo Calvino. Brasília: Thesaurus, 2005.

MORAES, D. de (Org.). **Por uma outra comunicação**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

_____. **O concreto e o virtual**: mídia, cultura e tecnologia. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

MORIN, E. **As duas globalizações**: complexidade e comunicação, uma pedagogia do presente. Porto Alegre: Sulina; EDIPUCRS, 2007.

_____. **Educar na era planetária**: o pensamento complexo como método de aprendizagem no erro e na incerteza humana. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2003.

_____. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 6. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2002.

MURCIANO, Marcial; REIS, Hílana. Sociedade da informação: políticas da União Européia. **Revista Comunicação & Educação ECA/USP**, ano VII, p. 63-74, jan./abr. 2001. São Paulo: Editora Segmento.

NATHANSOHN, Bruno Macedo; FREIRE, Isa Maria. Estudo de usuários on line. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2005.

NEGROPONTE, N. **A vida digital**. São Paulo: Letras, 2000.

NETO, A. F. Campo da informação: transição e desafios. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da ciência da informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Editora da UFPB, 2002. p. 143-164.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração do milênio das Nações Unidas**. Nova Iorque, 2000. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/odm/odm_vermelho.php#>. Acesso em: dez. 2006.

PAIVA, C. C. O campo híbrido da informação e da comunicação. In: QUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Editora da UFPB, 2002. p. 165-198.

PAVLÍK, J.; MOREIRA, S.V. O impacto das novas tecnologias da informação na prática do jornalismo. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**. São Paulo, v. XXIII, n. 1, jan./jun. 2000.

PELLANDA, Nize Maria Campos; SCHLÜNZEN, Elisa Tomoe Moriya; SCHLÜNZEN JUNIOR, Klaus (Org.). **Inclusão digital**: tecendo redes afetivas/cognitivas. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

PETERS, Teresa. Combate à exclusão digital. In: A Internet em constante evolução. **Revista Eletrônica do Departamento de Estado dos EUA**, v. 8, n. 3, p. 30-34, nov. 2003. Disponível em: <<http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijgp/gj08.htm>>. Acesso em: jan. 2007.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro; LOUREIRO, José Mauro Matheus. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan./abril 1995.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. Informação – esse obscuro objeto da Ciência da Informação. **Morpheus**, Ano 2, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero04-2004/lpinheiro.htm>>. Acesso em: jun. 2007.

POPPER, Karl Raimond. **Conhecimento objetivo**: uma abordagem evolucionária. Belo Horizonte: Itatiaia, 1999. (Espírito de nosso tempo, 13).

PNAD. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. **IBGE**: Brasília. 2005. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2005/tabsintese.shtm#partea>>. Acesso em: fev. 2007.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira; RECUERO, Raquel da Cunha. Hipertexto cooperativo: uma análise da escrita coletiva a partir dos blogs e da Wikipédia. **Revista da FAMECOS**, n. 23, p. 54-63, dez. 2003.

QUÉAU, Philippe. Cibercultura e info-ética. In: MORIN, Edgar. **A religião dos saberes**: o desafio do século XXI. 4. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004. p. 460-480.

_____. A revolução da informação: em busca do bem comum. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 198-205, maio/ago. 1998.

REZENDE, Laura V. R. **O Processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital**: uma análise crítica. Dissertação de Mestrado – Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2005.

RIBEIRO, Ésio Macedo. **Entrevista com Antonio Miranda**. Disponível em: <http://www.verbo21.com.br/072007/entre072007_01.html>. Acesso em: jul. 2007.

RODRIGUES, A.D. **Comunicação e cultura**: a experiência cultural na era da informação. Lisboa: Presença, 1999.

SANCHEZ DIAZ, Marlery; VEGA VALDÉS, Juan Carlos. Consideraciones teóricas y estado actual de la implementación de las políticas de información en América Latina. **ACIMED**, v.11, n.3, p. 9-10, mayo/jun. 2003. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000300005&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: jul. 2007.

SANTOYO, Arturo Serrano; MARTÍNEZ, Martínez Evélio. **La brecha digital**: mitos y realidades. México: Editorial UABC, 2003. Disponível em: <<http://www.labrecha.digital.org>>. Acesso em: dez. 2006.

SANTOS, Gilberto Lacerda (Org.). **Tecnologias na educação e formação de professores**. Brasília: Ed. Plano, 2003.

SARACEVIC, Tefko. Interdisciplinary nature of Information Science. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, p. 36-41, jan./abril 1995.

_____. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SEBASTIÁN, Mercedes Caridad et al. La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada. El caso español. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 22-36, maio/ago. 2000.

SCHAUER, Thomas. Igualdade e diversidade na era da informação. **Global Society Dialogue**. Universitätsverlang Ulm, 2003.

SHANNON, C. E. A mathematical theory of communication. Reprinted with corrections from **The Bell System Technical Journal**, v. 27, p. 379-423, 623-656, jul./oct. 1948. Disponível em: <<http://www.fw.uri.br/~arpasi/>>. Acesso em jan. 2006.

SILVA, Antonio B. de O. et al. Análise de redes sociais como metodologia de apoio para a discussão da interdisciplinaridade na ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 72-93, jan./abr. 2006.

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

SIMEÃO, Elmira. **Comunicação extensiva e informação em rede**. Brasília: UnB, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006.

SOARES, Ismar de Oliveira. **Sociedade da informação ou da comunicação?** São Paulo: Editora Cidade Nova, 1996.

SODRÉ, Muniz. Objeto da comunicação é a vinculação social. Entrevista de Muniz Sodré de Araújo Cabral (UFRJ) a Desirée Rabelo (UMESP). **PCLA**, v. 3, n.1, out./nov./dez. 2001.

_____. **Antropológica do espelho**: uma teoria da comunicação linear e em rede. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

_____. **Reinventando a cultura**: a comunicação e seus produtos. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

SORJ, B. **brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília: UNESCO, 2003.

SOUSA, Mauro Wilton (Org.). **Sujeito**: o lado oculto do receptor. São Paulo: Brasiliense, 2002.

ROBINSON, Scout S. Reflexiones sobre la inclusión digital. **Nueva Sociedad**, n. 195, p. 126-140, 2005.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

SUAIDEN, Emir José; OLIVEIRA, Cecília L. A Ciência da Informação e um novo modelo educacional: escola digital integrada. In: SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: UnB; CID, 2006. p. 97-107.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções Sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 5, out. 2002.

TELEFÓNICA. **A sociedade da informação no Brasil**: presente e perspectivas. Disponível em: <http://www.telefonica.com.br/internas/links/link_socied_home.htm>. Acesso em: jan. 2005.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1988.

THOMPSON, J.B. **A mídia e modernidade**: uma teoria social da mídia. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

TORO, José Bernardo; WERNECK, Nisia Maria Duarte. **Mobilização social**: um modo de construir a democracia e a participação. Belo Horizonte: Autêntica, 2004. (Série comunicação e mobilização social, 2).

TUBBS, S. L.; MOSS, S. **Human communication**: principles and contexts. 9. ed. Boston: McGraw Hill, 2003.

TURKLE, S. **A vida no ecrã**: a identidade na era da Internet. Lisboa: Relógio d'Água, 1995.

URIBE TIRADO, Alejandro. La brecha digital, no solo conectividad. La Socio, Info e Infraestructura Informacional una triada necesaria para los análisis en la sociedad de la información. In: ThinkEPI. **Anuário 2007**. p. 1-6.

VARELA, Aida. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007. (Série ciência da informação e da comunicação).

VATTIMO, G. **A sociedade transparente**. Rio de Janeiro: Ed. 70, 1989.

VAZ, Paulo. Mediação e tecnologia. In: MARTINS, Francisco M.; SILVA, Juremir M. da (Org.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 216-238.

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

WASELFISZ, Julio Jacobo. **Lápis borracha e teclado**: tecnologia da informação na educação – Brasil e América Latina. Brasília: RITLA; Instituto Sangari; MEC, 2007.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, n. 9, p. 127-140, 1975. Tradução Tarcísio Zandonade.

WERTHEIM, Margaret. **Uma história do espaço de Dante à Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

WORLD ECONOMIC FORUM – WEF. **Global map of digital inclusion**. Disponível em: <<http://forum.maplecroft.com/loadmap?template=map&issueID=17>>. Acesso em: jul. 2007.

WORLD SUMMIT ON THE INFORMATION SOCIETY – WSIS. **World information society report**. Geneva: ITU, 2007.

WOLF, Mauro. **Teorias da comunicação**. 4. ed. Lisboa: Editorial Presença, 1995.

WOLTON, D. **Internet, e depois?** Porto Alegre: Sulina, 2003.

WORLD BANK. **World development report 2004: Making services work for poor people**. Washington D.C.: World Bank and Oxford University Press, 2003. Disponível em: <http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTMODELSITE/EXTWDRMODEL/0,,ImgPagePK:64202988~entityID:000090341_20031007150121~pagePK:64217930~piPK:64217936~theSitePK:477688,00.html>. Acesso em: jan. 2007.

WORLD BANK. **World development report 2006: equity and development**. Washington D.C., World Bank and Oxford University Press, 2005. Disponível em <<http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTWDRS/EXTWDR2006/0,,contentMDK:20586898~pagePK:64167689~piPK:64167673~theSitePK:477642,00.html>>. Acesso em: jan. 2007.

WORLD BANK. **World development report 2007: development and the next generation**. Washington D.C., 2006. Disponível em: <<http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTWDRS/EXTWDR2007/0,,menuPK:1489865~pagePK:64167702~piPK:64167676~theSitePK:1489834,00.html>>. Acesso em: jan. 2007.

WORKSHOP “MAPEANDO A INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL”. 2007, Brasília, DF. **Apresentações**. Brasília: IBICT, 2007.

YOON, Jeongwon. Korea’s e-Government strategy. **Global Consulting Team National Information Society Agency**, Korea, jun. 2007.

APÊNDICES

SUMÁRIO

APÊNDICE A – RESUMO DO LEVANTAMENTO DOCUMENTAL.....	203
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DE NÍVEL DE APRENDIZAGEM.....	206
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO	207
APÊNDICE E – ESTÁGIOS DE APRENDIZAGEM.....	209
APÊNDICE F – COMPONENTES DAS CAPACITAÇÕES	210
APÊNDICE G – FORMATOS DAS CAPACITAÇÕES	212
APÊNDICE H – INDICADORES PRÉ-ESTABELECIDOS.....	214
APÊNDICE I – CALENDÁRIO DE CAPACITAÇÕES	217
APÊNDICE J – ROTEIRO DE ENTREVISTA I.....	218
APÊNDICE K – ROTEIRO DE ENTREVISTA II.....	220
APÊNDICE L – TERMO DE CONSENTIMENTO.....	222
APÊNDICE M – QUADRO DE ANÁLISE DAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO ENTRE PROJETOS DE ID DO GOVERNO FEDERAL.....	224
APÊNDICE N – QUALIQUANTISOFT – RESUMO DAS IDÉIAS CENTRAIS – PERGUNTA A INTERNET É.....	225
APÊNDICE O – QUALIQUANTISOFT – RESUMO DAS IDÉIAS CENTRAIS – PERGUNTA EU PODERIA USAR A INTERNET PARA....	236
APÊNDICE P – RELATÓRIO SÍNTESE DE IDÉIAS CENTRAIS.....	248
APÊNDICE Q – RELATÓRIO SÍNTESE DE IDÉIAS CENTRAIS.....	249
APÊNDICE R – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM ITAGUAÍ/RJ ..	250
APÊNDICE S – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM PARATY/RJ ...	268
APÊNDICE T – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM TIRADENTES/MG	287
APÊNDICE U – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM PARANAIGUARA/GO	307
APÊNDICE V – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM BRASÍLIA/DF	327
APÊNDICE W – ATRIBUIÇÕES DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS EM CAMPO .	329
APÊNDICE X – CRITÉRIOS DO RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES PARA COMPÔR A AVALIAÇÃO REFERENTE AO TRABALHO EM CAMPO REALIZADO PELOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS	333

GRÁFICOS DO APÊNDICE R

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 3 (ONDE VOCÊ MORA – CIDADE E BAIRRO?).....	250
GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA?).....	250
GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?).....	251
GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?).....	251
GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?).....	252
GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?).....	252
GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?)	253
GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?).....	253
GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?).....	254
GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?).....	254
GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?).....	255
GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?)	255
GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 12.1 (ONDE?).....	256
GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?).....	256
GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 13.1 (ONDE?).....	257
GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ	

– PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?).....	257
GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
– PERGUNTA 1 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?).....	258
GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)	258
GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 3 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?)	259
GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 4 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?).....	259
GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 5 (FEZ ALGUM CURSO?)	260
GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 6 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE?).....	260
GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 7 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?).....	261
GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 8 (QUAL?)	261
GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 1 (ESCOLAS PARTICIPANTES).....	262
GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 2 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)	262
GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 2.1 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?).....	263
GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 3 (DE QUE MANEIRA VOCÊ PRETENDE APLICAR ESSE CONHECIMENTO?).....	263
GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 4 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO).....	264
GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ	
PERGUNTA 5 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?).....	264

GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 6 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?).....	265
GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 7 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?)	265
GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 8 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM QUE PERIODICIDADE?)	266
GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 9 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO).....	266
GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 10 (COLOQUE, POR ORDEM, QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)	267
GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 11 (QUE OUTRO TEMA PARA DEBATE(S) VOCÊ INCLUIRIA?).....	267

GRÁFICOS DO APÊNDICE S

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ- PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA?)	268
GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 4.1 (ESTUDA OU TRABALHA?).....	268
GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)	269
GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?)	269
GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?).....	270
GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?)	270
GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?).....	271
GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?)	271
GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?).....	272
GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?).....	272
GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?)	273
GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?).....	273
GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 12.1 (ONDE?).....	274
GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?)	274

GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 13 .1 (ONDE?).....	275
GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?).....	275
GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 1 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?).....	276
GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)	276
GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 3 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?).....	277
GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 4 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?)	277
GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 5 (VOCÊ USA A INTERNET REGULARMENTE?)	278
GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 6 (ONDE?)	278
GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 7 (FEZ ALGUM CURSO?)	279
GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 8 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE?).....	279
GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 9 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?).....	280
GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 10 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?).....	280
GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 1 (ESCOLAS PARTICIPANTES)	281
GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 2 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO) ...	281
GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 2.1 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?).....	282
GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA	

CAPACITAÇÃO?).....	282
GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?).....	283
GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 5 (DE QUE MANEIRA VOCÊ PRETENDE APLICAR ESSE CONHECIMENTO?).....	283
GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 6 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO).....	284
GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 7 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?).....	284
GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 8 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?).....	285
GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 9 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?)	285
GRÁFICO 37 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 10 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM QUE PERIODICIDADE?).....	286
GRÁFICO 38 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 11 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO).....	286

GRÁFICOS DO APÊNDICE T

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 3 (ONDE VOCÊ MORA – CIDADE E BAIRRO?).....	287
GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA?)	287
GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)...	288
GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?)	288
GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?)	289
GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?)	289
GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?)	290
GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?).....	290
GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?)	291
GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?)	291
GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?).....	292
GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?).....	292
GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 12.1 (ONDE?).....	293

GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?).....	293
GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 13.1 (ONDE?).....	294
GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?).....	294
GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?).....	295
GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 3 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?).....	295
GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 4 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?).....	296
GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 5 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?).....	296
GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 6 (VOCÊ USA A INTERNET REGULARMENTE?)	297
GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA7 (ONDE?)	297
GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 8 (FEZ ALGUM CURSO?).....	298
GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 9 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE? (BLOG, PÁGINA, FOTOLOG, ETC).....	298
GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 10 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?).....	299
GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 11 (QUAL?)	299
GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 13 (VOCÊ PARTICIPA DE ALGUMA INICIATIVA COMUNITÁRIA?)	300

GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 14 (QUAL?)	300
GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 0 (ESCOLAS PARTICIPANTES).....	301
GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 1 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)	301
GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 2 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?)	302
GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?).....	302
GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?).....	303
GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 6 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO)	303
GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 7 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?).....	304
GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 8 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?)	304
GRÁFICO 37 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 9 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?).....	305
GRÁFICO 38 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 10 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM A PERIODICIDADE DE...)	305
GRÁFICO 39 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 11 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO)	306

GRÁFICOS DO APÊNDICE U

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 3 (ONDE VOCÊ MORA – CIDADE E BAIRRO?)	307
GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA OU TRABALHA ONDE?)	307
GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)	308
GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?).....	308
GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?)	309
GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?).....	309
GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?).....	310
GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?)	310
GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?)	311
GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?)	311
GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?).....	312
GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM	

ALGUM LUGAR?).....	312
GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 12.1 (ONDE?)	313
GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?).....	313
GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 13.1 (ONDE?)	314
GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?).....	314
GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?).....	315
GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 3 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)	315
GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 4 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?).....	316
GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 5 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?)	316
GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 6 (VOCÊ USA A INTERNET REGULARMENTE?)	317
GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 7 (ONDE?)	317
GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 8 (FEZ ALGUM CURSO?)	318
GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 9 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE? – BLOG, PÁGINA, FOTOLOG, ETC).....	318
GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 10 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?).....	319

GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 11 (QUAL?)	319
GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 13 (VOCÊ PARTICIPA DE ALGUMA INICIATIVA COMUNITÁRIA?).....	320
GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 14 (QUAL?)	320
GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 0 (ESCOLAS PARTICIPANTES).....	321
GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 1 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)	321
GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 2 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?)	322
GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?).....	322
GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?)	323
GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 5 (DE QUE MANEIRA VOCÊ PRETENDE APLICAR ESSE CONHECIMENTO?).....	323
GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 6 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO)	324
GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 7 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?).....	324
GRÁFICO 37 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 8 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?)	325
GRÁFICO 38 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 9 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?).....	325
GRÁFICO 39 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO	

PERGUNTA 10 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM A PERIODICIDADE DE...)	326
GRÁFICO 40 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO	
PERGUNTA 11 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO)	
.....	326

GRÁFICOS DO APÊNDICE V

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 1 (QUAL A OFICINA QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTIL NA CAPACITAÇÃO?)	327
GRÁFICO 2 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 2 (QUE OFICINA (S) VOCÊ INCLUIRIA?)	327
GRÁFICO 3 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?).....	328
GRÁFICO 4 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?).....	328

APÊNDICE A – RESUMO DO LEVANTAMENTO DOCUMENTAL

Documento	Data	Órgão de Origem	Disposição
Portaria nº. 148	31/05/1995	Ministério das Comunicações	Aprova a Norma nº. 004/95 – Uso de Meios da Rede Pública de Telecomunicações para acesso à Internet
Decreto nº. 3.294	15/12/1999	Presidência da República	Institui o Programa Sociedade da Informação
Decreto	03/04/2000	Presidência da República	Cria um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.
Portaria nº. 23	12/05/2000	Casa Civil	Formaliza as ações do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
Decreto	18/10/2000	Presidência da República	Cria o Comitê Executivo do Governo Eletrônico
Resolução nº. 272	09/08/2001	Anatel	Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia
Lei nº. 10.407	10/01/2002	Presidência da República	Estima a receita e fixa a despesa da união para 2002
Portaria nº. 256	13/03/2002	Ministério das Comunicações	Define o GESAC
Portaria nº. 257	13/03/2002	Ministério das Comunicações	Constitui Comissão Especial
Portaria nº. 258	15/03/2002	Ministério das Comunicações	Apresenta possibilidade de comentários públicos ao Edital do GESAC
Resolução nº. 12	14/11/2002	Conselho de Governo – Comitê Executivo do Governo Eletrônico	Institui o Portal de Serviços e Informações de Governo – E-Gov
Decreto	29/10/2003	Presidência da República	Decreta a criação de oito comitês técnicos de Governo Eletrônico.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO SOCIAL



FORMAÇÃO DE MULTIPLICADOR@S SOCIAIS Questionário de Avaliação Social da Comunidade

1- Qual o seu nome completo?

2- Qual a sua idade? _____

3- Onde você mora (Cidade e bairro)?

4- Você estuda ou trabalha? (em que escola)?

5- Quantas pessoas fazem parte de sua família e quem são elas?

6- Quantas pessoas trabalham em sua casa e quem? Onde trabalham?

7- Sua família ganha quantos salários mínimos?

8- Que tipo de eletrodomésticos existe em sua casa, incluindo o celular?

9- Sua família possui carro?

SIM () NÃO ()

10- Sua casa é:

Própria () ou Alugada ()

11- Você tem computador em casa?

SIM () NÃO ()

12- Você tem acesso a computador em algum lugar? SIM () NÃO ()

Onde? _____

13- Você tem acesso a Internet em algum lugar? SIM () NÃO ()

Onde? _____

14- Participa ou participou de algum trabalho comunitário?

15- A Internet é

16- Eu poderia usar a Internet para

Assinatura

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DE NÍVEL DE APRENDIZAGEM



NÍVEL DE CONHECIMENTOS D@S MULTIPLICADOR@S SOCIAIS Entrevista com Multiplicador@s da Comunidade

- 1 – Seu nome:
- 2 – Tem noções básicas de informática?
- 3 – Tem noções básicas de montagem de computadores?
- 4 – Existe informática na escola onde estuda?
- 5 – Ela é trabalhada com os alunos?
- 6 – Você usa a internet regularmente?
- 7 – Onde?
- 8 – Fez algum curso?
- 9 – Mantém alguma atividade na rede? (blog, página, fotolog, etc)
- 10 – Usa mensageiro instantâneo?
- 11 – Qual?
- 12 – Fale sobre seu interesse em ferramentas de comunicação.
- 13 – Você participa de alguma iniciativa comunitária?
- 14 – Qual?

Assinatura: _____

Data: _____

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO



AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO GESAC

Nome: _____

Escola: _____

1- Coloque, por ordem, quais as oficinas que você considera mais úteis na capacitação:

- Árvore de gestão
- Serviços GESAC (teia, pousada, correio, etc)
- Introdução ao Software Livre
- Produção Editorial/Jornal
- RádioWeb

2- Que tipo de oficina(s) você incluiria?

3- Coloque, por ordem, quais os temas de debate que você considera mais úteis na capacitação:

- Inclusão Social
- Inclusão Digital
- TICs (Tecnologias para a Informação e Comunicação)
- Comunicação Comunitária

4- Que outro tema para debate(s) você incluiria?

5- De que maneira você pretende aplicar esse conhecimento?

6- Como você avalia a infra-estrutura da capacitação como Ótimo (O), Bom (B) ou Regular (R), nos seguintes itens:

- Localização
- Máquinas
- Espaço físico
- Carga horária
- Programação

7- Você acha que o Kit distribuído atende as necessidades e/ou deve conter mais algum item?

8- Como você avalia a atuação dos Implementadores Sociais presentes na Capacitação?

9- Como você avalia a atuação da Coordenação da Capacitação?

10- Você acha que este tipo de evento pode ser repetido com a periodicidade de:

- 2 meses

- 4 meses
- 6 meses
- 8 meses
- Anualmente

11- Observações, críticas e sugestões sobre a capacitação:

Data e Assinatura: _____

APÊNDICE E – ESTÁGIOS DE APRENDIZAGEM**Estágios de Aprendizagem das Capacitações do Programa GESAC
Relacionamento com as Comunidades – 2006**

Estágios		
I	II	III
Serviços IDBRASIL	Serviços IDBRASIL	Serviços IDBRASIL
Apresentação do GESAC	Apresentação do GESAC	Apresentação do GESAC
Oficina Termômetro	Oficina Termômetro	Conselho Gestor (Funcionamento, Regimento e/ou Prestação de Contas)
Software Livre (Filosofia e Distribuições)	Software Livre (Instalação e Configuração)	Inclusão Digital (Projetos de Inclusão Digital – expansão)
Conselho Gestor (Filosofia e Aspectos Gerais)	Conselho Gestor (Implantação)	TICs
Inclusão Digital (Filosofia e Aspectos Gerais)	Inclusão Digital (Projetos de Inclusão Digital – como elaborar)	Prod. dos GTs
	TICs	Apoio Tecnológico (Oficinas de instalação e configuração de rede GNU/Linux, LTSP, VOIP, introdução e aplicação das Novas TICs do GESAC [rádio e tv IP, captura e edição de mídias digitais]).
	Prod. dos GTs	
	Apoio Tecnológico (Oficinas de instalação e configuração de rede GNU/Linux, LTSP, VOIP, etc)	

APÊNDICE F – COMPONENTES DAS CAPACITAÇÕES

Componentes das Capacitações do Programa GESAC Relacionamento com as Comunidades – 2006

Componentes		
Pré-Capacitações Responsabilidade	Capacitações Responsabilidade	Pós-Capacitações Responsabilidade
Projeto Inicial REL/IMP	Elaboração e Aplicação de Lista de Frequência REL	Elaboração de Relatório IMP
Contato c/o ADM Est. REL/IMP	Reunião de Grupo Focal com o PP e a Comunidade REL	Elaboração de Relatório Final REL
Levantamento de Custos REL/IMP	Avaliação de Aprendizagem (Fase de Aplicação) REL	Tabulação e Análise dos Dados Obtidos/Questionários/Avaliações REL
Diagnósticos do Nível de Conhecimento no Estado sobre o GESAC REL/FISC/IMP	Avaliação de Desempenho d@ Implementad@r REL	Apresentação dos Dados/Relatório Final ao MC/Parceiro/COMSAT REL
Aprovação da Proposta/MC REL	Avaliação de Desempenho do REL Comunidade	Apresentação dos Dados/Relatório Final ao ADM Est/Comunidade IMP
Aprovação da Proposta/COMSAT REL/MC	Contato/Visita/Reunião com os ADMs REL	Questionário de Avaliação de Resultados da Aprendizagem no PP/Comunidade Fase de Elaboração REL
Aprovação da Proposta/Parceiros REL/MC	Cobertura fotográfica COM/REL/MC	Fase de Aplicação IMP
Pactuação com a Sociedade Civil REL/IMP	Entrevistas COM/REL/MC	Fase de Tabulação e Análise REL
Estrutura Didática/Metodológica REL/MC	Cobertura em Vídeo COM/REL/MC	
Kit Pedagógico REL/COMSAT	Divulgação COM/REL/MC	
Questionário de		

Componentes		
Pré-Capacitações Responsabilidade	Capacitações Responsabilidade	Pós-Capacitações Responsabilidade
Avaliação do PP e da Comunidade (Fase de Elaboração) REL		
Questionário de Avaliação do PP e da Comunidade (Fase de Aplicação) IMP		
Questionário de Avaliação do PP e da Comunidade (Fase de Tabulação) REL		
Avaliação de Aprendizagem do PP e da Comunidade (Fase de Elaboração) REL		
Avaliação de Desempenho do Implementador REL		

APÊNDICE G – FORMATOS DAS CAPACITAÇÕES

Formatos das Capacitações do Programa GESAC Relacionamento com as Comunidades – 2006

Critérios	Tipos de Formatos		
	Básico	Intermediário	Projetos Comunitários
Conteúdos Nível de Aprendizagem	Estágios I, II e III	Estágios I, II e III	Estágios I, II e III
Nº de implementadores envolvidos	1	- 2 + 10	-2 + 5
Nº de público envolvido	- 10 + 20	- 20 + 150	- 20 + 40
Carga Horária Mínima Máxima	- 20h + 40h	- 40h + 80h	- 24h + 40h
Atores Envolvidos	MC/COMSAT Apoio Tecnológico REL Implementadores ADMs 2 e 4	MC/COMSAT Parceiros Apoio Tecnológico REL Implementadores ADMs	MC/COMSAT Apoio Tecnológico REL Implementadores ADMs
Tipo de Divulgação	Local Interna Rede	Asscom/MC Com. REL Local Interna Rede	Asscom/MC Com. REL Local Interna Rede
Infra-estrutura	Ponto de Presença Kit Didático REL Kit Implementador	COMSAT Ponto de Presença Local Hospedagem Deslocamento Alimentação Kit Didático REL Kit Implementador	COMSAT Ponto de Presença Local Hospedagem Deslocamento Alimentação Kit Didático REL Kit Implementador
Tecnologia	Atribuições Gerais* Suporte técnico não presencial, à distância, auxiliando o trabalho de campo dos implementadores	Atribuições Gerais* Suporte técnico presencial, auxiliando o trabalho de campo dos implementadores para a instalação e configuração de	Atribuições Gerais* Suporte técnico presencial, auxiliando o trabalho de campo dos implementadores para a instalação e configuração de softwares e outras

Critérios	Tipos de Formatos		
	Básico	Intermediário	Projetos Comunitários
	para a instalação e configuração de softwares e outras atividades tecnológicas demandadas.	softwares e outras atividades tecnológicas demandadas; Ministrar oficinas de capacitação em todos os Estágios de Aprendizagem (instalação e configuração de rede GNU/Linux, LTSP, VOIP, etc); Avaliar as iniciativas, necessidades e potencialidades tecnológicas dos implementadores.	atividades tecnológicas demandadas; Ministrar oficinas de capacitação em todos os Estágios de Aprendizagem (instalação e configuração de rede GNU/Linux, LTSP, VOIP, introdução e aplicação das Novas TICs do GESAC [rádio e tv IP, captura e edição de mídias digitais]).

*** Atribuições Gerais do Apoio Tecnológico:**

- Consultoria para estruturação tecnológica da atividade;
- Levantamento e teste do estado de funcionamento dos sistemas envolvidos na atividade;
- Diagnóstico e monitoramento das convergências tecnológicas;
- Levantamento da infra-tecnológica mediante avaliação e acompanhamento do trabalho do implementador e/ou responsável pelo Ponto de presença;
- Produção de documentação técnica específica a atividade.

APÊNDICE H – INDICADORES PRÉ-ESTABELECIDOS

Indicadores Quantitativos para o Trabalho d@s Implementador@s Sociais

Número de PPs instalados no Estado/município;
Número de capacitações realizadas;
Número de pessoas capacitadas diretamente;
Número de pessoas capacitadas indiretamente;
Número de eventos participados;
Número de pessoas envolvidas no evento;
Número de PPs em funcionamento;
Número de taxa de utilização do PP;
Número de eventos promovidos;
Número de parcerias firmadas;
Relatórios e planos apresentados;
Número de vezes em que participação das atividades programadas;
Número de PPs visitados por mês, mínimo de 7 (sete)
Proporção de conteúdo produzido;
Participação na lista (relacionadas a planos e relatórios)
Cumprimento dos estágios formatados nas capacitações
Número de pontos revisitados;

Indicadores Qualitativos para o Trabalho d@s Implementador@s Sociais

Retorno da comunidade utilizando o GESAC (Uso dos serviços, grau de conhecimento e apropriação do conhecimento livre);
Funcionamento assíduo dos PPs;
Qualidade do uso da Internet pelo usuário na perspectiva d@ Implementad@r;
Compartilhar conhecimento utilizando as ferramentas.

Indicadores Quantitativos para verificar o processo de Inclusão Digital do PP/Comunidade

Número de pessoas freqüentando o PP;
Número de Conselho Gestor implantado;

Número de Projetos Comunitários em execução ou finalizado;
Número de outros tipos de Gestão Participativa do PP;
Número de PPs que agregaram iniciativas sociais;
Número de PPs com Projeto de Sustentabilidade Permanente;
Número de PPs articulados em redes locais e/ou de afinidade;
Número de PPs trocando experiências, oficinas e outras atividades regionais.

Indicadores Qualitativos para verificar o processo de Inclusão Digital do PP/Comunidade

Realizações derivadas do conhecimento estimulados a partir do trabalho d@ Implementad@r;
Articulações das redes locais, por afinidade ou por troca de experiências, oficinas e outras atividades regionais;
Condições de sustentabilidade do PP;
Acesso à lista de fiscalização;
Monitoramento dos PPs por meio do SGAG;
Utilização e publicação dos usos dos serviços;
Capacidade de articulação de PPs (parcerias);
Realização de projetos;
Levantamentos de programas de ID;
Gestão e novas formas de organização do Conselho Gestor
Sustentabilidade dos PPs;
Criação de ferramentas via Internet;
Congregar indicadores de infra-estrutura e sociais.

Método de Trabalho

Passo 1 – Contatos/reuniões com as estruturas da administração regional, estadual e local
Passo 2 – Visita diagnóstico dos PPs/comunidades
Passo 3 – Encaminhamentos segundo as necessidades do PPs/comunidades
Passo 4 – Ativação de rede para troca de informações sobre o GESAC
Passo 5 – Capacitação Regional/Estadual e/ou Local
Passo 6 – Acompanhamento das atividades e/ou resultados dos trabalhos nos PPs/comunidades

Continuidade no acompanhamento dos trabalhos de campo nos PPs

Objetiva o trabalho para que as redes locais, regionais, nacionais e internacionais, por afinidade ou temáticas, se alimentem e se fortaleçam de forma autônoma, trocando experiências de projetos de sustentabilidade, projetos pedagógicos e de produção audiovisual para estímulo à pesquisa e produção de conhecimentos livres;

Acompanhamento pela lista dos trabalhos já desenvolvidos nos PPs;

Despertar para utilização das ferramentas;

Tabulação e avaliação das informações dos formatos das capacitações;

Utilização do wiki para acompanhamento a partir da criação do wiki de usuários dos PPs.

Resultados Esperados

Realização de oficinas locais a cada três meses (cada implementad@r);

Utilização dos novos serviços;

Produção de Projetos Comunitários.

APÊNDICE I – CALENDÁRIO DE CAPACITAÇÕES**CALENDÁRIO DE CAPACITAÇÕES REALIZADAS**

Data	Atividade	Local	Objetivo
24 a 27/10/2005	I Capacitação Estadual de Multiplicadores do Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC	Salvador/BA	Pré-teste direcionado aos professores dos NTEs
28/11 a 02/12/2005	I Capacitação Estadual de Multiplicadores do Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC	Niterói/RJ	Pré-teste direcionado aos professores dos NTEs
29/05 a 03/06/2006	I Capacitação de Multiplicadores em Inclusão Digital do GESAC	Itaguaí/RJ	Teste direcionado aos alunos, monitores e professores em PPs escolares e não escolares
10 a 15/07/2006	Formação de Multiplicadores em Inclusão Digital do GESAC	Alto Paraíso de Goiás/GO	Pré-teste direcionado a monitores de Ponto de Cultura – Sociedade Civil
24 a 28/07/2006	Formação de Multiplicadores em Inclusão Digital do GESAC	Tiradentes/MG	Teste direcionado aos alunos e professores em PP escolar
07 a 12/08/2006	Formação de Multiplicadores em Inclusão Digital do GESAC	Paraty/RJ	Teste direcionado aos alunos e professores em PPs escolares e não escolares
11 a 15/09/2006	Formação de Multiplicadores em Inclusão Digital do GESAC	Paranaiguara/GO	Teste direcionado aos alunos e professores em PP escolar
14 a 17/11/2006	Formação de Multiplicadores Indígenas em Inclusão Digital do GESAC	Brasília/DF	Teste direcionado a indígenas e não indígenas em PPs escolares e não escolares

APÊNDICE J – ROTEIRO DE ENTREVISTA I

Roteiro de Entrevista – Gestores

I – Identificação

Nome completo:

Cargo/Função: _____

Quanto tempo está(esteve) no GESAC? _____

II – Desenho do Programa GESAC

Quais os princípios e diretrizes desenhadas na origem da implantação do GESAC?

Que modelo de gestão e gerência foi adotado para a operacionalização do GESAC?

Como se deu a Institucionalização do Programa GESAC no Ministério das Comunicações?

Quais os critérios para a formação das equipes técnico-operacionais?

Quais os critérios e estratégias adotados para apoiar os Estados e/ou Municípios nos processos de implantação e implementação do Programa GESAC?

Que mecanismos e/ou ferramentas foram elaborados para o monitoramento e avaliação do GESAC?

III – Aplicabilidade Social

Registre as principais dificuldades para a implantação do Programa GESAC.

Que medidas foram adotadas para enfrentar estas dificuldades?

Que lições foram aprendidas ao longo do processo de implantação e implementação do Programa GESAC?

O que espera do futuro do Programa GESAC?

APÊNDICE K – ROTEIRO DE ENTREVISTA II

Roteiro de Entrevista – Relacionamento com as Comunidades

I – Identificação

Nome completo:

Cargo/Função: _____

Há quanto tempo está(esteve) no GESAC? _____

Por quantos Implementadores(as) Sociais é responsável e onde eles atuam?

Como você ingressou no Programa GESAC?

II – Institucionalização, Gerência e Desenvolvimento

Como se deu a Institucionalização do Programa GESAC no Ministério das Comunicações?

Descreva o modelo gerencial adotado para a implantação do Programa GESAC?

Quais os critérios e estratégias para apoiar os Estados e/ou Municípios nos processos de implantação e implementação do Programa GESAC?

III – Aplicabilidade Social

Registre as principais dificuldades para a implantação do Programa GESAC.

Que medidas foram adotadas para enfrentar estas dificuldades?

Que lições foram aprendidas ao longo do processo de implantação e implementação do Programa GESAC?

O que espera do futuro do Programa GESAC?

APÊNDICE L – TERMO DE CONSENTIMENTO

Termo de Consentimento

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa “A integração de redes sociais e tecnológicas: análise de um novo processo de comunicação para inclusão digital” como uma das pessoas a ser entrevistada pela pesquisadora responsável pelo Projeto, Ana Valéria Machado Mendonça.

O Projeto vem sendo desenvolvido no âmbito do Doutorado em Ciência da Informação da pesquisadora responsável acima citada (em curso no CID/UnB) e tem como objetivo geral Validar um processo de comunicação a ser aplicado às pesquisas em inclusão digital, com os indivíduos, famílias e comunidades, a partir da produção de conteúdos nos Pontos de Presença do Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), no período de 2005 a 2007.

Os objetivos específicos da pesquisa são:

- g) Entender os métodos de implantação e funcionamento do Programa GESAC no que se refere às aplicabilidades sociais da proposta de inclusão digital no cotidiano dos indivíduos, famílias e comunidades;
- h) Identificar os processos de recepção e mediação junto à clientela-meta a partir dos conteúdos oferecidos e produzidos nos Pontos de Presença do Programa GESAC.
- i) Propor instrumentos avaliativos para a inserção de conteúdos em Programas de Inclusão Digital;
- j) Registrar o fluxo de interatividade no desenvolvimento de conteúdos e a usabilidade destes pelos usuários do Programa GESAC;
- k) Descrever o processo de trabalho dos Implementadores Sociais do Programa GESAC;
- l) Estruturar uma agenda de sugestões indicativas à implementação dos processos de inclusão digital no Programa GESAC.

A sua seleção se deve ao relevante papel desempenhado na política nacional de inclusão digital no período referente de estudo. Sua participação nesta pesquisa consistirá em conceder uma entrevista/informações à pesquisadora responsável pelo Projeto, por diferentes meios, presenciais ou não, de acordo com a sua disponibilidade.

Caso esteja de acordo, a entrevista será gravada, ou assinada para transcrição/registro posterior, visando facilitar o processamento do material. Entretanto, você pode solicitar à pesquisadora que não grave ou que interrompa a gravação a qualquer momento durante a realização da entrevista.

A metodologia da pesquisa é predominantemente qualitativa, e as entrevistas com atores chave desempenham um papel muito importante para a compreensão da estratégia de inclusão digital no Brasil no período do estudo. Após a análise final, os resultados serão traduzidos em forma de relatório, teses, artigos sem personalizar e ou identificar nenhuma fonte individualmente. As informações obtidas por meio da entrevista serão processadas pela pesquisadora responsável, sob acompanhamento do professor orientador, **Dr. Antonio L. C. de Miranda**, e analisadas em conjunto com as entrevistas com outros atores e material de fontes diversas da pesquisa (produção normativa e documental do Ministério das Comunicações, documentos do GESAC e dos Pontos de Presença escolhidos para o estudo, indicadores dos sistemas de informações oficiais/bases de dados nacionais, questionários, entre outras).

Destaca-se que os resultados da análise final desta pesquisa sobre “**A integração de redes sociais e tecnológicas: análise do processo de comunicação para inclusão digital**”, são de

responsabilidade da pesquisadora, visto que serão consideradas informações provenientes de diversas fontes. Portanto, serão evitadas citações diretas de falas no trabalho final a ser elaborado. Em situações específicas, se for necessária referência a uma dada entrevista como fonte de informação, esta será, preferencialmente, feita em nota de rodapé com menção ao nome do entrevistado e data de realização da entrevista.

Ressalto que a sua participação como entrevistado(a) trará uma imensa contribuição para a compreensão do tema em estudo.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço da pesquisadora responsável, por meio dos quais pode vir a tirar suas dúvidas sobre o Projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Ana Valéria Machado Mendonça
Doutoranda/CID/UnB – Bolsista e pesquisadora do CNPq-Brasil

Contatos com a pesquisadora responsável:

E-mail: valeriamendonca@unb.br

Telefones: (0xx) 61-3447-5250 – residência

(0xx) 61-9277-4040 – celular

Endereço: SQN 311 – Bloco “A” – Ap. 502 – Asa Norte – Brasília – DF / CEP: 70757-010

Endereço: Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração., Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação

Departamento de Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Campus Universitário Darcy Ribeiro

Caixa Postal 04561 – Brasília – DF / CEP: 70919-970

Telefone: (0xx) 61- 3307-2422

Declaro que li, entendi e concordo com os objetivos e condições de minha participação na pesquisa, assinando este **Termo de Consentimento**.

[Nome legível do(a) entrevistado(a) com assinatura]

APÊNDICE M – QUADRO DE ANÁLISE DAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO ENTRE PROJETOS DE ID DO GOVERNO FEDERAL

Iniciativas de Divulgação	Casa Brasil	GESAC	Cultura Viva	Inclusão Digital	Estação Digital	Moradia e Cidadania	*Quiosque Cidadão	Telecentros de Informação e Negócio	Prainfo
	ITI	MC	MINC	BB	FBB	CEF	MIN	MDIC	MEC
	www.casabrazil.gov.br	www.idbrasil.gov.br / www.idbrasil.org.br	http://www.cultura.gov.br/programas_e_acoes/cultura_viva/	http://www.bb.com.br/appbb/portal/bb/id/index.jsp	www.fbb.org.br/estacao_digital/	http://www.moradiaecidadania.org.br/	http://www.mi.gov.br/riede/index.htm	http://www.telecentros.desenvolvimento.gov.br/	http://portal.mec.gov.br/seed/
DIGITAL									
Tecnologia									
Portal	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Sítios	1	1	1	0	1	0	1	1	0
Sistema Operacional									
Sistema Livre	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Sistema Proprietário	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conteúdos									
Notícias / Informativo / Jornal Eletrônico	0	1	1	1	1	1	0	0	1
Manual / Cartilha/Cadernos	1	1	0	0	1	1	0	1	1
Acesso									
Contato	1	1	1	1	0	1	0	1	1
Fale Conosco	1	1	0	1	1	1	0	1	1
Mural de Recados	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Multimídia									
Vídeos	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Áudios	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Fotos	1	1	1	0	0	0	1	0	0
IMPRESSO									
Informativo / Jornal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Revista	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Folder	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cartaz	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Outros	0	1	0	0	1	1	0	0	1
DIVULGAÇÃO E ATENDIMENTO									
ASSCOM / ASC	0	1	1	0	0	?	1	1	1
Release	0	1	0	1	1	1	0	1	1
Call Center	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Apoio a Eventos	0	1	1	1	0	1	0	0	1
Cobertura Presencial	0	1	0	1	0	0	0	0	?
TOTAL	5	15	5	7	5	8	2	5	10

APÊNDICE N – QUALIQUANTISOFT – RESUMO DAS IDÉIAS CENTRAIS – PERGUNTA A INTERNET É...

1 – A Internet é....

	Expressões Chave	Idéia Central	
Usuário 1 P	...tudo que você queira saber encontramos na net.	A Internet é fundamental	A
Usuário 16 P	Uma fonte de pesquisa e entretenimento.	Fonte de pesquisa	A
Usuário 22 P	Uma rede onde você pode fazer várias coisas ao mesmo tempo,... conversar com as pessoas até pesquisar sobre outros países.	Uma rede onde se pode conversar com todos em qualquer lugar	A
Usuário 23 P	Uma fonte infinita de conhecimento, um rápido meio de comunicação, Fonte de conhecimento e de informação etc.		A
Usuário 24 P	Meu divertimento e também onde eu me comunico e pesquiso.	Divertimento, comunicação e pesquisa	A
Usuário 3 T	Um meio de comunicação e informação.	A Internet comunica e informa	A
Usuário 9 T	Um amplo campo de pesquisa.	Campo de pesquisa	A

Usuário 17 T	Uma fonte de pesquisa	Fonte de conhecimento	A
Usuário 18 T	Uma fonte de pesquisa	Fonte de pesquisa	A
Usuário 19 T	Um acesso muito bom, e a gente aprende muita coisa	Facilita o acesso e a aprendizagem	A
Usuário 3 I	Um meio que existe onde achamos tudo, desde jogo até a uma apostila para aprender	Fonte de pesquisa e conhecimento	A
Usuário 16 I	Meio de saber	Fonte de saber	A
Usuário 18 I	Programa onde posso acessar, procurar mais conhecimento e tirar dúvidas	Acesso ao conhecimento	A
Usuário 5 Paranaigua	Para pesquisar, buscar informações, fazer trabalhos e para nos comunicarmos	Fonte de pesquisa, informação e comunicação	A
Usuário 6 escolar Paranaigua	Uma ferramenta que veio para somar a aprendizagem e informação nas escolas	Ferramenta que acrescenta valores à aprendizagem	A
Usuário 7	Um grande e importante meio de comunicação e pesquisa	Importante meio de comunicação e pesquisa	A

Paranaigua

Usuário 9 Paranaigua	Meio de comunicação onde nos auxilia nos trabalhos diários	Meio de comunicação auxiliar nos trabalhos	A
Usuário 10 Paranaigu	Meio de comunicação e fonte de pesquisa	Comunicação e pesquisa	A
Usuário 11 Paranaigu	Meio de comunicação e adquirir conhecimento	Meio de comunicação para aquisição do conhecimento	A
Usuário 9 P	Tudo de bom.	A internet é boa	B
Usuário 11 P	... ferramenta de grande ajuda.	Ferramenta que ajuda na comunicação	B
Usuário 17 P	Um instrumento de informação, comunicação de alta tecnologia.	Comunicação de alta tecnologia	B
Usuário 6 I	Caminho que aproxima as pessoas em todos os lugares do mundo	Aproxima as pessoas de todo o mundo	B
Usuário 12 Paranaigu	Meio de comunicação e informação onde interagem todos os tipos de pessoas	Meio de interação com todos os tipos de pessoas	B

Usuário 13 Paranaigu	Um meio de comunicação que veio para agilizar a vida das pessoas	Meio de comunicação que agiliza a vida das pessoas	
Usuário 3 P	Um instrumento de trabalho e lazer, que "conecta" as pessoas,...	A internet é trabalho e lazer	B
Usuário 31 P	É um meio fácil de aprendizagem.	Fácil aprendizagem	B
Usuário 1 Paranaigua	... globalizar o mundo ...	Globalização do mundo	B
Usuário 4 P	Uma porta para o conhecimento.	Internet é Conhecimento	C
Usuário 7 P	... meio de ... informar	Meio de informação	C
Usuário 8 P	... meio de... informar e de comunicar em tempo real.	Informação e comunicação em tempo real	C
Usuário 10 P	... comunicação, centro do conhecimento.	Centro do conhecimento	C
Usuário 13 P	... comunicação rápida, instrumento de trabalho.	Comunicação rápida	C
Usuário 15 P	Um instrumento de trabalho e meio de informação	Meio de informação	C

Usuário 19 P	Um meio ... para interagir com o meio onde se vive e com o mundo.	Possibilidade de interação com o meio e com o mundo	C
Usuário 21 P	Um dos meios de comunicação mais importante e necessário	Meio de comunicação importante e necessário	C
Usuário 25 P	Legal.	Legal	C
Usuário 31 P	Uma forma de levar aqueles que não podem a lugares e coisas desconhecidas.	Leva aqueles que não se conhecem a um lugar comum.	C
Usuário 2 T	Um meio de comunicação e informação.	Um meio de comunicação e informação.	C
Usuário 4 T	Um meio de comunicação e informação.	Meio de comunicação e informação.	C
Usuário 6 T	Uma interação entre todos os tipos de povos.	Uma interação entre todos os tipos de povos.	C
Usuário 8 T	Meio de informação.	Meio de informação.	C
Usuário 14 T	Uma coisa importante	A Internet é importante	C
Usuário 15 T	Um dos melhores meios de comunicação	Um dos melhores meios de comunicação	C

Usuário 20 T	O meio de comunicação mais rápido e mais eficaz	Meio de Comunicação rápido e eficaz	C
Usuário 21 T	Um meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 22 T	Um meio de comunicação	Meio de comunicação	C
C Usuário 23 T	Um meio de comunicação	Meio de comunicação	
Usuário 24 T	O melhor meio de comunicação e informação	Melhor meio de comunicação e informação	C
Usuário 7 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 8 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 9 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 10 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 11 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 12 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C

Usuário 13 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 14 I	Meio de comunicação	Meio de comunicação	C
Usuário 17 I	Busca, diversão e interação social	Interação social	C
Usuário 8 Paranaigua	Objeto de interação e troca	Internet é interação e troca	C
Usuário 1 Paranaigua	... aproximar as pessoas	A Internet aproxima as pessoas	C
Usuário 2 P	... um passo a mais à modernidade.	Meio de comunicação	D
Usuário 3 P	Um instrumento de trabalho e lazer, que deixa as pessoas cada dia mais isoladas.	Trabalho e lazer	D
Usuário 6 P	Essencial e necessário ...	A Internet é essencial	D
Usuário 12 P	Um meio de comunicação.	Meio de comunicação	D
Usuário 14 P	Uma ferramenta	Ferramenta de comunicação	D

Usuário 20 P	GESAC	GESAC	D
Usuário 27 P	Uma ferramenta para se pesquisar e é também um meio de comunicação.	Ferramenta de pesquisa e comunicação	D
Usuário 1 T	Às vezes útil, se usado adequadamente para consultas, pesquisas etc.	O uso adequado da Internet garante sua qualidade	D
Usuário 5 T	Uma coisa que está se tornando indispensável a cada dia, tanto para divertimento quanto para trabalho.	A Internet é indispensável	D
Usuário 10 T inteligência	Um meio prático, rápido, moderno e inteligente de comunicação.	A Internet é sinônimo de praticidade, rapidez, modernidade e	D
Usuário 11 T	Uma coisa bem legal que te dá acesso ao mundo todo.	Dá acesso ao mundo todo.	D
Usuário 12 T	Para se informar, aprender, fazer trabalhos e se divertir.	A Internet é informação, trabalho, aprendizado e diversão.	D
Usuário 13 T	É um acesso livre que você pode ver tudo que acontece no dia-a-dia.	Internet é acesso livre para ver o dia-a-dia	D
Usuário 25 T	Também para pesquisas, para se comunicar, se divertir e se	Útil em pesquisas, comunicação, diversão e informação	D

informar

Usuário 26 T	Uma coisa muito boa, porque você pode tirar trabalho dele	É uma boa fonte de trabalho	D
Usuário 1 I	Meio de comunicar e obter informação onde se desenvolvem trabalhos e diversão	Comunicação e informação a partir do trabalho com diversão e diversão	D
Usuário 2 I	Um meio de informação, comunicação, trabalho e etc	Meio de comunicação com várias utilidades	D
Usuário 15 I	Meio de ajudar a todos	Auxílio coletivo	D
Usuário 1 Paranaigua	Forma de ampliar horizontes,....	Horizonte ampliado	D
Usuário 16 T	... indispensável para a sociedade	A Internet é indispensável	D
Usuário 30 P	Não foi respondido pelo usuário.	Não foi respondido pelo usuário.	E
Usuário 28 T	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	E
Usuário 29 T	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	E

Usuário 16 Paranaigua	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	
Usuário 5 P	Discada.	tecnologia	F
Usuário 18 P	A cabo/rádio.	A cabo ou a rádio	F
Usuário 26 P	O contato mais fácil a todo mundo.	Fácil para todo mundo	F
Usuário 28 P	O meio mais rápido de se viajar pelo mundo.	O meio mais rápido de se viajar pelo mundo.	F
Usuário 29 P sem sair do	Uma forma de se ligar a qualquer lugar sem sair do lugar e assim se comunicar com o mundo.	A Internet é uma forma de ir a qualquer lugar e se comunicar lugar	F
Usuário 7 T	Uma rede de computadores que permite o acesso a informações a todo tipo de transferência de dados.	Rede de computadores que permite o acesso a informações de todos os tipos e formatos.	F
Usuário 16 T	O maior arquivo de informação do mundo,...	Arquivo do mundo	F
Usuário 27 T	Uma rede mundial de computadores interconectados, que possibilita qualquer pessoa de qualquer parte do mundo tenha acesso ao maior repositório de informação de informações acessíveis	Rede de computadores que possibilita acesso às informações de qualquer lugar	F

Usuário 4 I	É um grande meio de comunicação mundial que liga o mundo inteiro a um meio de rede	Comunicação mundial por meio de rede informatizada	F
Usuário 5 I	Meio de comunicação avançado – transporte eletrônico	Comunicação avançada	F
Usuário 19 I	Rede de informação que transmite para qualquer computador do mundo	Rede de informação mundial	F
F Usuário 20 I	Rede de informação que transmite para qualquer computador do mundo	Rede de informação mundial	
Usuário 2 Paranaigua	Meio de comunicação que as informações chegam mais rápido	Meio de comunicação rápido	F
Usuário 3 Paranaigua	Forma mais evoluída de se comunicar, divulgar algo	Evolução no processo de comunicação	F
Usuário 4 Paranaigua	Meio de comunicação mais evoluído/avançado	Meio de comunicação evoluído	F
Usuário 14 Paranaigua	A rede mundial de computadores	Rede mundial de computadores	F
Usuário 15 Paranaigua	Ela é boa, compra coisa por ela, conhecer e fazer trabalho	Boa ferramenta para serviços diversos	F

APÊNDICE O – QUALIQUANTISOFT – RESUMO DAS IDÉIAS CENTRAIS – PERGUNTA EU PODERIA USAR A INTERNET PARA....

2 – Eu poderia usar a Internet para....

	Expressões Chave	Idéia Central	
Usuário 5 P	Trabalhos, comunicações e mais.	Trabalhos, comunicações e mais.	A
Usuário 11 P arquivos com	Fazer trabalhos, como meio de comunicação e transferir arquivos com rapidez.	Fazer trabalhos, como meio de comunicação e transferir rapidez.	A
Usuário 16 P lazer, etc.	Pesquisar, comunicar, informar, estudar, capacitar, procurar, lazer, etc.	Pesquisar, comunicar, informar, estudar, capacitar, procurar,	A
Usuário 27 P	Fazer pesquisas ou lazer.	Fazer pesquisas ou lazer.	A
Usuário 31 P	Abrir e ampliar as idéias de muitas pessoas com novos conteúdos,...	Amplia as idéias de muitas pessoas com novos conteúdos	A
Usuário 9 T conteúdos e	Pesquisas de forma geral, mensagens instantâneas, bate papo on-line,	A Internet pode ser usada para diversas tarefas associadas aos	A

transferência de arquivos, correio eletrônico, acesso remoto a outras máquinas e etc. conhecimentos por ela produzidos

Usuário 14 T	Pesquisar	Pesquisar	A
Usuário 15 T	Pesquisar	Pesquisar	A
Usuário 20 T	Trabalhos de escolas, pesquisas	Trabalhos de escolas, pesquisas	A
Usuário 21 T	Trabalhos de escolas, pesquisas	Trabalhos de escolas, pesquisas	A
Usuário 5 I	Fazer trabalhos escolares	Fazer trabalhos escolares	A
Usuário 6 I	Fazer trabalhos escolares	Fazer trabalhos escolares	A
Usuário 7 I	Fazer trabalhos escolares	Fazer trabalhos escolares	A
Usuário 8 I	Fazer trabalhos escolares	Fazer trabalhos escolares	A
Usuário 1 Paranaigua	Fazer um trabalho de escola	Trabalhos escolares	A

Usuário 9 Paranaigua	Pesquisas em geral, novos conhecimentos e amizades	Pesquisa em geral e novos conhecimentos	
Usuário 12 Paranaigua	Pesquisa, comunicação, compra e venda	Fonte de pesquisa e comunicação	A
Usuário 29 T	... Pesquisas escolares, consultas culturais etc.	A Internet é fonte de pesquisa e cultura	A
Usuário 6 P	Me informar, conversar entre outras coisas.	Internet é informação e diálogo	B
Usuário 17 P	Pesquisar, me comunicar com o mundo	Pesquisar, me comunicar com o mundo	B
Usuário 18 P	Comunicação, trabalho, lazer	Comunicação, trabalho, lazer	B
Usuário 21 P	Informar, divertir, etc	Informação e diversão	B
Usuário 26 P	Pesquisar, fazer trabalhos e bater papo.	Pesquisar, fazer trabalhos e bater papo.	B
Usuário 3 T	Disponibilizar informações para facilitar a vida das pessoas	A informação facilita a vida das pessoas	B
Usuário 4 T	Acessar site e muitas outras coisas, fazer trabalhos.	Acessar diversos sites com finalidades múltiplas	B

Usuário 10 T	Melhorar meus conhecimentos.	Melhoria de conhecimento	
Usuário 12 T	Para me comunicar	Para me comunicar	B
Usuário 13 I	Fazer trabalho e mandar e-mail	Trabalho e comunicação instantânea	B
Usuário 14 I	Fazer trabalho e mandar e-mail	Trabalho e comunicação instantânea	B
Usuário 20 I conteúdos	Enviar fotos, e-mail, notícias, trabalhos escolares, consultar extratos bancários	Viabiliza o envio de informações, acesso a notícias, serviços e	B
Usuário 21 I	Trabalhar, fazer pesquisas escolares, notícias, me comunicar dentro e fora do Brasil	Comunicação dentro e fora do Brasil	B
Usuário 5 Paranaigua	Me comunicar por msn, orkut, fazer pesquisas, saber informações, músicas, compras	Diversas formas de comunicação	B
Usuário 28 T	... para fazer pesquisas, ...	A Internet é conhecimento	B
Usuário 1 P	Lazer, trabalho.	Lazer e trabalho	C
Usuário 2 P	Lazer, trabalho.	Lazer e trabalho	C

Usuário 3 P	Me ajudar, me guiar.	Ajuda e guia	C
Usuário 7 P	Trabalho de escola, jogos.	Trabalho de escola, jogos.	C
Usuário 8 P	Fazer trabalhos, estudar e principalmente para me divertir.	Fazer trabalhos, estudar e divertir.	C
Usuário 10 P	Diversos fins.	Diversos fins.	C
Usuário 12 P	Informações, meio de conhecimento, diversão, compras.	Informações, meio de conhecimento, diversão, compras.	C
Usuário 19 P	Fazer pesquisas e trabalhos escolares e me manter informado.	A internet possui múltiplas utilidades	C
Usuário 24 P	Trabalhar e fazer trabalhos escolares.	A Internet pode ser usada para trabalhos de maneira geral	C
Usuário 11 T	Trabalho, estudo e diversão.	Trabalho, estudo e diversão.	C
Usuário 26 T	Sala de bate-papo, e-mail, biblioteca e comunidades virtuais, cursos e com comunidades etc	Pode ser usada em sala de bate-papo e biblioteca para troca virtuais por e-mail e para fazer cursos.	C
Usuário 17 T	Trabalho, informação e lazer	Trabalho, informação e lazer	C

Usuário 1 I	Quase tudo, jogar, baixar apostila, namorar, aprender, etc	A Internet possui várias formas de uso	C
Usuário 4 I diversão	Pagar conta no banco, comprar, ensinar, navegar, jogar e estudar	A Internet pode ser usada para tarefas domésticas, escolares e	C
Usuário 12 I	Pesquisar... trabalhos...	A Internet auxilia na pesquisa e no trabalho	C
Usuário 15 I	Levar a inclusão digital para outros municípios	Inclusão digital	C
Usuário 16 I	Para trabalhar, ajudar a comunidade. ...	Trabalhos de auxílio à comunidade	C
Usuário 17 I	Pesquisas, atividades comunitárias ...	Pesquisa e atividades na comunidade	C
Usuário 18 I	Criar um endereço eletrônico, uma home page e outras coisas para a sociedade	Possibilita maior participação da sociedade	C
Usuário 10 Paranaigu	Trabalhos e informações	Trabalhos e informações	C
Usuário 15 Paranaigu	Vender produtos	Estímulo ao comércio	C

Usuário 28 T	..., para me distrair	A Internet é distração	C
Usuário 29 P	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	D
Usuário 30 P	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	D
Usuário 19 I	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	D
Usuário 16 Paranaigua	Não foi respondido pelo usuário	Não foi respondido pelo usuário	D
Usuário 4 P	Aprender mais sobre tudo.	Aprender mais sobre tudo	E
Usuário 13 P	Pesquisa e entretenimento	Pesquisa e entretenimento	E
Usuário 14 P	Pesquisar e melhorar meus conhecimentos	Pesquisar e melhorar meus conhecimentos	E
Usuário 20 P	Trabalho, pesquisa, calcular, guardar coisas importantes, sobre o que está passando pelo mundo hoje e várias outras coisas.	Fonte de informações sobre o mundo	E
Usuário 22 P	Estudar, trabalhar, fazer pesquisas, lazer e etc	Estudar, trabalhar, fazer pesquisas, lazer	E

Usuário 23 P	Pesquisar e aprender mais sobre o mundo.	Pesquisar e aprender mais sobre o mundo.	E
Usuário 2 T	Trabalhos escolares e pegar informações.	Trabalhos escolares e pegar informações.	E
Usuário 5 T	Fazer uma coisa de escola e brincar com os jogos.	Trabalhos escolares e brincadeiras	E
Usuário 6 T	Para pesquisar e estudar.	Para pesquisar e estudar.	E
Usuário 8 T	Para me aprimorar em informática.	Aprimora os conhecimentos específicos	E
Usuário 13 T	Fazer trabalho de escola, conversar com os amigos e etc.	Diversas tarefas associadas à escola e aos amigos	E
Usuário 22 T	Aprender	Aprender	E
Usuário 23 T	Aprender	Aprender	E
Usuário 27 T	Estudar, brincar...	Estudar e brincar de estudar	E
Usuário 28 T	Me divertir com jogos online, ...	A internet é diversão	E
Usuário 29 T	Aprofundar meus conhecimentos relacionados à educação....	A Internet ajuda no aprofundamento do conhecimento	E

Usuário 18 T	Pesquisar com rapidez	Proporciona agilidade nas pesquisas	E
Usuário 3 I	Aprender e ensinar	Aprender e ensinar	E
Usuário 10 I	Aprender mais	A Internet estimula o aprendizado	E
Usuário 11 I	Aprender mais	Aprender mais	E
Usuário 2 Paranaigua	Para pesquisar algo que eu não conheço ...	Pesquisa do novo conhecimento	E
Usuário 3 Paranaigua	Adquirir conhecimentos, trocar experiências, publicar ou divulgar os trabalhos da escola	Adquirir conhecimentos diversos	E
Usuário 13 Paranaigu	Fazer trabalhos escolares, mandar recados para os colegas	Meio de atender as demandas escolares	E
Usuário 31 P	... ensinar o que eu aprendi de um modo mais específico.	Novos aprendizados	E
Usuário 3 T	... para aumentar meu conhecimento.	Expansão do conhecimento pessoal	E

Usuário 9 I	...conhecer caminhos simples e atalhos para pesquisas	A Internet é um novo caminho para as pesquisas	E
Usuário 12 I para me atualizar	Atualiza os conhecimentos	E
Usuário 16 I	...Poderia usar para ensinar as pessoas a usarem	Ensinar as pessoas a usarem a tecnologia	E
Usuário 9 P	Aprender bastante, compartilhar conhecimentos e lazer.	Aprender bastante, compartilhar conhecimentos e lazer.	F
Usuário 15 P	Lecionar.	Lecionar.	F
Usuário 25 P	Conhecer novas culturas, assim como povos e conhecimento.	Troca de conhecimento e outras culturas	F
Usuário 28 P	Divulgar projetos, novidades, idéias e a realidade.	Divulgar projetos, novidades, idéias e a realidade.	F
Usuário 1 T	Conversar com outras pessoas, saber mais coisas.	Troca de experiências entre várias pessoas	F
Usuário 7 T	Para conhecer coisas novas.	A Internet possibilita novos conhecimentos	F
Usuário 16 T	Fazer coisas bem legais	Fazer coisas legais	F
Usuário 19 T	Pesquisas diversas, entretenimento	Pesquisas diversas, entretenimento	F

Usuário 24 T	Conhecer o mundo	A Internet leva ao mundo	F
Usuário 25 T	Conhecer o mundo	Conhecer o mundo	F
Usuário 2 I	Procuraria conhecimento, tirar dúvidas e passar meu conhecimento adiante	Procuraria conhecimento, tirar dúvidas e passar meu conhecimento adiante	F
Usuário 9 I	Me incluir num mundo diferente ...	A Internet é um mundo diferente	F
Usuário 4 Paranaigua	Dinamizar minha aula, comunicar a distância	Dinamizar a aula com conteúdos à distância	F
Usuário 6 Paranaigua	Conhecer várias pessoas	Conhecimento de várias pessoas	F
Usuário 7 Paranaigua	Interagir com o mundo	Interação com o mundo	F
Usuário 8 Paranaigua	Várias atividades que possam ampliar horizontes	Ampliar horizontes	F

Usuário 11 Paranaigua	Realizar trabalhos, entrar na sala de bate papo, etc	Forma de interação	
Usuário 14 Paranaigua	Me comunicar, fazer compras, vendas, conhecer pessoas, pesquisa	Comunicação, pesquisa e interação com as pessoas	F
Usuário 2 Paranaigua	... e também para obter novas amizades	Construção de novas amizades	F
Usuário 28 T diferente	... para manter a conversa entre amigos, ...	A Internet serve para aproximar as pessoas de um jeito	F
Usuário 12 I	... interagir com outras pessoas	Interação com as pessoas	F
Usuário 17 I	... para fazer inclusão digital	Inclusão digital	F

APÊNDICE P – RELATÓRIO SÍNTESE DE IDÉIAS CENTRAIS

A Internet é...

A - Produção de conteúdos

B - Recepção

C - Mediação

D - Aplicabilidade social

E - Não se aplica

F - Tecnologia

APÊNDICE Q – RELATÓRIO SÍNTESE DE IDÉIAS CENTRAIS

Eu poderia usar a Internet para....

- A** - Produção de conteúdos
- B** - Informar e comunicar
- C** - Aplicabilidade social
- D** - Não se aplica
- E** - Alfabetização em informação e em comunicação
- F** – Compartilhar conhecimentos na rede

APÊNDICE R – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM ITAGUAÍ/RJ

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 3 (ONDE VOCÊ MORA – CIDADE E BAIRRO?)

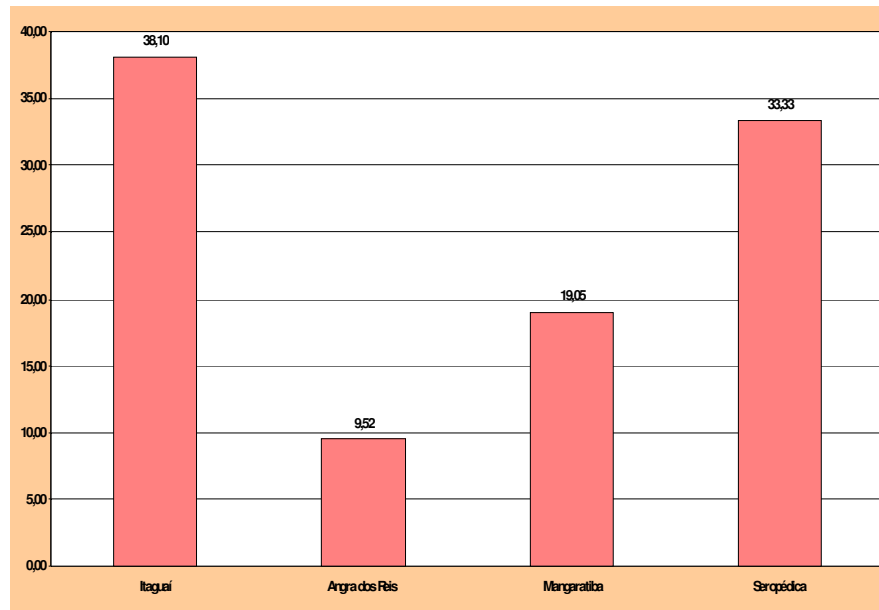


GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA?)

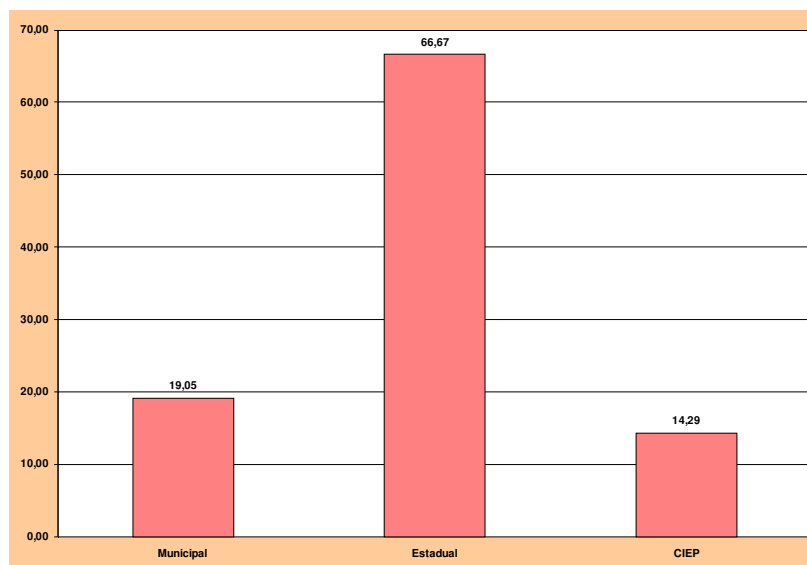


GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)

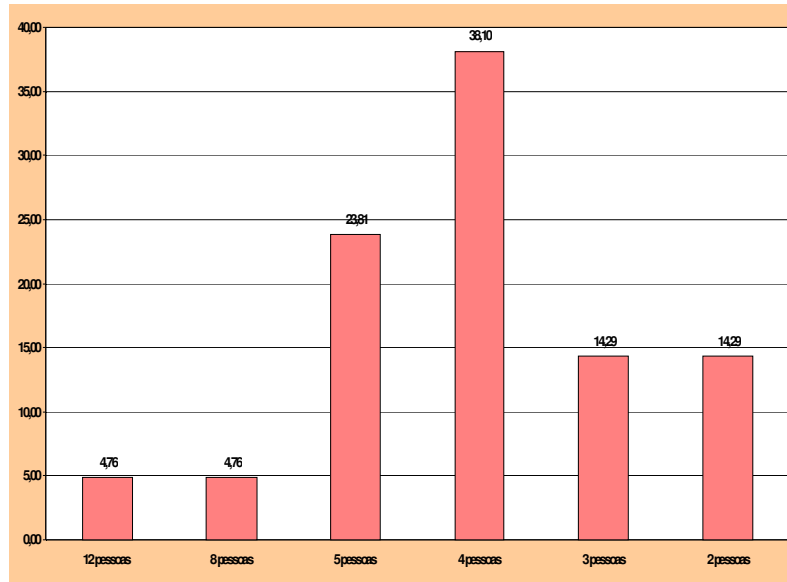


GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?)

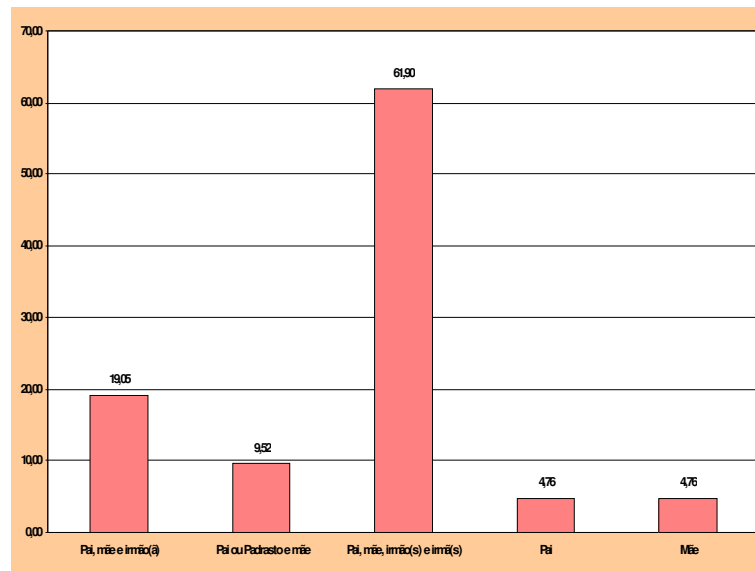


GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?)

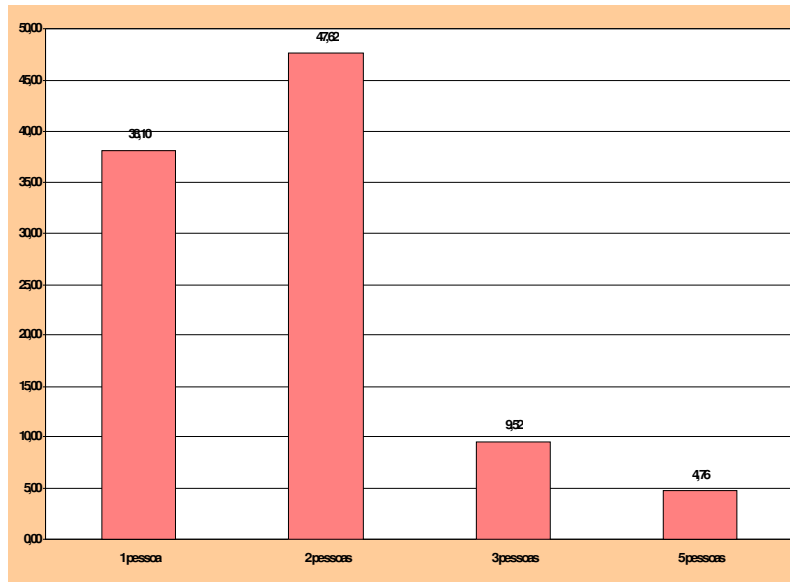


GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?)

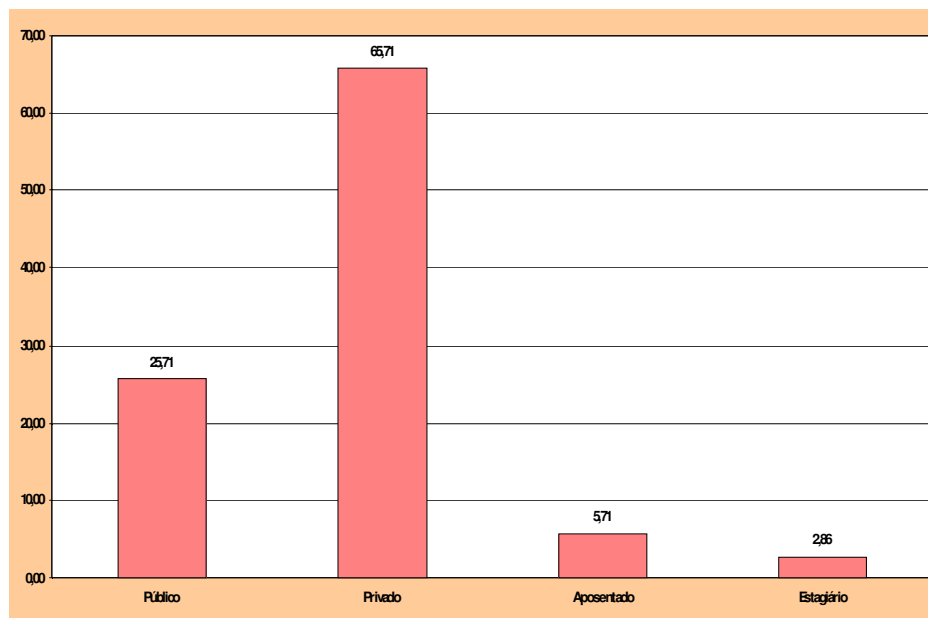


GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?)

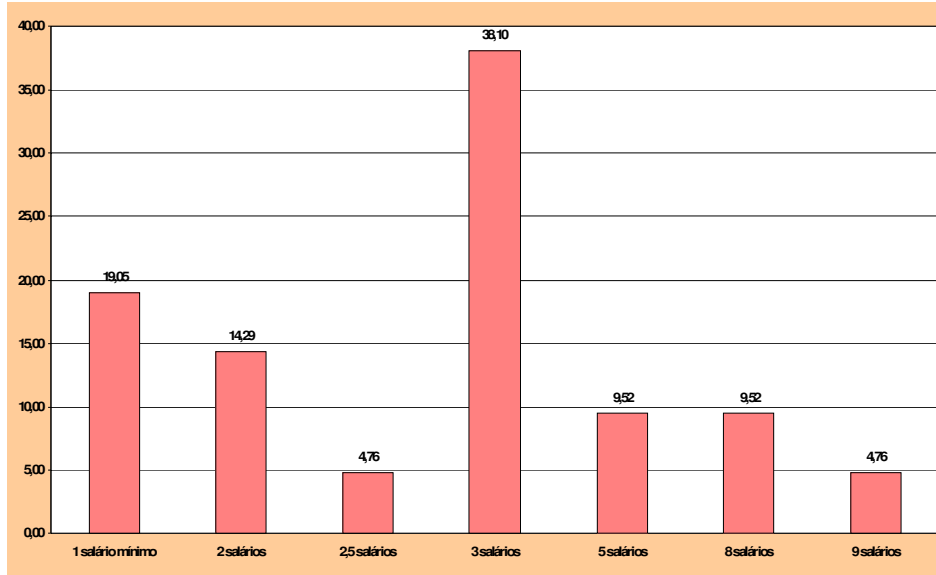


GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?)

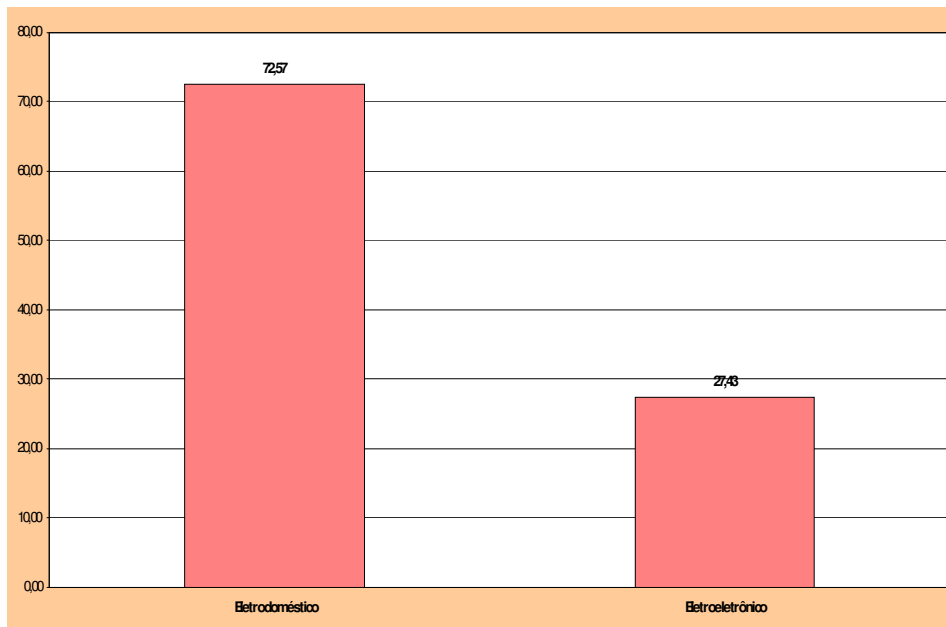


GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?)

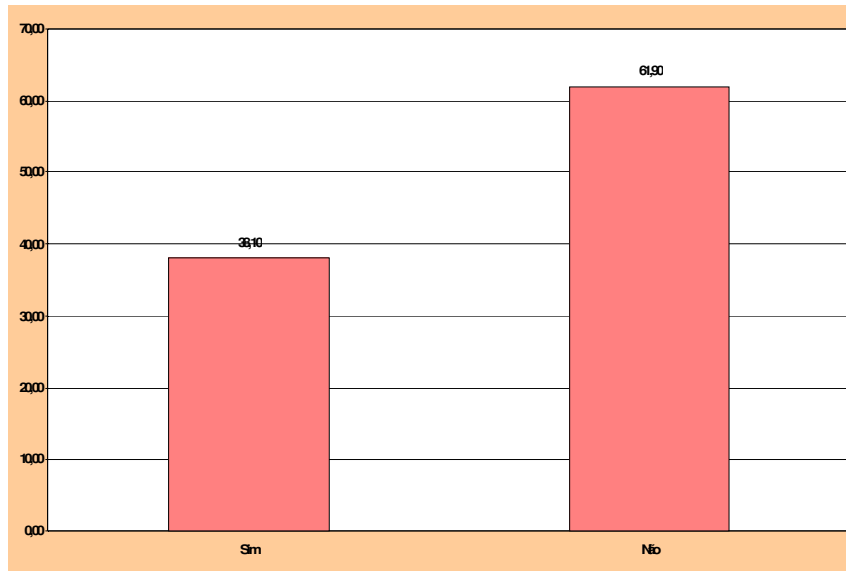


GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?)

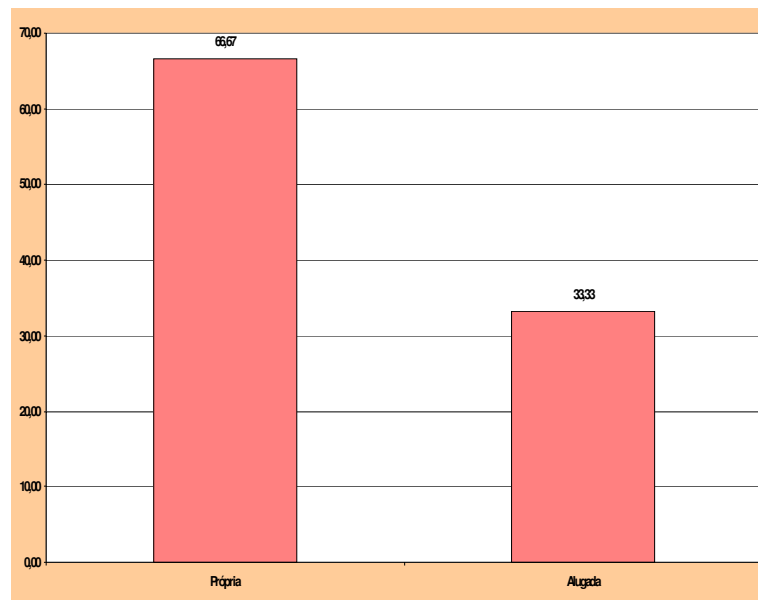


GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?)

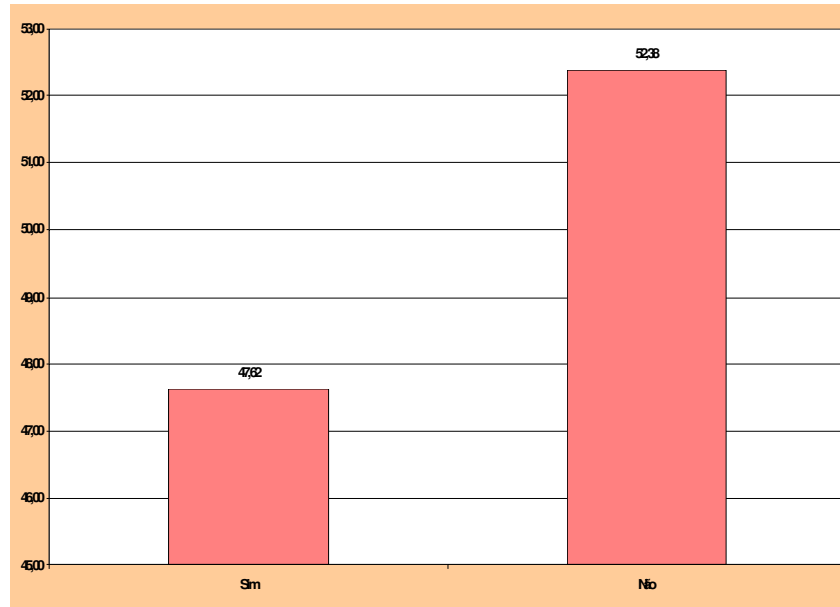


GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?)

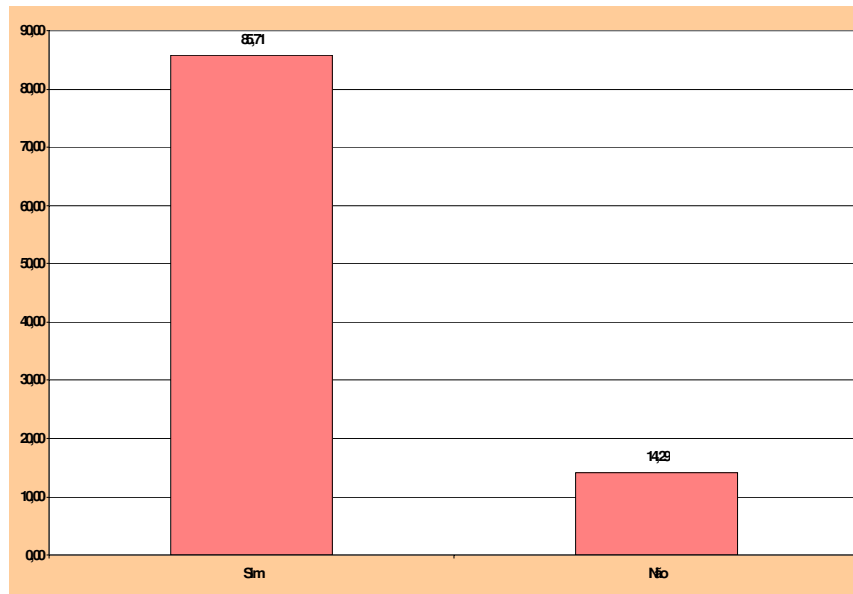


GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 12.1 (ONDE?)

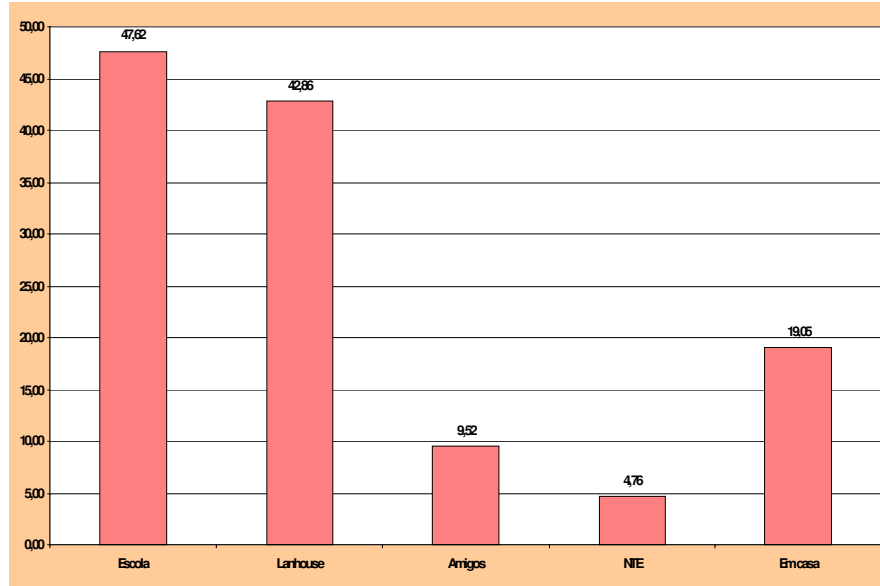


GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?)

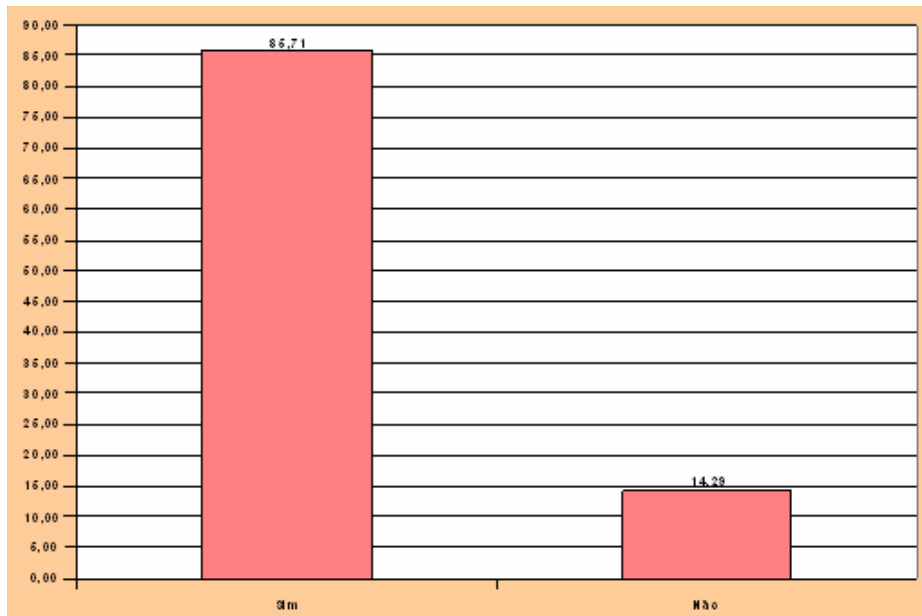


GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 13.1 (ONDE?)

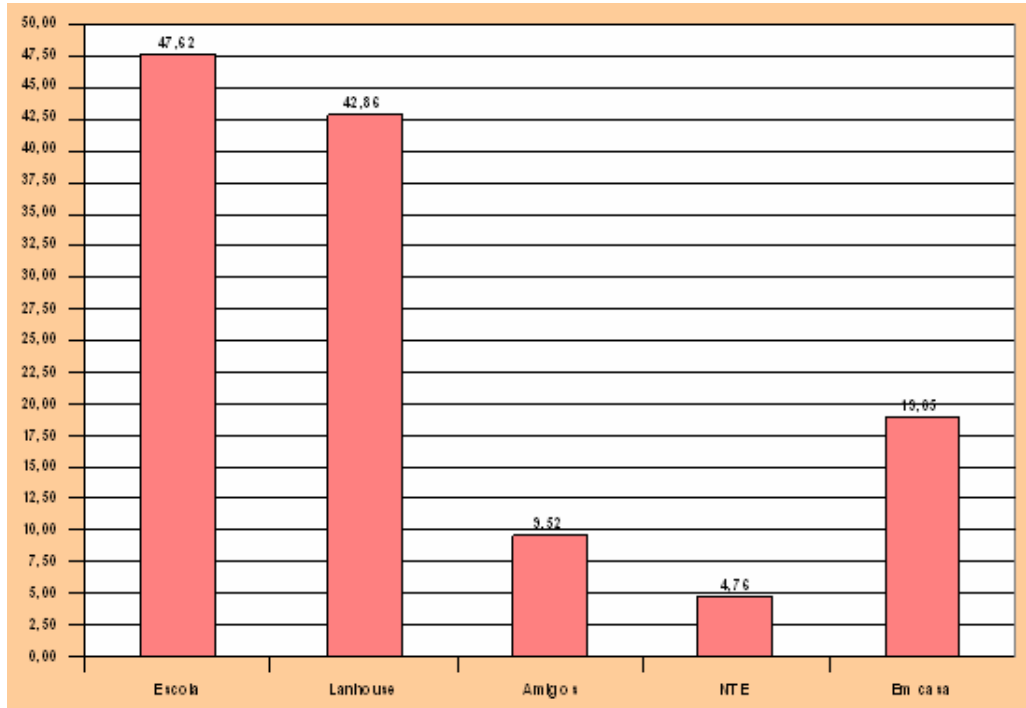


GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?)

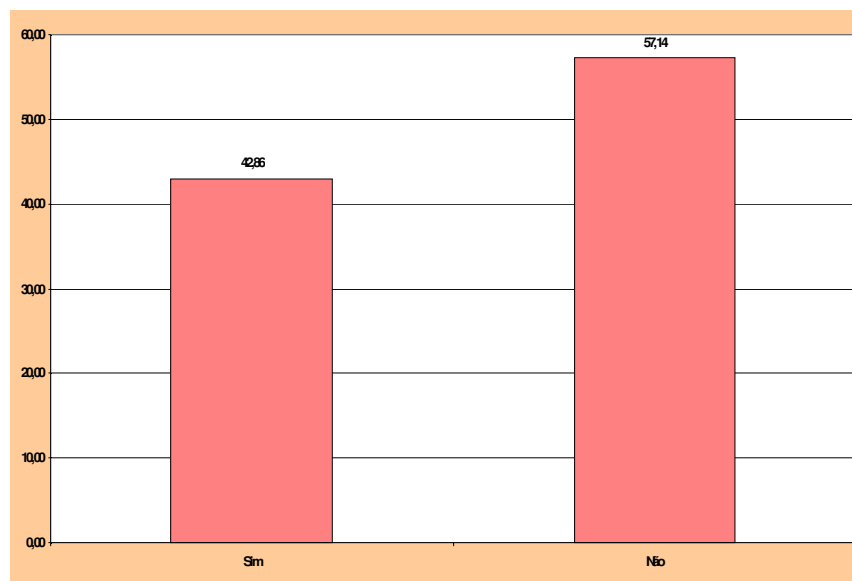


GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 1 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?)

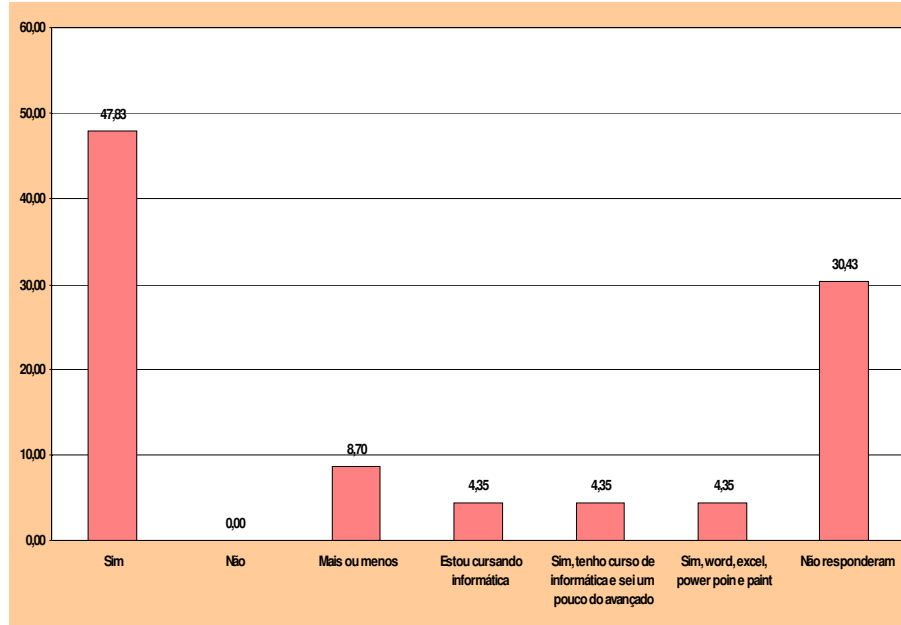


GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)

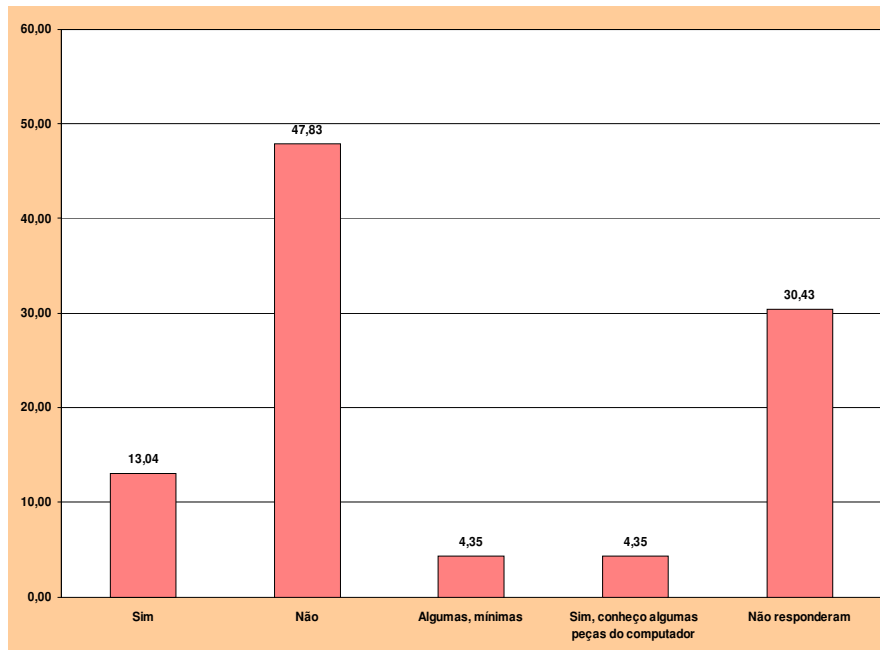


GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ
PERGUNTA 3 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?)

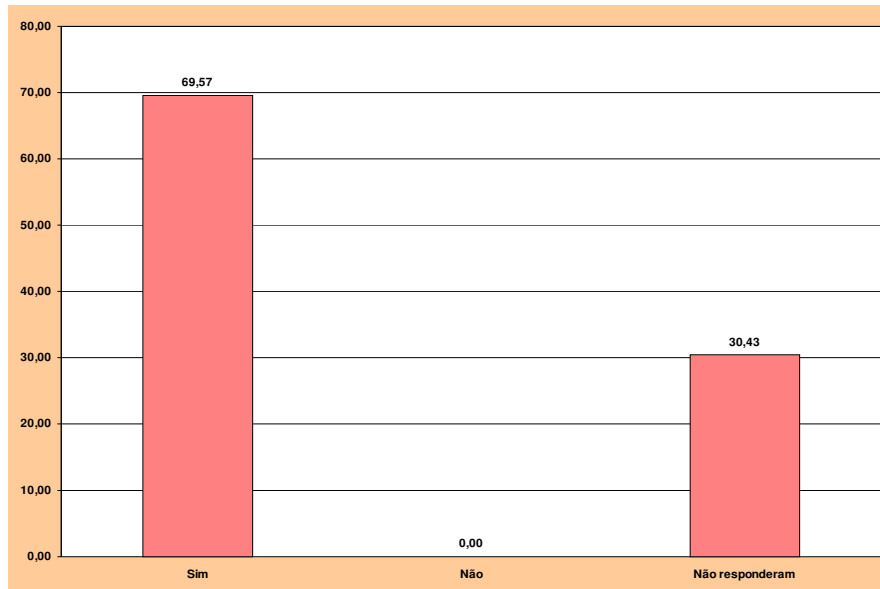
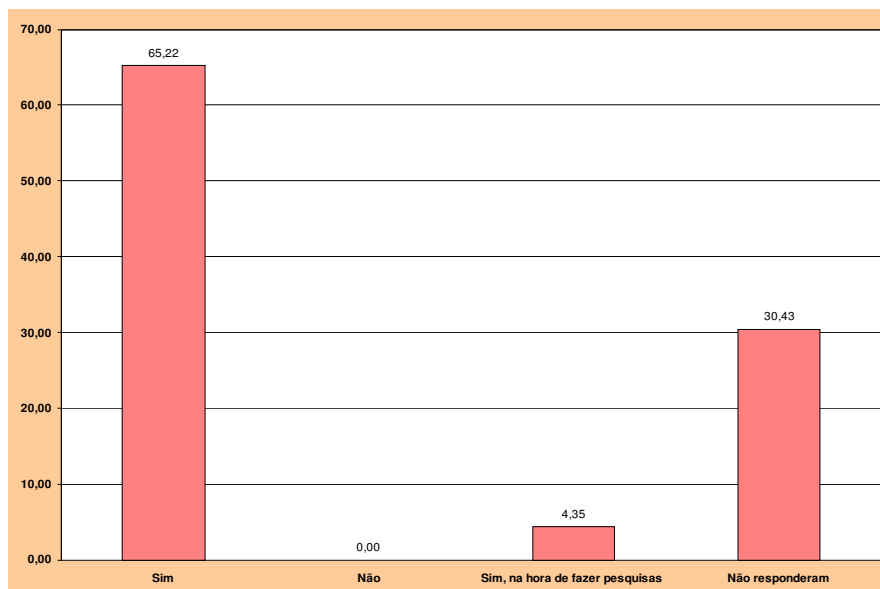
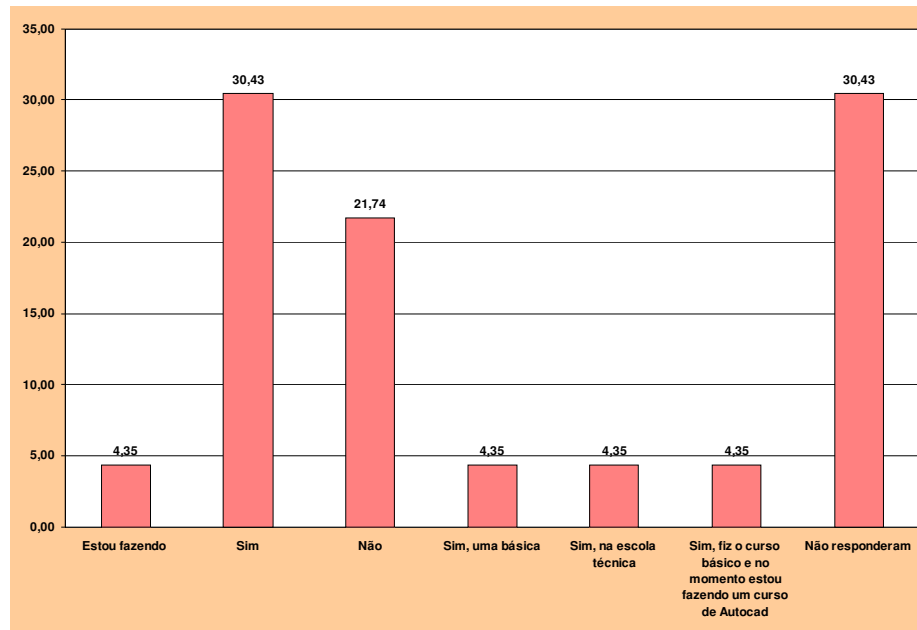


GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ
PERGUNTA 4 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?)



**GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ
PERGUNTA 5 (FEZ ALGUM CURSO?)**



**GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ
PERGUNTA 6 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE?)**

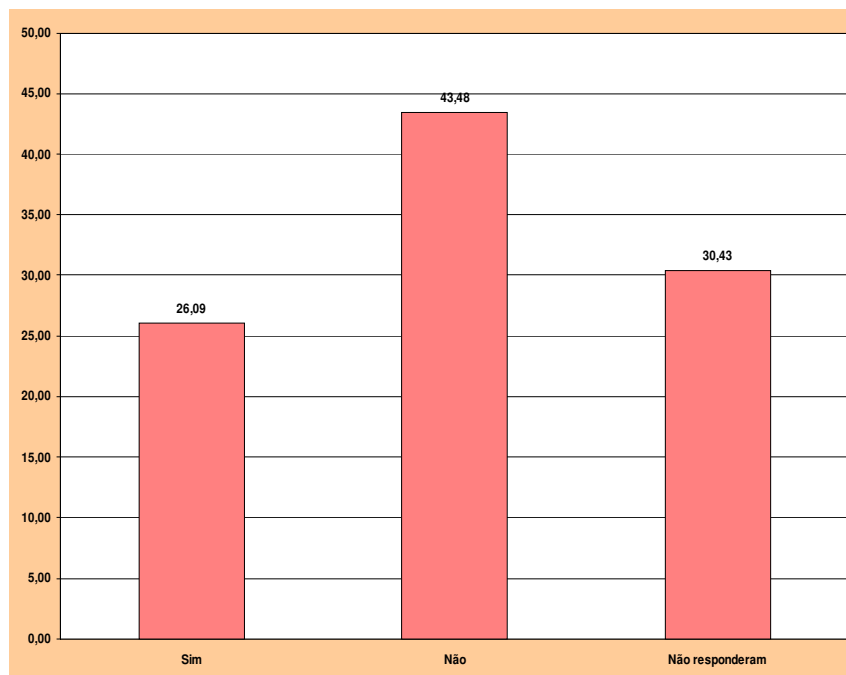


GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ
PERGUNTA 7 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?)

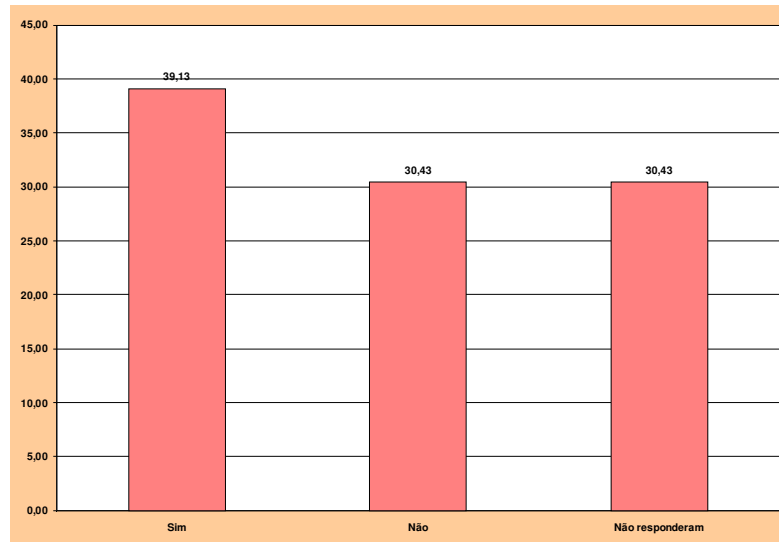


GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – ITAGUAÍ/RJ
PERGUNTA 8 (QUAL?)

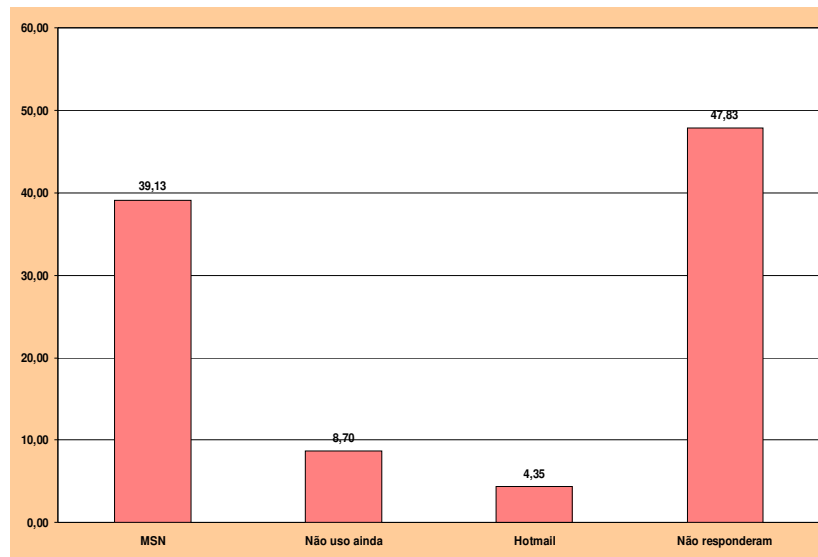


GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 1 (ESCOLAS PARTICIPANTES)

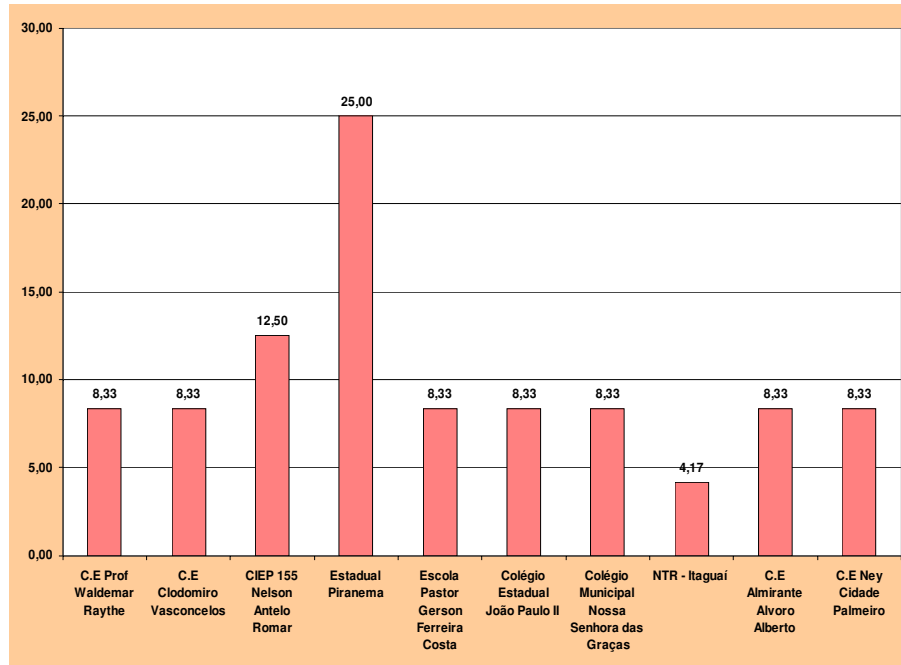


GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ – PERGUNTA 2 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)

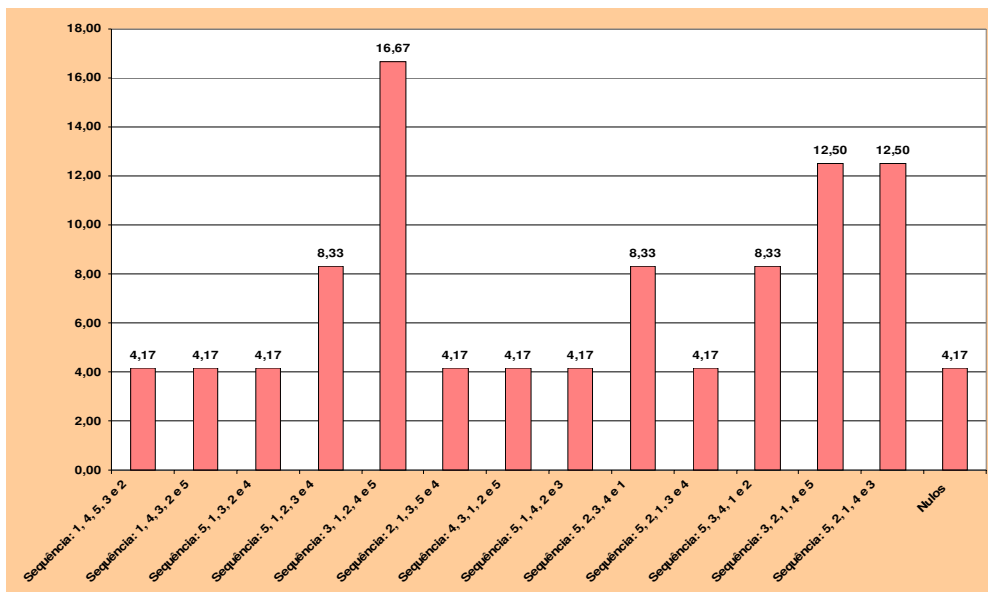


GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 2.1 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?)

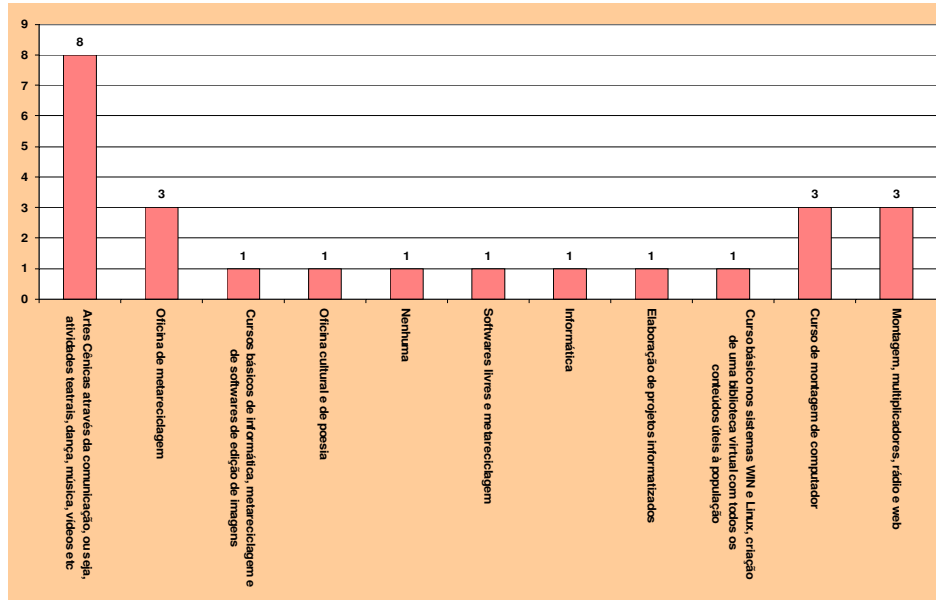


GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 3 (DE QUE MANEIRA VOCÊ PRETENDE APLICAR ESSE CONHECIMENTO?)

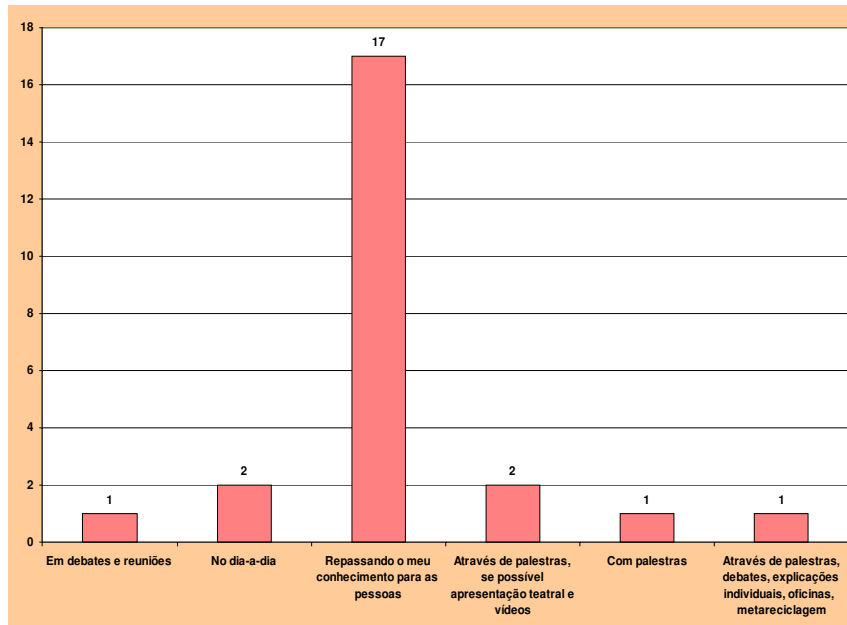


GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 4 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO)

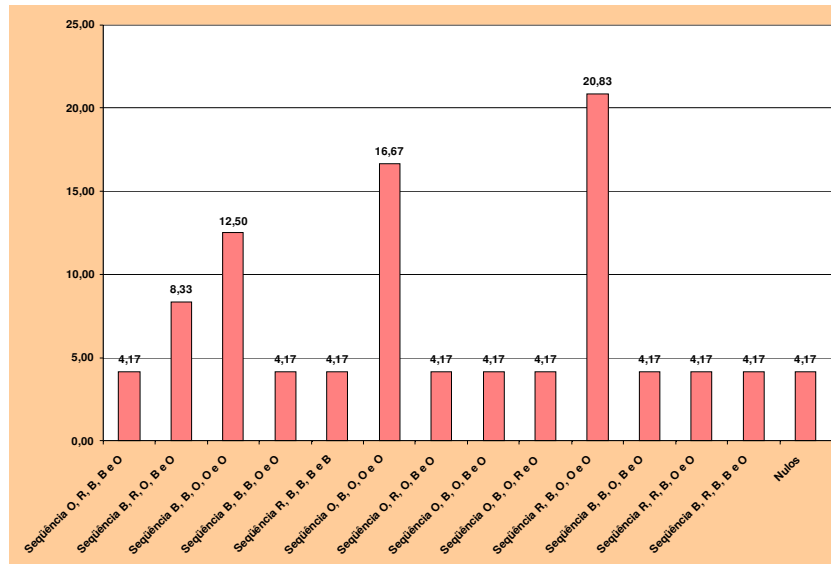
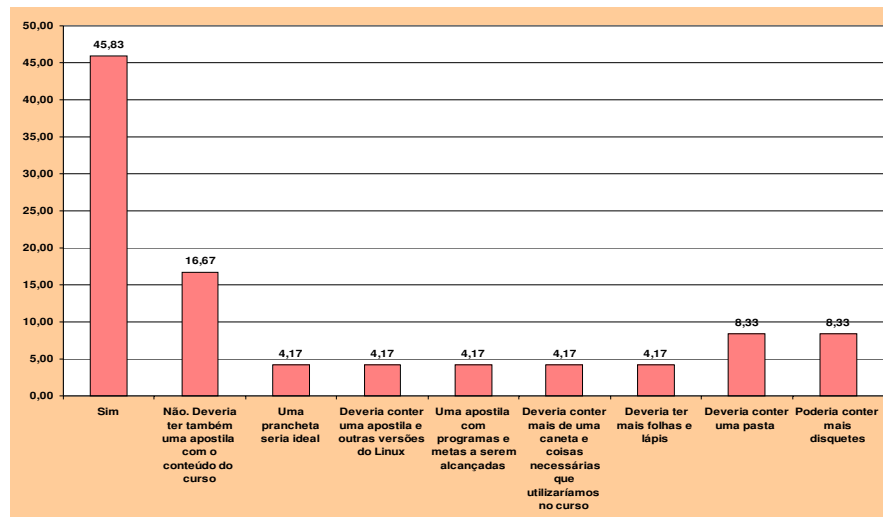
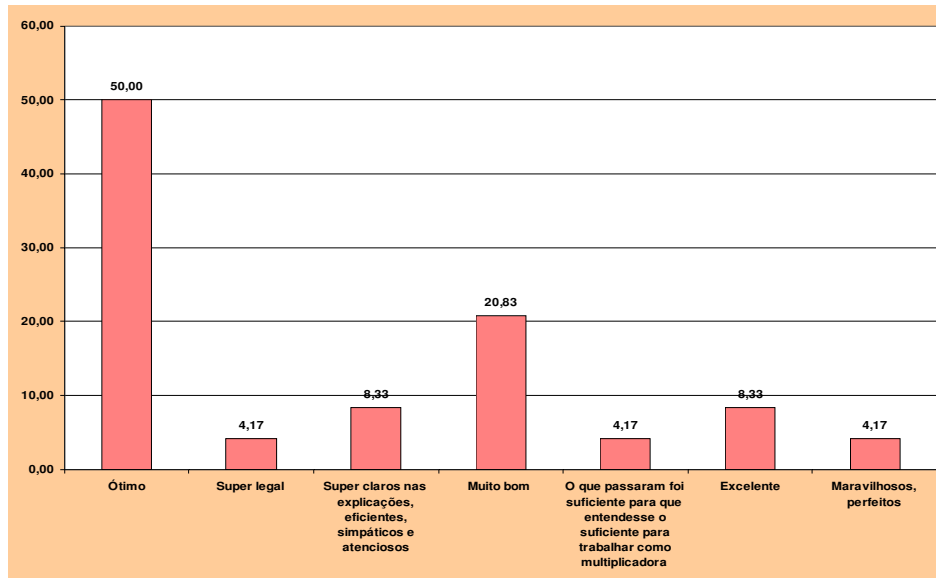


GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 5 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?)



**GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 6
(COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS
PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?)**



**GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 7
(COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA
CAPACITAÇÃO?)**

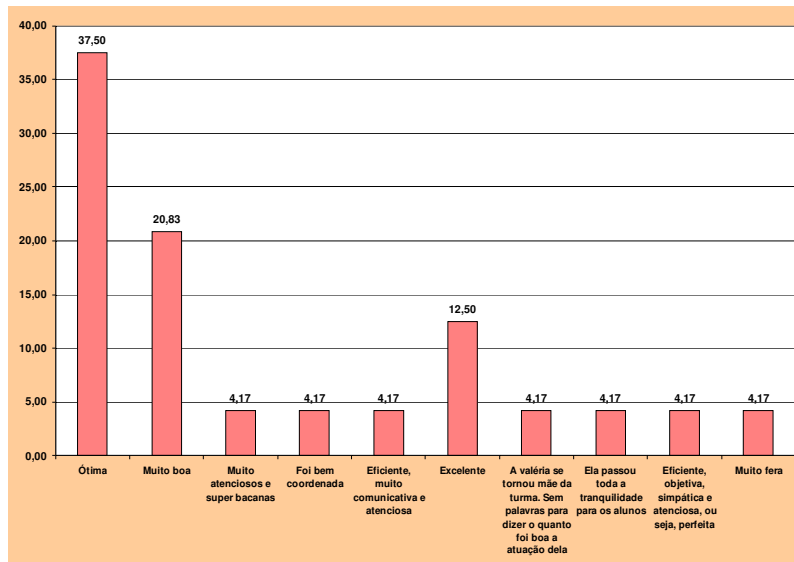


GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 8 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM QUE PERIODICIDADE?)

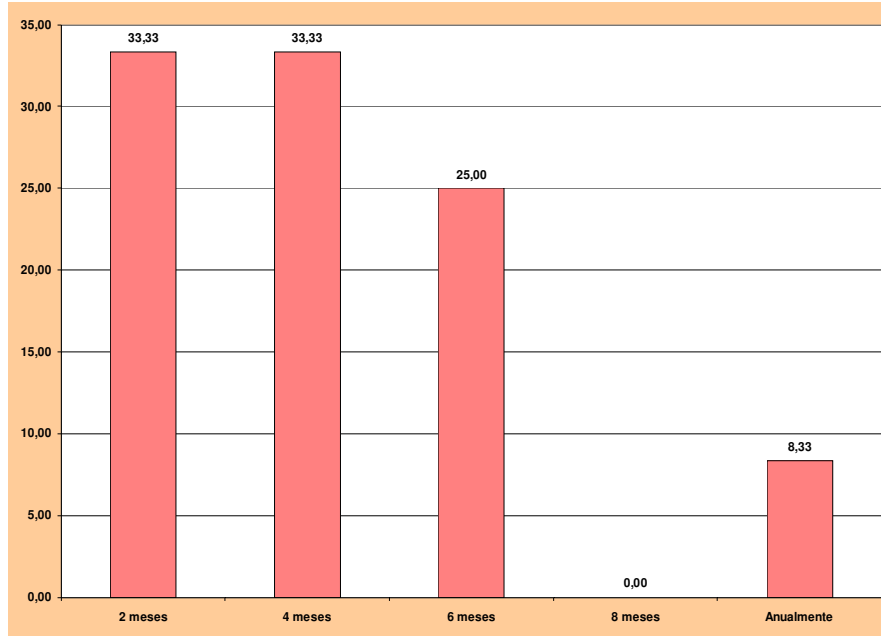


GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 9 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO)

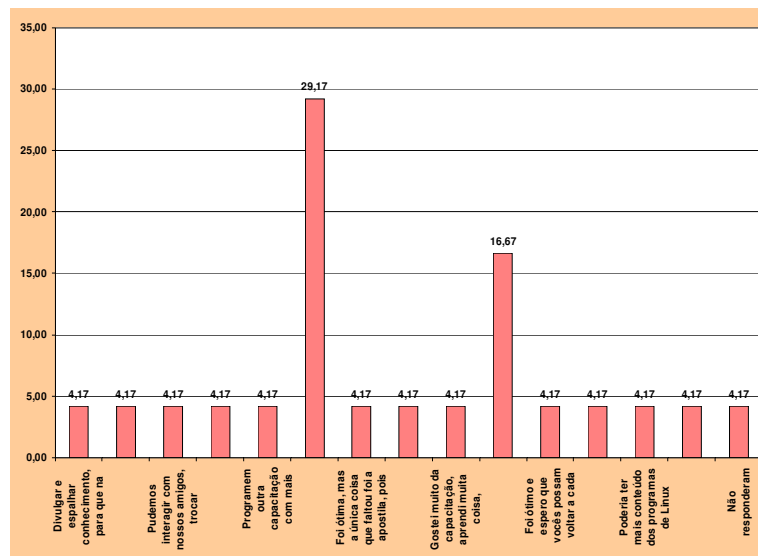


GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 10 (COLOQUE, POR ORDEM, QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)

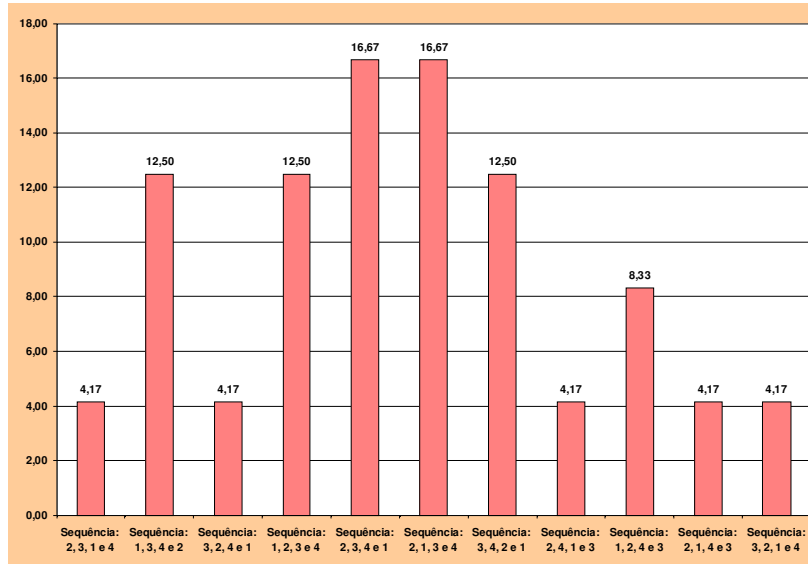
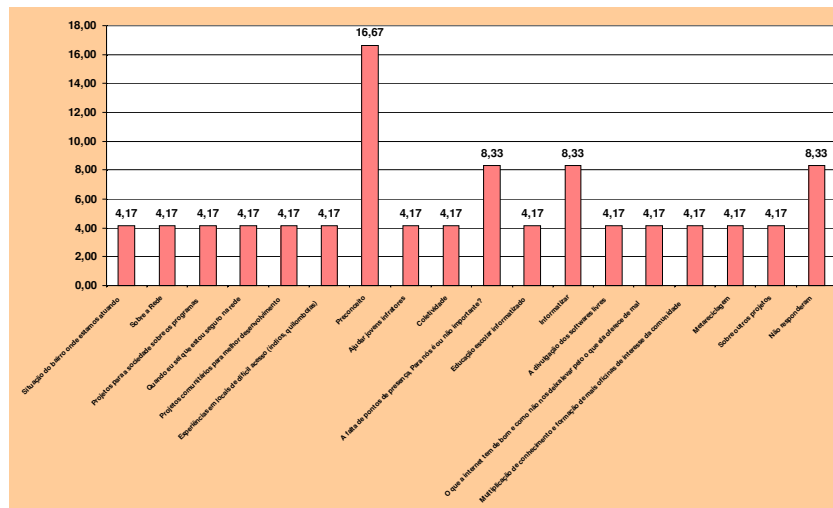


GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – ITAGUAÍ/RJ PERGUNTA 11 (QUE OUTRO TEMA PARA DEBATE(S) VOCÊ INCLUIRIA?)



APÊNDICE S – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM PARATY/RJ

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA?)

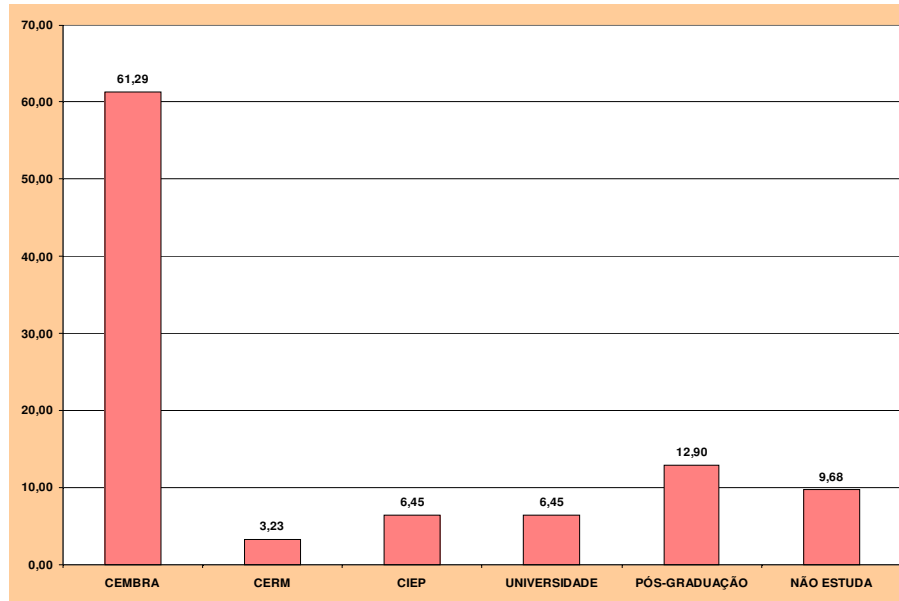


GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 4.1 (ESTUDA OU TRABALHA?)

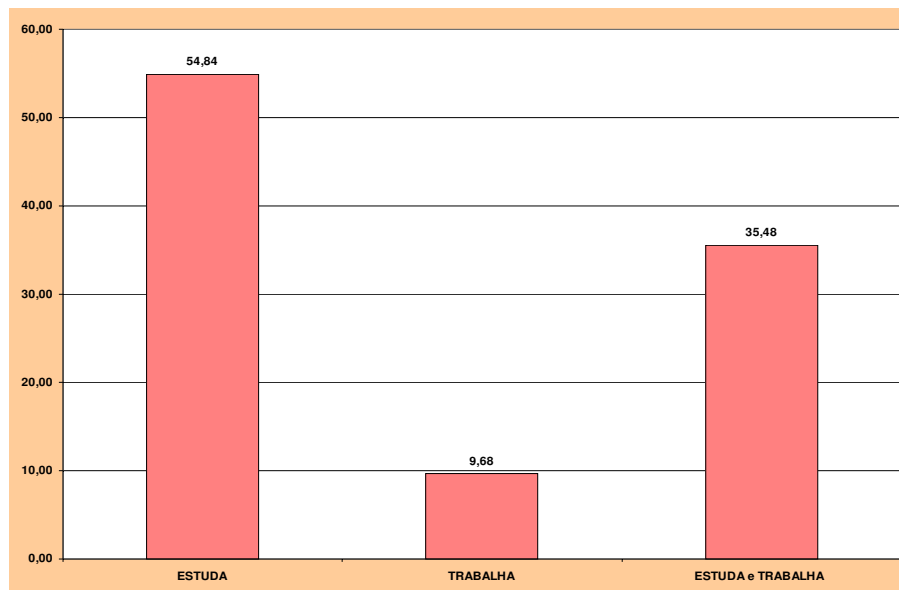


GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)

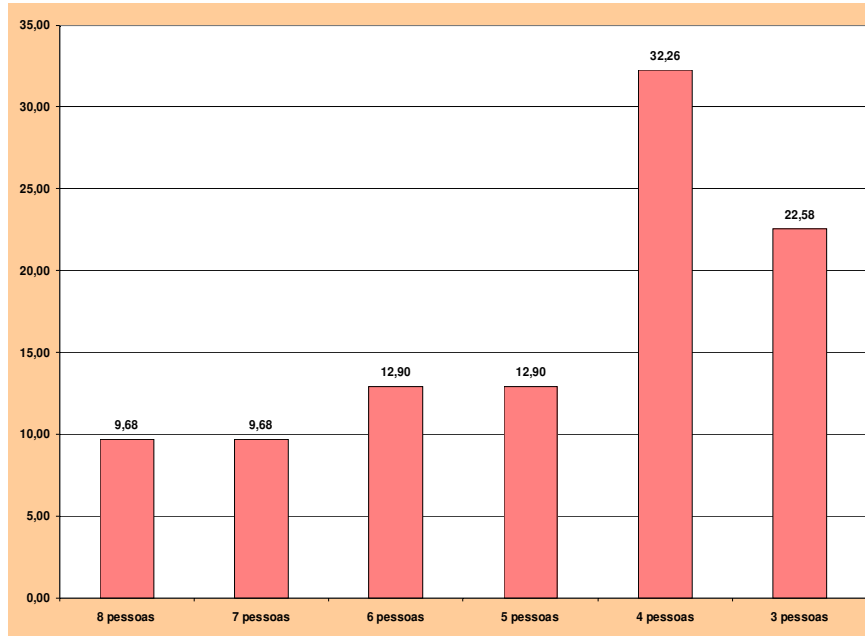


GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?)

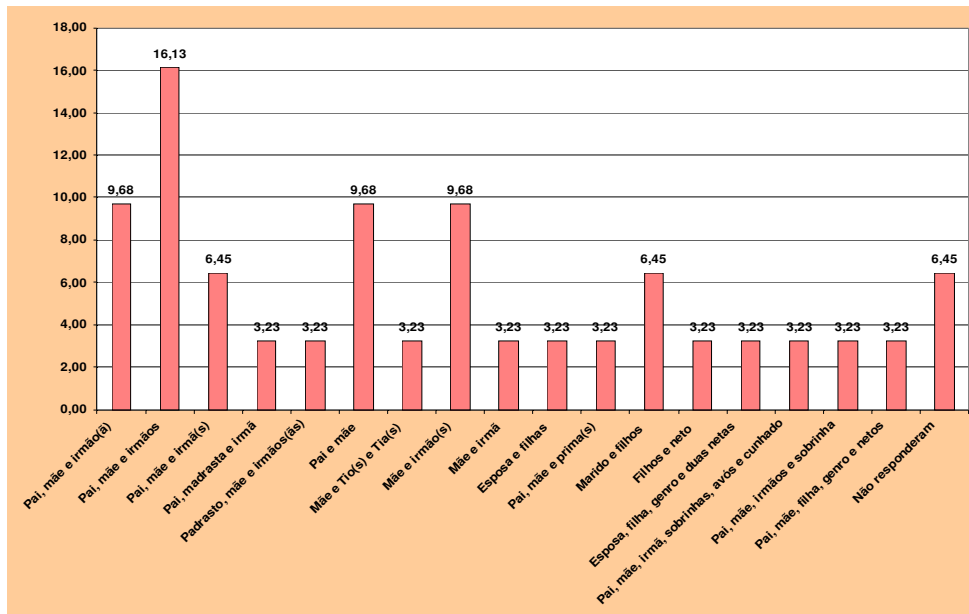


GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?)

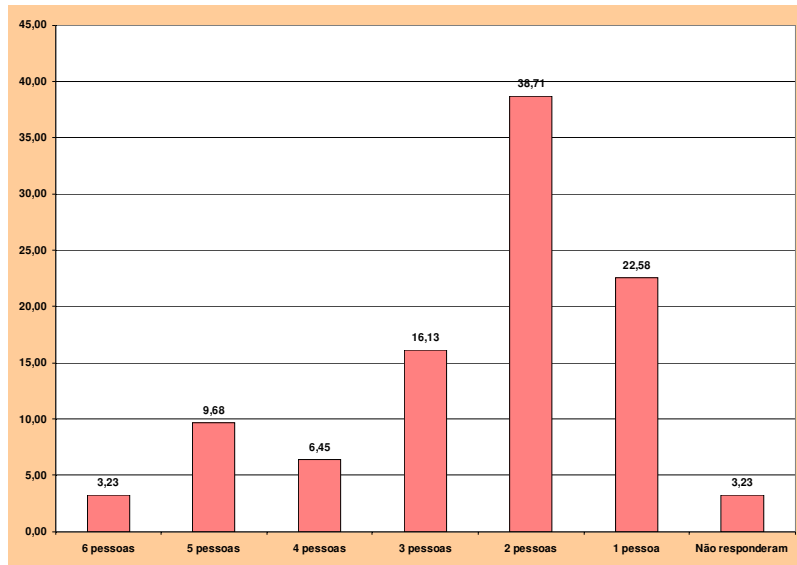


GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?)

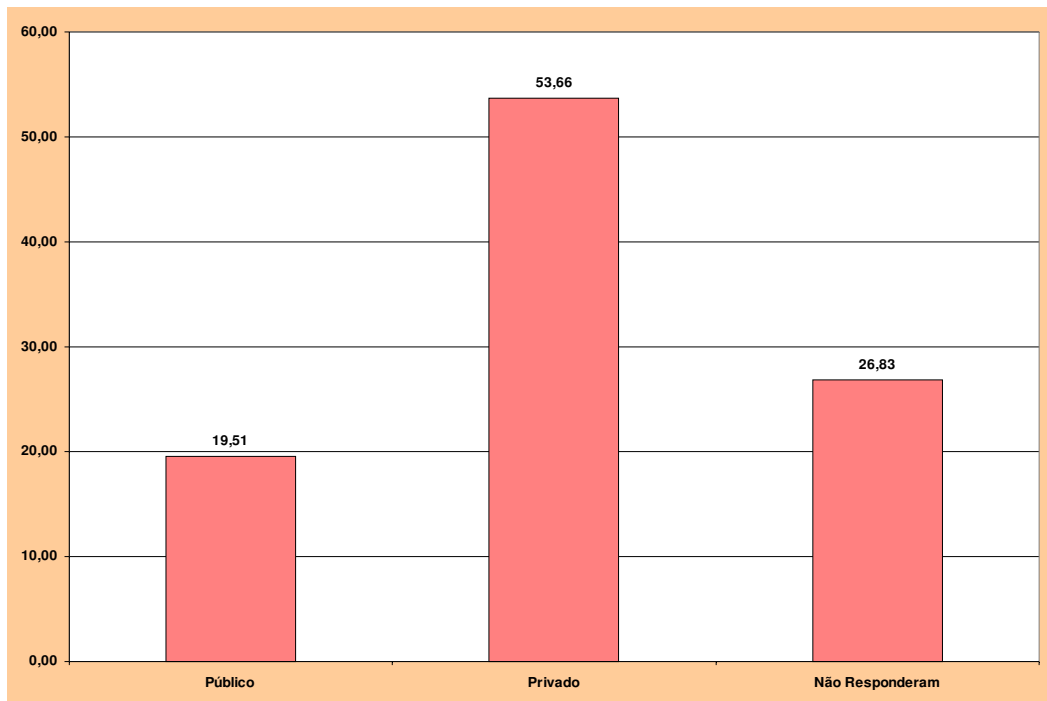


GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?)

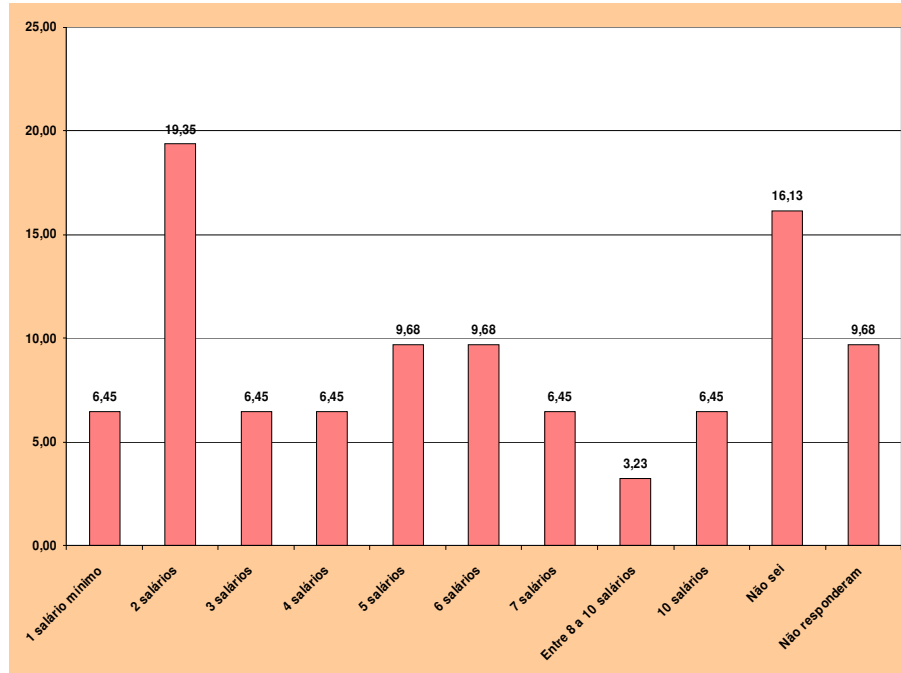


GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?)

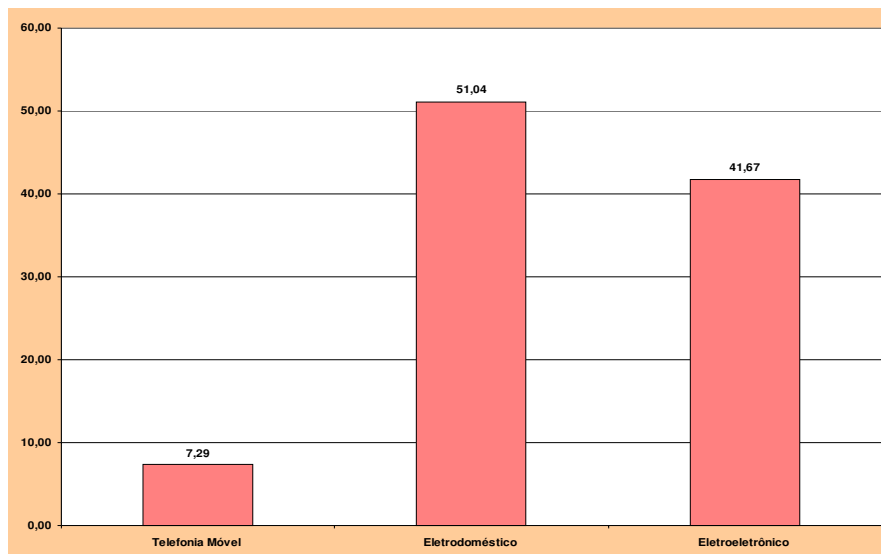


GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?)

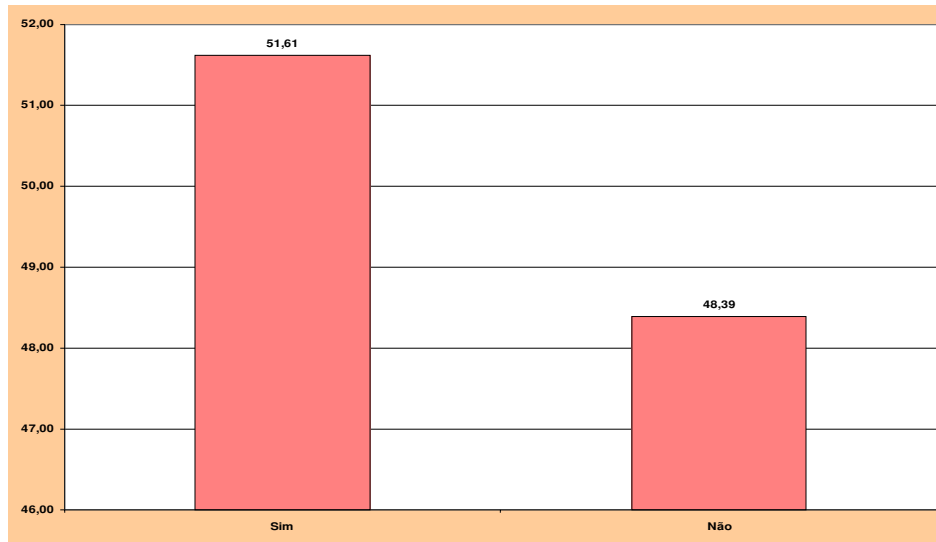


GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?)

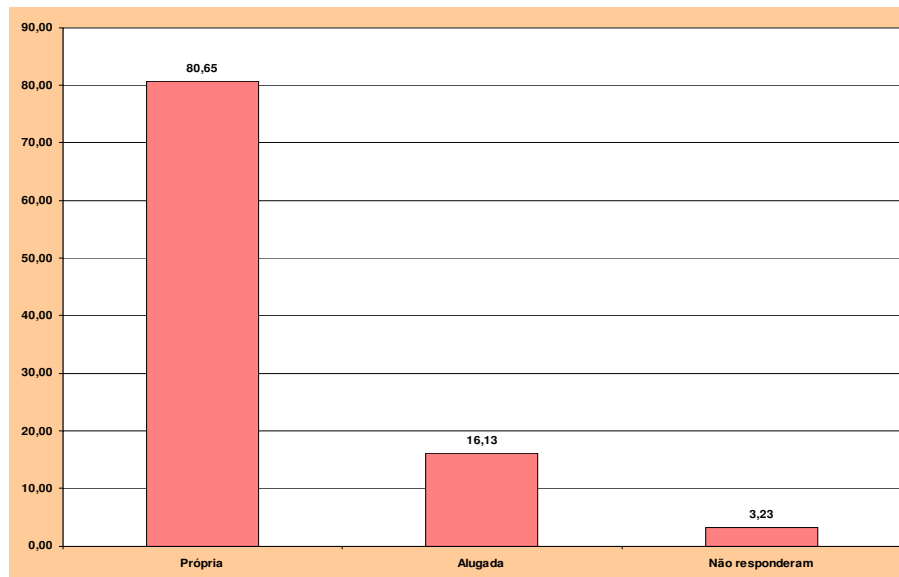


GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?)



GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?)

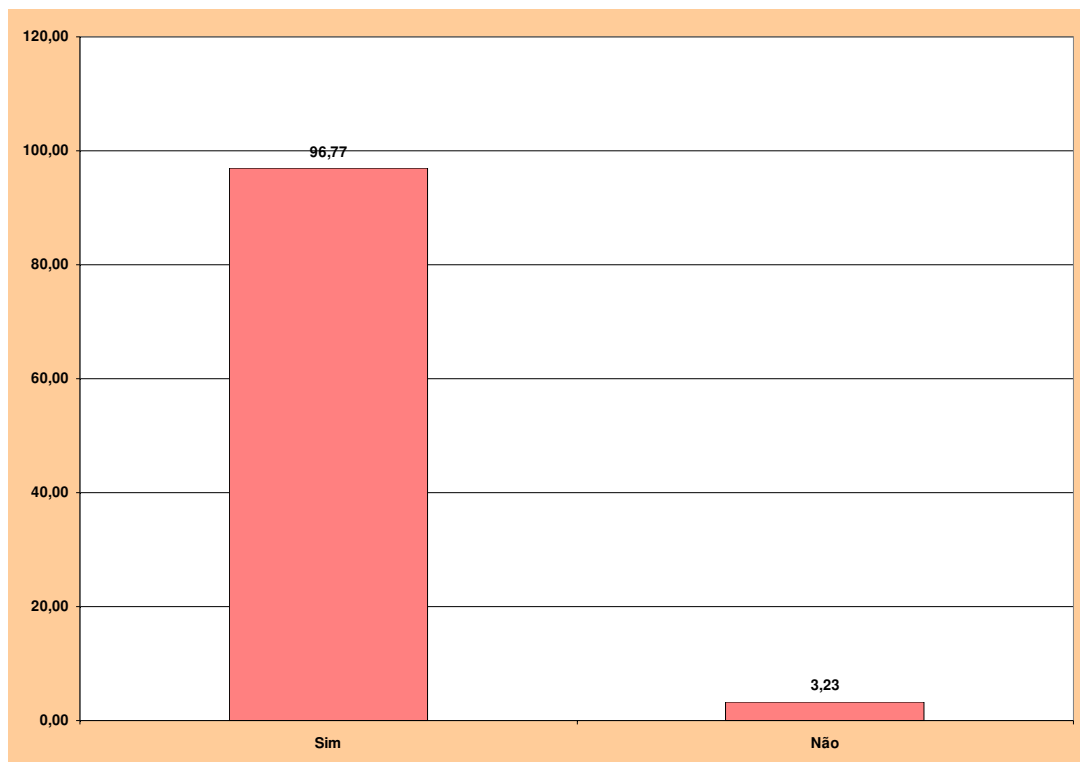


GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 12.1 (ONDE?)

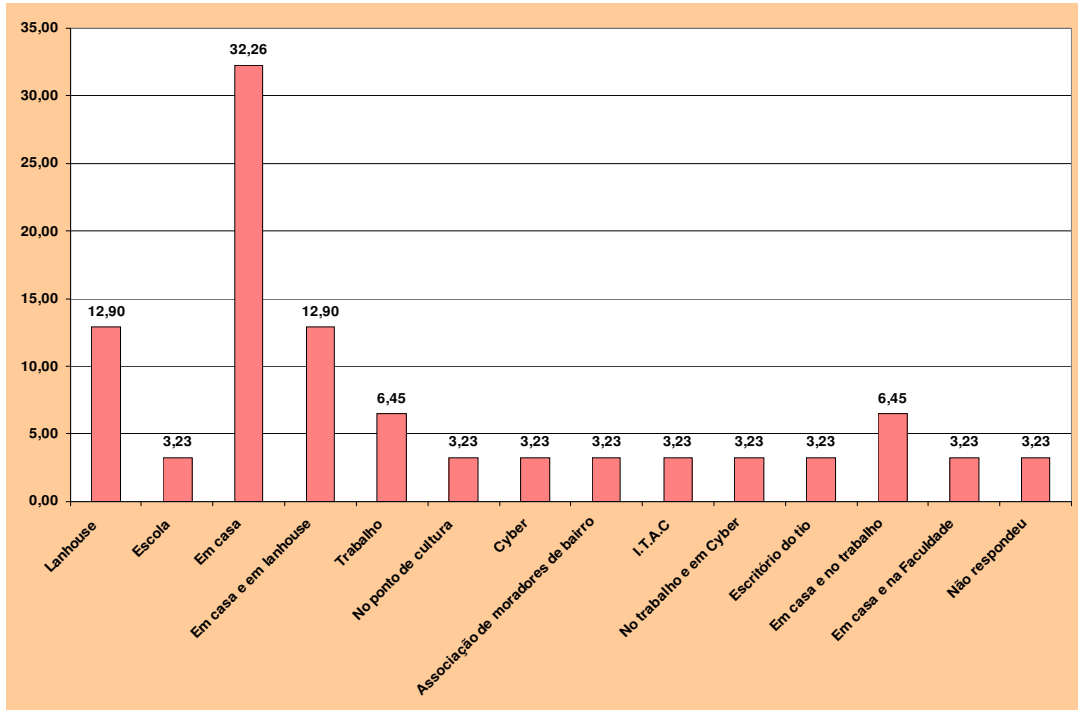


GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?)

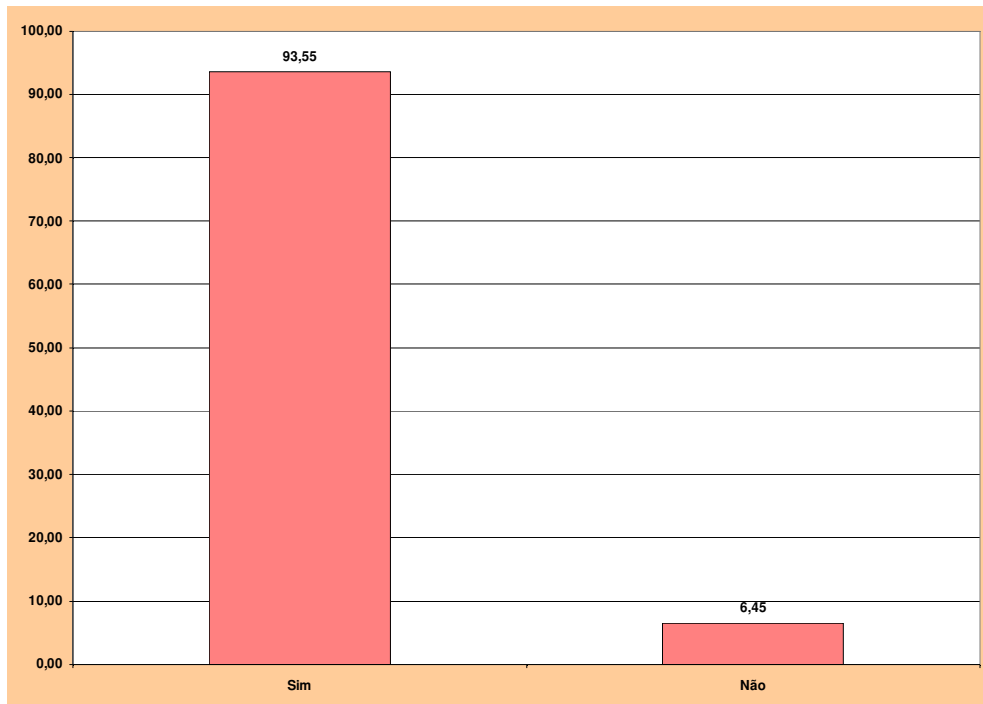


GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 13 .1 (ONDE?)

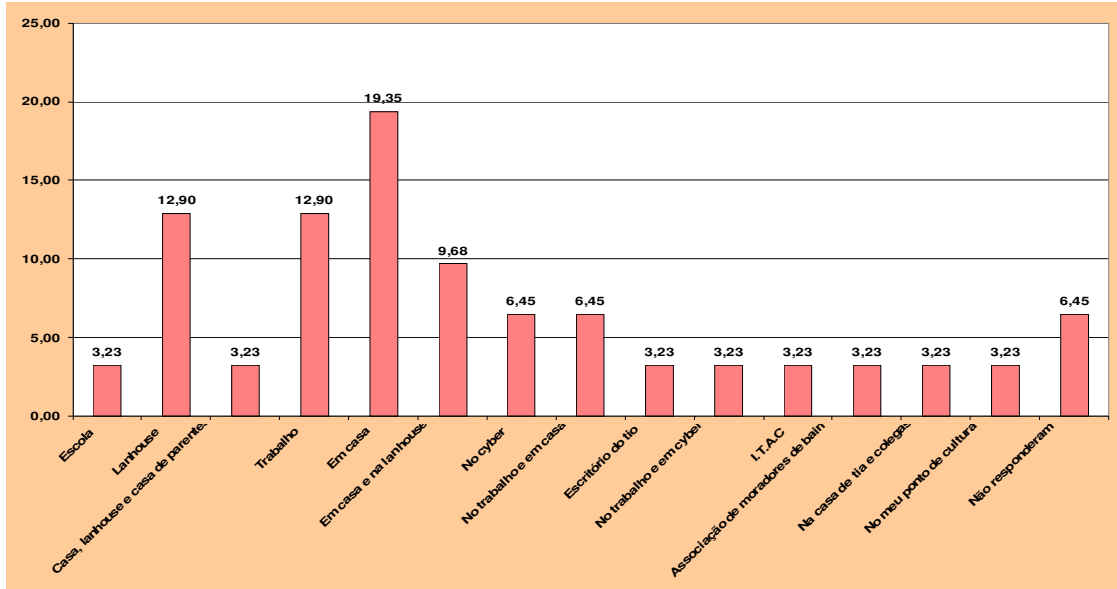


GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARATY/RJ – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?)

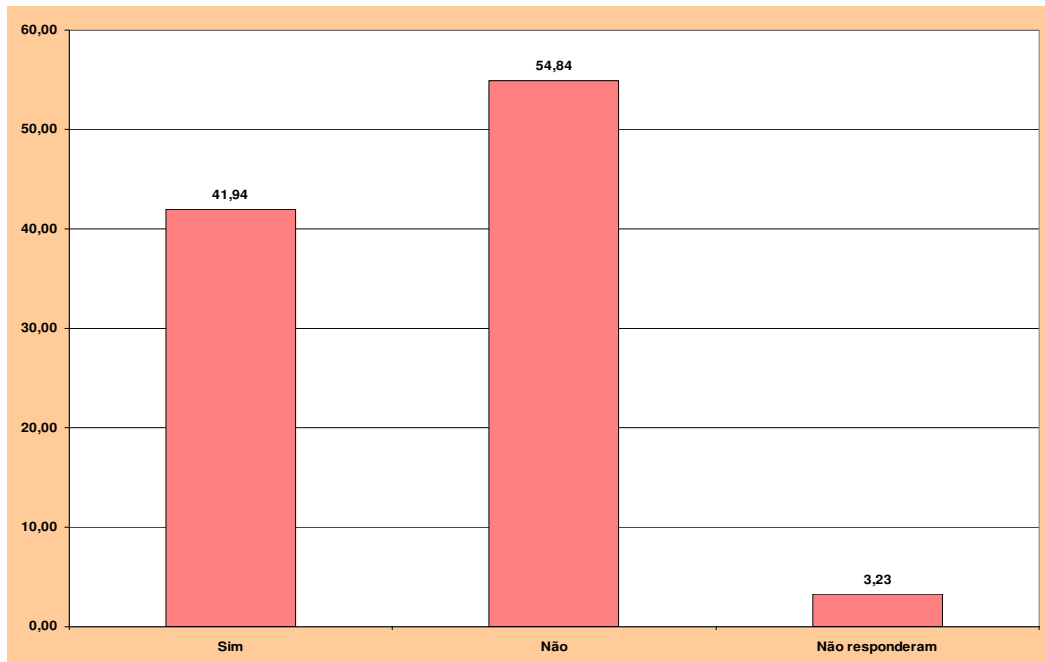


GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 1 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?)

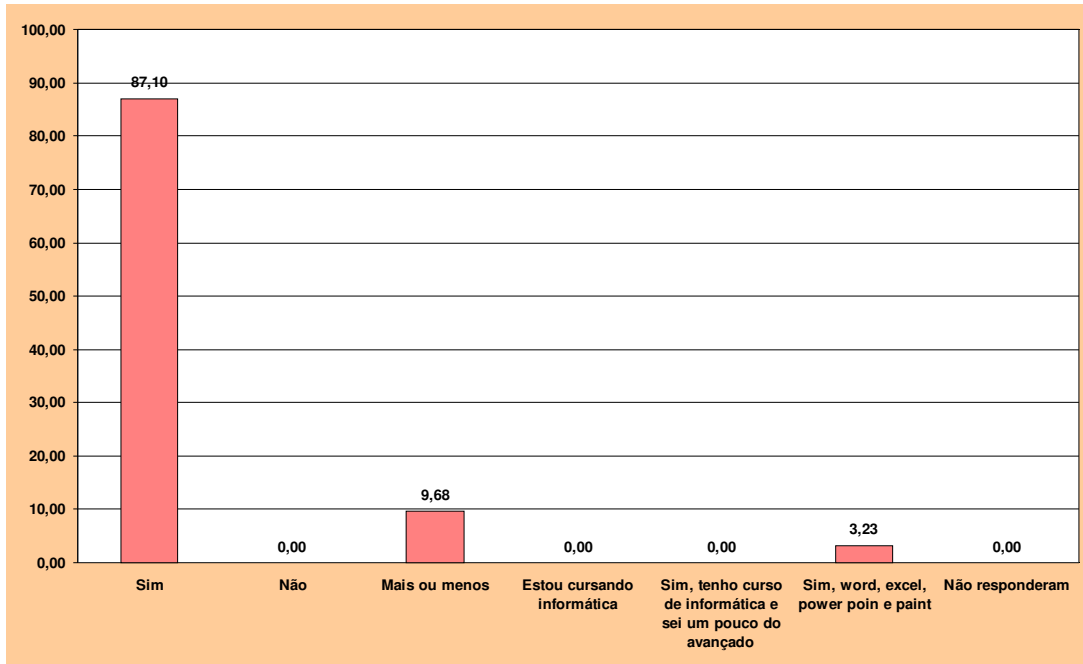


GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)

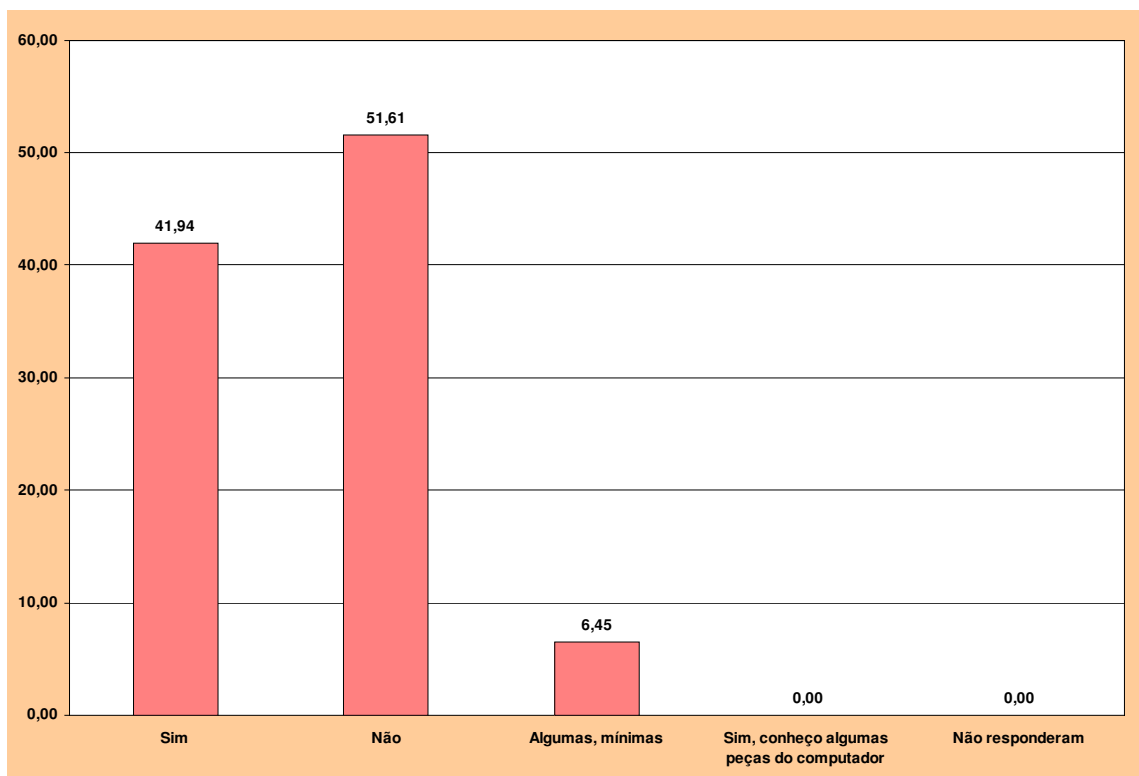


GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 3 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?)

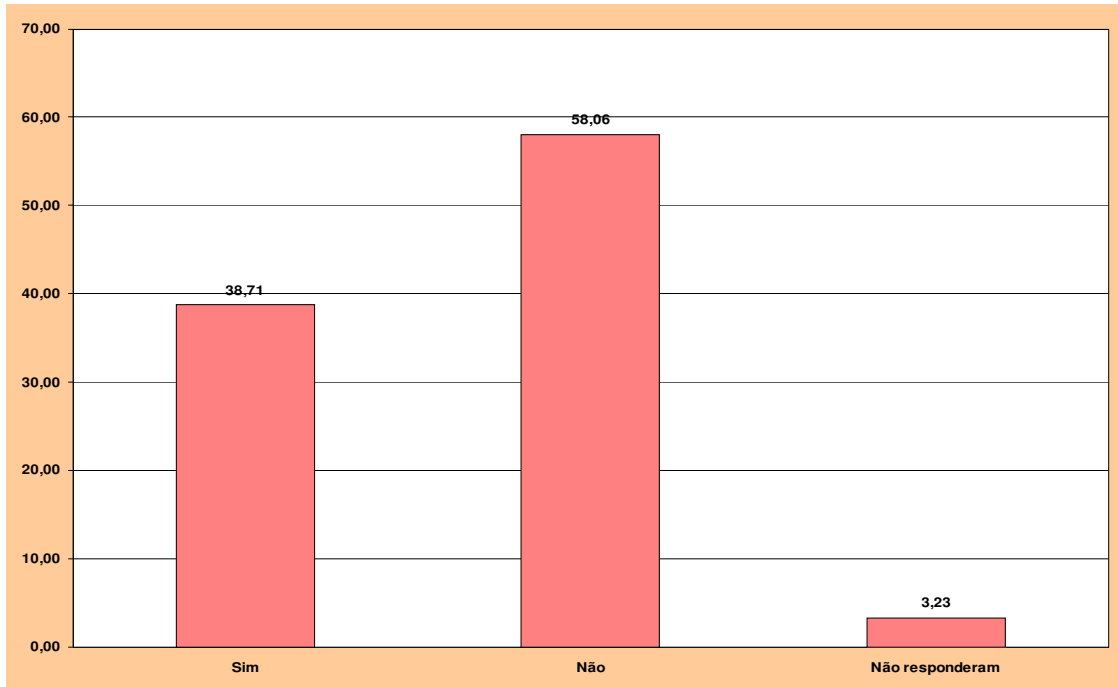


GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 4 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?)

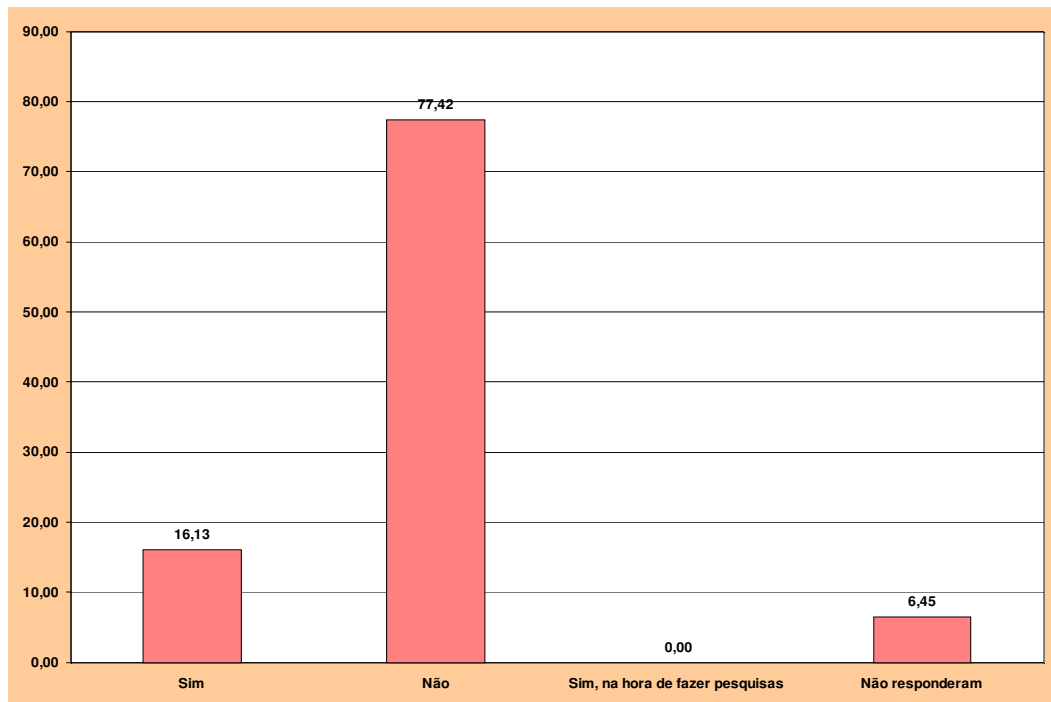


GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 5 (VOCÊ USA A INTERNET REGULARMENTE?)

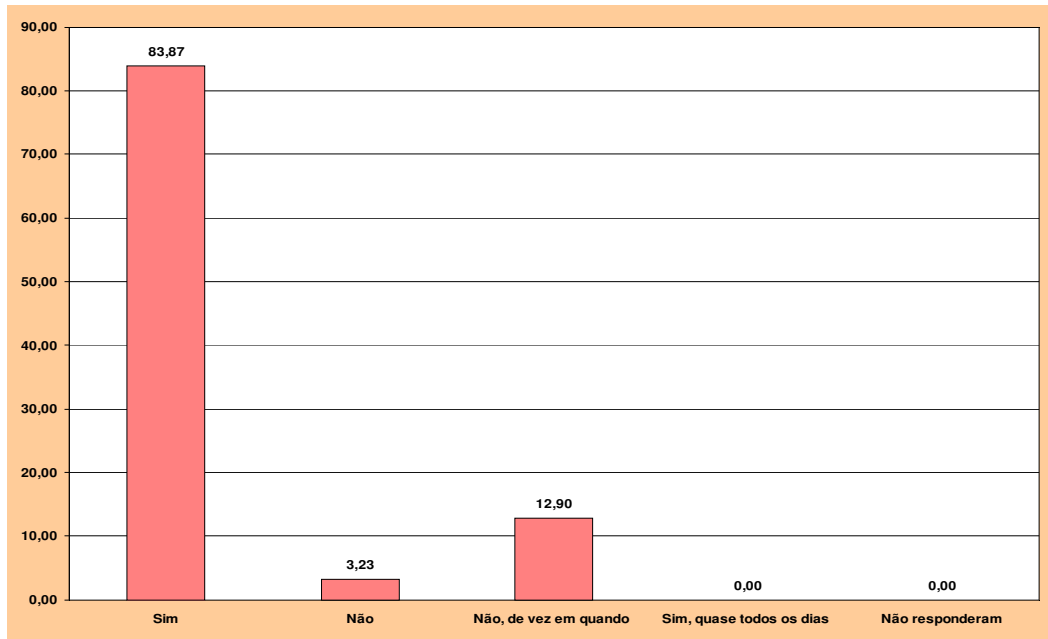


GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 6 (ONDE?)

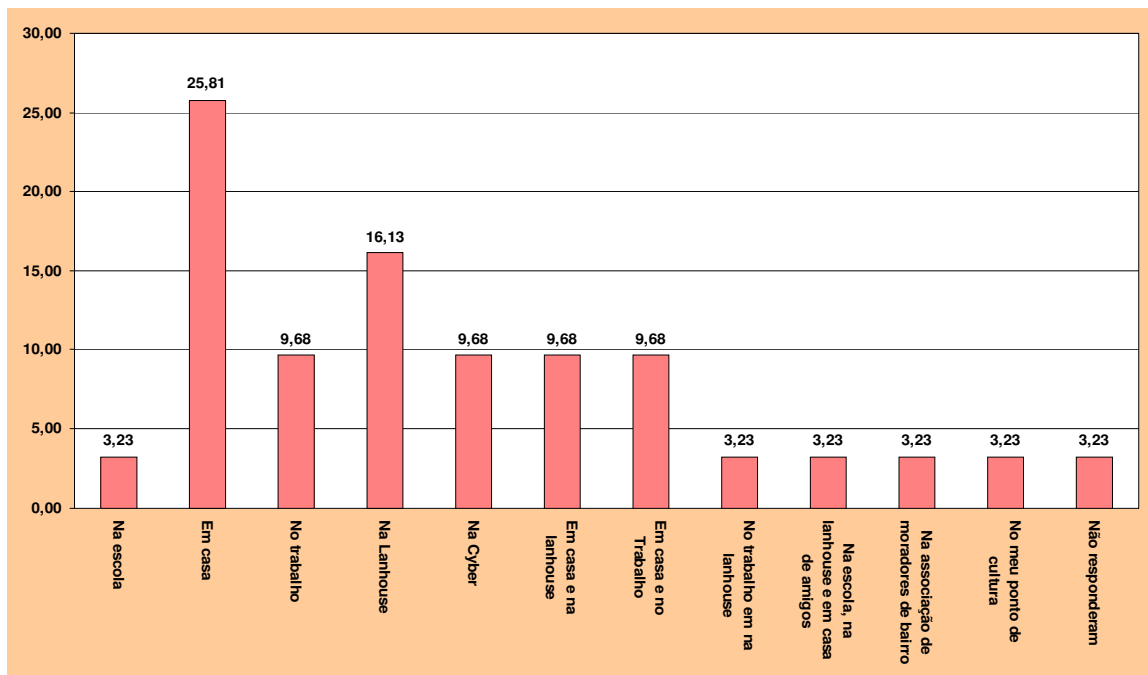


GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 7 (FEZ ALGUM CURSO?)

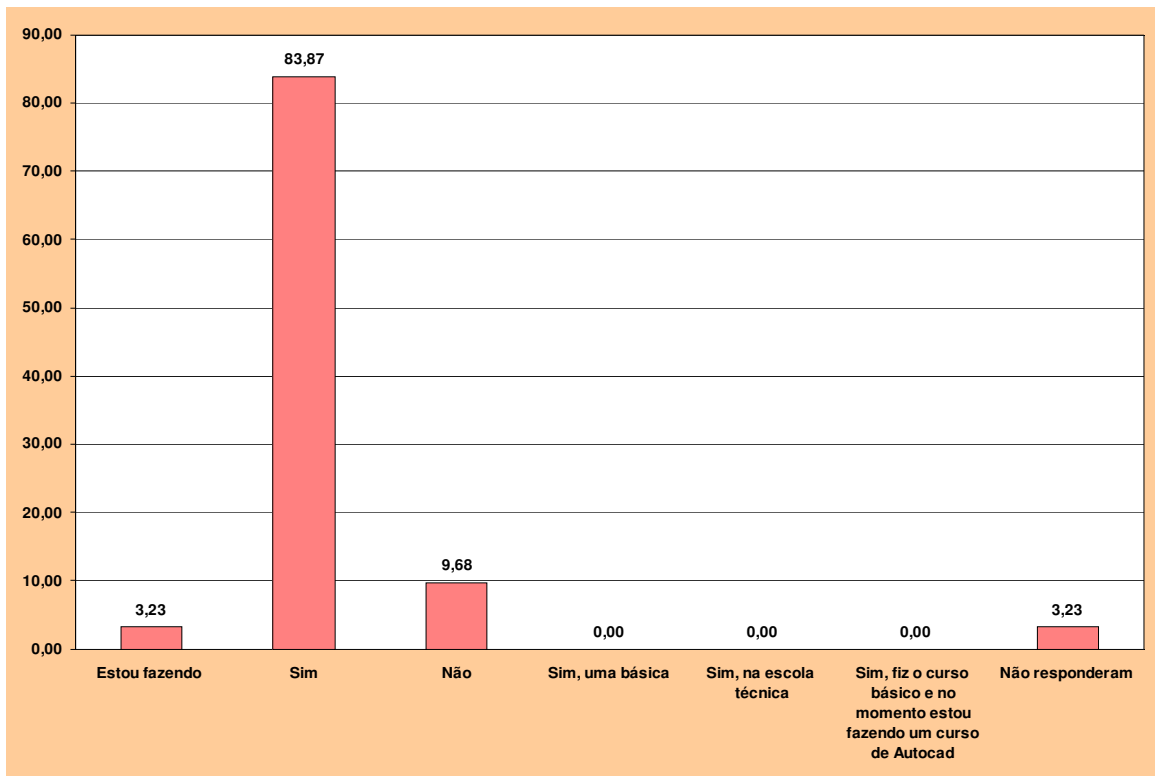


GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 8 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE?)

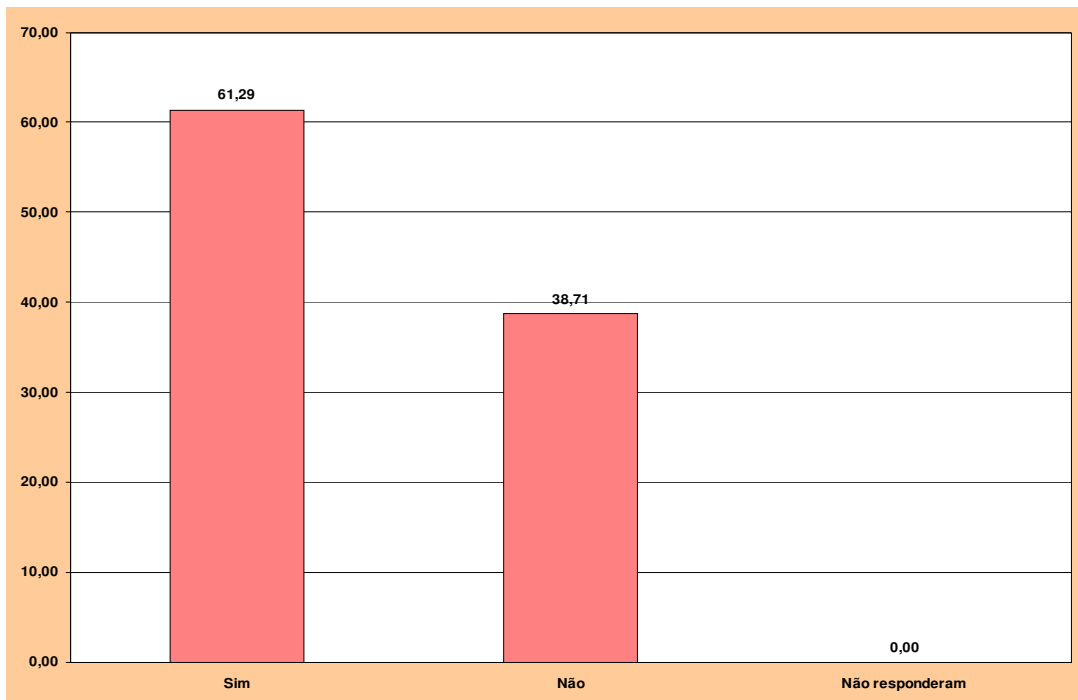


GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 9 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?)

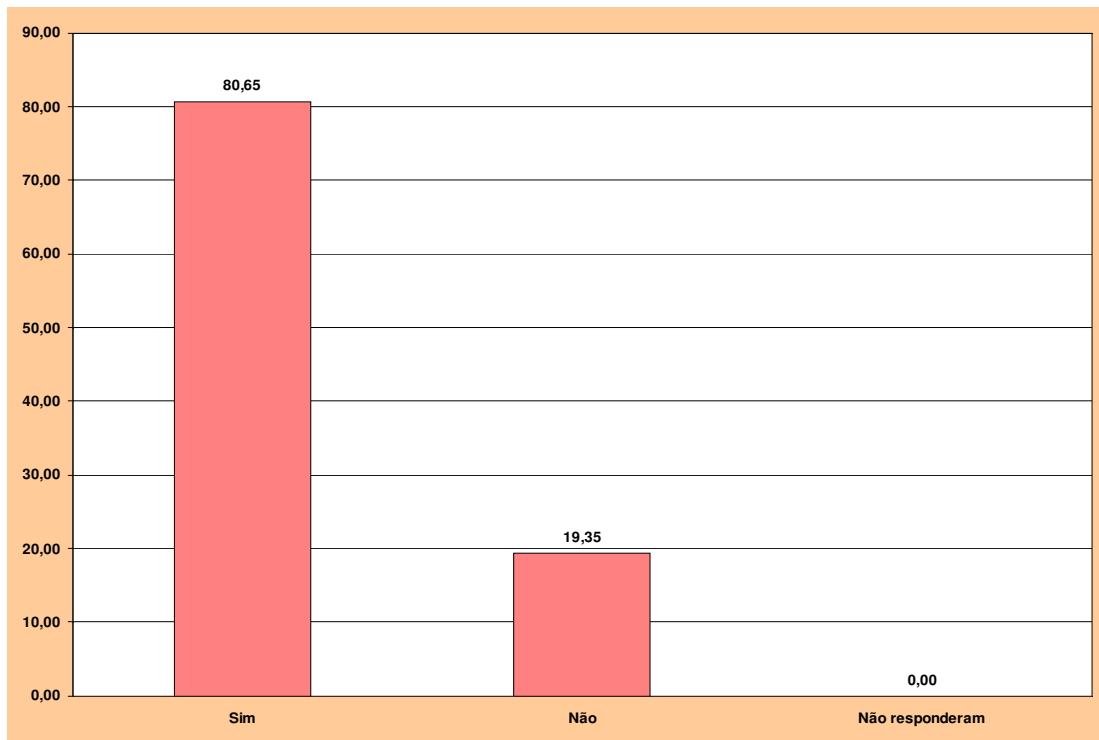


GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARATY/RJ – PERGUNTA 10 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?)

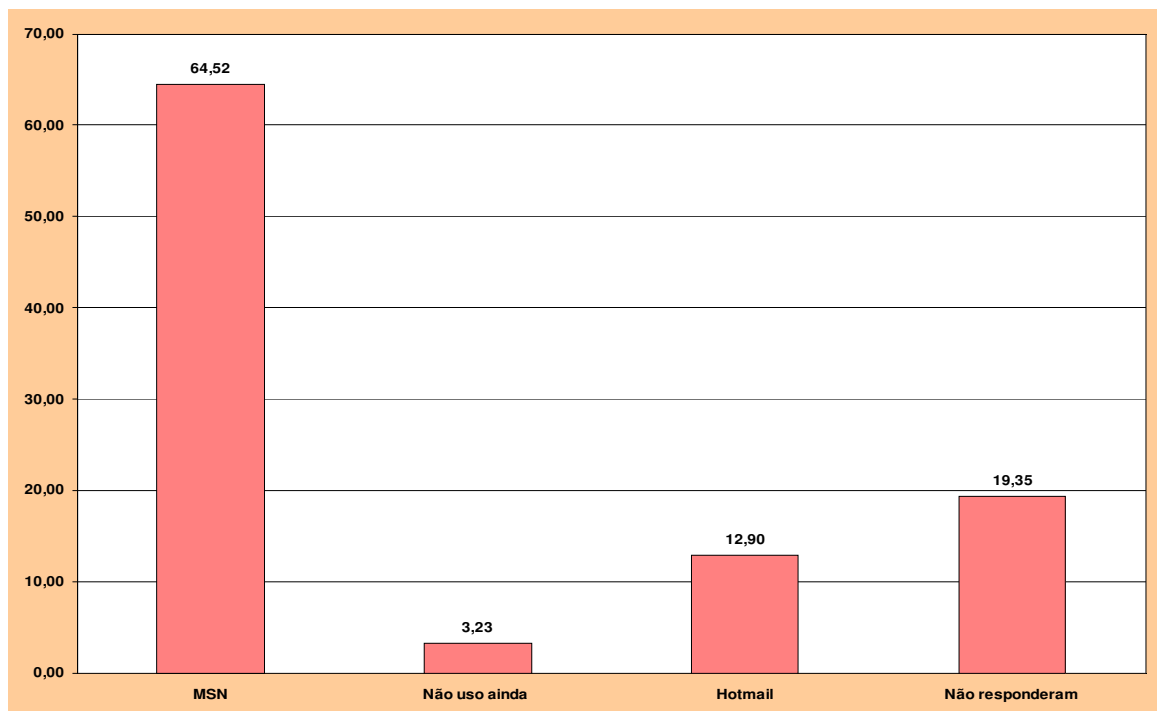


GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 1 (ESCOLAS PARTICIPANTES)

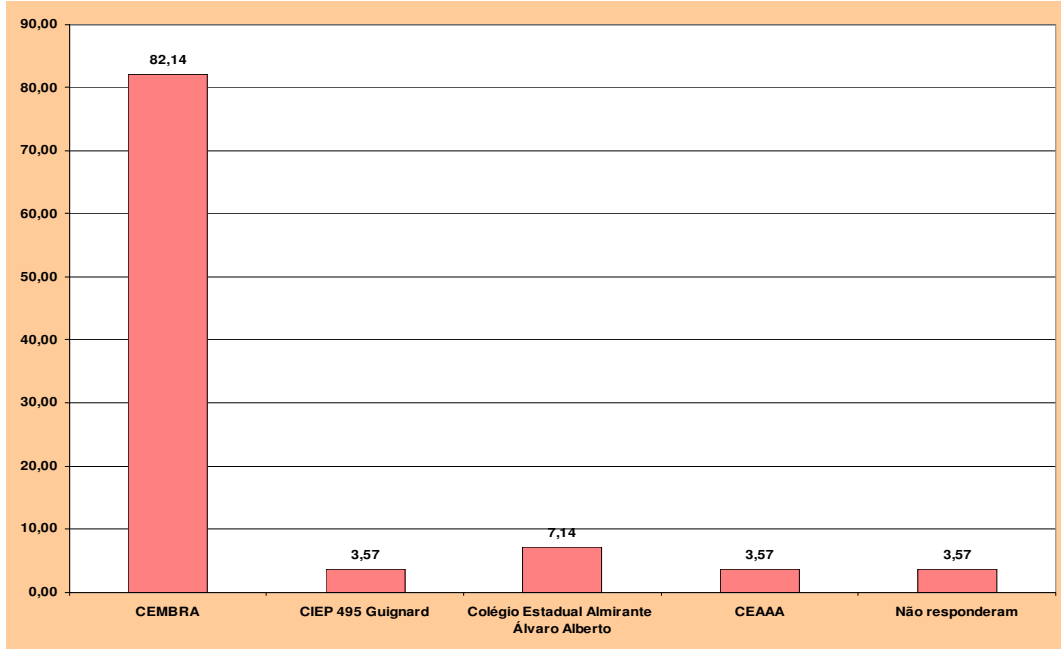


GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 2 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)

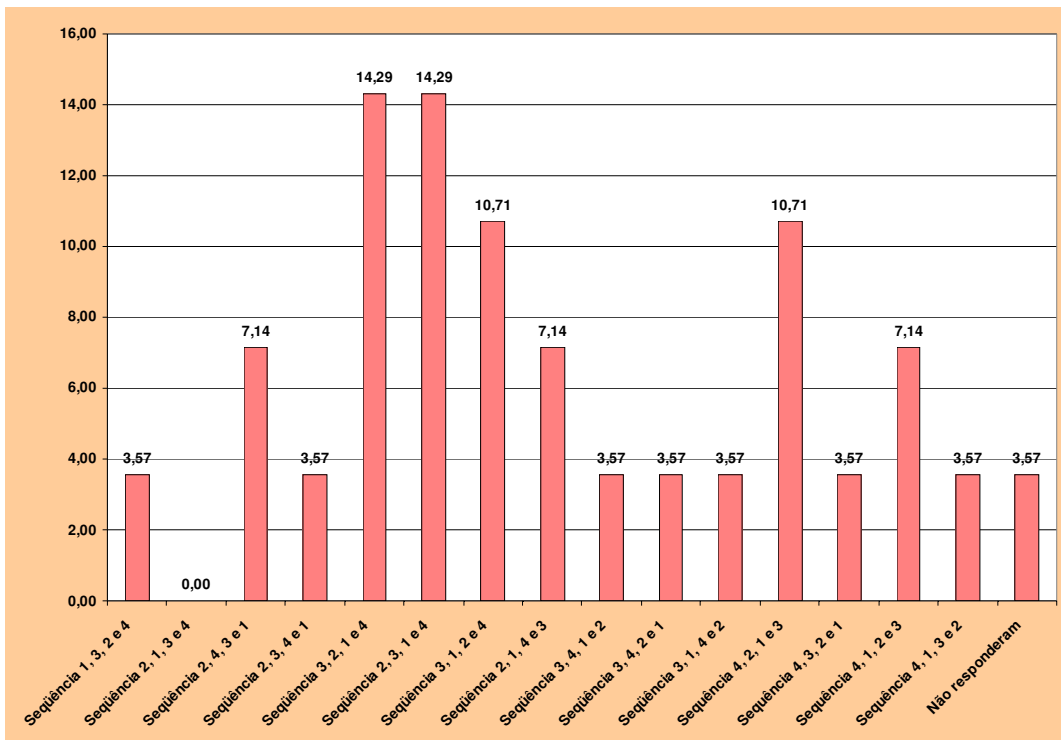


GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 2.1 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?)

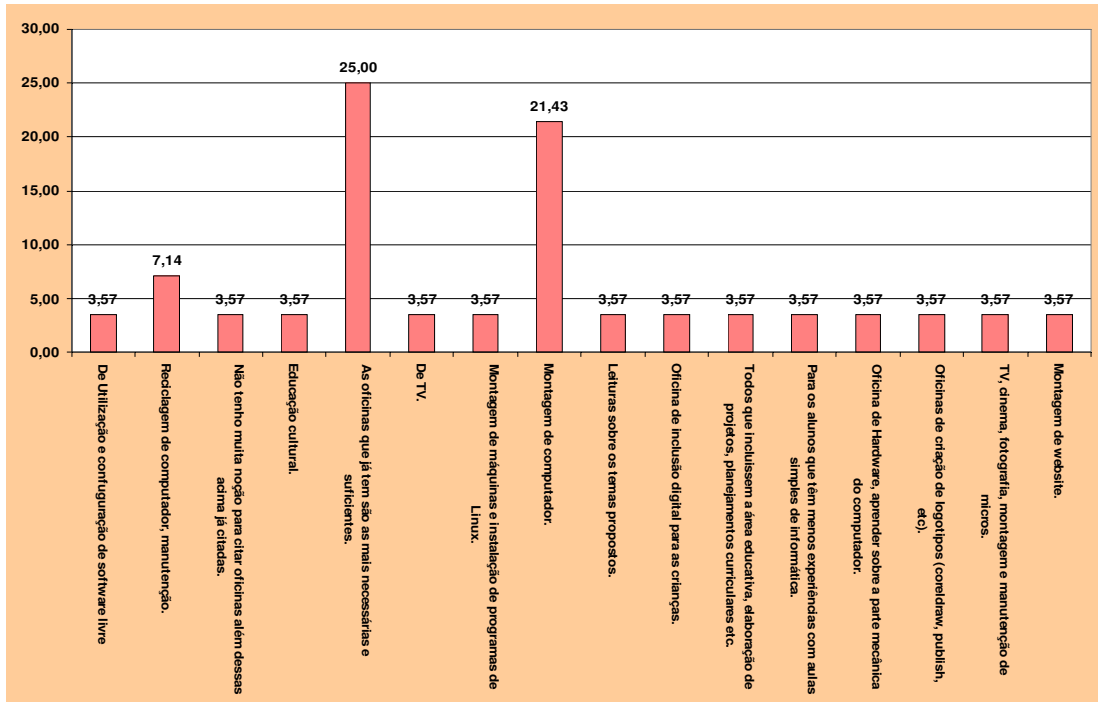


GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?)

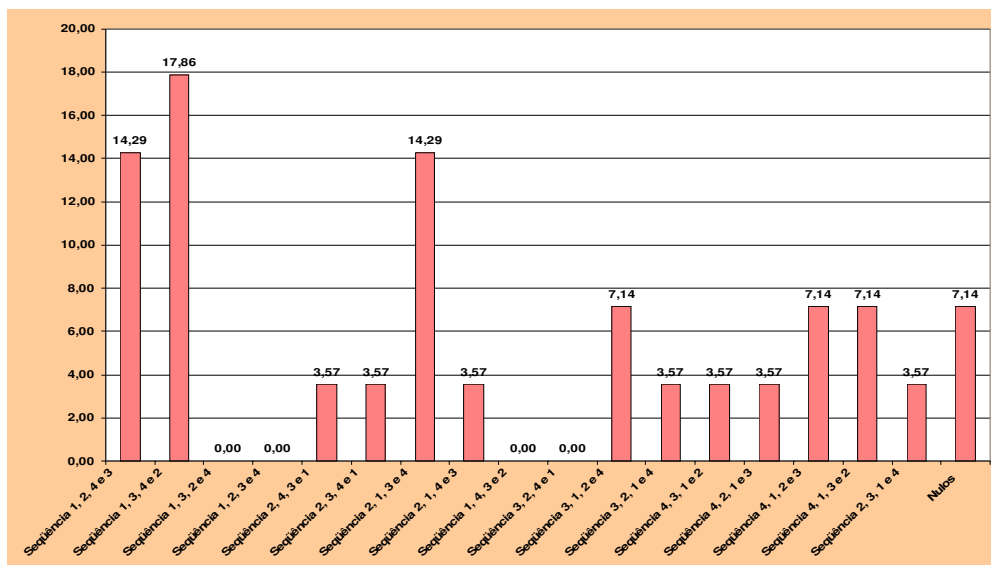


GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?)

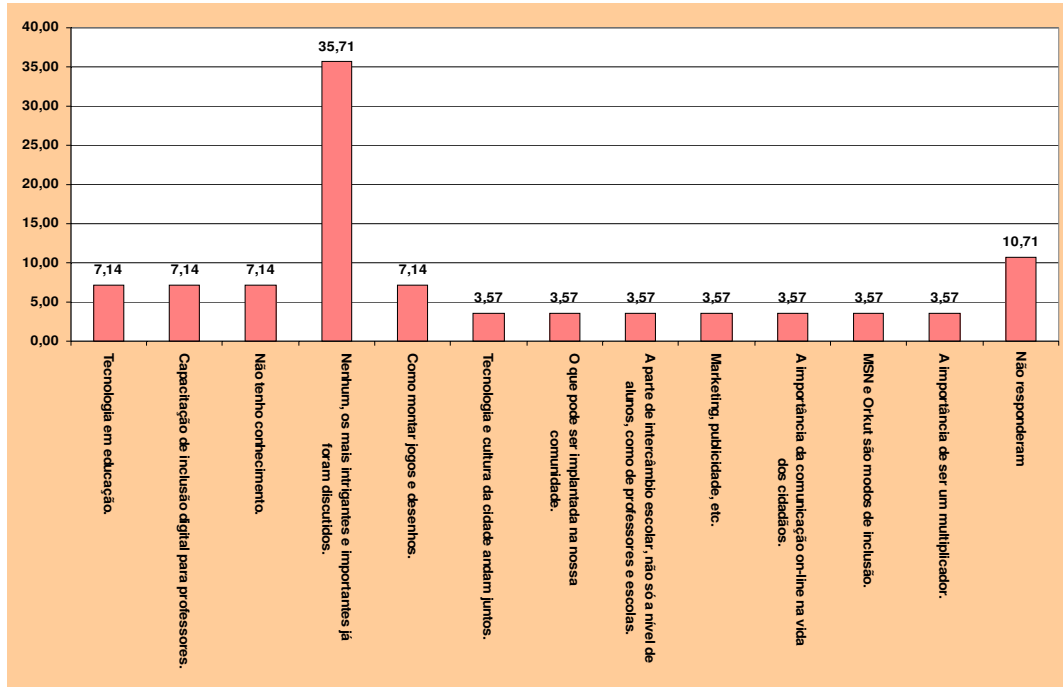


GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 5 (DE QUE MANEIRA VOCÊ PRETENDE APLICAR ESSE CONHECIMENTO?)

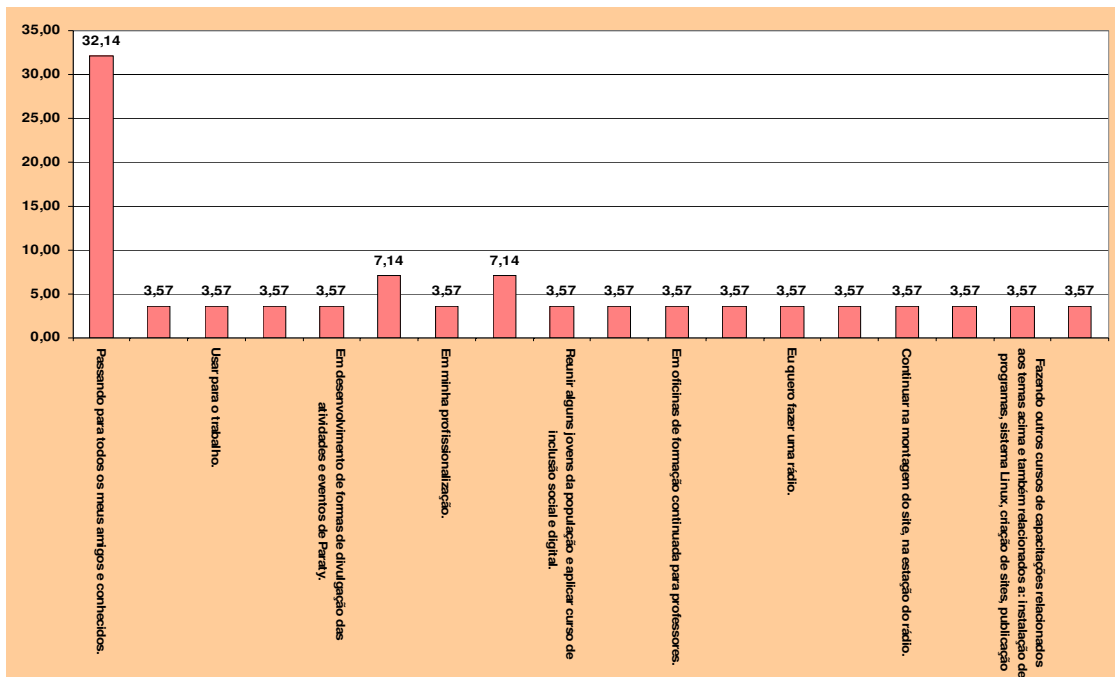


GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 8 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?)

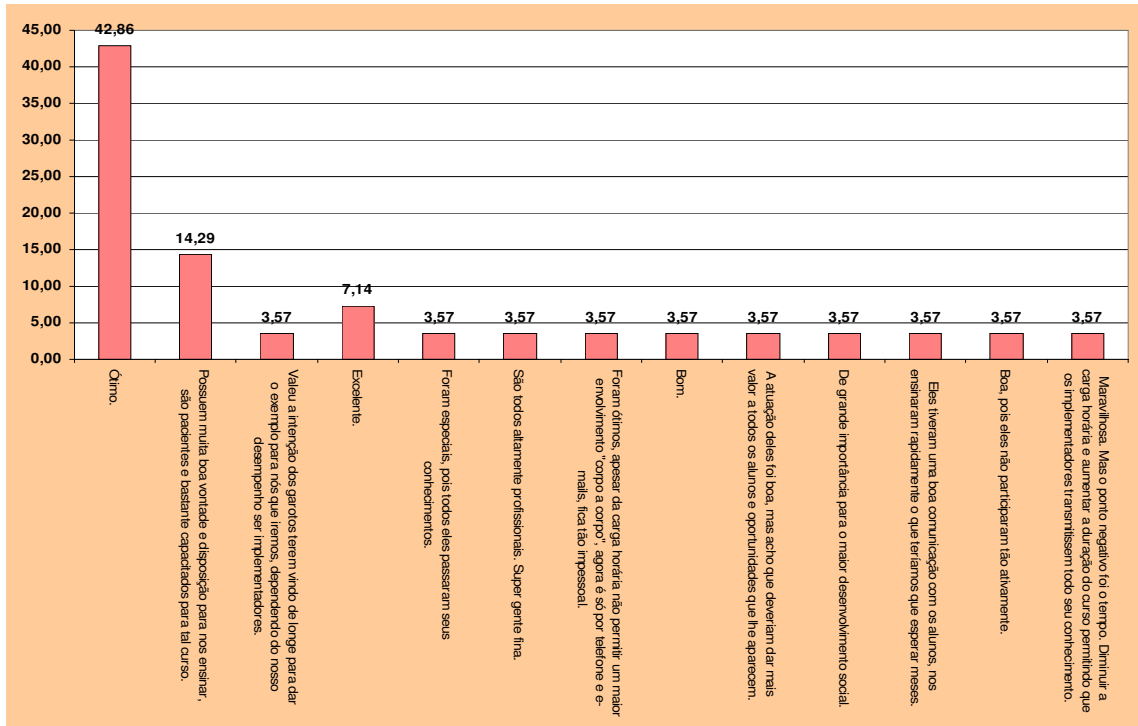


GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 9 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?)

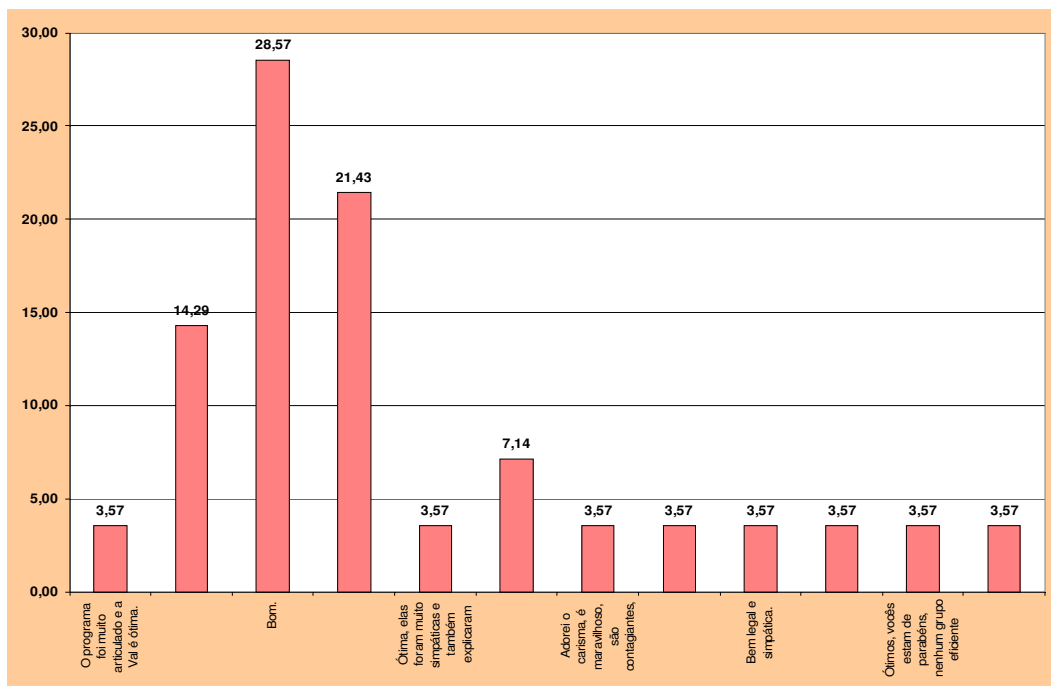


GRÁFICO 37 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 10 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM QUE PERIODICIDADE?)

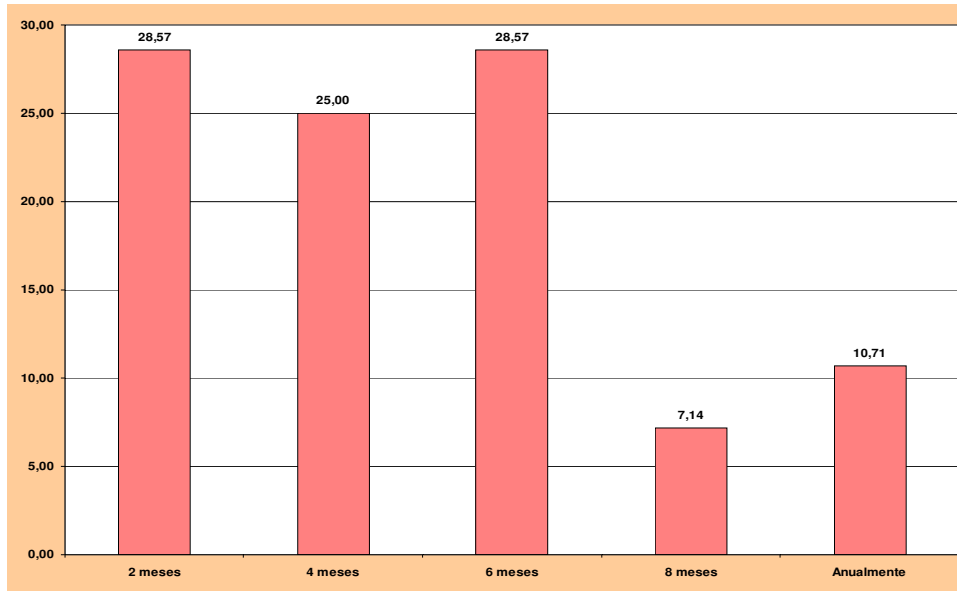
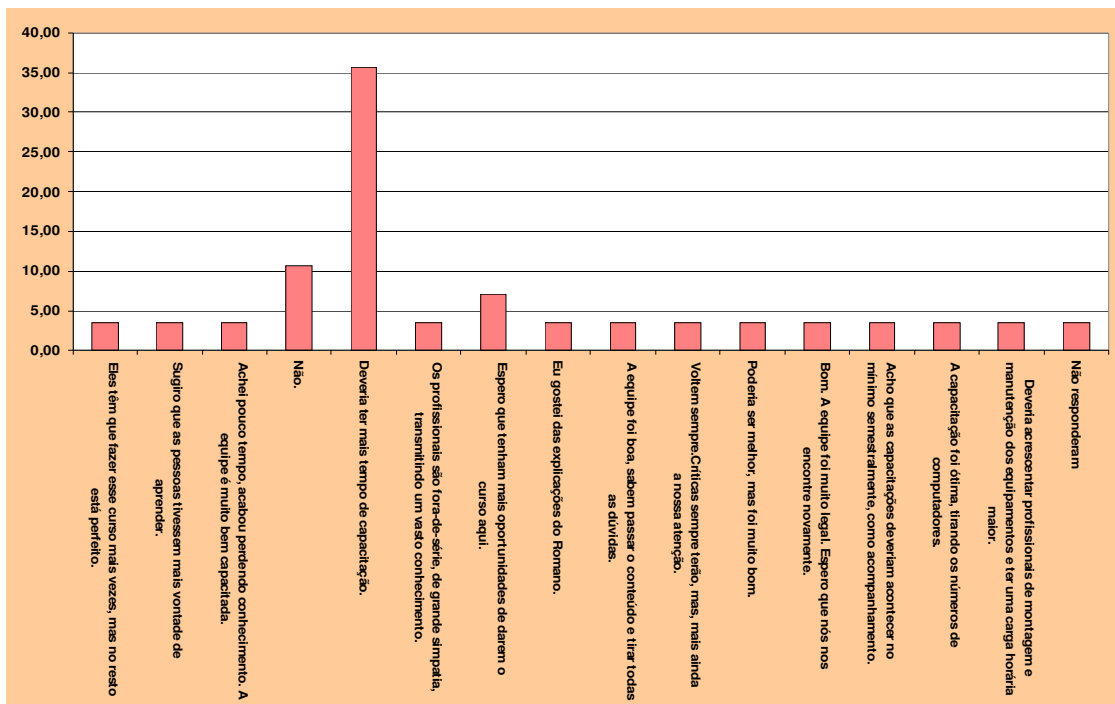


GRÁFICO 38 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARATY/RJ – PERGUNTA 11 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO)



APÊNDICE T – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM TIRADENTES/MG

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 3 (ONDE VOCÊ MORA – CIDADE E BAIRRO?)

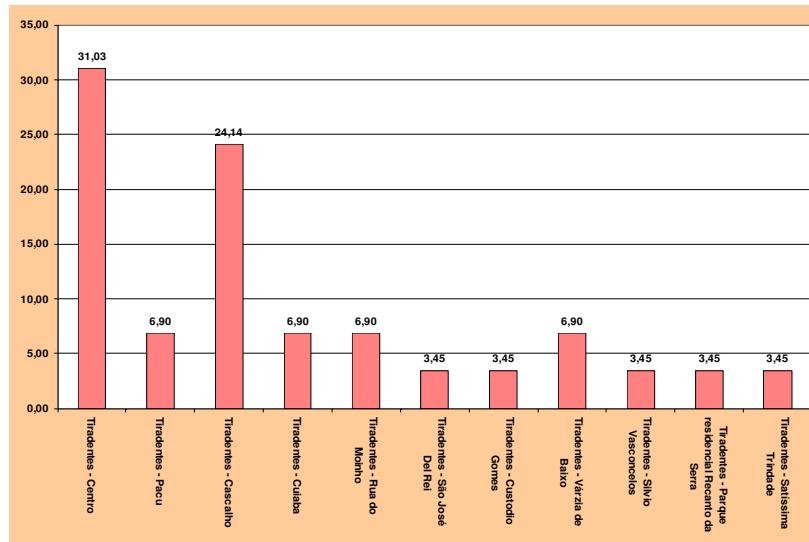


GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA?)

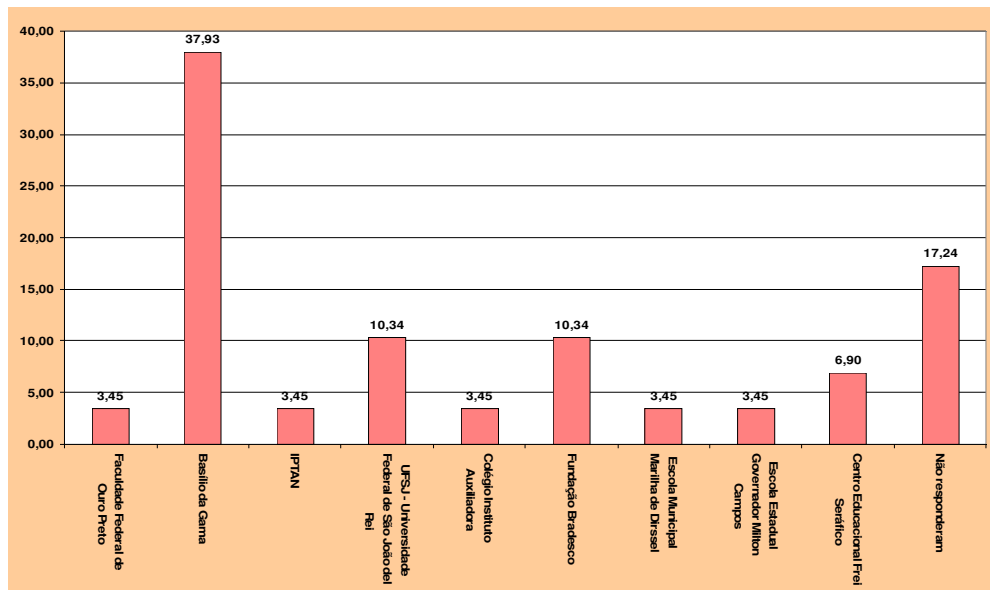


GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)

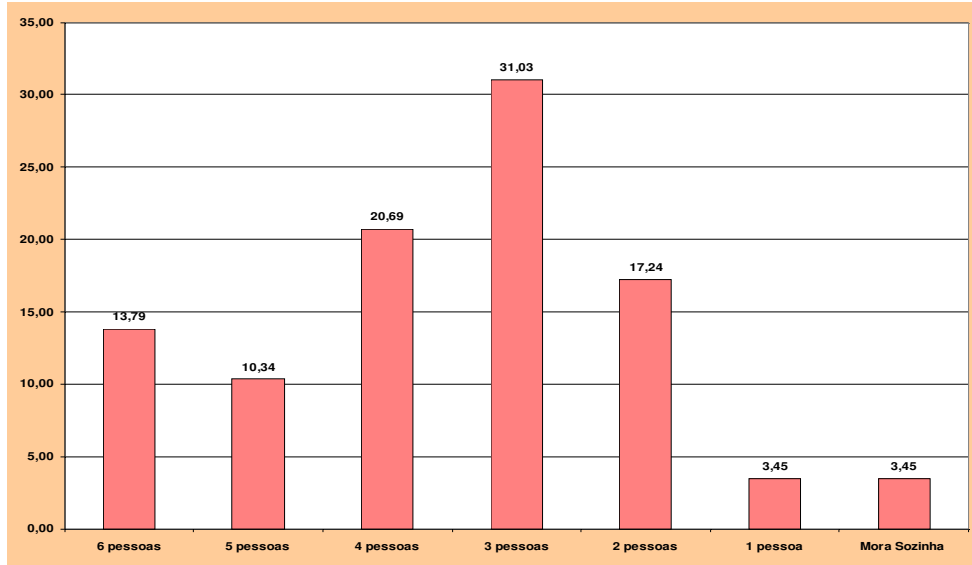


GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?)

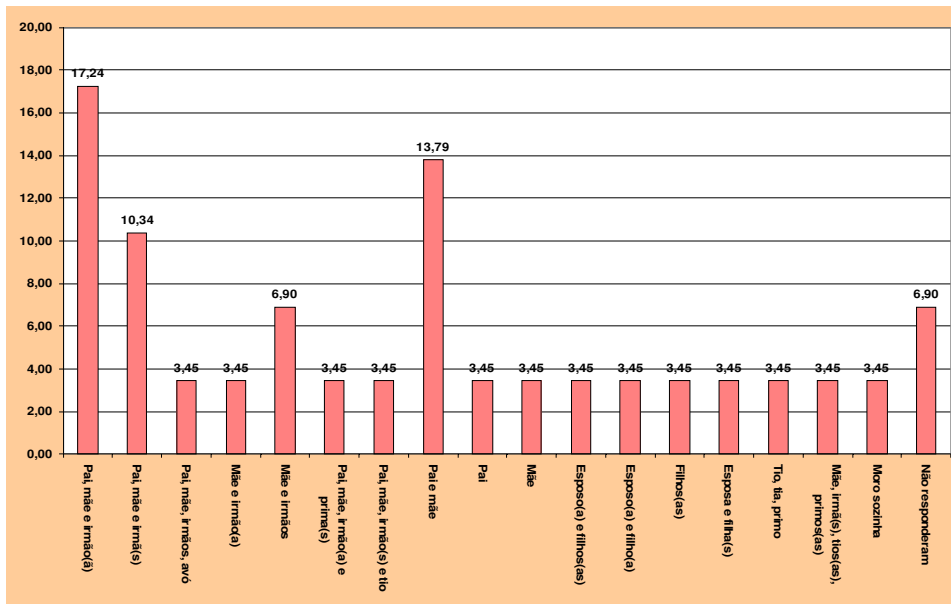


GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?)

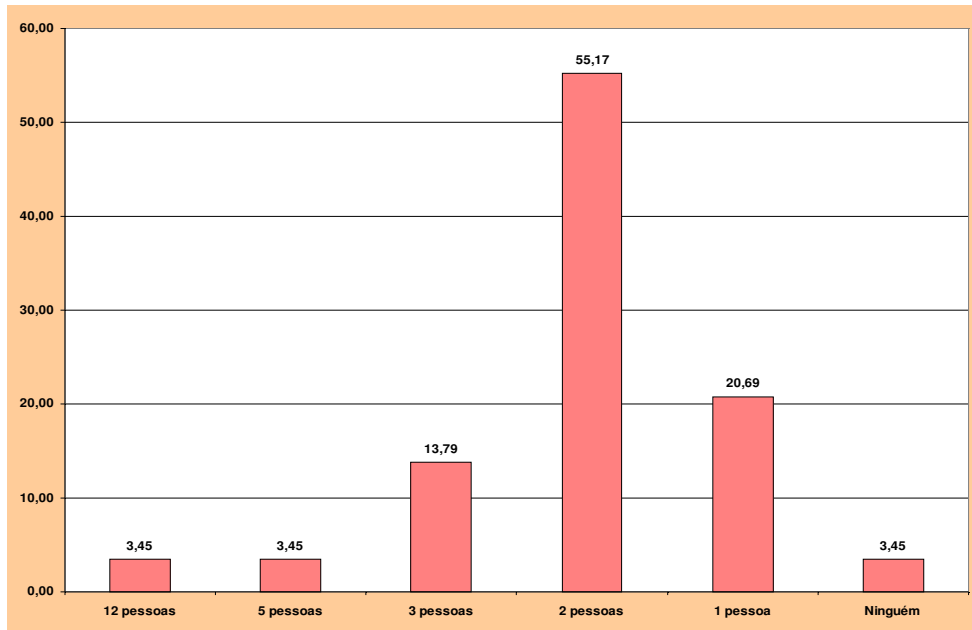


GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?)

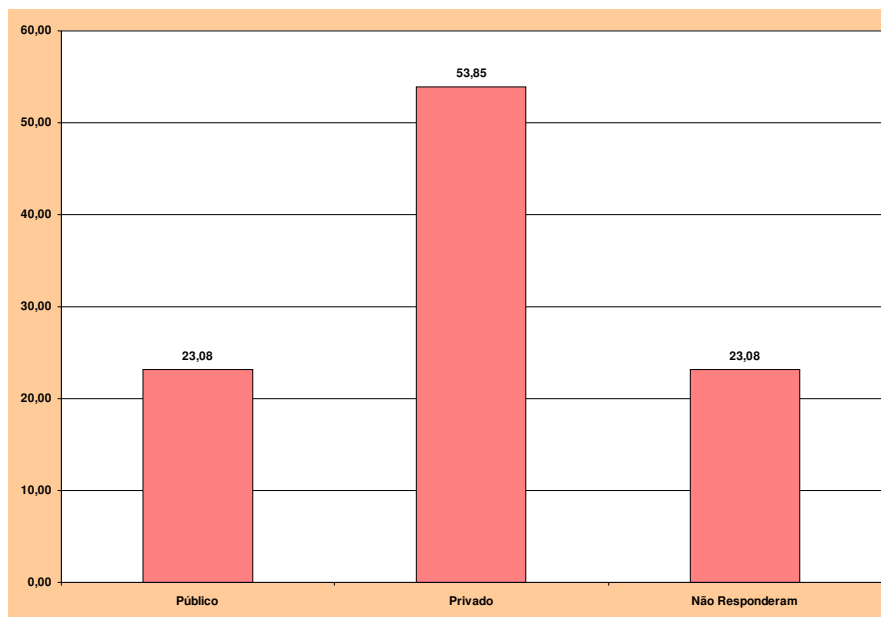


GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?)

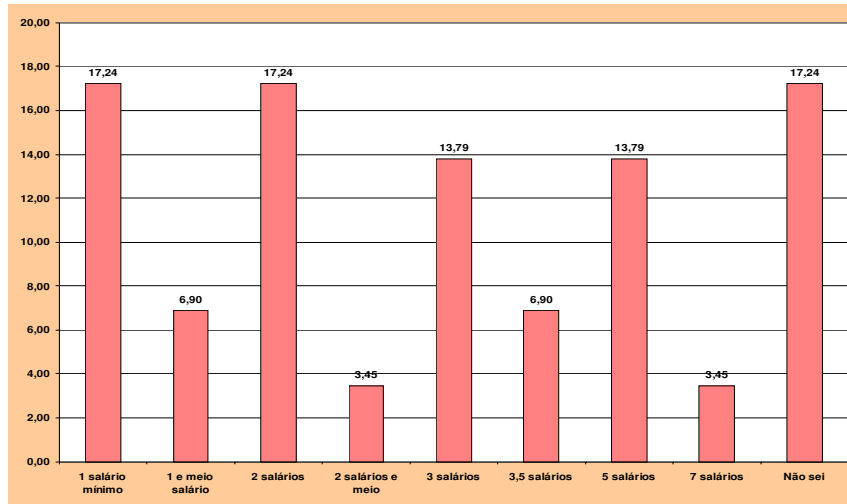


GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?)

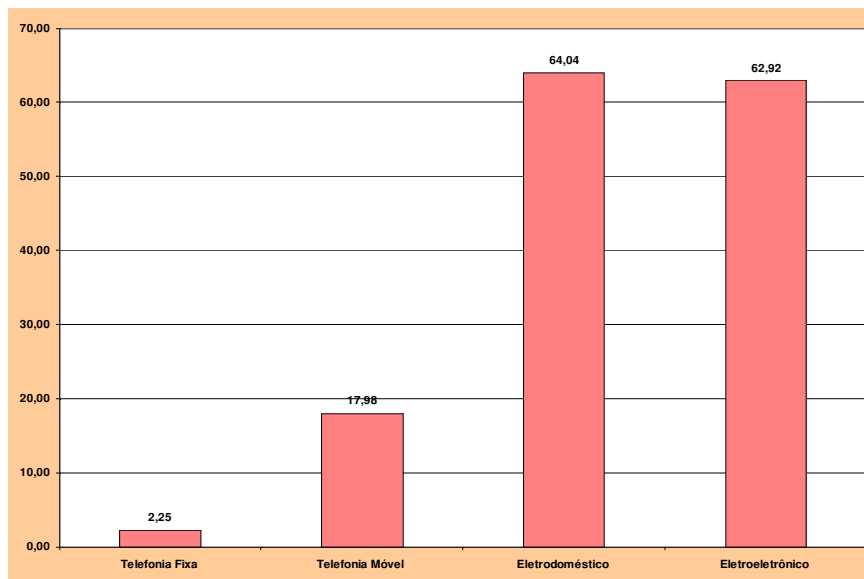


GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?)

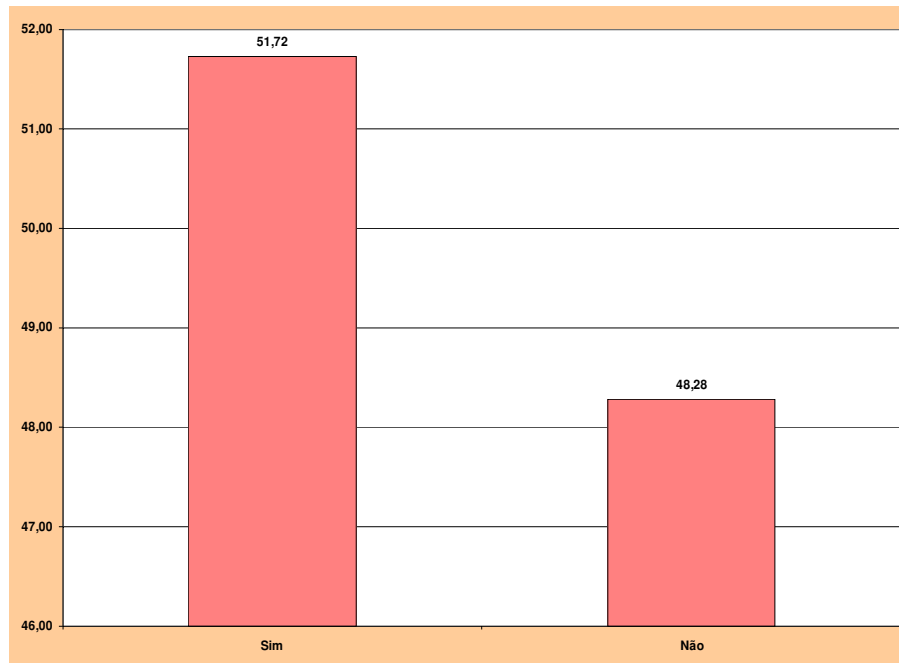


GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?)

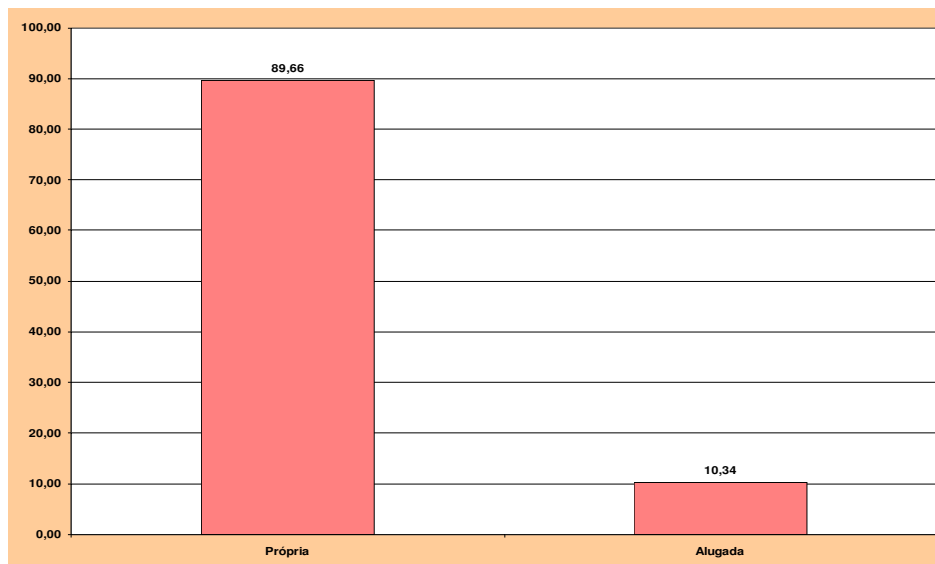


GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?)

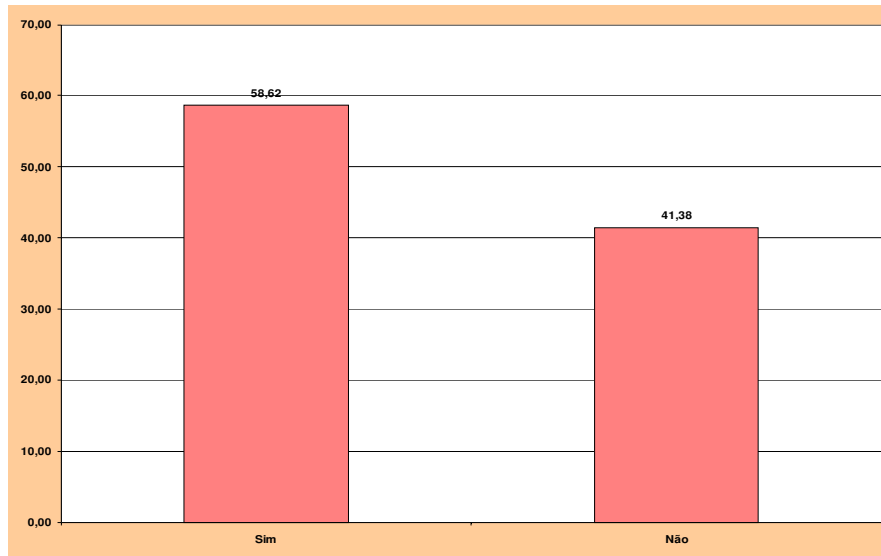


GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?)

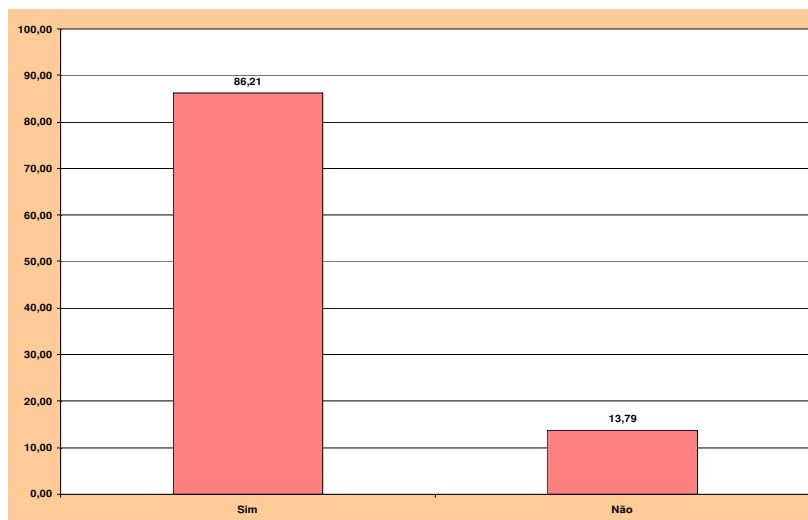


GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 12.1 (ONDE?)

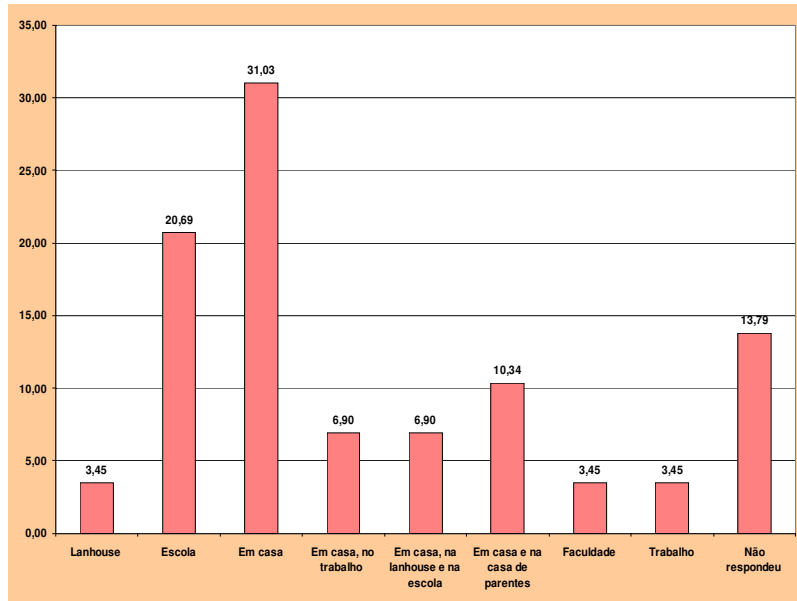


GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?)

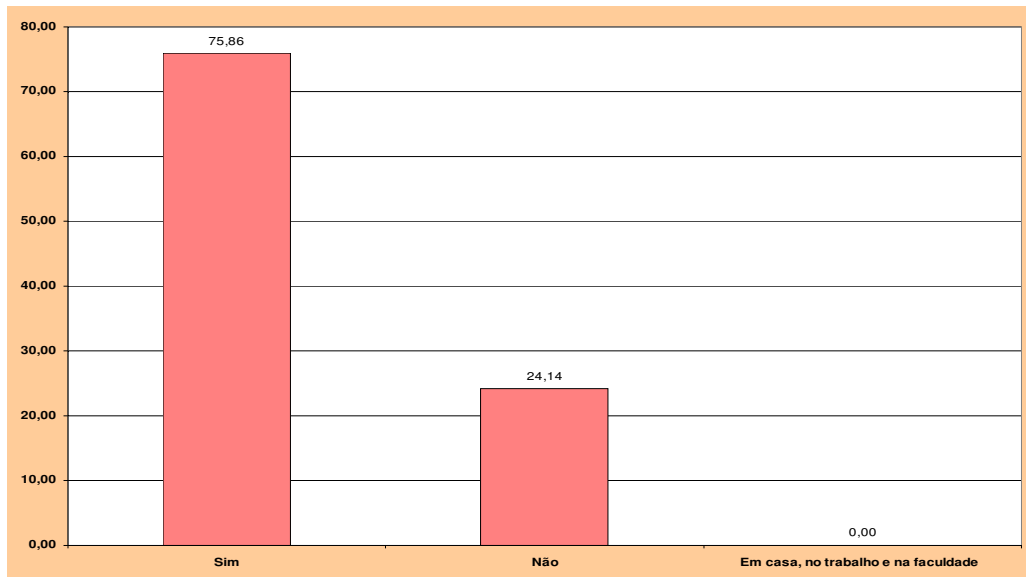


GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 13.1 (ONDE?)

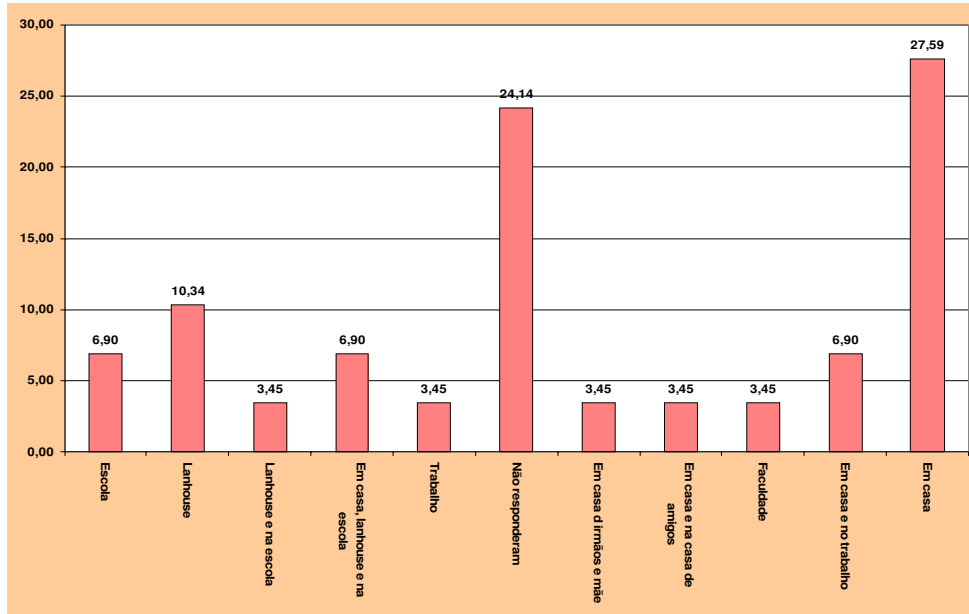


GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM TIRADENTES/MG – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?)

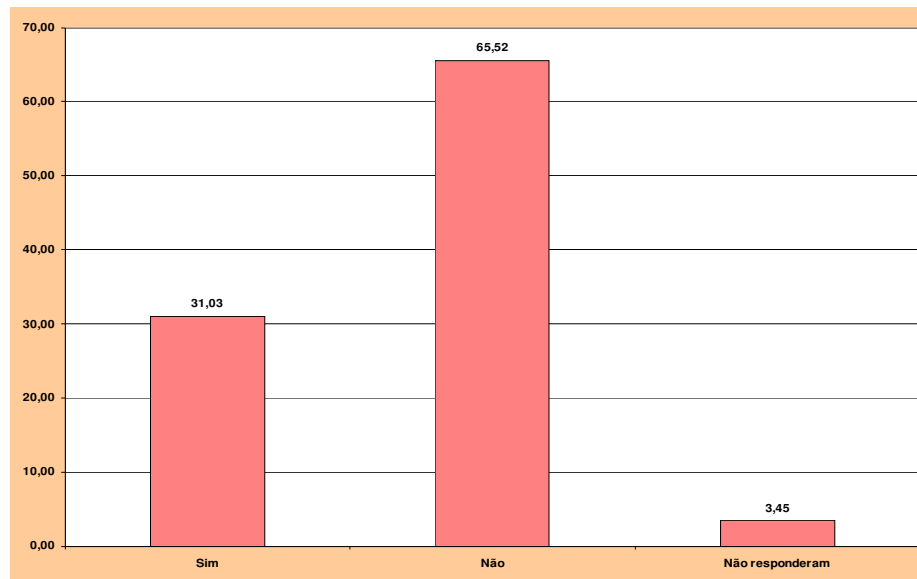


GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?)

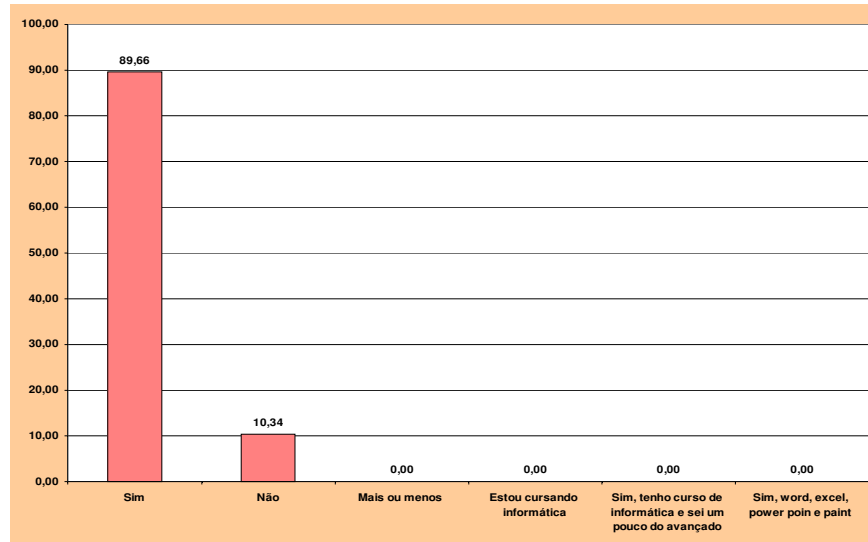


GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 3 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)

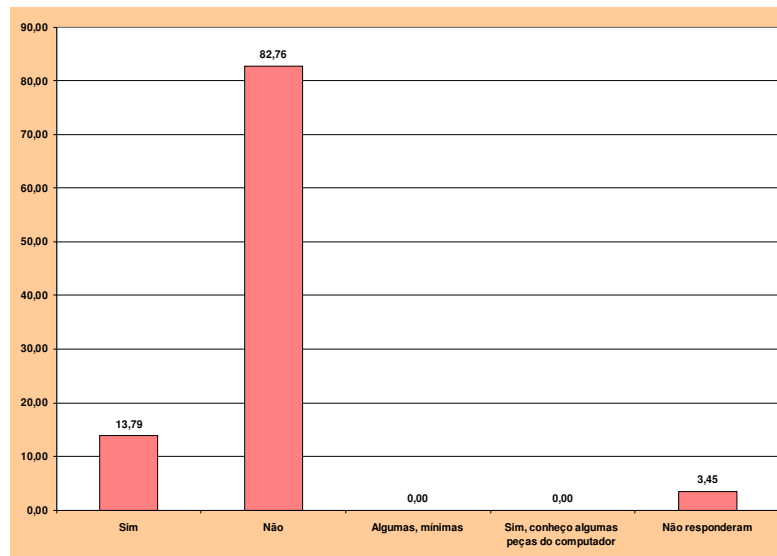


GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 4 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?)

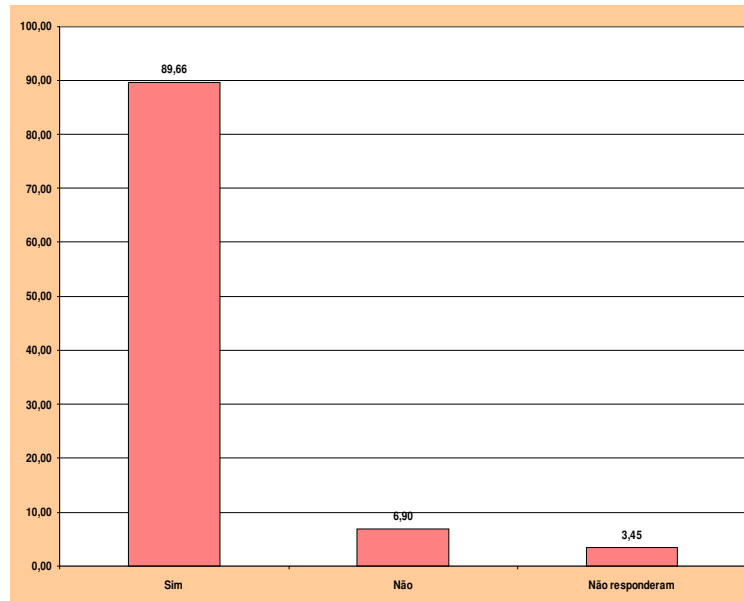


GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 5 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?)

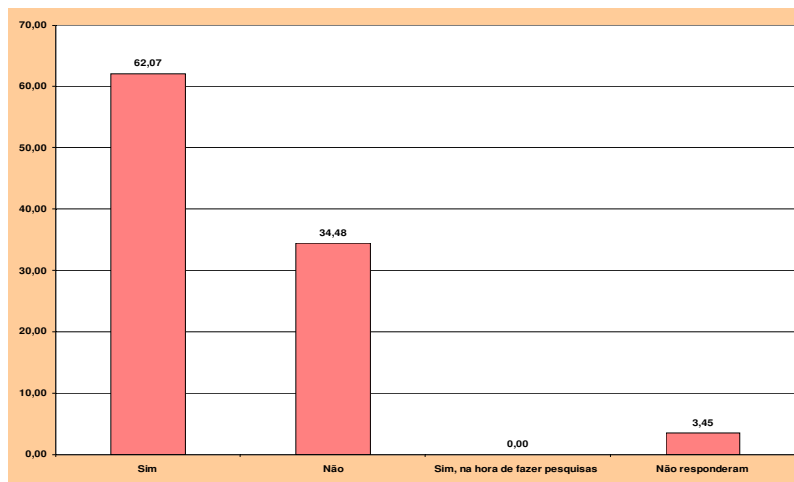


GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 6 (VOCÊ USA A INTERNET REGULARMENTE?)

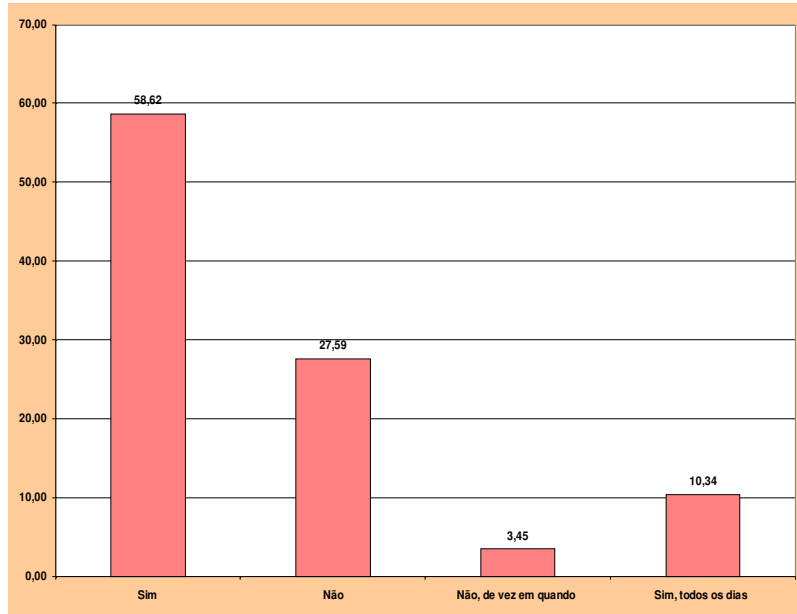


GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 7 (ONDE?)

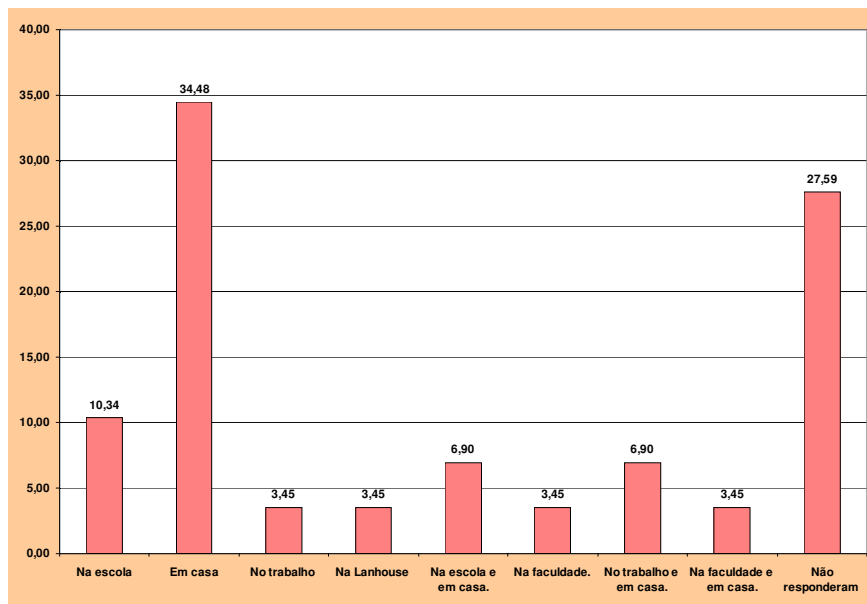


GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 8 (FEZ ALGUM CURSO?)

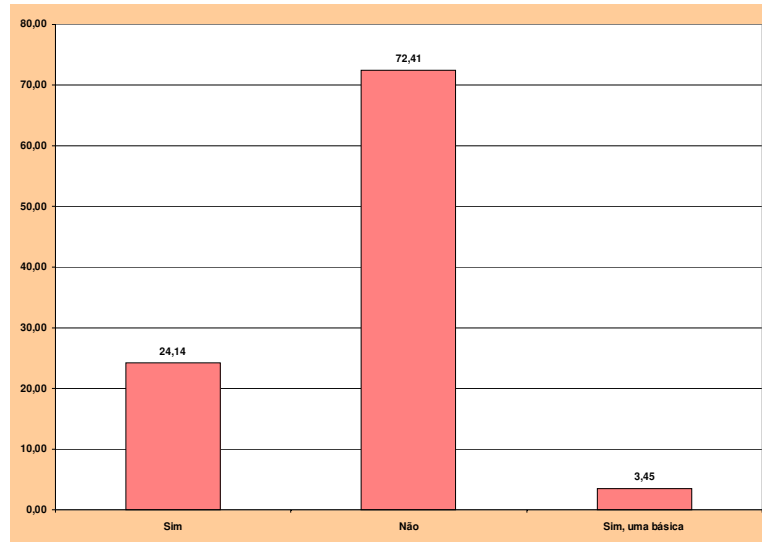


GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 9 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE? (BLOG, PÁGINA, FOTOLOG, ETC))

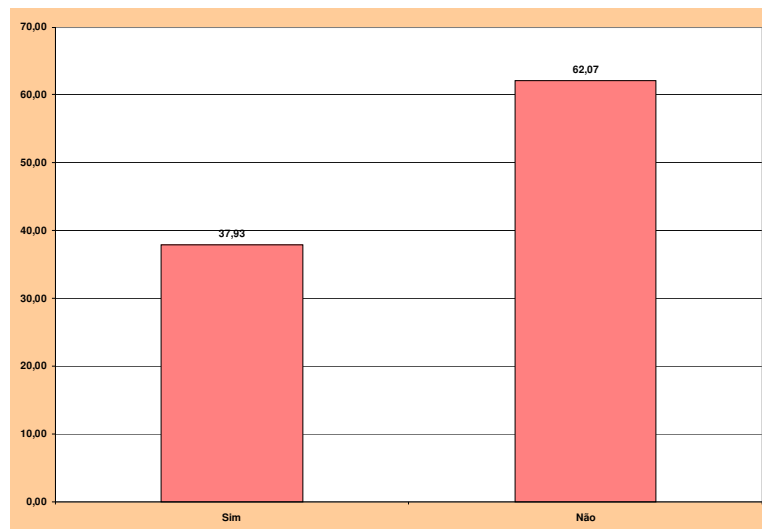


GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 10 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?)

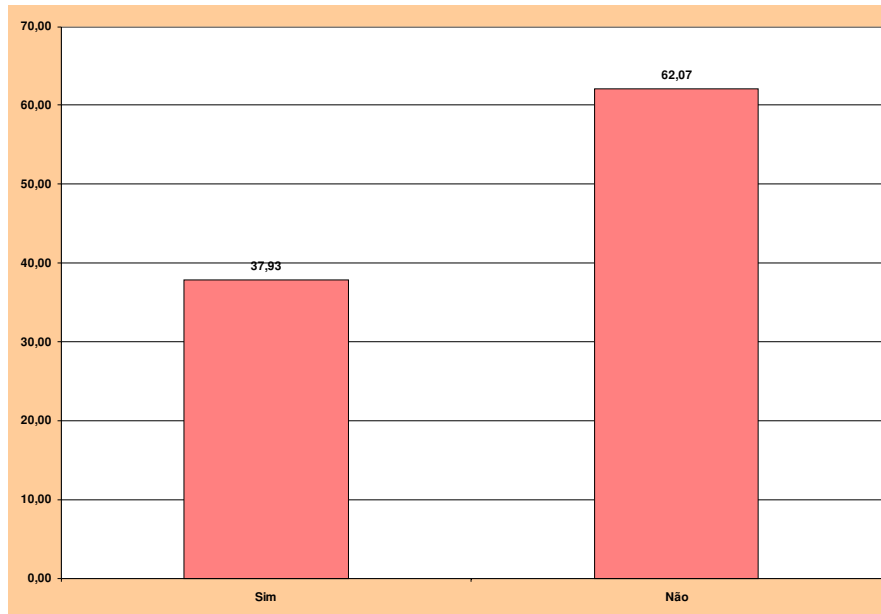


GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 11 (QUAL?)

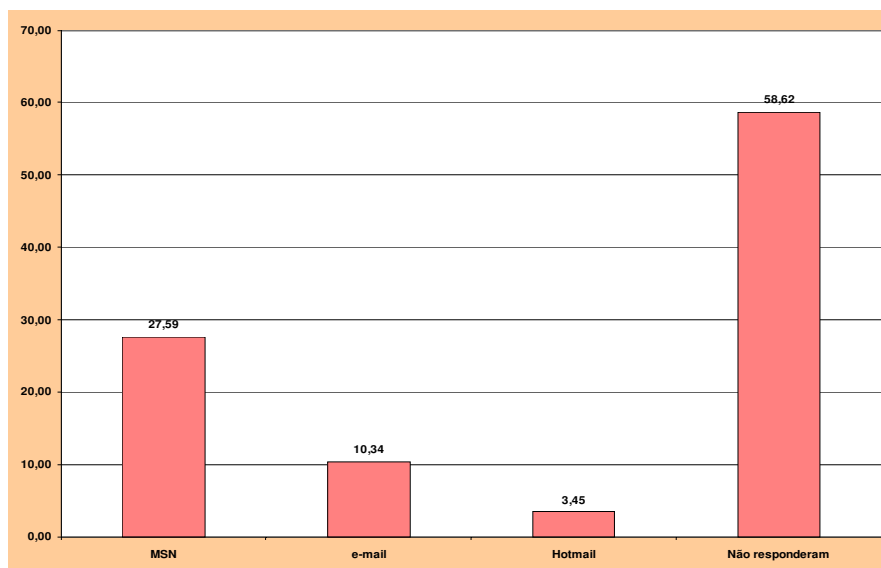


GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 13 (VOCÊ PARTICIPA DE ALGUMA INICIATIVA COMUNITÁRIA?)

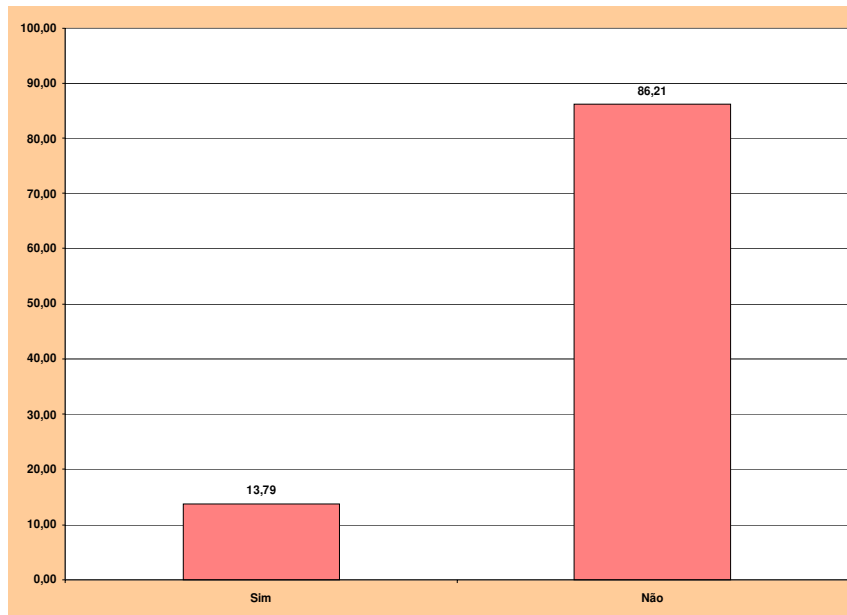


GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 14 (QUAL?)

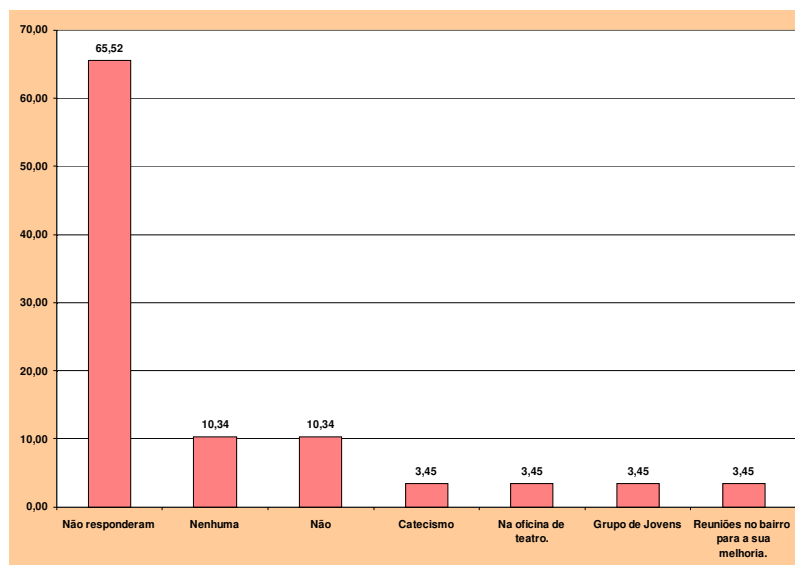


GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 0 (ESCOLAS PARTICIPANTES)

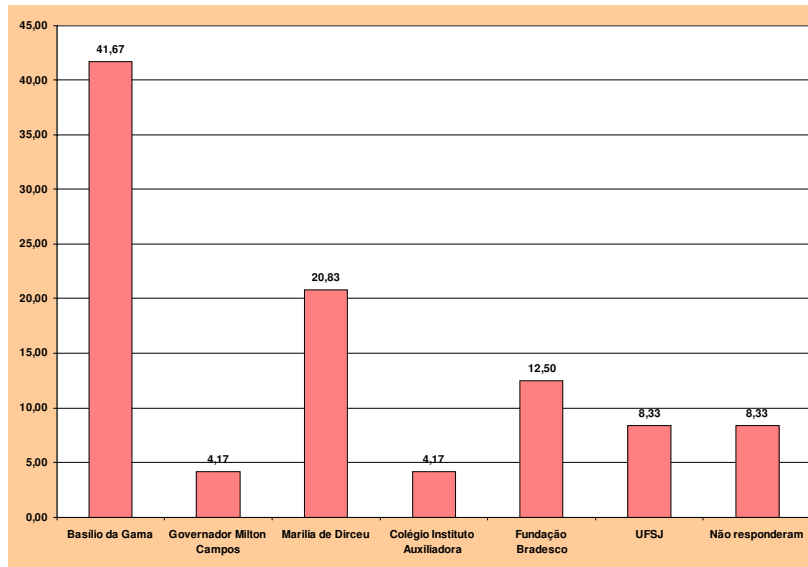


GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 1 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)

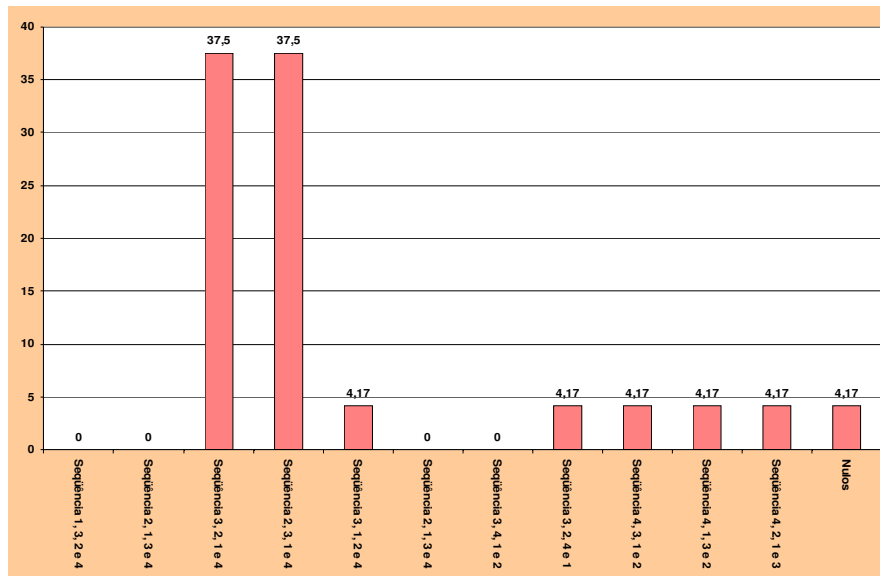


GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 2 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?)

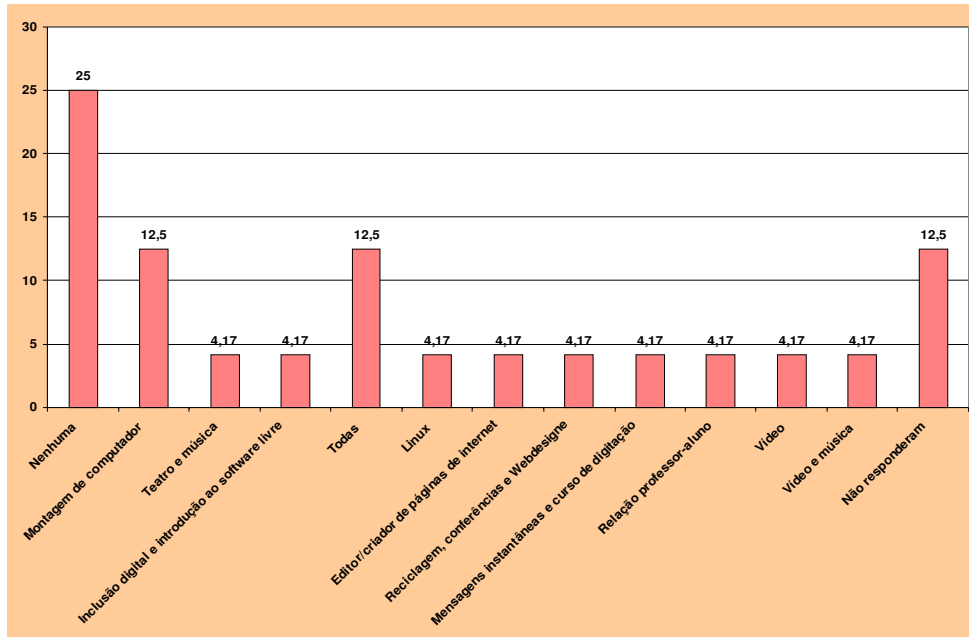


GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?)

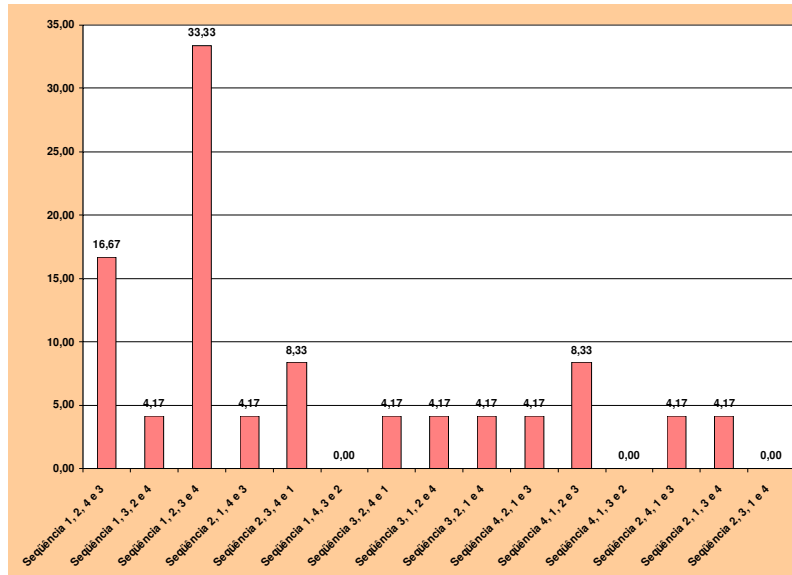


GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?)

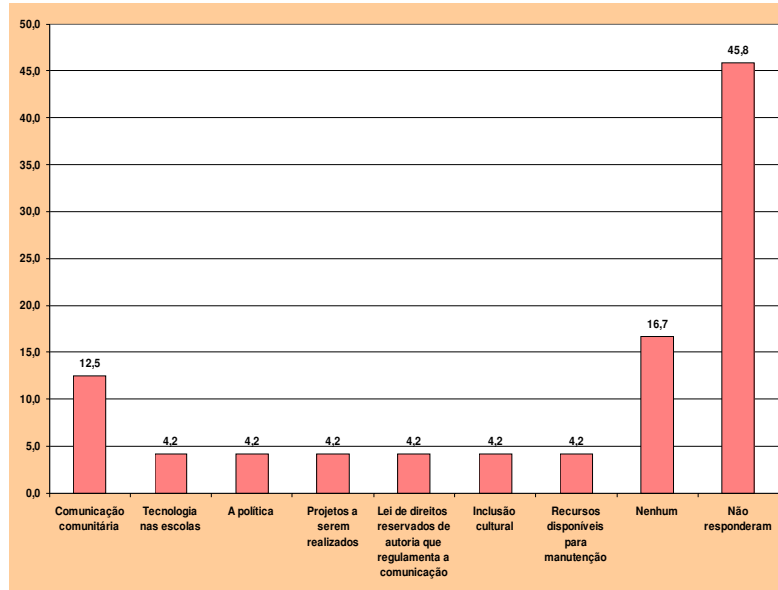


GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 6 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO)

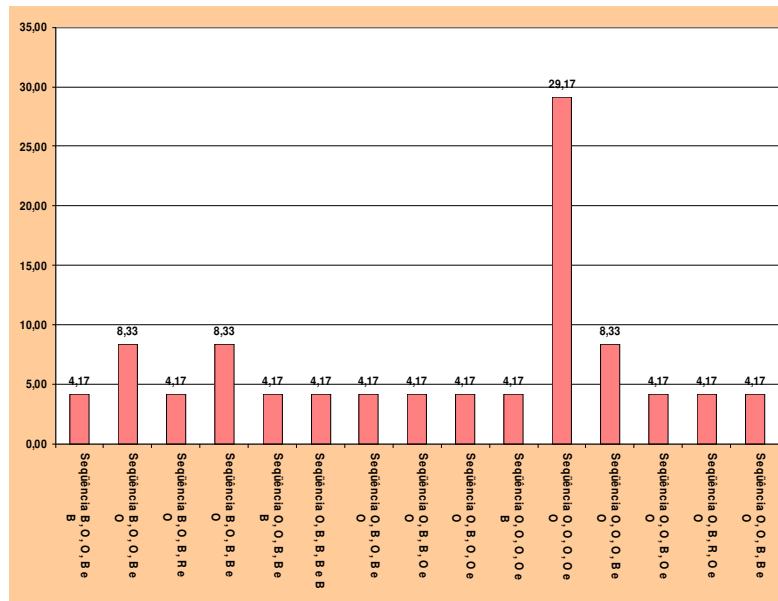


GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 7 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?)

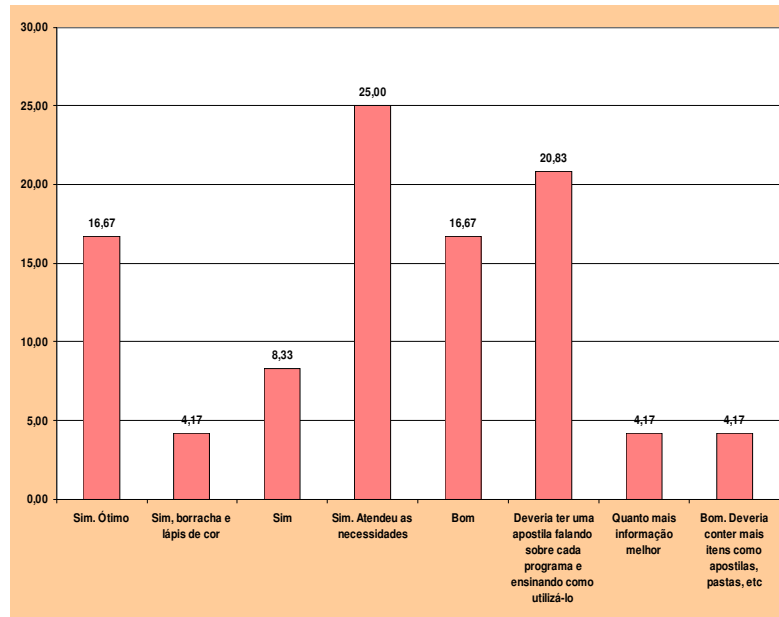


GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 8 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?)

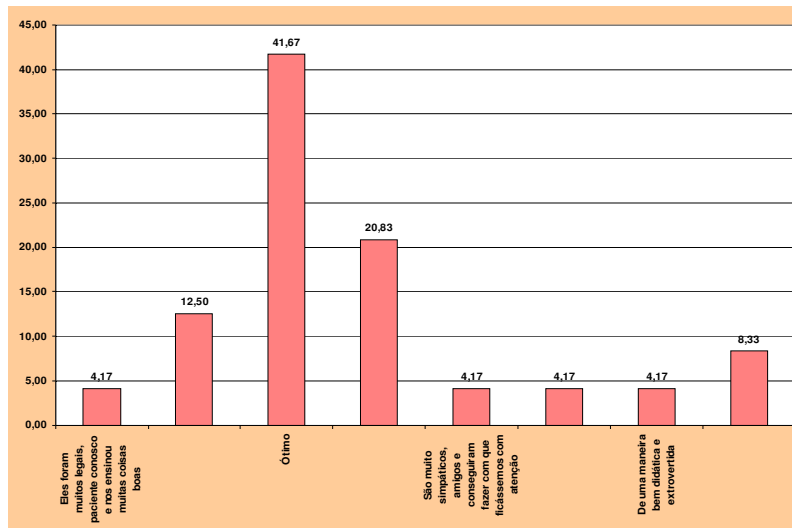


GRÁFICO 37 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 9 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?)

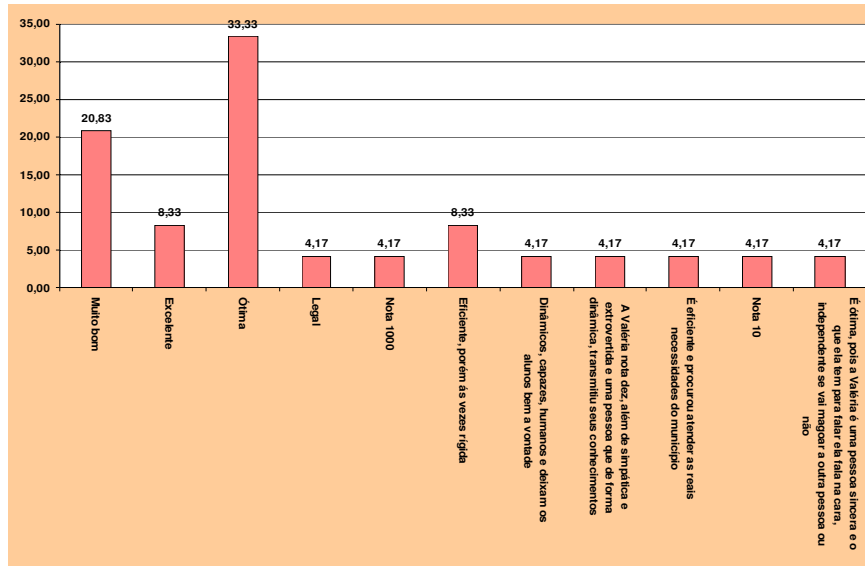


GRÁFICO 38 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 10 (VOCÊ ACHA QUE ESTE TIPO DE CAPACITAÇÃO PODE SER REPETIDO COM A PERIODICIDADE DE...)

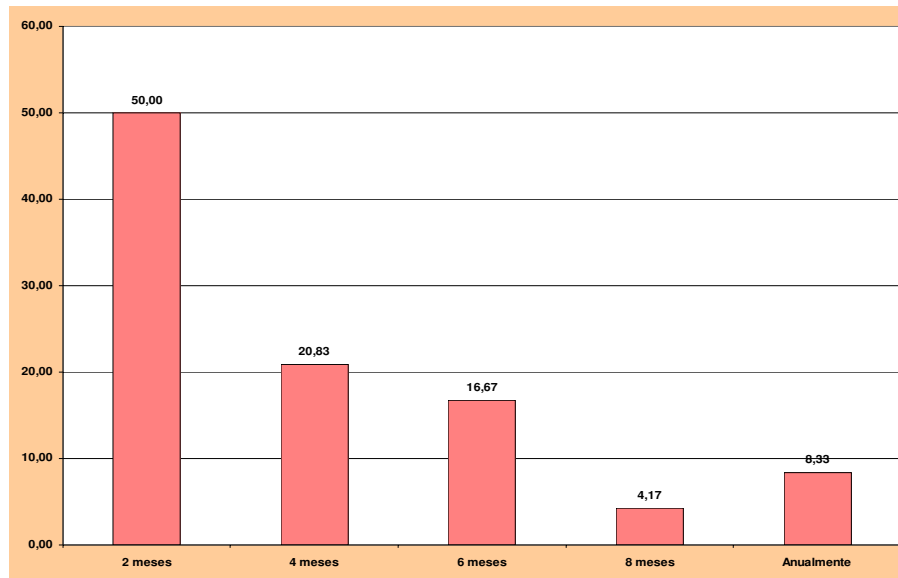
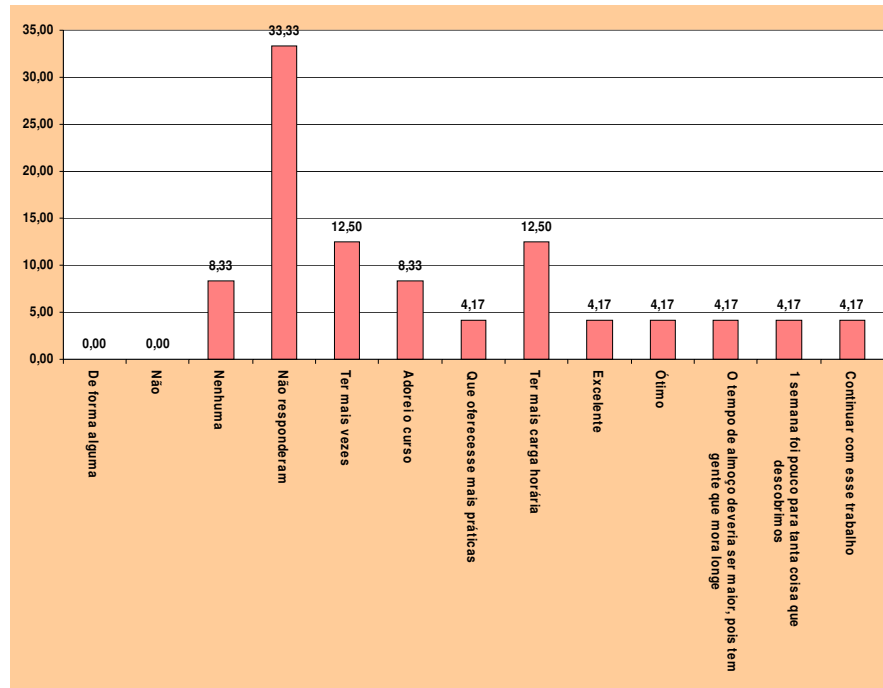


GRÁFICO 39 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – TIRADENTES/MG PERGUNTA 11 (OBSERVAÇÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A CAPACITAÇÃO)



APÊNDICE U – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM PARANAIGUARA/GO

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 3 (ONDE VOCÊ MORA – CIDADE E BAIRRO?)

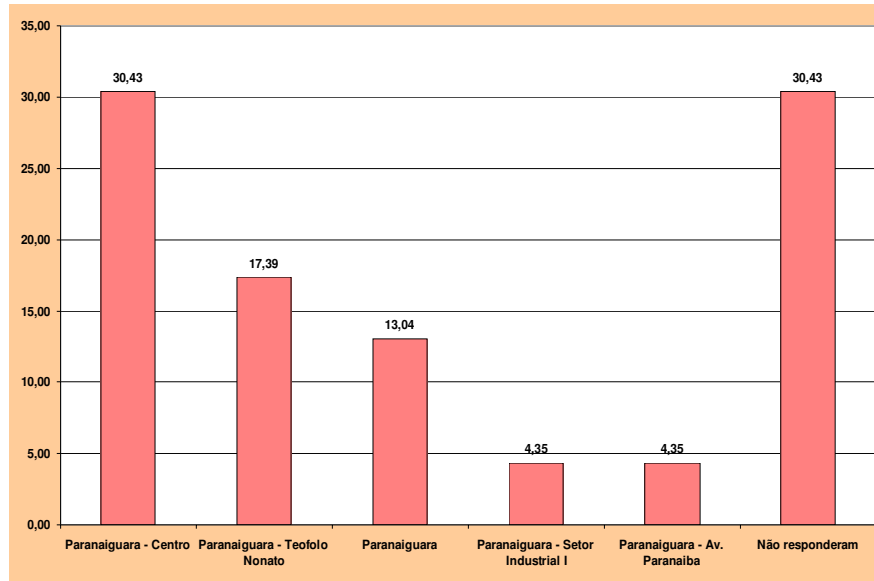


GRÁFICO 2 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 4 (VOCÊ ESTUDA EM QUE ESCOLA OU TRABALHA ONDE?)

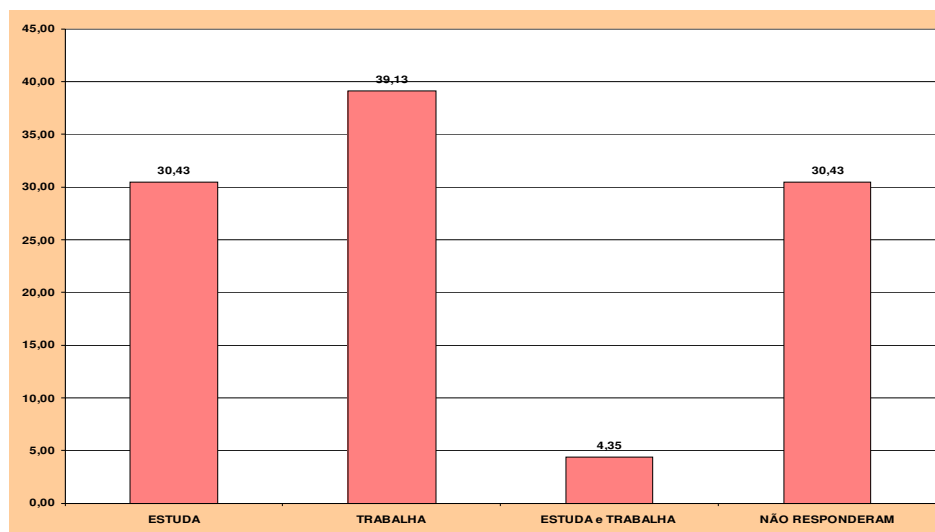


GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 5 (QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA CASA?)

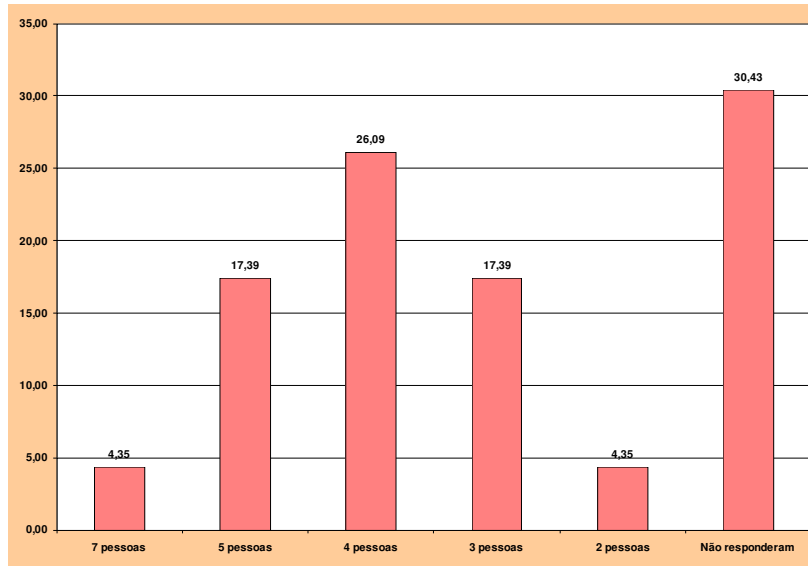


GRÁFICO 4 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 5.1 (QUEM SÃO?)

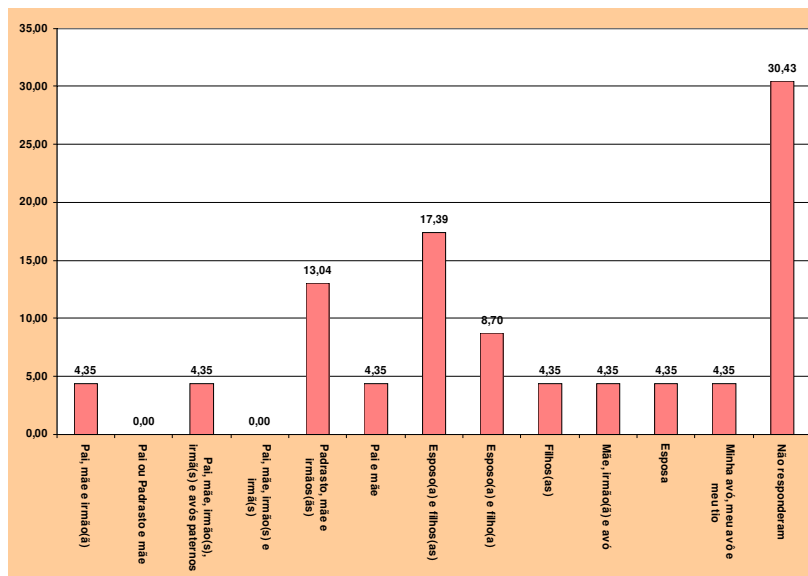


GRÁFICO 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 6 (QUANTAS PESSOAS TRABALHAM EM SUA CASA?)

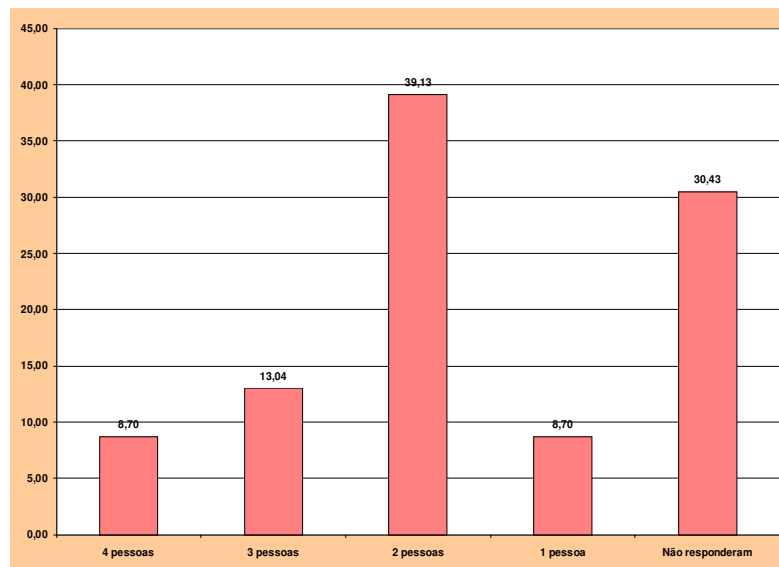


GRÁFICO 6 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 6.1 (ONDE TRABALHAM?)

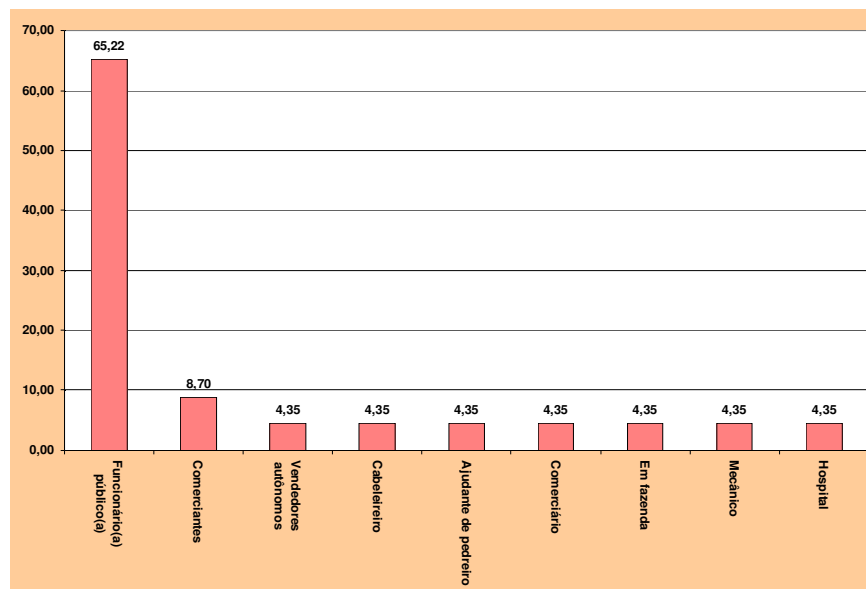


GRÁFICO 7 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 7 (SUA FAMÍLIA GANHA QUANTOS SALÁRIOS MÍNIMOS?)

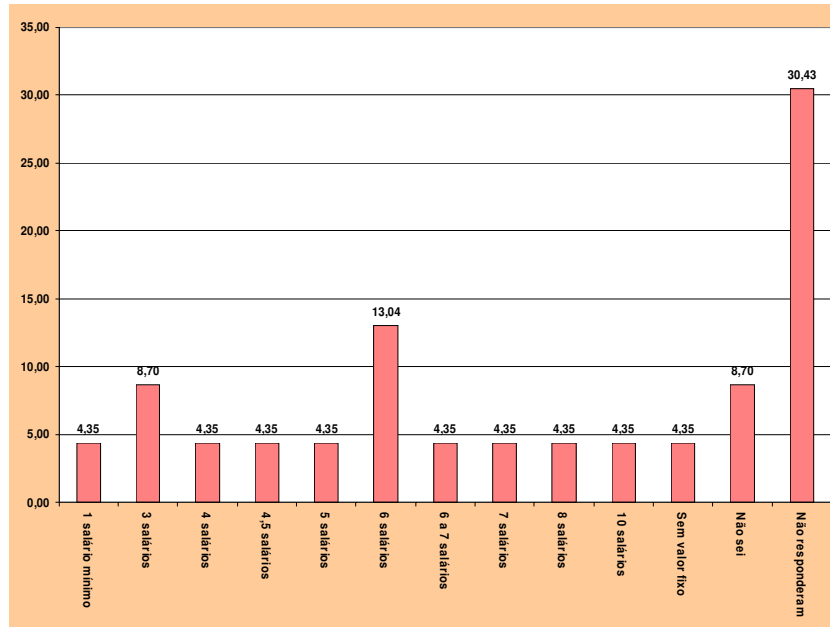


GRÁFICO 8 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 8 (QUE TIPO DE ELETRODOMÉSTICO EXISTE EM SUA CASA?)

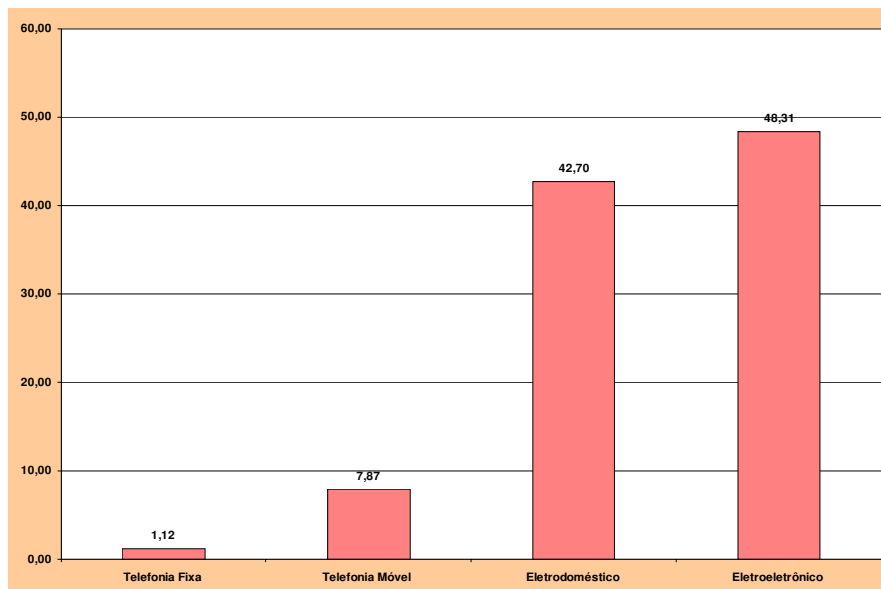


GRÁFICO 9 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 9 (SUA FAMÍLIA POSSUI CARRO?)

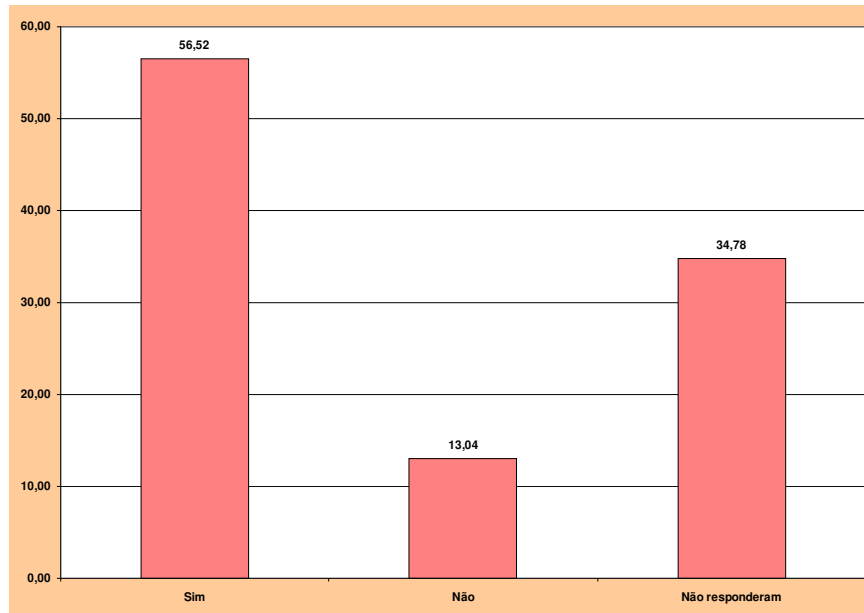


GRÁFICO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 10 (VOCÊ MORA EM CASA PRÓPRIA OU ALUGADA?)

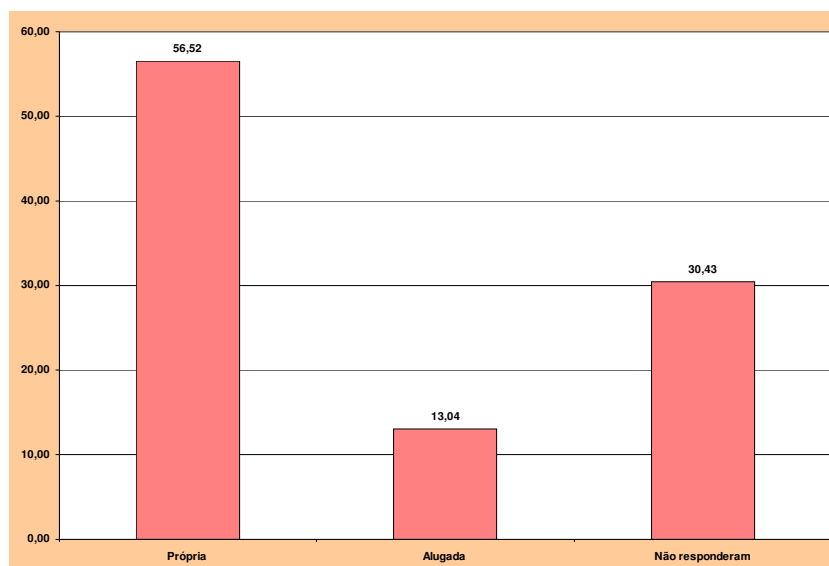


GRÁFICO 11 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 11 (VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA?)

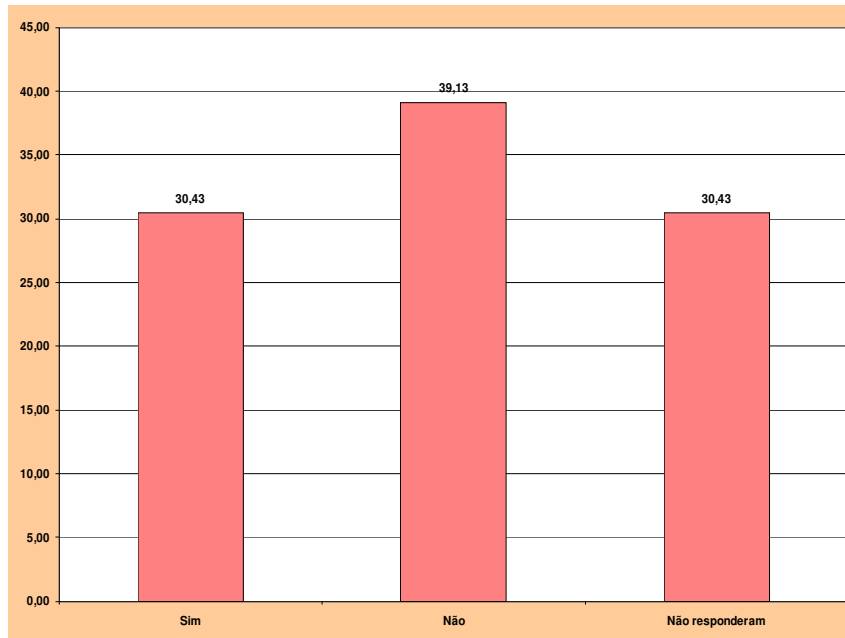


GRÁFICO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 12 (VOCÊ TEM ACESSO A COMPUTADOR EM ALGUM LUGAR?)

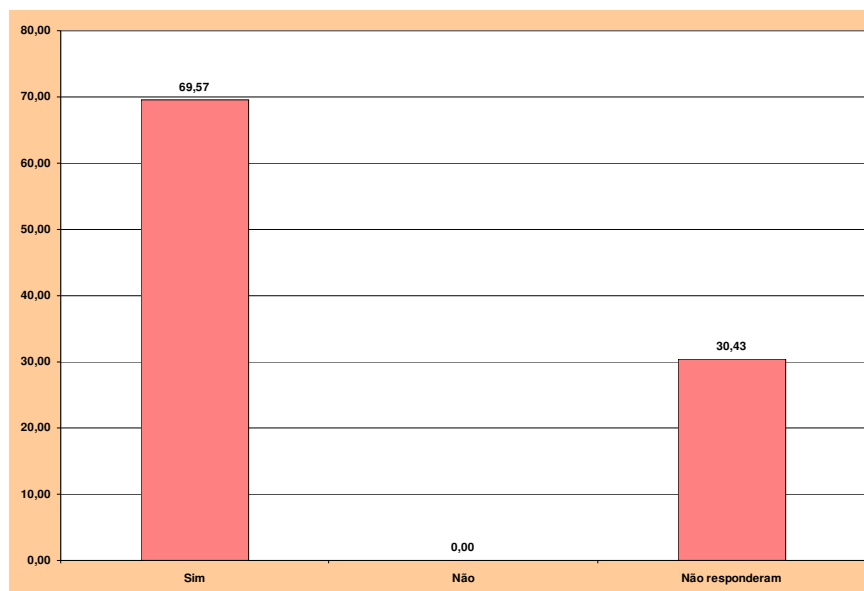


GRÁFICO 13 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 12.1 (ONDE?)

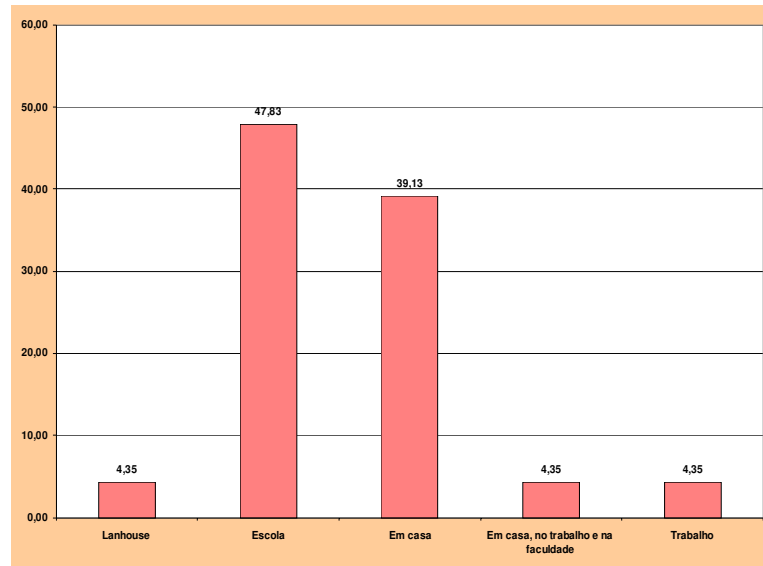


GRÁFICO 14 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 13 (VOCÊ TEM ACESSO A INTERNET EM ALGUM LUGAR?)

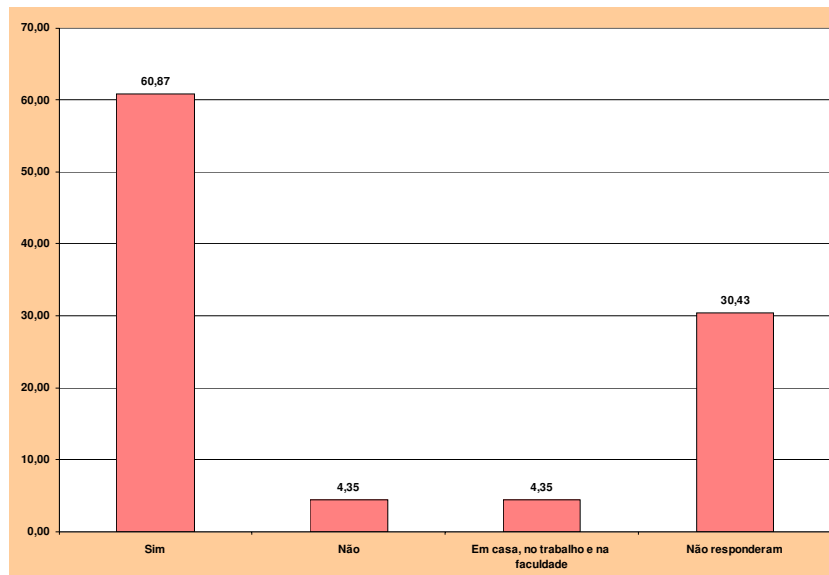


GRÁFICO 15 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 13.1 (ONDE?)

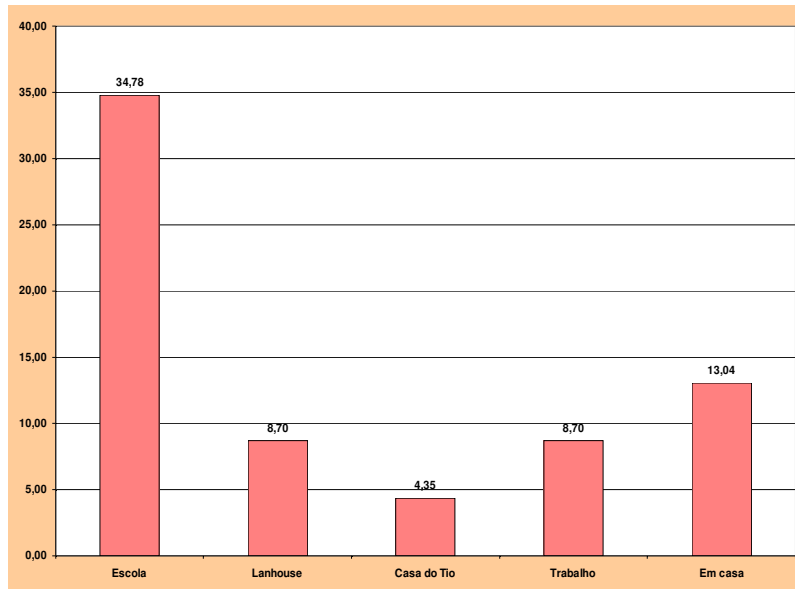


GRÁFICO 16 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOCIAL APLICADO EM PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 14 (PARTICIPA OU PARTICIPOU DE ALGUM TRABALHO COMUNITÁRIO?)

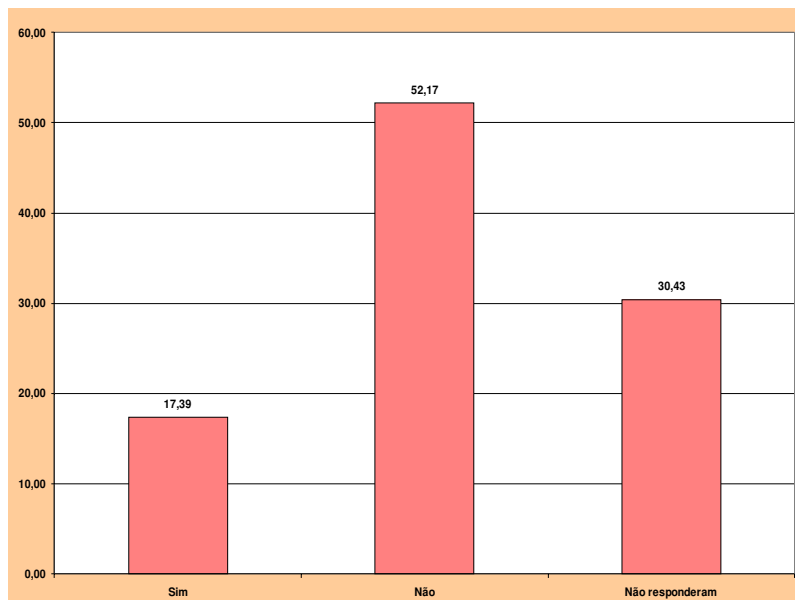


GRÁFICO 17 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 2 (TEM NOÇÕES DE INFORMÁTICA?)

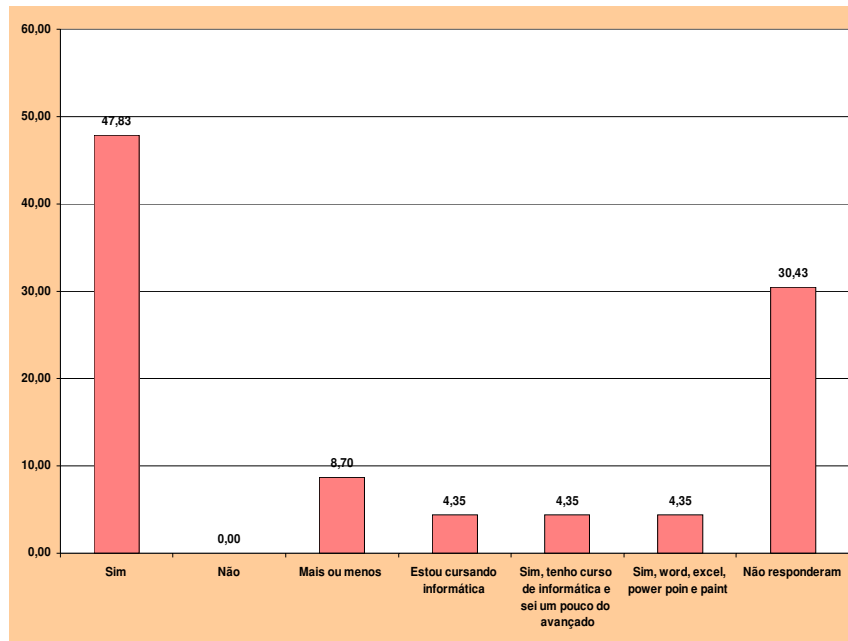


GRÁFICO 18 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 3 (TEM NOÇÕES BÁSICAS DE MONTAGEM DE COMPUTADORES?)

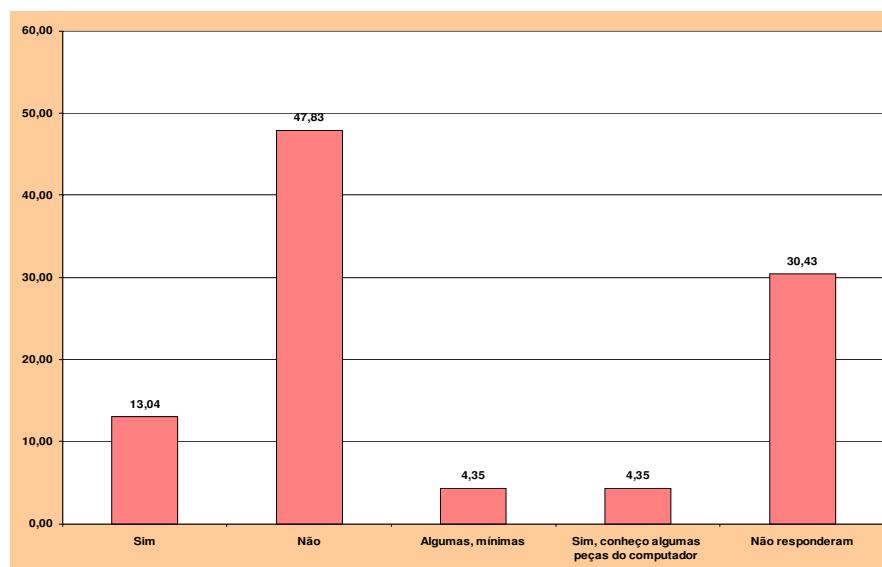


GRÁFICO 19 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 4 (EXISTE INFORMÁTICA NA ESCOLA ONDE ESTUDA?)

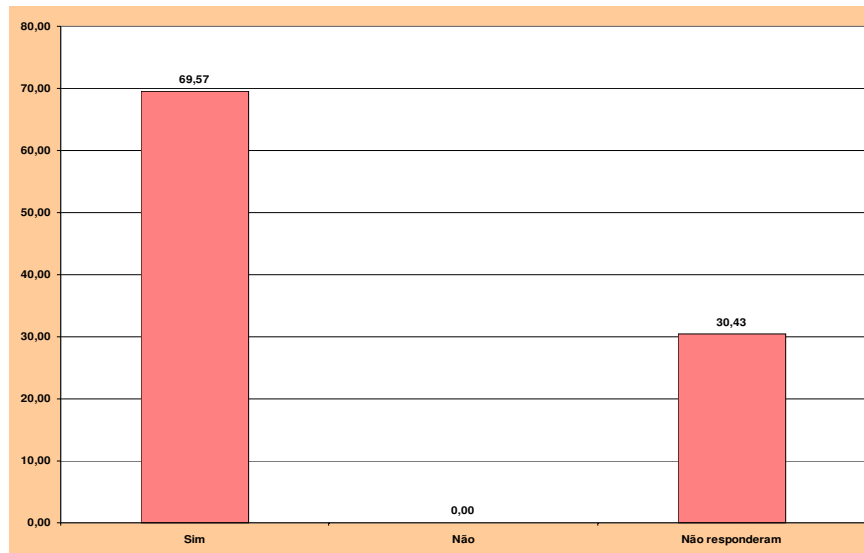


GRÁFICO 20 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 5 (ELA É TRABALHADA COM OS ALUNOS?)

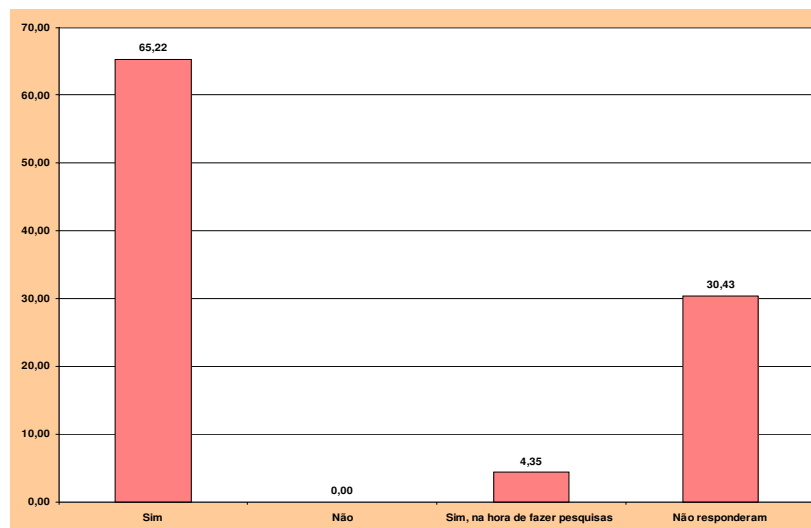


GRÁFICO 21 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 6 (VOCÊ USA A INTERNET REGULARMENTE?)

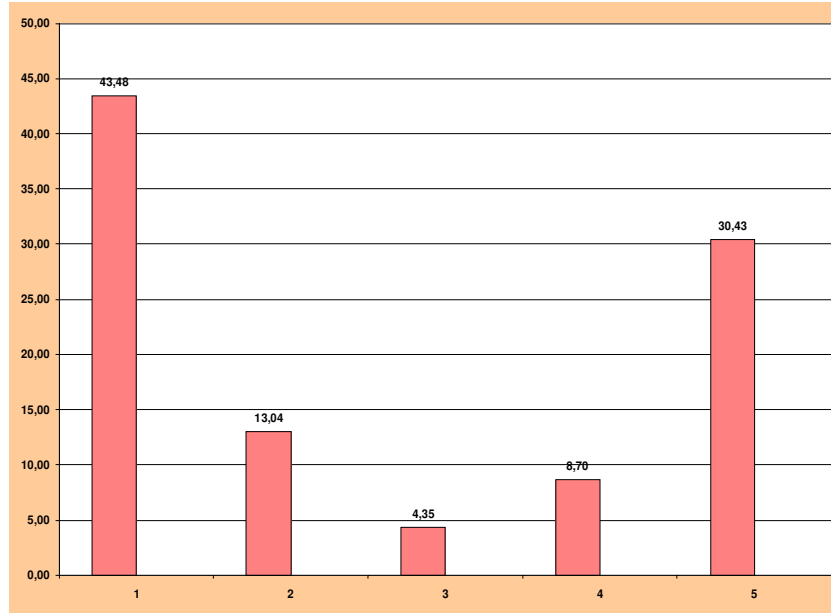


GRÁFICO 22 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 7 (ONDE?)

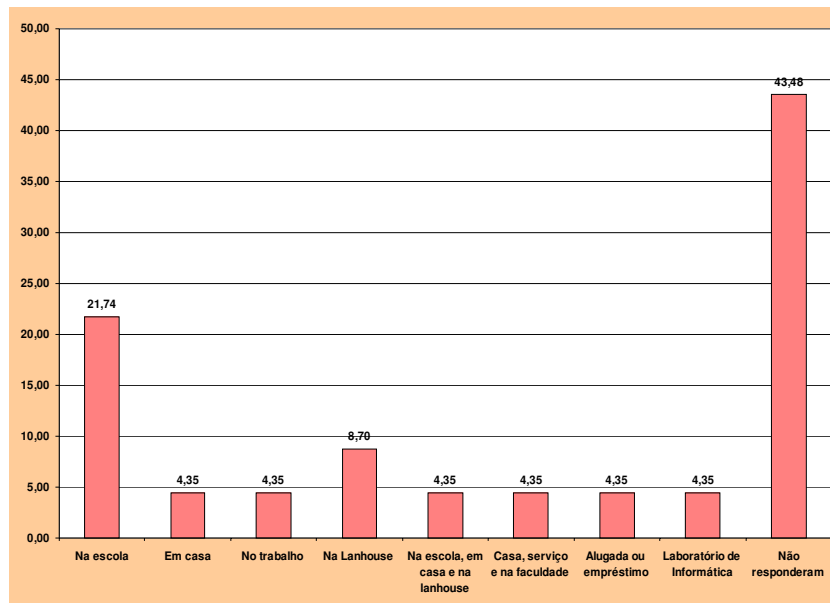


GRÁFICO 23 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 8 (FEZ ALGUM CURSO?)

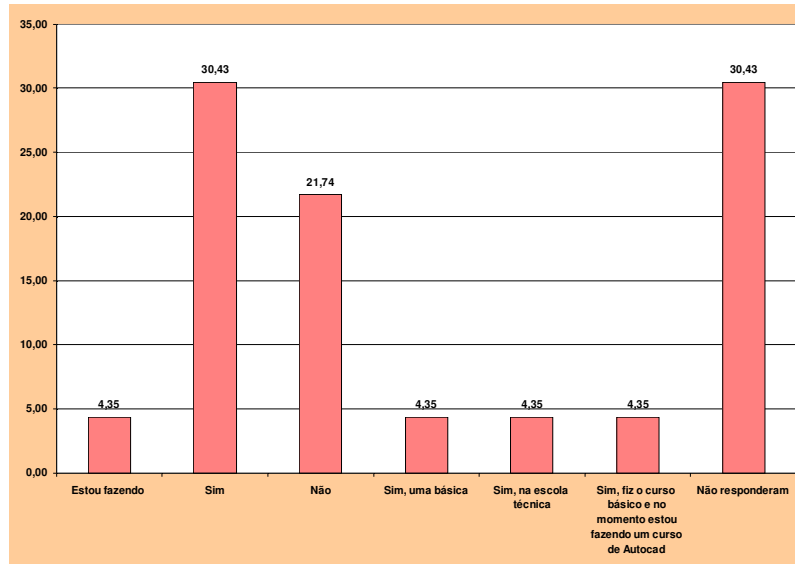


GRÁFICO 24 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 9 (MANTÉM ALGUMA ATIVIDADE NA REDE? – BLOG, PÁGINA, FOTOLOG, ETC)

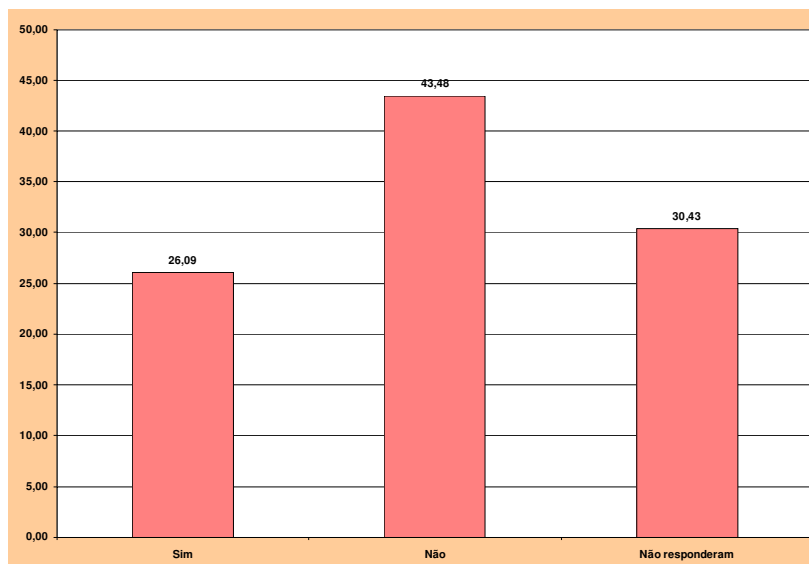


GRÁFICO 25 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 10 (USA MENSAGEIRO INSTANTÂNEO?)

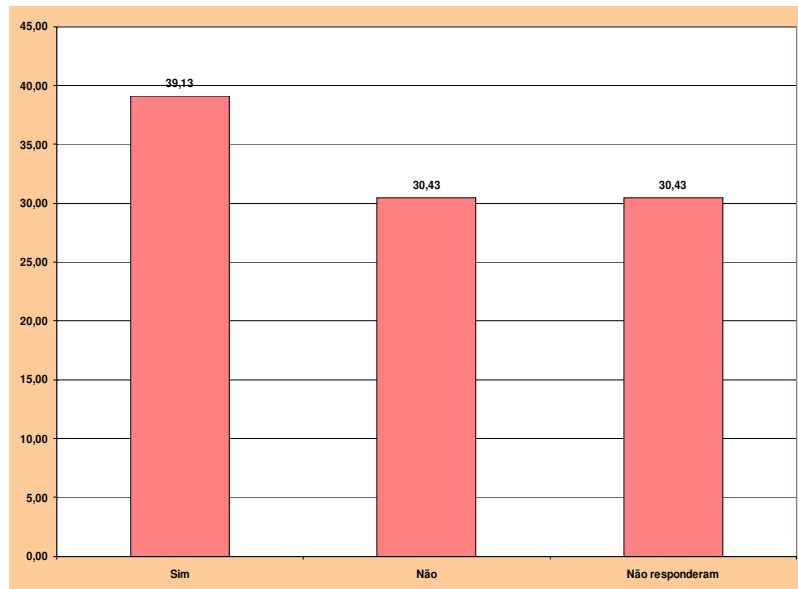


GRÁFICO 26 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 11 (QUAL?)

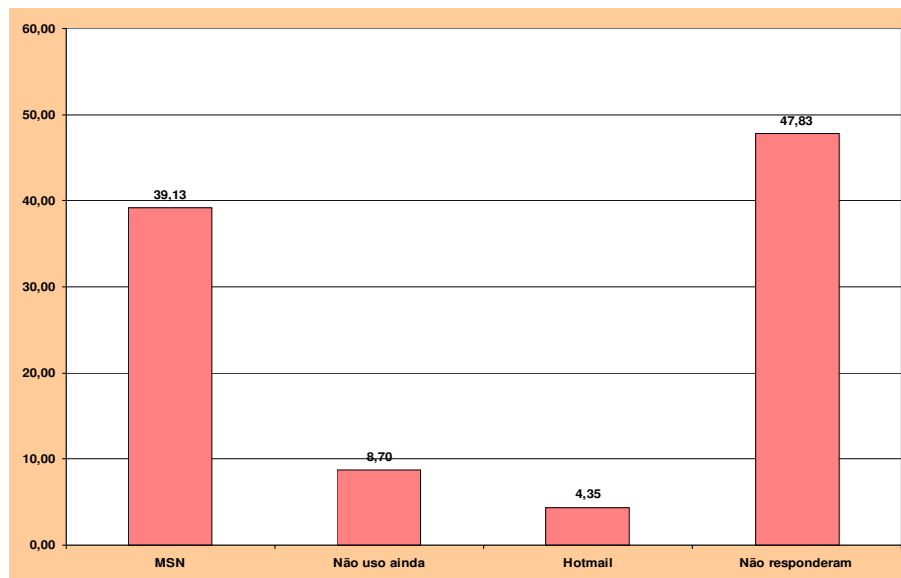


GRÁFICO 27 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 13 (VOCÊ PARTICIPA DE ALGUMA INICIATIVA COMUNITÁRIA?)

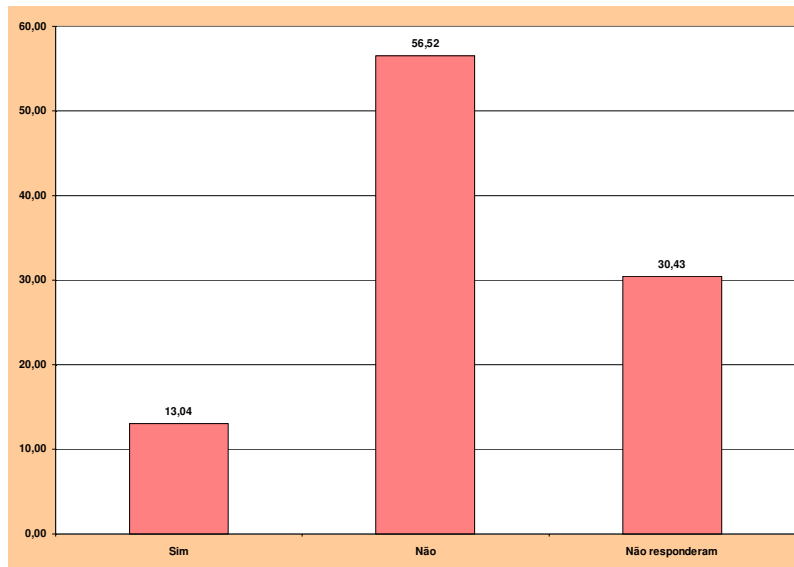


GRÁFICO 28 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 14 (QUAL?)

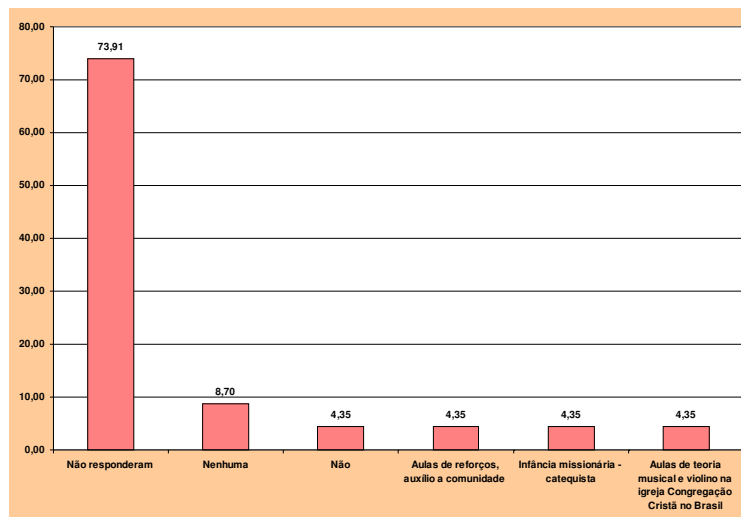


GRÁFICO 29 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 0 (ESCOLAS PARTICIPANTES)

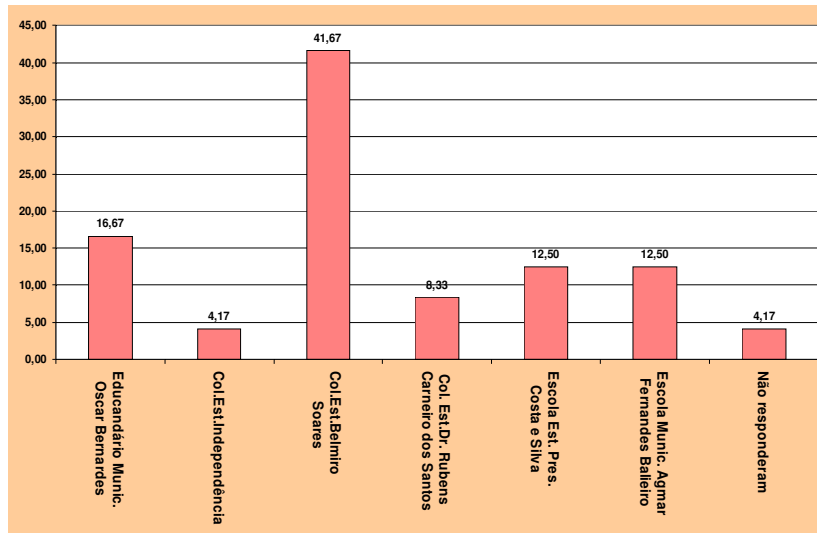


GRÁFICO 30 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 1 (QUAIS AS OFICINAS QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO)

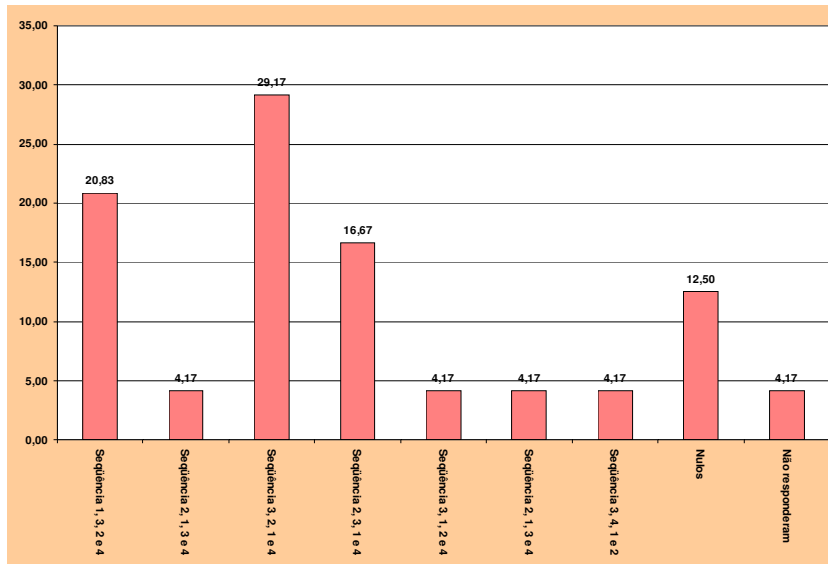


GRÁFICO 31 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 2 (QUE TIPO DE OFICINA VOCÊ INCLUIRIA?)

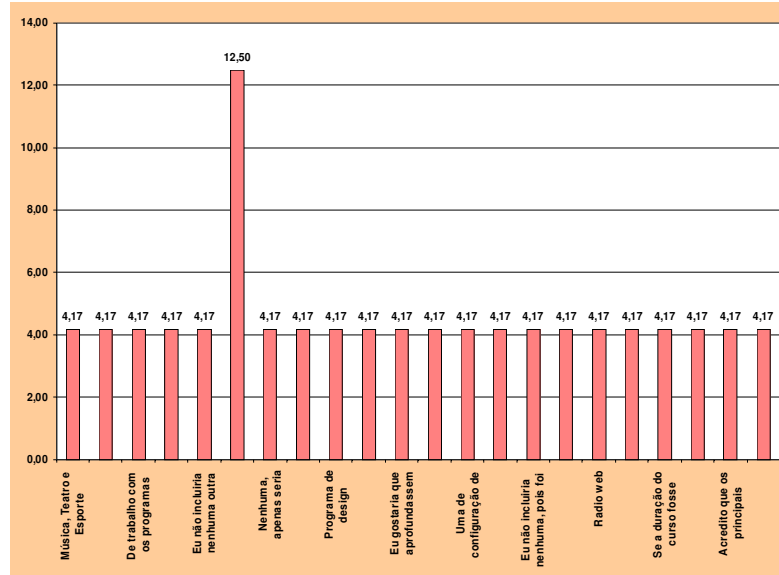


GRÁFICO 32 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?)

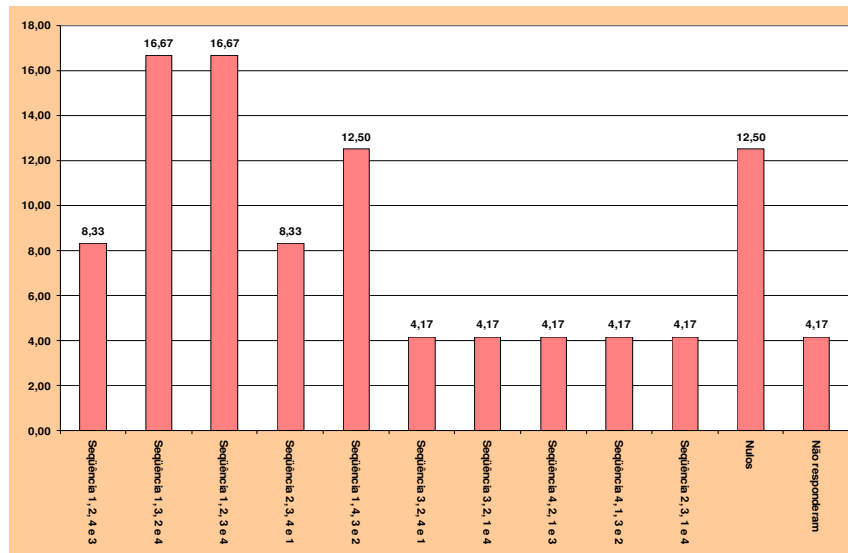


GRÁFICO 33 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?)

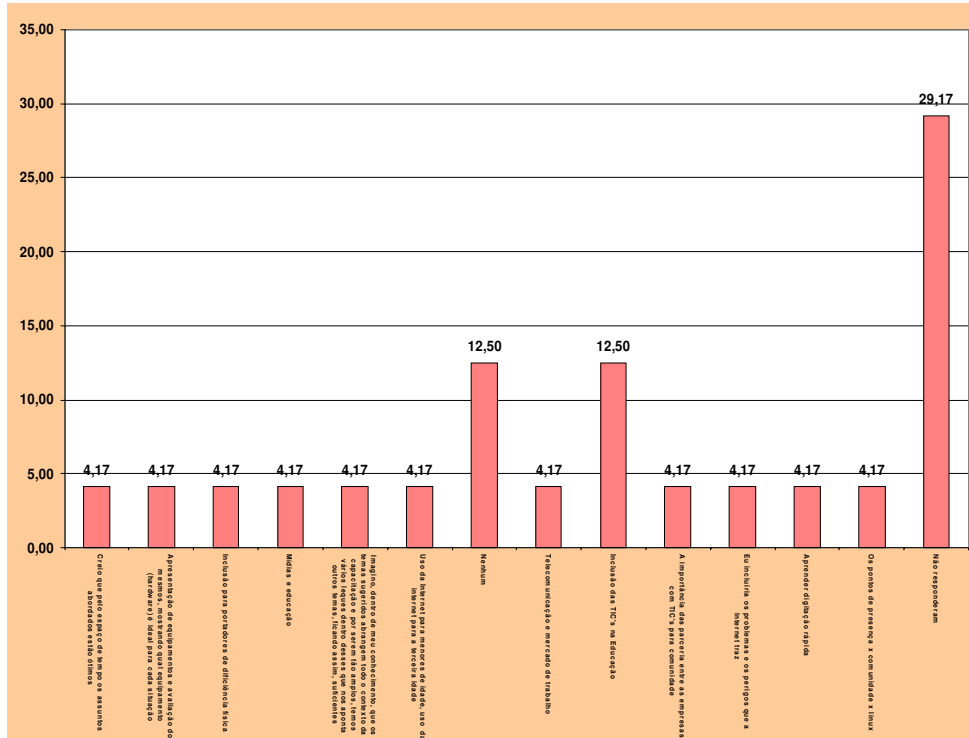
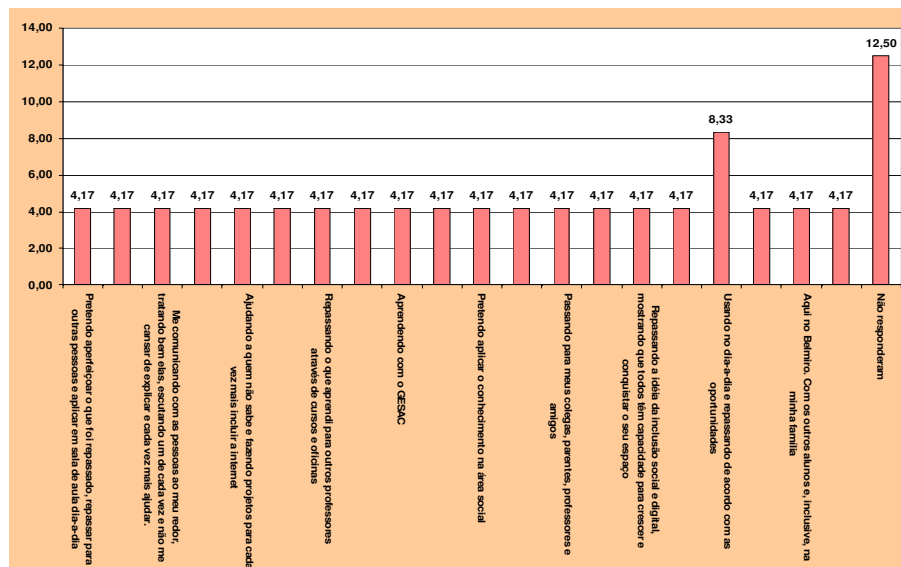
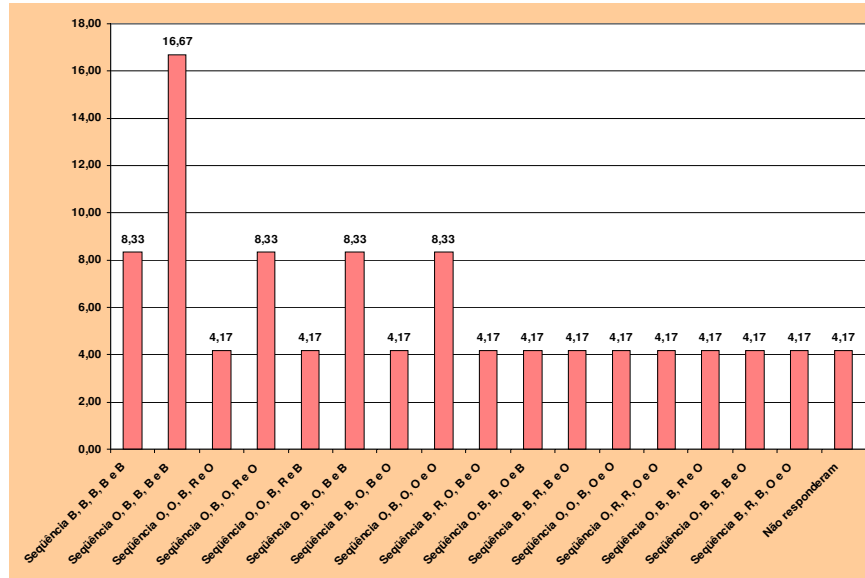


GRÁFICO 34 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 5 (DE QUE MANEIRA VOCÊ PRETENDE APLICAR ESSE CONHECIMENTO?)



**GRÁFICO 35 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO
PERGUNTA 6 (AVALIE A INFRA-ESTRUTURA DA CAPACITAÇÃO)**



**GRÁFICO 36 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO
PERGUNTA 7 (VOCÊ ACHA QUE O KIT DISTRIBUÍDO ATENDE AS
NECESSIDADES E/OU DEVE CONTER MAIS ALGUM ITEM?)**

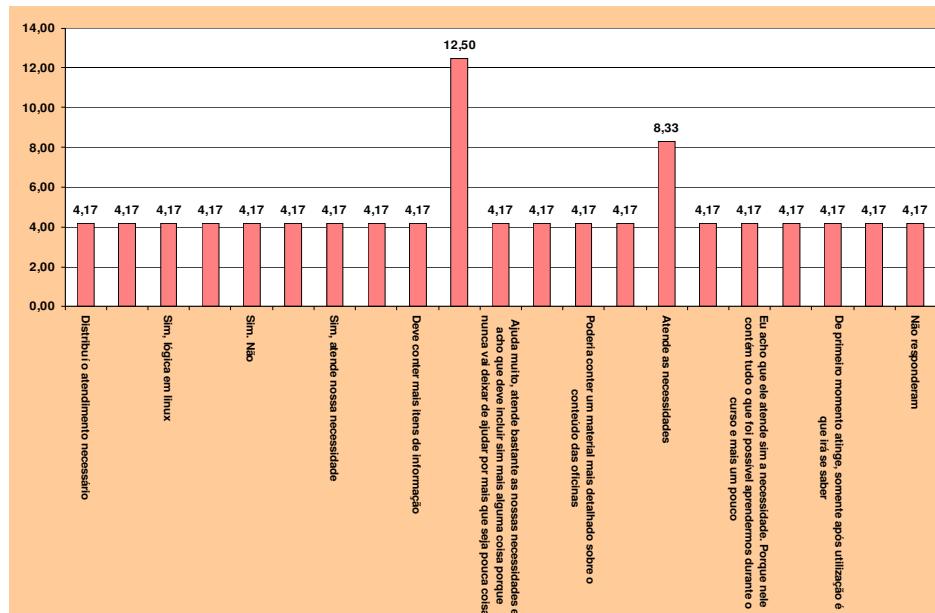


GRÁFICO 37 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 8 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS PRESENTES NA CAPACITAÇÃO?)

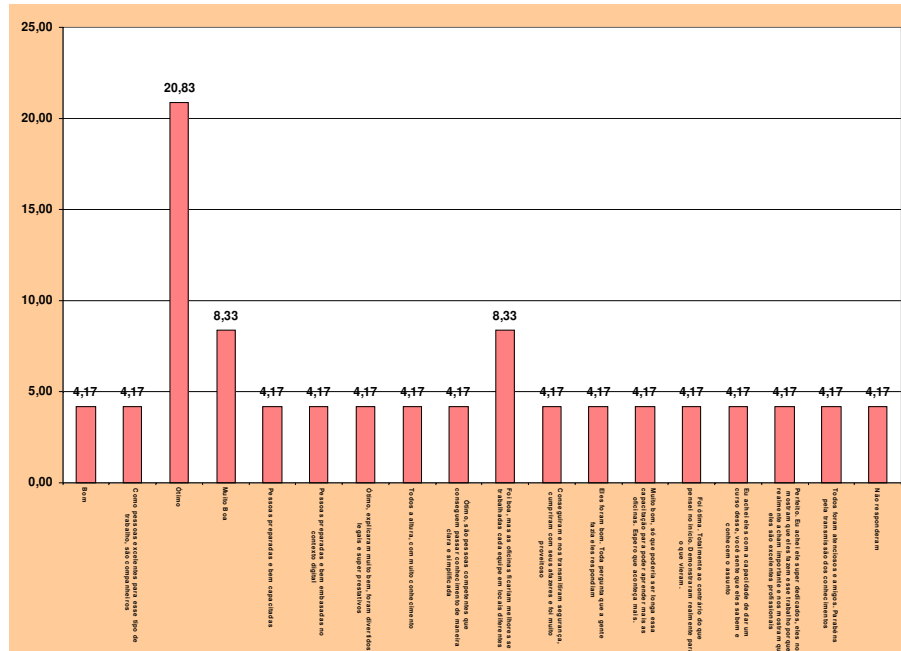
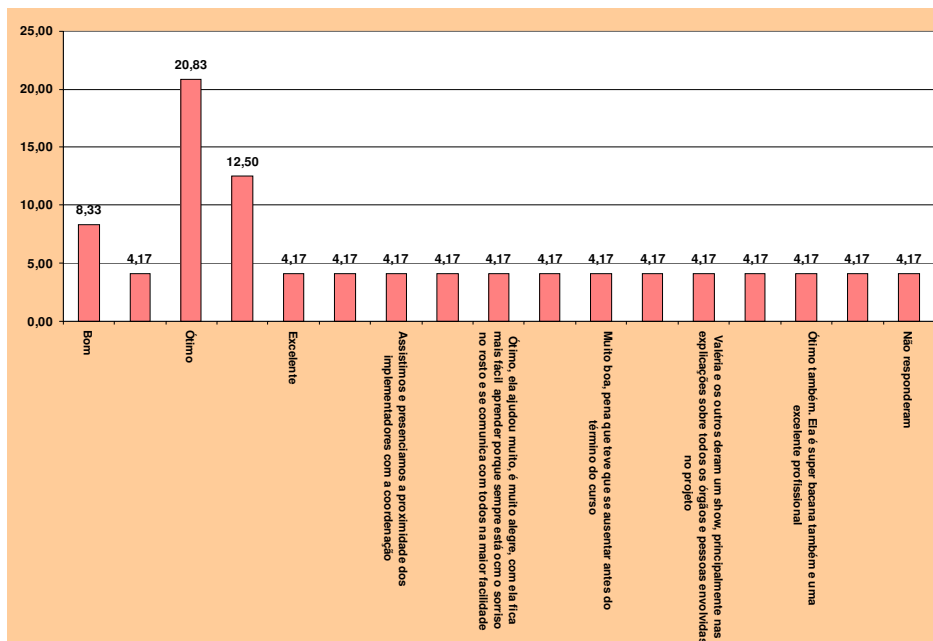


GRÁFICO 38 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – PARANAIGUARA/GO PERGUNTA 9 (COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO?)



APÊNDICE V – RESULTADOS DOS TESTES DESENVOLVIDOS EM BRASÍLIA/DF

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 1 (QUAL A OFICINA QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTIL NA CAPACITAÇÃO?)

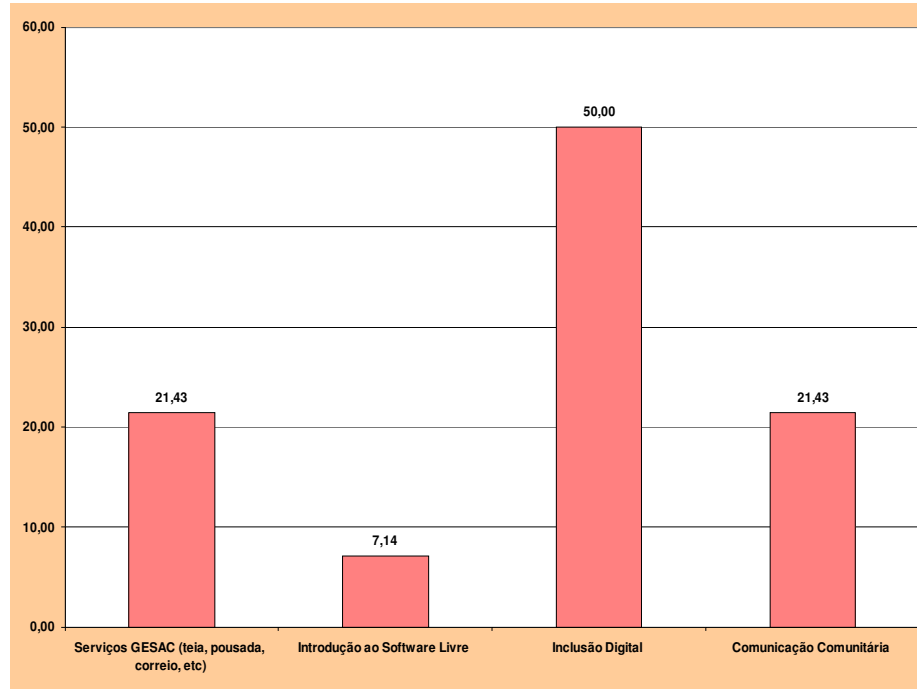


GRÁFICO 2 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 2 (QUE OFICINA (S) VOCÊ INCLUIRIA?)

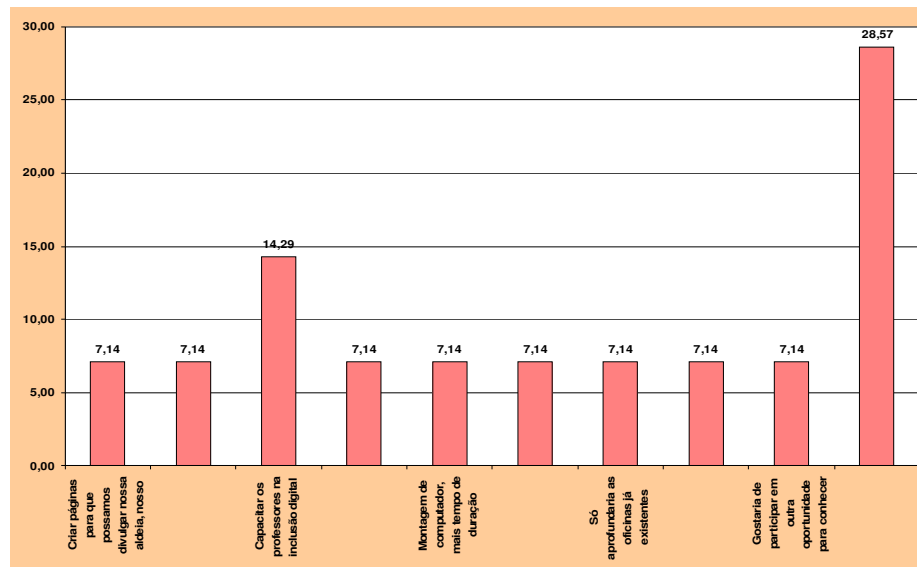


GRÁFICO 3 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 3 (QUAIS OS TEMAS DE DEBATE QUE VOCÊ CONSIDERA MAIS ÚTEIS NA CAPACITAÇÃO?)

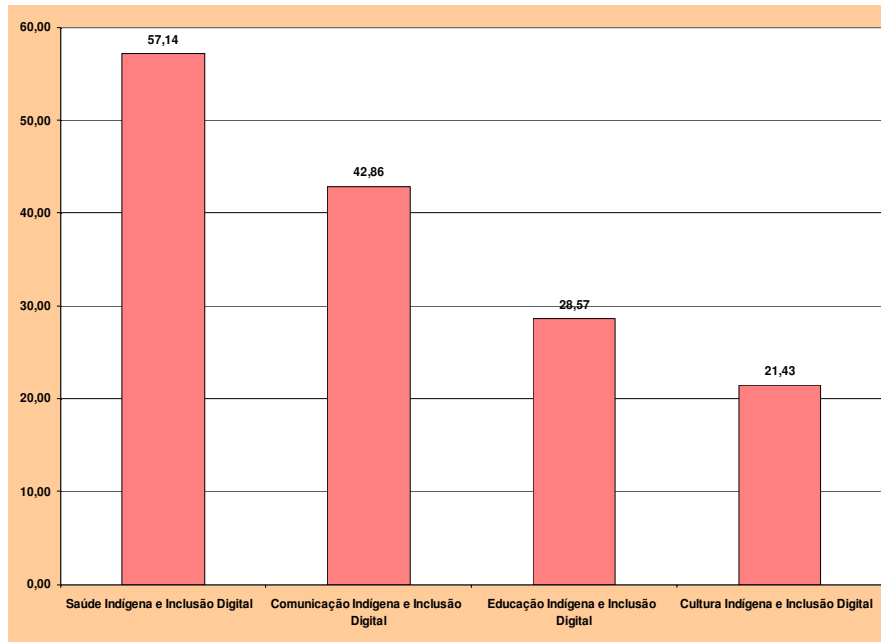
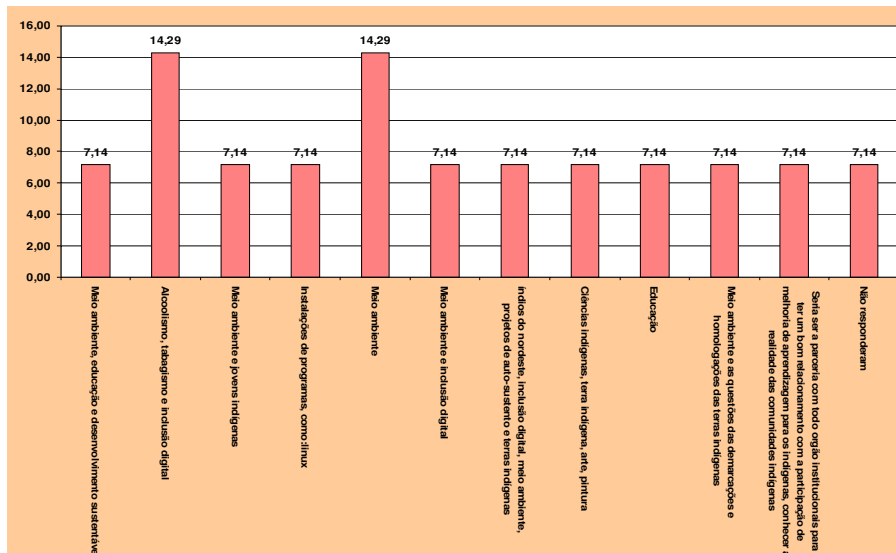


GRÁFICO 4 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL – BRASÍLIA/DF – PERGUNTA 4 (QUE OUTRO DEBATE VOCÊ INCLUIRIA?)



APÊNDICE W – ATRIBUIÇÕES DOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS EM CAMPO

Para as **Ações Necessárias**, que devem durar em média três a quatro dias, foram distribuídas as seguintes tarefas:

- a) Contactar e dialogar com os administradores estaduais, regionais e dos Pontos de Presença, visando estabelecer estratégias para o aperfeiçoamento do trabalho de campo nos Pontos;
- b) Intermediar e propor parcerias em co-responsabilidade com a equipe do Ministério das Comunicações em Brasília, em especial, os núcleos de Relacionamento Comunitário e o de Gestão;
- c) Formação/Capacitação no uso das ferramentas GESAC;
- d) Incentivar e realizar capacitações locais em maior número possível de pessoas que venham a utilizar o GESAC, sempre em co-gestão com a equipe do Ministério das Comunicações;
- e) Averiguar as condições materiais do Ponto de Presença que incidem no aproveitamento do Projeto GESAC;
- f) Apontar a necessidade de remanejamento de antena para a equipe do Ministério das Comunicações;
- g) Criar condições de manutenção técnica;
- h) Realizar a migração de *software* proprietário para *software* livre;
- i) Metareciclagem: aproveitamento de máquinas velhas colocadas em rede;
- j) Realizar visitas extraordinárias quando solicitadas pelo Ministério das Comunicações;
- k) Incentivar a formação de um Conselho Gestor para o Ponto de Presença;
- l) Utilizar o SGAG (Sistema de Gerenciamento e Administração do GESAC) para levantamento de dados dos PPs para formular planos de visita e relatórios de atividades.

As **Ações Desejáveis**, consideradas ações de médio porte, devem ser cumpridas num prazo médio de dois dias e compreender as seguintes funções no Ponto de Presença:

- a) Contactar e dialogar com os administradores estaduais, regionais e dos Pontos de Presença, visando estabelecer estratégias para o aperfeiçoamento do trabalho de campo nos Pontos;
- b) Formação/Capacitação no uso das ferramentas GESAC;

- c) Incentivar e realizar capacitações locais essenciais com maior número possível de pessoas que venham a utilizar o GESAC, sempre em co-gestão com a equipe do Ministério das Comunicações;
- d) Averiguar as condições materiais do ponto de presença que incidem no aproveitamento do Projeto GESAC;
- e) Criar condições de manutenção técnica;
- f) Realizar a migração de *software* proprietário para *software* livre;
- g) Incentivar a formação de um Conselho Gestor para o Ponto de Presença.

Ações Básicas são consideradas o mínimo do que o Implementador Social pode fazer num Ponto de Presença, dura apenas um dia de permanência no local e compreendem o seguinte:

- a) Contactar e dialogar com os administradores estaduais, regionais e dos Pontos de Presença, visando estabelecer estratégias para o aperfeiçoamento do trabalho de campo nos Pontos;
- b) Formação/Capacitação no uso das ferramentas GESAC;
- c) Averiguar as condições materiais do ponto de presença que incidem no aproveitamento do Projeto GESAC;
- d) Criar condições de manutenção técnica;
- e) Incentivar a formação de um Conselho Gestor para o Ponto de Presença.

As mesmas *Ações Básicas* foram partilhadas também na compreensão da manutenção preventiva a ser efetuada nos PPs e que, entre outras verificações técnicas, prevê:

- a) Verificar o bom funcionamento do equipamento fornecido (*led vsat*, instalação da antena e cabeamento anexo, *switch*, servidor, impressora, etc.);
- b) Verificar a qualidade da conexão (*ping*, teste da taxa de *download*, por exemplo baixando o arquivo “teste” do servidor FTP 192.168.151.210);
- c) Verificar a funcionalidade da rede local (LAN);
- d) No caso de a conexão não estar funcionando, isolar o *modem* da conexão à rede local e testar a conectividade a partir de um computador ligado diretamente ao *modem*;
- e) Verificar se todas as máquinas disponíveis estão ligadas corretamente;
- f) Solucionar problemas de cabeamento e sugerir possíveis soluções básicas;
- g) Verificar a viabilidade da rede elétrica local;
- h) Fornecer todos os dados necessários para o Ponto poder aproveitar a cesta de serviços GESAC (0800 9797878, contatos ADMs e MC);
- i) Utilizar os canais de comunicação do GESAC que estão disponíveis no portal

www.idbrasil.gov.br e no site www.idbrasil.org.br pelo ícone – Fale Conosco. No site do Ministério das Comunicações, www.mc.gov.br, o acesso é feito por um *link* para o portal Idbrasil;

- j) Em Pontos que usam *software* livre, verificar o bom funcionamento (por exemplo, atualizar o *software*, instalar *software* adicional e etc).

As **Ações de Urgência** foram definidas como aquelas que podem ser desenvolvidas em apenas um dia ou em uma semana. Elas se aplicam ao caso de solicitação de remanejamento de um Ponto de Presença. Neste caso, o IS deve ter como base as seguintes tarefas:

Em caso de aproveitamento do Ponto de Presença:

- a) Contactar e dialogar com os administradores estaduais, regionais e dos Pontos de Presença, visando estabelecer estratégias para o aperfeiçoamento do trabalho de campo nos Pontos;
- b) Averiguar as condições materiais do ponto de presença que incidem no aproveitamento do Projeto GESAC;
- c) Apontar a necessidade de remanejamento de antena para a equipe do Ministério das Comunicações;
- d) Entrar em contato imediato com a equipe do Ministério das Comunicações;
- e) Enviar relatório de visita explicitando o problema encontrado e sugerindo alternativas de solução a curto, médio e longo prazos.

Em caso de não aproveitamento do Ponto de Presença:

- a) Entrar em contato imediato com a equipe do Ministério das Comunicações;
- b) Enviar relatório de visita explicitando o problema encontrado e sugerindo alternativas de solução a curto, médio e longo prazos;
- c) Contactar e dialogar com os administradores estaduais, regionais e dos Pontos de Presença;
- d) Intermediar e propor parcerias em co-responsabilidade com a equipe no Ministério das Comunicações em Brasília, em especial, os núcleos de Relacionamento Comunitário e o de Gestão;
- e) Formação/Capacitação no uso das ferramentas GESAC;
- f) Incentivar e realizar capacitações locais em maior número possível de pessoas que venham a utilizar o GESAC, sempre em co-gestão com a equipe do Ministério das Comunicações;
- g) Averiguar as condições materiais do ponto de presença que incidem no

- aproveitamento do Projeto GESAC;
- h) Apontar a necessidade de remanejamento de antena para a equipe do Ministério das Comunicações;
 - i) Criar condições de manutenção técnica;
 - j) Realizar a migração de *software* proprietário para *software* livre;
 - k) Metareciclagem: aproveitamento de máquinas velhas colocadas em rede;
 - l) Incentivar a formação de um Conselho Gestor para o Ponto de Presença.

Em caso de visitas emergenciais demandas pelo MC quando o Implementador Social ainda não tenha visitado o PP:

Neste caso, o Implementador Social deve priorizar as Ações Básicas, conforme orientação da Coordenação. Caso ele entenda que o PP apresenta problemas, a exemplo da falta de computadores, estabelecimento fechado para a comunidade, falta de conexão (aguardando remanejamento ou não se recadastrou), ausência do responsável pelo PP, ou outro motivo, deve ser comunicado ao Ministério das Comunicações imediatamente.

Em caso de visitas emergenciais demandas pelo MC quando o Implementador Social já tenha visitado o PP:

Neste caso, o Implementador Social deve retornar ao PP, elaborar um novo diagnóstico, datado, transformando-o num relatório de visita que deve ser encaminhado ao Ministério das Comunicações, imediatamente.

APÊNDICE X – CRITÉRIOS DO RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES PARA COMPÔR A AVALIAÇÃO REFERENTE AO TRABALHO EM CAMPO REALIZADO PELOS IMPLEMENTADORES SOCIAIS

Conforme solicitação à contratada VICOM do coordenador da equipe de Relacionamento com as Comunidades (REL), Sr. Benedito Medeiros, bem como a pedido do diretor substituto, Sr. Elias Nagib David, apresentaremos os critérios estabelecidos pelo Relacionamento para subsidiar a avaliação do trabalho da equipe de campo composta pelos implementadores sociais, exclusivamente ao que se refere o item “*qualidade dos serviços de inclusão digital prestados aos pontos de presença*”.

Este documento visa apresentar a contribuição do Relacionamento neste processo de avaliação.

As considerações que se seguem foram baseadas nos critérios pactuados entre a equipe do Relacionamento com as Comunidades (REL) e os implementadores sociais durante o Encontro Nacional dos Implementadores (mar/06). Entretanto, alguns critérios antes estabelecidos foram suprimidos nesta análise ou sofreram variações considerando o ponto de vista do Relacionamento..

Os critérios estabelecidos no Encontro Nacional 2006 foram os seguintes:

- a) Entrega dos relatórios e planos;
- b) Postura Profissional;
- c) Participação nas atividades;
- d) Número de oficinas organizadas;
- e) Quantidade de pontos de presença visitados mensalmente, de 7 a 10 pontos;
- f) Produção de conteúdo;
- g) Participação na lista dos implementadores e outras listas do GESAC;
- h) Documentação dos trabalhos;
- i) Cumprimento dos estágios formatados para as capacitações / oficinas;
- j) Pontos revisitados;
- k) Agenda de oficinas;
- l) Aferimento dos indicadores qualitativos e quantitativos do trabalho em campo.

Durante o primeiro semestre, os implementadores sociais foram consultados sobre quais critérios deveríamos ter em consideração ao emprendermos uma avaliação de seus trabalhos. Não houve nenhuma nova contribuição, de modo que entendemos serem esses acima aqueles

que melhor poderiam balizar a avaliação do trabalho em campo. Abaixo apresentamos os critérios que adotamos neste texto:

Número de oficinas realizadas

Capacidade de articulação da oficina.

Pretende-se destacar a habilidade do implementador em articular, organizar e realizar uma oficina, atendendo demandas locais e/ou aquelas em que ele próprio localiza uma necessidade e espontaneamente a propõe.

Qualidade da formação

Trata de conhecermos os efeitos positivos gerados na comunidade após a oficina, via lista de discussão ou manifestações na Teia, contato direto com o REL, entre outros.

Atendimento aos pontos

Respostas aos problemas encontrados

Entendido que, ao entrar em contato com a realidade de um PP, é possível localizar uma série de problemas, os quais o implementador pode buscar soluções.

Alguns aspectos, a exemplo, são pontos que necessitam de equipamentos, ou que podem ser remanejados pois inutilizam a conexão, situações em que os PPs podem ser informados sobre os canais de comunicação e/ou ajuda do GESAC (fiscalização, remanejamento, relacionamento, 0800), dentre outras.

Qualidade da formação básica

A visita básica tem como objetivo deixar o PP informado sobre o que é o GESAC, como melhor tirar proveito da conexão, divulgação do programa e das ferramentas do portal, convite à integração nas listas de discussão, instalação do VoIP, ajustes no laboratório, verificação da qualidade do sinal, etc. Melhor se forem seguidas de mini-oficinas sobre os serviços GESAC, postagem na Teia, criação do e-mail idbrasil, oficina de pousada para que o PP tenha sua página e o adm tenha condições de multiplicar o conhecimento entre os demais usuários, etc.

Número de visitas aos pontos (5 a 10 por mês)

As visitas são importantes porque permitem conhecer o local no qual está instalado o laboratório e/ou telecentro. Conhecer o número de máquinas que funcionam, se o PP tem auxílio na manutenção das mesmas, se a conexão está funcionando, se o ponto é aberto à comunidade ou se o computador fica na sala da diretora, dentre outros.

Têm imenso valor ao permitir diagnosticar melhorias no PP a serem articuladas com os parceiros, ao proporcionar ao implementador o recebimento de demandas específicas da comunidade na ponta, tal como uma rádioweb naquela comunidade e, ainda, o mapeamento das demandas que se assemelham nos pontos para tratar delas na formação por meio de oficinas locais, etc.

Produção de conteúdo / capacidade tecno-social

Este item trata de permitir uma avaliação diferencial dos talentos e militâncias de cada implementador. Consideramos que há perfis profissionais distintos e que nisso reside uma riqueza que pode vir a subsidiar o desenvolvimento de outros implementadores que não são muito afins a determinados conteúdos.

É uma mostra viva da capacidade do implementador de socializar seu conhecimento, de regular e aprimorar sua linguagem de modo a alcançar aqueles que desconhecem tais realidades, inclusive com seus pares.

Em geral, notamos uma contribuição espontânea nesse quesito.

Consideraremos, a título de exemplificação, os seguintes eixos:

- a) Conhecimento sobre software livre e redes
- b) Vídeo
- c) Áudio
- d) Tutoriais
- e) Jornais/Zines
- f) Conselho Gestor
- g) Mobilização comunitária

Articulação com as Secretarias de Educação

Considerando que cerca de 2400 pontos de presença estão localizados em escolas, fruto da parceria entre o MC e a Secretaria de Educação à Distância do MEC, coordenadora do PROINFO, sugere-se ter em consideração a capacidade de interação dos implementadores com os representantes estaduais (Adms 2), de articular projetos e responder as demandas das Secretarias

Relatos de campo / documentação do trabalho

Considerando que este trabalho em campo tem seu acompanhamento pelo Relacionamento à distância, na imensa maioria das vezes, e entendemos que as informações do trabalho devem estar o mais disponíveis possíveis.

A exemplo, temos os conteúdos subidos no wiki, sobre as visitas nos pontos, sobre as oficinas realizadas (nos tempos produzindo e produzido), fotos, links, notícias, compartilhamento de documentos locais como realização ou ampliação de parcerias, socialização de pauta e encaminhamentos de reuniões de trabalho juntos aos parceiros (Sec. Educação, entidades da sociedade civil) etc.

A publicização no wiki e blogs é aqui nossa referência predominante mas que, entretanto, não exclui evidentemente, relatos informais na lista ou ainda o envio de documentos seja por correio ou por e-mail.

Compreendemos que o relatório de atividades não cumpre bem a função de deixar conhecer o trabalho que o implementador realiza, assim torna-se necessária maior troca de informações por outros meios.

Oficinas Contratuais acompanhadas pelo REL

Considerando que as oficinas contratuais são articuladas, organizadas, executadas e avaliadas pelo REL em parceria com as Sec. de Educação, e, que neste processo, além do instrutor que multiplica o conhecimento à comunidade, o implementador também é responsável pelas várias fases que envolvem tal atividade (articulação, organização, pré-diagnóstico, monitoramento e avaliação). Assim entendemos que este é mais um momento de avaliação da

capacidade de atuação do implementador em seu trabalho de campo, de sua capacidade de cooperação e documentação do processo.

Qualidade dos relatórios e dos planos de visitas

Interação com o Relacionamento na formulação do plano de visitas

Entendemos que esta parte é uma das possibilidades do estabelecimento de uma parceria do implementador com o Relacionamento. Neste ponto, entendemos que há demandas do MC sem planejamento prévio, ou necessidades que surgem após reuniões realizadas no MC, há também um ponto de vista externo da coordenação sobre regiões ou parceiros que não foram ainda contemplados com visitas ou oficinas, avaliação conjunta de contexto político e tomada de novas diretrizes em campo, etc.

Respeitada a autonomia de trabalho, esse é um item qualitativo do envolvimento e socialização do trabalho do implementador no Relacionamento com as Comunidades.

Informações constantes dos relatórios de atividades

Os relatórios apresentam uma sucinta situação do ponto visitado e do trabalho que o implementador lá realizou. Também informa, brevemente, dados das oficinas realizadas, reuniões e produção de conteúdos.

Avaliamos a qualidade das informações fornecidas pelo implementador pelo preenchimento de todos os campos que forem cabíveis à atividade descrita, bem como a coerência e razoabilidade na atribuição do tempo designado para todo conjunto de tarefas.

Considerações Finais

Por fim, gostaríamos de salientar que entendemos qualquer processo de avaliação como um momento importante e, no caso do GESAC, tendo em vista sua complexidade dada pela interação entre diferentes equipes (MC, empresas contratadas, parceiros) tornando-se frágil a realização dessa avaliação de apenas uma parte do Programa, no caso em questão, os implementadores.

Assim, gostaríamos de registrar alguns aspectos do trabalho de implementação que concorrem para a boa qualidade do trabalho em campo e que devem ser considerados em termos de

avaliação, sob a consideração de que tais aspectos sejam contingências sobre as quais os implementadores não possuem governabilidade.

Rotatividade da equipe responsável nas Secretarias de Educação

Em muitos estados tem-se mudança contínua no quadro das secretarias estaduais, atualmente principais parceiras do programa. Essas mudanças causam muitas vezes descontinuidade do planejamento de visitas e oficinas nos estados, além de influenciar o cotidiano dos pontos instalados nas escolas.

Rotatividade da equipe responsável pelo Ponto de Presença

O cotidiano demonstra que muitas vezes é preciso revisitar pontos por conta de mudanças em sua administração. Além disso, em muitos pontos de presença a função do laboratório e/ou telecentro não é valorizada, seja pela precariedade dos equipamentos, que faz um ponto se tornar de pouca utilidade para comunidade, seja por falta de clareza dos benefícios que o uso das TICs poderia trazer para a comunidade.

Interação entre as equipes contratadas e gestoras

O trabalho de campo depende em grande parte de procedimentos como instalação e remanejamento de pontos, requisição de equipamentos, solicitação de aumento de banda, chamadas ao 0800, mau funcionamento dos serviços idbrasil, compra de passagens, pagamentos de ajuda de custo e outros, que por sua vez são do âmbito do trabalho dos gestores, da equipe de Relacionamento e da gestão das empresas contratadas. Muitas vezes a demora em responder solicitações é mútua, o que causa transtornos e insatisfação, principalmente dos principais beneficiários, os pontos de presença.

ANEXOS

ANEXO 1 – Tabelas DAI – High / Upper / Medium / Low

Digital Access Index – DAI data – High

<i>Country</i>	<i>Subscriber Lines per 100 inhab.</i>	<i>Mobile subscribers per 100 inhab.</i>	<i>Internet tariff as % of GNI</i>	<i>Adult literacy</i>	<i>School Enrolment</i>	<i>Int'l Internet bandwidth per 100 inhab.</i>	<i>Broadband subscribers per 100 inhab.</i>	<i>Internet users per 100 inhab.</i>	<i>INFRA-STRUCTURE</i>	<i>AFFORDABILITY</i>	<i>KNOWLEDGE</i>	<i>QUALITY</i>	<i>USAGE</i>	<i>DAI</i>
HIGH														
Sweden	65.2	88.9	1.1	98.5	113	10'611.2	8.0	57.3	0.94	0.99	0.99	0.64	0.67	0.85
Denmark	57.4	83.2	0.7	99.5	98	20'284.9	8.2	51.2	0.89	0.99	0.99	0.66	0.60	0.83
Iceland	51.9	90.7	0.9	98.5	91	236.5	8.2	64.9	0.89	0.99	0.96	0.50	0.76	0.82
Korea (Rep.)	48.6	67.9	1.2	97.9	91	361.5	21.9	55.2	0.74	0.99	0.96	0.74	0.65	0.82
Norway	50.4	84.3	0.8	99.5	98	4'981.6	4.5	50.2	0.84	0.99	0.99	0.55	0.59	0.79
Netherlands	48.5	74.5	1.2	99.0	99	10'327.5	6.6	50.6	0.78	0.99	0.99	0.61	0.60	0.79
Hong Kong, China	56.6	91.6	0.2	93.5	63	1'866.8	14.6	43.0	0.93	1.00	0.83	0.68	0.51	0.79
Finland	46.3	84.5	1.1	98.5	103	3'185.5	5.3	50.9	0.81	0.99	0.99	0.55	0.60	0.79
Taiwan, China	57.4	106.4	0.7	96.0	93	658.6	9.4	38.3	0.98	0.99	0.95	0.56	0.45	0.79
Canada	61.3	37.7	0.7	98.5	94	2'841.8	11.1	51.3	0.69	0.99	0.97	0.64	0.60	0.78
United States	65.0	47.3	0.5	98.5	94	1'323.6	6.9	55.1	0.74	0.99	0.97	0.54	0.65	0.78
United Kingdom	53.4	83.9	1.1	98.5	112	5'402.8	3.1	42.2	0.86	0.99	0.99	0.53	0.50	0.77
Switzerland	55.7	78.4	0.7	98.5	88	8'991.7	6.2	34.9	0.86	0.99	0.95	0.60	0.41	0.76
Singapore	46.2	79.4	0.6	92.5	75	1'414.0	6.5	50.3	0.78	0.99	0.87	0.54	0.59	0.75
Japan	47.7	63.7	0.8	99.5	83	237.7	6.2	54.5	0.72	0.99	0.94	0.47	0.64	0.75
Luxembourg	53.4	105.3	0.9	98.5	73	3'271.7	1.3	36.7	0.94	0.99	0.90	0.48	0.43	0.75
Austria	40.4	80.9	1.7	99.5	92	4'421.6	5.5	40.9	0.74	0.98	0.97	0.56	0.48	0.75

Germany	48.2	72.7	0.7	99.5	89	3'155.8	3.9	41.2	0.76	0.99	0.96	0.52	0.48	0.74
Australia	51.7	64.0	1.1	98.5	114	533.9	1.8	48.2	0.75	0.99	0.99	0.42	0.57	0.74
Belgium	42.4	78.6	1.5	98.5	107	8'121.4	8.4	30.9	0.75	0.99	0.99	0.63	0.36	0.74
New Zealand	45.3	62.2	1.1	99.0	99	584.7	1.4	45.7	0.69	0.99	0.99	0.42	0.54	0.72
Italy	41.5	92.5	1.0	98.5	82	1'179.8	1.9	34.7	0.81	0.99	0.93	0.45	0.41	0.72
France	52.0	64.7	0.8	98.5	91	3'269.8	2.8	31.4	0.76	0.99	0.96	0.51	0.37	0.72
Slovenia	44.0	83.5	3.1	99.6	83	539.7	2.8	37.6	0.78	0.97	0.94	0.44	0.44	0.72
Israel	43.5	95.5	2.1	95.1	90	213.7	2.0	30.1	0.84	0.98	0.93	0.39	0.35	0.70

Note: DAI values are shown to hundreds of a decimal point. Economies with the same DAI value are ranked by thousands of decimal point.
Source: ITU. 2006.

Digital Access Index – DAI data – Upper

<i>Country</i>	<i>Subscriber Lines per 100 inhab.</i>	Mobile subscribers per 100 inhab.	Internet tariff as % of GNI	Adult literacy	School Enrolment	Int'l Internet bandwidth per 100 inhab.	Broadband subscribers per 100 inhab.	Internet users per 100 inhab.	INFRA-STRUCTURE	AFFORDABILITY	KNOWLEDGE	QUALITY USAGE	DAI	
UPPER														
Ireland	40.1	76.3	1.4	98.5	91	3'434.5	0.3	27.1	0.72	0.99	0.96	0.47	0.32	0.69
Cyprus	62.4	58.5	1.7	97.2	74	236.4	0.8	29.4	0.79	0.98	0.89	0.38	0.35	0.68
Estonia	35.1	65.0	3.9	99.8	89	409.6	3.4	32.8	0.62	0.96	0.96	0.44	0.39	0.67
Spain	44.6	80.1	1.7	97.7	92	1'112.7	3.0	15.2	0.77	0.98	0.96	0.47	0.18	0.67
Malta	52.3	69.9	2.3	92.3	76	391.4	4.5	20.9	0.79	0.98	0.87	0.46	0.25	0.67
Czech Republic	33.4	84.9	4.5	98.5	76	2'189.1	0.2	25.6	0.70	0.96	0.91	0.45	0.30	0.66
Greece	52.4	84.5	2.4	97.3	81	222.0	0.0	15.5	0.86	0.98	0.92	0.36	0.18	0.66
Portugal	35.4	81.9	2.3	92.5	93	386.2	2.5	19.2	0.71	0.98	0.93	0.42	0.23	0.65
United Arab Emirates	34.2	75.9	0.8	76.7	67	339.1	0.5	36.7	0.66	0.99	0.73	0.39	0.43	0.64
Macao, China	39.8	62.5	1.0	91.3	55	489.1	3.8	26.0	0.64	0.99	0.79	0.45	0.31	0.64
Hungary	32.6	67.6	4.1	99.3	82	1'048.3	1.1	15.8	0.61	0.96	0.94	0.44	0.19	0.63
Bahamas	40.6	39.0	2.0	95.5	74	464.7	6.3	19.2	0.53	0.98	0.88	0.49	0.23	0.62
Bahrain	26.3	58.3	4.1	87.9	81	292.4	0.7	24.7	0.51	0.96	0.86	0.38	0.29	0.60
St. Kitts and Nevis	50.0	31.9	4.2	97.8	70	42.2	1.1	21.3	0.58	0.96	0.89	0.32	0.25	0.60
Poland	29.5	36.3	4.1	99.7	88	163.6	0.0	23.0	0.43	0.96	0.96	0.35	0.27	0.59
Slovak Republic	26.8	54.4	6.3	100.0	73	1'516.0	0.0	16.0	0.50	0.94	0.91	0.43	0.19	0.59
Croatia	39.0	53.5	4.4	98.4	68	41.2	0.3	18.0	0.59	0.96	0.88	0.31	0.21	0.59
Chile	23.0	42.8	6.1	95.9	76	131.6	1.3	23.8	0.41	0.94	0.89	0.36	0.28	0.58
Antigua &	47.8	32.1	2.8	86.6	69	359.0	0.0	12.8	0.56	0.97	0.81	0.38	0.15	0.57

Barbuda														
Barbados	47.9	19.7	3.2	99.7	89	24.2	0.0	11.2	0.50	0.97	0.96	0.28	0.13	0.57
Malaysia	19.3	37.7	2.9	87.9	72	53.8	0.1	32.0	0.35	0.97	0.83	0.31	0.38	0.57
Lithuania	26.4	47.6	11.2	99.6	85	94.8	0.6	14.5	0.46	0.89	0.95	0.34	0.17	0.56
Qatar	28.9	43.8	0.9	81.7	81	254.1	0.0	11.5	0.46	0.99	0.81	0.37	0.14	0.55
Brunei Darussalam	25.1	38.9	1.4	91.6	83	170.5	0.0	9.9	0.40	0.99	0.89	0.35	0.12	0.55
Latvia	30.1	39.4	20.0	99.8	86	181.6	0.4	13.3	0.45	0.80	0.95	0.36	0.16	0.54
Uruguay	28.0	19.3	7.3	97.6	84	128.9	0.0	13.6	0.33	0.93	0.93	0.34	0.16	0.54
Seychelles	26.2	53.9	16.9	91.0	79	72.3	0.1	14.1	0.49	0.83	0.87	0.32	0.17	0.54
Dominica	33.3	13.1	6.3	96.4	65	70.2	0.8	17.5	0.34	0.94	0.86	0.33	0.21	0.54
Argentina	21.9	17.8	3.9	96.9	89	149.6	0.3	11.2	0.27	0.96	0.94	0.35	0.13	0.53
Trinidad & Tobago	25.0	27.8	2.5	98.4	67	73.8	0.0	10.6	0.35	0.98	0.88	0.32	0.12	0.53
Bulgaria	36.8	33.3	8.3	98.5	77	10.1	0.0	8.1	0.47	0.92	0.91	0.25	0.10	0.53
Jamaica	17.2	53.5	16.9	87.3	74	28.0	1.0	22.9	0.41	0.83	0.83	0.30	0.27	0.53
Costa Rica	25.1	11.1	7.6	95.7	66	114.7	0.0	19.3	0.26	0.92	0.86	0.34	0.23	0.52
St. Lucia	32.0	8.9	6.9	90.2	82	93.8	0.0	11.3	0.31	0.93	0.87	0.33	0.13	0.52
Kuwait	20.4	51.9	2.0	82.4	54	25.0	0.0	10.6	0.43	0.98	0.73	0.28	0.12	0.51
Grenada	31.6	7.1	7.6	94.4	63	37.7	0.5	14.2	0.30	0.92	0.84	0.31	0.17	0.51
Mauritius	27.0	28.9	4.7	84.8	69	28.1	0.0	9.9	0.37	0.95	0.80	0.29	0.12	0.50
Russia	23.9	12.0	5.6	99.6	82	61.2	0.0	4.1	0.26	0.94	0.94	0.32	0.05	0.50
Mexico	14.6	25.3	4.6	91.4	74	56.9	0.2	9.8	0.25	0.95	0.86	0.32	0.12	0.50
Brazil	22.3	20.1	11.8	87.3	95	53.7	0.4	8.2	0.29	0.88	0.90	0.32	0.10	0.50

Note: DAI values are shown to hundreds of a decimal point. Economies with the same DAI value are ranked by thousands of decimal point.

Source: ITU, 2006.

Digital Access Index – DAI data – Medium

<i>Country</i>	<i>Subscriber Lines per 100 inhab.</i>	Mobile subscribers per 100 inhab.	Internet tariff as % of GNI	Adult literacy	School Enrolment	Int'l Internet bandwidth per 100 inhab.	Broadband subscribers per 100 inhab.	Internet users per 100 inhab.	INFRA-STRUCTURE	AFFORDABILITY	KNOWLEDGE	QUALITY	USAGE	DAI
<i>MEDIUM</i>														
Belarus	29.9	4.7	11.3	99.7	86	4.4	0.0	8.2	0.27	0.89	0.95	0.22	0.10	0.49
Lebanon	19.9	22.7	11.1	86.5	76	17.6	1.0	11.7	0.28	0.89	0.83	0.29	0.14	0.48
Thailand	10.4	26.0	4.2	95.7	72	16.3	0.0	7.8	0.22	0.96	0.88	0.27	0.09	0.48
Romania	18.7	22.9	16.4	98.2	68	87.2	0.1	8.1	0.27	0.84	0.88	0.33	0.09	0.48
Turkey	26.9	33.6	9.5	85.5	60	10.6	0.0	7.0	0.39	0.90	0.77	0.25	0.08	0.48
TFYR Macedonia	27.1	17.7	13.3	94.0	70	24.2	0.0	4.8	0.31	0.87	0.86	0.28	0.06	0.48
Panama	12.4	19.2	10.7	92.1	75	210.1	0.0	4.1	0.20	0.89	0.86	0.36	0.05	0.47
Venezuela	11.2	25.5	5.7	92.8	68	27.3	0.3	5.0	0.22	0.94	0.85	0.29	0.06	0.47
Belize	12.4	20.4	23.1	93.4	76	181.8	0.0	11.9	0.21	0.77	0.88	0.36	0.14	0.47
St. Vincent	23.4	8.5	9.5	88.9	58	34.2	0.9	6.0	0.24	0.91	0.79	0.31	0.07	0.46
Bosnia	22.0	18.3	6.9	93.0	64	6.1	0.0	2.4	0.27	0.93	0.83	0.23	0.03	0.46
Suriname	16.5	22.8	18.5	94.0	77	25.2	0.0	4.2	0.25	0.82	0.88	0.28	0.05	0.46
South Africa	9.5	30.4	15.4	85.6	78	12.4	0.0	6.8	0.23	0.85	0.83	0.26	0.08	0.45
Colombia	17.4	10.6	12.2	91.9	71	12.7	0.1	4.6	0.20	0.88	0.85	0.26	0.05	0.45
Jordan	12.7	22.9	18.0	90.3	77	16.9	0.0	5.8	0.22	0.82	0.86	0.27	0.07	0.45
Serbia and Montenegro	23.1	25.7	11.3	91.7	52	0.9	0.0	6.0	0.32	0.89	0.78	0.16	0.07	0.45
Saudi Arabia	14.4	21.7	4.9	77.1	58	12.9	0.0	6.2	0.23	0.95	0.71	0.26	0.07	0.44

Peru	7.6	8.6	19.2	90.2	83	45.6	0.1	9.3	0.11	0.81	0.88	0.31	0.11	0.44
China	16.7	16.1	12.9	85.8	64	7.3	0.2	4.6	0.22	0.87	0.79	0.24	0.05	0.43
Fiji	11.7	10.8	17.6	93.2	76	9.6	0.0	6.0	0.15	0.82	0.87	0.25	0.07	0.43
Botswana	8.3	24.1	10.9	78.1	80	15.1	0.0	2.9	0.19	0.89	0.79	0.26	0.03	0.43
Iran (I.R.)	18.7	3.3	4.2	77.1	64	8.4	0.0	4.8	0.17	0.96	0.73	0.24	0.06	0.43
Ukraine	21.6	8.4	26.0	99.6	81	6.3	0.0	1.8	0.22	0.74	0.93	0.23	0.02	0.43
Guyana	9.2	9.9	29.8	98.6	84	3.5	0.0	14.2	0.13	0.70	0.94	0.21	0.17	0.43
Philippines	4.2	19.4	20.1	95.1	80	11.2	0.1	4.4	0.13	0.80	0.90	0.26	0.05	0.43
Oman	8.4	17.1	3.8	73.0	58	14.0	0.0	6.6	0.16	0.96	0.68	0.26	0.08	0.43
Maldives	10.2	14.9	29.6	97.0	79	32.0	0.1	5.3	0.16	0.70	0.91	0.29	0.06	0.43
Libya	11.9	1.3	3.8	80.8	89	1.1	0.0	2.3	0.11	0.96	0.84	0.17	0.03	0.42
Dominican Rep.	10.4	19.5	17.1	84.0	74	5.9	0.0	3.4	0.18	0.83	0.81	0.23	0.04	0.42
Tunisia	11.7	5.1	10.4	72.1	76	7.6	0.0	5.2	0.12	0.90	0.73	0.24	0.06	0.41
Ecuador	11.4	12.6	26.3	91.8	72	6.1	0.1	4.3	0.16	0.74	0.85	0.23	0.05	0.41
Kazakhstan	13.0	6.4	27.4	99.4	78	4.3	0.0	1.6	0.14	0.73	0.92	0.22	0.02	0.41
Egypt	11.5	6.7	4.5	56.1	76	10.9	0.0	2.8	0.13	0.96	0.63	0.25	0.03	0.40
Cape Verde	15.6	9.5	28.4	74.9	80	17.8	0.0	3.6	0.18	0.72	0.77	0.27	0.04	0.39
Albania	7.1	25.9	24.8	85.3	69	3.9	0.0	0.4	0.19	0.75	0.80	0.22	0.00	0.39
Paraguay	4.7	28.8	37.3	93.5	64	17.3	0.0	1.7	0.18	0.63	0.84	0.27	0.02	0.39
Namibia	6.5	10.7	22.5	82.7	74	4.5	0.0	2.7	0.11	0.77	0.80	0.22	0.03	0.39
Guatemala	7.1	13.1	21.4	69.2	57	72.9	0.0	3.3	0.12	0.79	0.65	0.32	0.04	0.38
El Salvador	10.3	13.8	27.8	79.2	64	6.7	0.0	4.6	0.15	0.72	0.74	0.24	0.05	0.38
Palestine	8.7	9.3	32.8	89.2	77	5.8	0.0	3.0	0.12	0.67	0.85	0.23	0.04	0.38
Sri Lanka	4.7	4.9	21.5	91.9	63	4.8	0.0	1.1	0.06	0.79	0.82	0.22	0.01	0.38

Bolivia	6.8	10.5	29.8	86.0	84	2.2	0.0	3.2	0.11	0.70	0.85	0.19	0.04	0.38
Cuba	5.1	0.2	29.8	96.8	76	4.6	0.0	1.1	0.04	0.70	0.90	0.22	0.01	0.38
Samoa	5.7	1.5	36.3	98.7	71	11.1	0.0	2.2	0.06	0.64	0.89	0.25	0.03	0.37
Algeria	6.1	1.3	12.4	67.8	71	5.0	0.0	1.6	0.06	0.88	0.69	0.22	0.02	0.37
Turkmenistan	7.7	0.2	20.0	98.0	81	0.1	0.0	0.2	0.07	0.80	0.92	0.06	0.00	0.37
Georgia	13.1	10.2	46.4	100.0	69	6.1	0.0	1.5	0.16	0.54	0.90	0.23	0.02	0.37
Swaziland	3.3	6.1	21.0	80.3	77	1.0	0.0	1.9	0.06	0.79	0.79	0.17	0.02	0.37
Moldova	17.0	7.7	49.6	99.0	61	7.7	0.0	3.4	0.18	0.50	0.86	0.24	0.04	0.37
Mongolia	5.3	8.9	48.6	98.5	64	7.0	0.0	2.1	0.09	0.51	0.87	0.24	0.02	0.35
Indonesia	3.7	5.5	37.6	87.3	64	2.7	0.0	3.8	0.06	0.62	0.80	0.20	0.04	0.34
Gabon	2.5	21.6	46.9	71.0	83	12.6	0.0	1.9	0.13	0.53	0.75	0.26	0.02	0.34
Morocco	3.8	20.9	25.5	49.8	51	10.5	0.0	2.4	0.14	0.74	0.50	0.25	0.03	0.33
India	4.0	1.2	21.9	58.0	56	1.6	0.0	1.6	0.04	0.78	0.57	0.18	0.02	0.32
Kyrgyzstan	7.9	1.1	54.0	97.0	79	0.2	0.0	3.0	0.07	0.46	0.91	0.10	0.04	0.32
Uzbekistan	6.6	0.7	53.8	99.2	76	0.2	0.0	1.1	0.06	0.46	0.91	0.11	0.01	0.31
Viet Nam	4.8	2.3	55.4	92.7	64	1.8	0.0	1.8	0.05	0.45	0.83	0.19	0.02	0.31
Armenia	14.3	1.9	68.0	98.5	60	2.1	0.0	1.6	0.13	0.32	0.86	0.19	0.02	0.30

Note: DAI values are shown to hundreds of a decimal point. Economies with the same DAI value are ranked by thousands of decimal point.

Source: ITU. 2006.

Digital Access Index – DAI data – Low

<i>Country</i>	<i>Subscriber Lines per 100 inhab.</i>	Mobile subscribers per 100 inhab.	Internet tariff as % of GNI	Adult literacy	School Enrolment	Int'l Internet bandwidth per 100 inhab.	Broadband subscribers per 100 inhab.	Internet users per 100 inhab.	INFRA-STRUCTURE	AFFORDABILITY	KNOWLEDGE	QUALITY	USAGE	DAI
LOW														
Zimbabwe	2.5	3.0	58.3	89.3	59	0.9	0.0	4.3	0.04	0.42	0.79	0.16	0.05	0.29
Honduras	4.8	4.9	52.9	75.6	62	1.5	0.0	2.5	0.06	0.47	0.71	0.18	0.03	0.29
Syria	12.3	2.3	58.6	75.3	59	0.9	0.0	1.3	0.11	0.41	0.70	0.16	0.02	0.28
Papua New Guinea	1.1	0.2	45.3	64.6	41	1.1	0.0	1.4	0.01	0.55	0.57	0.17	0.02	0.26
Vanuatu	3.2	2.4	51.9	34.0	54	9.8	0.0	3.4	0.04	0.48	0.41	0.25	0.04	0.24
Pakistan	2.5	0.8	45.7	44.0	36	2.8	0.0	1.0	0.03	0.54	0.41	0.20	0.01	0.24
Azerbaijan	12.2	10.7	183.0	97.0	69	0.3	0.0	3.7	0.15	0.00	0.88	0.12	0.04	0.24
S. Tomé & Príncipe	4.1	1.3	287.7	83.1	58	13.2	0.0	7.3	0.04	0.00	0.75	0.26	0.09	0.23
Tajikistan	3.7	0.2	362.3	99.3	71	0.3	0.0	0.1	0.03	0.00	0.90	0.12	0.00	0.21
Equatorial Guinea	1.8	6.4	177.1	84.2	58	2.0	0.0	0.4	0.05	0.00	0.75	0.19	0.00	0.20
Kenya	1.0	4.2	152.4	83.3	52	1.8	0.0	1.3	0.03	0.00	0.73	0.19	0.01	0.19
Nicaragua	3.2	3.8	138.6	66.8	65	6.0	0.0	1.7	0.05	0.00	0.66	0.23	0.02	0.19
Lesotho	1.6	4.2	110.7	83.9	63	0.5	0.0	1.0	0.03	0.00	0.77	0.14	0.01	0.19
Nepal	1.4	0.1	70.3	42.9	64	0.4	0.0	0.3	0.01	0.30	0.50	0.14	0.00	0.19
Bangladesh	0.5	0.8	66.8	40.6	54	0.3	0.0	0.2	0.01	0.33	0.45	0.12	0.00	0.18
Yemen	2.8	2.1	75.3	47.7	52	0.3	0.0	0.5	0.03	0.25	0.49	0.12	0.01	0.18
Togo	1.1	3.6	134.9	58.4	67	2.6	0.0	4.3	0.03	0.00	0.61	0.20	0.05	0.18
Solomon Islands	1.5	0.2	191.9	76.6	50	1.2	0.1	0.5	0.01	0.00	0.68	0.17	0.01	0.17
Cambodia	0.3	2.8	212.8	68.7	55	1.5	0.0	0.2	0.02	0.00	0.64	0.18	0.00	0.17

Uganda	0.2	2.0	464.4	68.0	71	0.4	0.0	0.4	0.01	0.00	0.69	0.13	0.00	0.17
Zambia	0.8	1.3	118.7	79.0	45	0.5	0.0	0.5	0.01	0.00	0.68	0.14	0.01	0.17
Myanmar	0.7	0.1	180.9	85.0	47	0.2	0.0	0.1	0.01	0.00	0.72	0.11	0.00	0.17
Congo	0.7	6.7	207.8	81.8	57	0.0	0.0	0.2	0.04	0.00	0.74	0.05	0.00	0.17
Cameroon	0.7	4.3	110.7	72.4	48	0.6	0.0	0.4	0.03	0.00	0.64	0.15	0.00	0.16
Ghana	1.3	2.4	177.8	72.7	46	0.6	0.0	0.8	0.02	0.00	0.64	0.15	0.01	0.16
Lao P. D.R.	1.1	1.0	123.4	65.6	57	0.3	0.0	0.3	0.01	0.00	0.63	0.12	0.00	0.15
Malawi	0.7	0.8	465.0	61.0	72	0.2	0.0	0.3	0.01	0.00	0.65	0.11	0.00	0.15
Tanzania	0.5	1.9	501.4	76.0	31	0.5	0.0	0.2	0.01	0.00	0.61	0.14	0.00	0.15
Haiti	1.6	1.7	354.5	50.8	52	4.2	0.0	1.0	0.02	0.00	0.51	0.22	0.01	0.15
Nigeria	0.6	1.3	353.7	65.4	45	0.6	0.0	0.3	0.01	0.00	0.59	0.15	0.00	0.15
Djibouti	1.5	2.3	153.2	65.5	21	3.1	0.0	0.7	0.02	0.00	0.51	0.21	0.01	0.15
Rwanda	0.3	1.4	348.3	68.0	52	0.2	0.0	0.3	0.01	0.00	0.63	0.10	0.00	0.15
Madagascar	0.4	1.0	336.7	67.3	41	0.4	0.0	0.3	0.01	0.00	0.59	0.13	0.00	0.15
Mauritania	1.2	9.2	113.1	40.7	43	3.5	0.0	0.4	0.06	0.00	0.41	0.21	0.00	0.14
Senegal	2.3	5.6	103.7	38.3	38	8.1	0.0	1.1	0.05	0.00	0.38	0.24	0.01	0.14
Gambia	2.8	7.3	116.2	37.8	47	1.5	0.0	1.8	0.06	0.00	0.41	0.18	0.02	0.13
Bhutan	2.8	0.0	148.5	47.0	33	2.9	0.0	1.4	0.02	0.00	0.42	0.21	0.02	0.13
Sudan	2.1	0.6	550.8	58.8	34	0.3	0.0	0.3	0.02	0.00	0.51	0.12	0.00	0.13
Comoros	1.4	0.0	206.0	56.0	40	0.3	0.0	0.4	0.01	0.00	0.51	0.13	0.00	0.13
Côte d'Ivoire	2.0	6.2	132.1	49.7	39	0.4	0.0	0.5	0.05	0.00	0.46	0.13	0.01	0.13
Eritrea	0.9	0.0	200.9	56.7	33	0.5	0.0	0.2	0.01	0.00	0.49	0.14	0.00	0.13
D.R. Congo	0.0	1.1	986.7	62.7	27	0.2	0.0	0.1	0.01	0.00	0.51	0.11	0.00	0.12
Benin	1.0	3.3	146.5	38.6	49	0.3	0.0	0.8	0.02	0.00	0.42	0.13	0.01	0.12
Mozambique	0.5	1.4	233.1	45.2	37	0.5	0.0	0.2	0.01	0.00	0.42	0.14	0.00	0.12
Angola	0.6	0.9	143.3	42.0	29	0.5	0.0	0.3	0.01	0.00	0.38	0.14	0.00	0.11
Burundi	0.3	0.7	703.2	49.2	31	0.1	0.0	0.1	0.01	0.00	0.43	0.08	0.00	0.10
Guinea	0.3	1.2	185.2	41.0	34	0.2	0.0	0.5	0.01	0.00	0.39	0.11	0.01	0.10
Sierra Leone	0.5	1.3	857.1	36.0	51	0.1	0.0	0.2	0.01	0.00	0.41	0.08	0.00	0.10

Central African Rep.	0.2	0.3	807.9	48.2	24	0.1	0.0	0.1	0.00	0.00	0.40	0.09	0.00	0.10
Ethiopia	0.5	0.1	329.0	40.3	34	0.1	0.0	0.1	0.00	0.00	0.38	0.10	0.00	0.10
Guinea-Bissau	0.9	0.0	840.0	39.6	43	0.1	0.0	0.4	0.01	0.00	0.41	0.06	0.00	0.10
Chad	0.2	0.4	375.7	44.2	33	0.1	0.0	0.2	0.00	0.00	0.40	0.07	0.00	0.10
Mali	0.5	0.5	289.8	26.4	29	0.6	0.0	0.2	0.01	0.00	0.27	0.15	0.00	0.09
Burkina Faso	0.5	0.8	247.5	24.8	22	0.7	0.0	0.2	0.01	0.00	0.24	0.15	0.00	0.08
Niger	0.2	0.1	683.6	16.5	17	0.0	0.0	0.1	0.00	0.00	0.17	0.05	0.00	0.04

Note: DAI values are shown to hundreds of a decimal point. Economies with the same DAI value are ranked by thousands of decimal point.

Source: ITU. 2006.