



**UnB**



**50** 1962  
2012

**Departamento de Geografia - GEA**

**Telecentros.BR:  
uma análise territorial da inclusão digital face à exclusão  
social no Brasil**

**Vevila Rezende Costa**

**Brasília**

**junho de 2012**

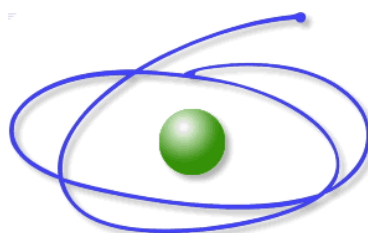


# Universidade de Brasília

Instituto de Ciências Humanas – IH

Departamento de Geografia – GEA

Programa de Pós-Graduação em Geografia – PPG-GEA



C A P E S

**Vevila Rezende Costa**

**Telecentros.BR:**

**uma análise territorial da inclusão digital face à exclusão social no Brasil**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Geografia pelo Programa de Pós-Graduação em Geografia do Instituto de Ciências Humanas da Universidade de Brasília (UnB). Linha de Pesquisa: “Gestão Territorial e Ambiental”.

Orientador: **Prof. Dr. Neio Campos**

BRASÍLIA, junho de 2012

**The Road Not Taken**

Two roads diverged in a yellow wood,  
 And sorry I could not travel both  
 And be one traveler, long I stood  
 And looked down one as far as I could  
 To where it bent in the undergrowth;

Then took the other, as just as fair,  
 And having perhaps the better claim  
 Because it was grassy and wanted wear;  
 Though as for that the passing there  
 Had worn them really about the same,

And both that morning equally lay  
 In leaves no step had trodden black.  
 Oh, I kept the first for another day!  
 Yet knowing how way leads on to way,  
 I doubted if I should ever come back.

I shall be telling this with a sigh  
 Somewhere ages and ages hence  
 Two roads diverged in a wood, and I—  
 I took the one less traveled by,  
 And that has made all the difference

**O Caminho Não Percorrido**

Num bosque amarelo dois caminhos se separam,  
 E lamentando não poder seguir os dois  
 E sendo apenas um viajante, fiquei muito tempo  
 parado  
 E olhei para um deles tão distante quanto pude  
 Até onde se perdia na mata;

Então segui o outro, como sendo mais belo,  
 E tendo talvez melhor vantagem  
 Porque coberto de mato e querendo uso  
 Embora os que por lá passaram  
 Os tenham realmente percorrido de igual forma,

E ambos ficaram essa manhã  
 Com folhas que passo nenhum pisou.  
 Oh, guardei o primeiro para outro dia!  
 Embora sabendo como um caminho leva para  
 longe,  
 Duvidei que algum dia voltasse novamente.

Direi isso suspirando  
 Em algum lugar, daqui muito e muito tempo  
 Dois caminhos se separam em um bosque e eu ...  
 Eu escolhi o menos percorrido  
 E isso fez toda diferença.

**Robert Frost, *The Road Not Taken*, 1916**

## Agradecimentos

Esta dissertação é fruto de um momento de maturidade. A paixão pelo tema da Geografia da Internet cresceu e amadureceu comigo nestes últimos movimentados anos e, com isso, veio a necessidade de levá-lo a um grau mais alto de desenvolvimento. Ao fim desta jornada (que acontece num momento um tanto quanto apocalíptico, dizem alguns), percebo que esta paixão pela ciência ainda é semente e precisa ser levada ainda mais longe, numa viagem que talvez não tenha fim. Nesta pausa que faço para colher alguns frutos da jornada, recebo muitas graças e tenho muitos a quem agradecer:

Agradeço ao meu orientador, prof. Neio Campos, pelo tempo dedicado em meio a tantas atividades urgentes e uma agenda lotada. Parceria que deu certo desde 2005, quando trabalhamos em minha monografia de conclusão da graduação. Sua orientação foi fundamental nos momentos de ansiedade pela produção de um trabalho de boa qualidade.

À prof. Marília Steinberger, exemplo e inspiração: pelas dicas e orientações preciosas, pelo carinho e pelos ouvidos emprestados em momentos difíceis.

À prof. Elenita Nascimento, por sua valiosa presença no exame de qualificação, onde demonstrou preocupação em me apontar caminhos importantes para o prosseguimento da pesquisa. Informações muito valiosas me ajudaram também a retomar o sonho do Doutorado que virá a seguir.

Agradeço ao Prof. Dr. Tiago Luis Gil, do Departamento de História da UnB (HIS) e sua equipe de tutores e bolsistas, pela excelente oportunidade de trabalho como tutora da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e bolsista do Projeto Atlas Histórico. Esta oportunidade surgiu no momento certo e foi muito importante para a minha formação, me mostrando caminhos alternativos para a aplicação de meus conhecimentos, na contramão daquilo que o mercado apregoa como necessário para o crescimento de um profissional; não menos importante, a bolsa proporcionada pelo projeto foi fundamental para a minha permanência no Programa de Pós-Graduação.

À CAPES, pela concessão da bolsa definitiva que tornou possível minha dedicação exclusiva a este projeto, além do auxílio financeiro concedido para a realização de viagem que culminou na publicação de um artigo em periódico internacional.

Obrigada a todos os funcionários, monitores e voluntários de telecentros no DF, por dedicarem seu tempo respondendo às entrevistas e prestando auxílio imprescindível para a pesquisa.

Agradeço imensamente à minha família pelo apoio emocional, financeiro, espiritual... pela ajuda de toda sorte. Irmão e mãe que me acompanharam nos dias de trabalho em campo, e toda a turma que torceu, suportou, rezou. Foram passos muito ousados os que tive que tomar desde a escolha de minha profissão, e eles sempre estiveram lá.

Um agradecimento muito especial também ao amigo Frederico Soares, pela leitura cuidadosa do texto ainda inacabado e pelas sugestões muito felizes que me deu. Obrigada também à Sílvia Aragão, que me guiou pela periferia do DF no dia mais difícil do trabalho de campo (eu não teria chegado ali sem sua ajuda!).

Graças também ao amor, este que veio embalado para presente na figura de um companheiro. Rafael Dornelles, amigo, parceiro, namorado... e que agora vai me dar sua mão, seu sobrenome e seu endereço para formar comigo um time imbatível para as próximas aventuras na vida. Muito obrigada pela paciência, disponibilidade, apoio incondicional, suporte nos momentos em que faltou a saúde, boas risadas nos momentos de estresse. Completude é o que resume aquilo para o qual faltam as palavras.

À Geografia, esta ciência que me aquece o coração e me seduziu desde sempre. É com ela o meu grande compromisso.

Por fim, graças infinitas Àquele que me infundiu no coração a ânsia de empregar minhas habilidades para que se cumpra Seu objetivo primordial: “Eu vim para que **todos** tenham vida, e vida em abundância” (Jo 10, 10).

*\*Este trabalho foi inteiramente produzido em ambiente de software livre, pois acreditamos que a liberdade de conhecimento começa na liberdade de desenvolvimento da tecnologia.*

## Índice

Lista de Figuras, Gráficos, Quadros e Tabelas.....	8
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	9
Resumo.....	11
Abstract.....	12
INTRODUÇÃO.....	13
Aspectos Metodológicos.....	16
CAPÍTULO 1: A Internet no Brasil: história e gestão.....	18
O modelo brasileiro de gestão da Internet.....	19
O Governo Federal e a Inclusão Digital.....	44
Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.br.....	48
CAPÍTULO 2: A grande busca pelo Território.....	51
Questão de pesquisa.....	53
O olhar de Milton Santos sobre o espaço e o território.....	53
Geografia(s) da Internet: reflexões sobre fluxos, redes e o espaço virtual.....	57
CAPÍTULO 3: A Exclusão Social vista da Inclusão Digital.....	62
A exclusão vista do patamar analítico da Geografia.....	64
Sociedade da Informação vs Sociedade do Conhecimento.....	66
Do “Digital Divide” à Desigualdade Digital.....	70
A inclusão digital como processo e como prática.....	71
A inclusão digital em resposta à exclusão social.....	73
CAPÍTULO 4: Inclusão Digital – uma luz no fim do túnel (?).....	76
Território explícito X Território Implícito – discursos e práticas sobre a Internet no Brasil.....	76
Organização.....	78
Análise.....	85
Tratamento dos Dados.....	86
1. Reconhecimento.....	86
2. Controle.....	88
3. Uso do Território: transformação em valores/ disseminação.....	90
Avaliação do programa Telecentros.BR.....	95
Estudo da Amostra – impactos na comunidade.....	99
CONCLUSÕES.....	112
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116

ANEXO 1: Formulário de Entrevista Aplicada.....	123
APÊNDICES.....	124

## Lista de Figuras, Gráficos, Quadros e Tabelas

Figura 1 – Organograma do NIC.br	27
Figura 2 – Grupos de Segurança Brasileiros (2011)	37
Figura 3 – Dimensões do PNBL	47
Figura 4 – Mapa da Exclusão Social no Brasil (2000)	75
Figura 5 – Proporção de Domicílios com Acesso à Internet (2011)	97
Figura 6 – Índice de Exclusão Social vs Domicílios com Acesso à Internet	98
Figura 7 – Telecentros vs Exclusão Social no Brasil – mapa	99
Figura 8 – Telecentros vs IDH – Distrito Federal	101
Gráfico 1 – Provisionamento de Domínios, 2011	31
Gráfico 2 – Domínios por DPN – Pessoa Física, 2011	32
Gráfico 3 – Domínios por DPN – Profissionais Liberais, 2011	32
Gráfico 4 – Domínios por DPN – Pessoa Jurídica (sem restrição), 2011	33
Gráfico 5 – Domínios por DPN – Pessoa Jurídica (com restrição), 2011	33
Gráfico 6 – Domínios por DPN – Pessoa Jurídica (DNSSEC Obrigatório), 2011	34
Gráfico 7 – Total de Incidentes Reportados ao CERT por ano	36
Gráfico 8 – Spams reportados ao CERT por ano	36
Gráfico 9 – Tráfego Agregado por Mbps	42
Gráfico 10 – Usuários da Internet no Mundo – Distribuição por regiões mundiais	67
Quadro 01 – Matriz A - Análise da inclusão digital nos telecentros visitados	110
Quadro 02 – Matriz B – Análise Territorial do Programa Telecentros.BR	111
Tabela 1 – Tráfego por Localidade, 2010	41
Tabela 2 – Documentos Selecionados para Análise	78
Tabela 3 – Fichas de Leitura	79 a 85
Tabela 4 – Telecentros Existentes no DF	100
Tabela 5 – Telecentros por RA – comparativo IDH <i>versus</i> Grupos de Regiões Administrativas por Faixa de Renda Mensal	101
Tabela 6 – Relação dos Telecentros Visitados/Contactados	105



## Lista de Abreviaturas e Siglas

APC – Associação para o Progresso das Comunicações

ARPANET – *Advanced Research Projects Agency Network*

ASN – *Autonomous System Number*; em português, Número de Sistema Autônomo

CEDERJ – Centro de Educação a Distância do Estado do Rio de Janeiro

CERT – *Community Emergency Response Team*, em português

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CNUMAD – Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento

CODEPLAN – Companhia de Planejamento do Distrito Federal

CRAS – Centros de Referência em Assistência Social

CREAS – Centros de Referência Especializados de Assistência Social

CSIRT – *Computer Security Incidence Response Team*, em português “Grupos de Resposta a Incidentes de Segurança em Computadores”

D.O.U. - Diário Oficial da União

DNS – *Domain Name System*

DPN – Domínios de Primeiro Nível

FAPESP – Fundo de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

FERMILAB – *Fermi National Accelerator Laboratory*

FTP – *File Transfer Protocol*

FUNAI – Fundação Nacional do Índio

IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH-M – Índice de Desenvolvimento Humano Médio

IP – *Internet Protocol*

MAPIDS – Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social

NCGIA – *National Center for Geographic Information and Analysis*

ONG – Organização Não-Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PAC – Programa de Aceleração do Crescimento

PNBL – Plano Nacional para Banda Larga

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PROINFO – Programa Nacional de Tecnologia Educacional

RA – Região Administrativa

RNP – Rede Nacional de Pesquisa

SEPPIR – Secretaria Especial de Políticas Públicas para Igualdade Racial

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

TCP/IP – *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

UIT – União Internacional de Telecomunicações

WWW – *World Wide Web*

## Resumo

No momento em que a sociedade se vê diante de mudanças profundas nas formas de comunicação, trabalho, relacionamentos e produção de bens e serviços, as novas tecnologias da informação e comunicação se mostram peças fundamentais para a construção do espaço e o exercício territorial e de territorialidade. O domínio e acesso às técnicas é um fator de mudanças profundas na vida social, donde que a inclusão social mostra-se uma prática de grande potencial transformador e, por isso mesmo, muito valorizada e incentivada na atualidade. Esta dissertação apresenta uma pesquisa iniciada no pressuposto de que, embora as novas tecnologias facilitem o acesso da sociedade a bens e serviços, fazendo com que esta sociedade se perceba envolta por limites e fronteiras (territoriais e sociais) mais delgados, quase dissolutos, o que se descobre é uma nova divisão entre os indivíduos, mostrando-se, assim, o caráter perverso da globalização. O objetivo desta pesquisa é realizar uma análise da inclusão digital do ponto de vista do território, através de uma análise dos programas de inclusão digital no Brasil a partir de uma prática específica, evidenciando processos de inclusão e exclusão social. Para tanto, escolhemos o Programa Nacional de Apoio à Inclusão digital nas Comunidades – Telecentros.BR, que mostrou-se um programa governamental de forte cunho territorial. O primeiro passo da pesquisa consiste numa análise documental do programa a fim de identificar o territorial implícito nos discursos e ações do Governo Federal em seu âmbito. Esta análise corroborou a ideia de que o programa possui um forte caráter territorial, no entanto, o território não é tomado por importância nem utilizado de maneira controlada em sua formulação. A segunda etapa da pesquisa foi uma avaliação deste programa utilizando-se os resultados da análise documental aliados a técnicas de levantamento de dados primários com base em entrevistas realizadas no Distrito Federal; as informações foram lidas à luz do território e enquadradas numa matriz de análise que evidencia o favorecimento e/ou a obliteração dos capitais técnico, econômico e cognitivo – incluído, numa segunda matriz, o territorial. O resultado final da pesquisa traz à tona a realidade da implantação ainda deficiente e do mau funcionamento do programa que, embora possua um imenso potencial como arma na luta contra a exclusão social, ainda se depara com uma incompletude em seus fundamentos e obstáculos para seu pleno funcionamento.

Palavras-chave: Território; Inclusão Digital; Exclusão Social; Telecentros; Análise Territorial

## **Abstract**

At a time when society is faced with profound changes in the forms of communication, work, relationships and goods and services production, the new information and communication technologies are seen as key components in the construction of space and territorial and territoriality exercise. The techniques mastery and access are factors of profound changes in social life, where social inclusion is shown as a practice of great transformation potential and, therefore, highly valued and encouraged today. This thesis presents a search initiated on the assumption that although the new technologies in society facilitate access to goods and services, as the society is perceived surrounded by thinner, almost dissolute (territorial and social) limits and borders, what is really seen is a new division between individuals, being thus the perverse character of globalization. The objective of this research is to analyze the digital inclusion in terms of territory, through an analysis of digital inclusion in Brazil from a specific practice, showing processes of social inclusion and exclusion. To do this we chose the National Program Support for Digital Inclusion in Communities - Telecentros.BR, which proved to be a strongly territorial government program. The first step in the research consists of the program's document analysis, in urge to identify the territorial implied in the speeches and actions of the Federal Government in its scope. This analysis confirmed the idea that the program has a strong territorial character, however, the territory is not taken by importance in a or used in a controlled manner in its formulation. The second stage of the research was an evaluation of this program using the results of document analysis combined with primary data survey techniques, based on interviews conducted in the brazilian Federal District; the information was read over the territorial light and framed in a analysis matrix, evidencing favoring and / or obliteration of technical, economic and cognitive capital - territorial included in a second array. The final result of the research brings to light the reality of a weak implementation and program's malfunctioning; although it has a huge potential as a weapon in the fight against social exclusion, this program is still facing an incompleteness in their grounds and obstacles to their full operation.

Keywords: Territory, Digital Inclusion, Social Exclusion; Telecentres; Territorial Analysis

## INTRODUÇÃO

*Parado no meio do mundo / Senti chegar meu momento  
Olhei pro mundo e nem via / Nem sombra, nem sol, nem vento...*  
**Edu Lobo, Ponteio, 1967**

Desde muito antes do início da *web 2.0*, as tecnologias da informação têm evoluído, aproximando indivíduos e instituições, favorecendo uma compressão do tempo e do espaço, tornando corriqueiras atividades antes dificultadas pelas barreiras espaço-temporais.

Principal manifestação do ciberespaço, a Internet teve sua evolução marcada por grandes avanços e é, hoje, presença em praticamente todas as partes do mundo. Pode-se afirmar, com segurança, que

A Internet, hoje, talvez represente o espaço simbólico de maior convivência desses incluídos (da tecnologia), dos que podem usufruir do supérfluo, dos que têm ao seu lado os resultados da tecnologia. E, ao que parece, as relações com o outro nesse meio não parecem muito diferir da que se manifesta em relação aos excluídos da vida real.<sup>1</sup>

Agora, a compressão espaço-tempo proporcionada pelas novas TICs tem colaborado para convergir estratos sociais diferenciados; os excluídos da vida real começaram a tomar sua porção no ciberespaço, imprimir nele sua marca, utilizar-se dos resultados da tecnologia, criando assim novas relações. Esta mudança provoca inúmeros desconfortos entre aqueles primeiros incluídos, que agora amaldiçoam a chegada dos excluídos em seu mundo virtual. Para estes, aqueles não passam de excluídos.

Esta pesquisa anseia dar continuidade a estudos anteriores sobre o ciberespaço e a cibergeografia, tomando como base dados e outros estudos a respeito de conectividade e inclusão digital, partindo-se do pressuposto de que, embora as novas tecnologias facilitem o acesso da sociedade a bens e serviços, fazendo com que esta sociedade se perceba envolta por limites e fronteiras (territoriais e sociais) mais delgados, quase dissolutos, o que se descobre é uma nova divisão entre os indivíduos, mostrando-se, assim, o caráter perverso da globalização.

Em 1974, na Universidade de Stanford, Estados Unidos, após uma história de mais de 20 anos de pesquisa e adequações tecnológicas, nascem o protocolo que rege e o termo que nomeia o

<sup>1</sup> Novo *apud* S. D. Porto, *Sexo, afeto e era tecnológica: um estudo de chats na Internet*. Brasília, Editora Universidade de Brasília, 1999, p. 24

conglomerado global de redes de milhões de computadores trafegando dados e informações a tempo e velocidade assustadores: a Internet. Evoluída a partir da necessidade de gerenciamento de dados militares, a Internet iniciou-se como uma pequena rede de computadores conectados para fins estratégicos, até o desenvolvimento do TCP/IP, que permitiu então a construção da primeira rede de grande extensão, já em 1983. Em 1988, o uso comercial da rede foi aberto, junto a serviços simples de correio eletrônico. Já em 1989, Tim Berners-Lee propõe um projeto de hipertexto, batizado de World Wide Web, que permitia às pessoas trabalharem em rede, desenvolvendo assim uma biblioteca de documentos também em rede. Este projeto foi responsável pela difusão mundial da Internet, a partir da metade do ano de 1991, quando foi disponibilizada ao público geral. Em 1994, com a chegada de navegadores mais simples, a Internet perdeu o caráter puramente acadêmico e chegou em definitivo ao meio público.

Desde a ARPANET, passando pelos ancestrais navegadores ViolaWWW e Mosaic (uma época em que era possível a existência de um catálogo de conteúdo chamado “*The Whole Internet*”) até o momento atual, em que imperam estatísticas espantosas de acesso e tráfego de dados, a Internet tem evoluído, aproximando indivíduos e instituições, engolindo redes menores, tornando-se um oceano extenso e profundo onde hoje todos navegamos. A rede Internet trazia em si o anúncio de uma nova era, a Era da Informação, e nesta nova era experimentamos também uma nova espacialidade. Sem sequer sairmos do espaço, adentramos o ciberespaço.

Conjunto de diversas redes comunicacionais informatizadas, o ciberespaço expressa uma “organização material das práticas sociais de tempo compartilhado que funciona por meio de fluxos<sup>2</sup>; pode ser entendido também como uma via expressa de informação através da conexão de computadores em rede e realidade virtual, ao mesmo tempo; por fim, a Geografia o define como “uma dimensão da sociedade em rede, onde os fluxos definem novas formas de relações sociais.”<sup>3</sup>

Se a roupa é a extensão do corpo, o computador é a extensão do homem contemporâneo. Carregamos nossas máquinas nas costas como as tartarugas carregam suas casas. A tecnologia alterou o psiquismo de maneira que descolar-se dela é o mesmo que se sentir sem identidade.

---

<sup>2</sup> M. Castells, *A Sociedade em Rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura*; v. I. São Paulo, Paz e Terra, 1999.

<sup>3</sup> M. Silva, *A Geopolítica da Rede e a Governança Global de Internet a partir da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação*. São Paulo: USP – Tese de Doutorado, 2008.

Navegamos em tempo integral, muitas vezes à deriva. O ciberespaço é uma nova espacialidade, e a Geografia não pode se furtar a incluí-lo em suas análises.

A Era da Informação trouxe consigo uma nova espacialidade, e também um sopro otimista, em que previa-se o advento de uma também nova sociedade, na qual os limites, agora dissolutos, permitissem trocas permanentes entre comunidades, através da rede, funcionando as novas tecnologias como uma epiderme, uma membrana permeável entre os indivíduos, entre as comunidades, entre o espaço e o ciberespaço, entre o atual e o virtual. Enfim, o mundo ficaria pequeno, transformando-se na compacta Aldeia Global, tal como vislumbrada por Marshal McLuhan.

No entanto, o que se vê fora da rede é um novo abismo separando os indivíduos e comunidades, não mais entre centro e periferia, simplesmente, mas entre conectados e desconectados. Em tese, a transposição deste abismo se encontraria numa política eficaz de ampliação do acesso às novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Às vésperas da entrada do novo milênio, no ano 2000, a Organização das Nações Unidas (ONU) publicou uma declaração intitulada “Objetivos de Desenvolvimento do Milênio”, em que enumerava oito metas a serem atingidas pelos 191 Estados-Membros das Nações Unidas até o ano de 2015<sup>4</sup>. A 2ª Cúpula da UIT, ocorrida em 2005, apontou como grande desafio o uso das novas tecnologias da informação como meios de alcance e cumprimento das metas do milênio, propondo diversas ações no sentido de promover e ampliar o acesso de toda a sociedade a essas tecnologias.

Em reverberação a este resultado, o Brasil, através do Ministério das Comunicações, apresenta em 2009 seu Plano Nacional para Banda Larga, com o objetivo de massificar a oferta de acessos de conexão em banda larga até o ano de 2014, tendo como objetivos claros a melhoria e expansão da infraestrutura de redes telemáticas no Brasil, visando à inclusão digital de toda a sociedade brasileira.<sup>5</sup> As instituições governamentais no Brasil têm focado seus estudos e análises em formas mais eficazes de ampliar o acesso da população às novas TICs.

Com estas questões em mente, e pressupondo-se que aquilo que se chama de inclusão digital é uma leitura superficial do problema, tem-se como **objetivo geral** empreender uma análise dos programas de inclusão digital no Brasil, principalmente a partir de uma prática específica, evidenciando

---

<sup>4</sup> Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, *Relatório do Desenvolvimento Humano*, 2003.

<sup>5</sup> BRASIL (Ministério das Comunicações). *Plano Nacional para Banda Larga*. Brasília, 2010(g).

processos de inclusão e exclusão social do ponto de vista do território. Para isto, será necessário passar pelos **objetivos específicos**:

- Analisar os programas do Governo Federal para fins de inclusão digital para identificar o territorial implícito em seus discursos e ações.
- Avaliar uma prática específica de inclusão digital (Telecentros.BR) tendo o território como foco central, verificando seus efeitos sobre os processos de exclusão social.

Todos estes objetivos deverão ser alinhavados e ter seu devido acabamento com base numa revisão teórica que permita um diálogo crítico; este trabalho de revisão será a base conceitual de toda a pesquisa.

Ao analisar os efeitos do que Milton Santos denomina “globalização perversa”<sup>6</sup> e olhando para além das estatísticas de conectividade, percebemos uma permanente separação e um permanente esforço individual e coletivo em tornar efetivos os potenciais do acesso às TICs. Apesar de seu lado perverso, fazer parte do processo de globalização ainda é considerado passo fundamental para que um indivíduo ou uma comunidade sejam tidos como *incluídos*. Estas questões trazem em seu cerne a gestão da Internet e, mais profundamente, a inclusão digital, fenômeno que se encontra na ordem do dia. A reflexão sobre estes problemas, associada a uma construção atenta da revisão teórica e bibliográfica do conceito de território, nos levou à questão de pesquisa; considerando a questão de pesquisa como uma construção que fez parte do processo de pesquisa, sua construção está detalhada no Capítulo 2.

### **Aspectos Metodológicos<sup>7</sup>**

Alcançar os objetivos delineados exige dedicação em seguir alguns passos metodológicos. Para a análise dos programas para fins de inclusão digital será descrito o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.br, e recorreremos a uma análise documental.

A análise documental é, de maneira simplificada, o tratamento metodológico de documentos, pelo qual se organiza e interpreta estes com base nos objetivos e critérios de análise da pesquisa; para

---

<sup>6</sup> M. Santos, *Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal*. Rio de Janeiro: Record, 2001.

<sup>7</sup> Métodos e técnicas detalhados se encontram no capítulo 4, imediatamente antes dos exercícios de análise e avaliação.



este caso, serão utilizados os textos oficiais de leis, decretos e portarias que criem e regulamentem programas de inclusão digital, bem como outros textos oficiais, somados a material de diversos tipos como websites e material de publicidade e divulgação dos programas, licitações, processos seletivos e termos de doação de material. As fontes deverão ser oficiais.

Por fim, a avaliação de prática específica de inclusão digital dar-se-á através de pesquisa direta com a realização de entrevistas realizadas junto às unidades de telecentros e órgãos públicos responsáveis pelo gerenciamento do programa; esta etapa, somada aos resultados da análise documental, gerarão dados para a composição de uma matriz de análise. O Telecentros.BR será avaliado integralmente, como um processo e um problema, considerando-se sua origem no Governo Federal do Brasil.

As questões que sustentam esta pesquisa possuem em comum o problema da desigualdade social; concordamos com Santos quando diz que seu tratamento não pode ser alheio às realidades territoriais<sup>8</sup>, o que nos leva a considerar fundamental que tenhamos um olhar territorial em todas as fases deste trabalho. A análise dos atores e suas relações, da construção e vivência territorial, irão costurar todas as fases da pesquisa, com o compromisso de não negligenciar o território ao longo das análises. A geração de mapas em cada uma das fases da pesquisa é uma tarefa que deverá ser realizada, como forma de representar e documentar as observações e os resultados.

---

<sup>8</sup> M. Santos, *O Espaço do Cidadão*. São Paulo: Edusp, 2007.

## CAPÍTULO 1: A Internet no Brasil: história e gestão

*Criar meu website, fazer minha homepage  
Com quantos gigabytes se faz uma jangada, um barco que veleje  
Veleje nesse infomar (...)  
Gilberto Gil, Pela Internet, 1997*

Silva, em sua ampla pesquisa sobre a história da Internet no Brasil, cita Kurbalija e Gelbstein<sup>9</sup> para explicar a infraestrutura da Internet. Basicamente, esta infraestrutura, “cuja base está assentada nas técnicas empregadas no espaço” (pg. 221), está dividida em três partes:

- Infraestrutura de telecomunicações – constitui a camada da rede física (rede de de linhas telefônicas, fibra óptica, telecomunicação via satélite, etc.);
- Padrões técnicos e conteúdos – camada da rede de transporte, representada pelas bases do fluxo da Internet (TCP/IP, DNS, SSL, entre outras);
- Padrões de aplicação – é a camada da rede de aplicação, representada pelos provedores de acesso (chegando ao usuário final).

É na fundação e evolução desta estrutura que se compreende a história da Internet no Brasil e a história e evolução de sua gestão.

### **A evolução das redes acadêmicas brasileiras e o advento da Internet no Brasil**

Assim como em outras partes do mundo, a Internet do Brasil nasceu na Academia. Havia um anseio por parte das universidades brasileiras no sentido de fazer parte das grandes redes acadêmicas ao redor do mundo, notadamente a Bitnet (*Because it's time to network*), que reunia as maiores universidades estadunidenses na década de 1980. A primeira conexão entre universidades brasileiras e internacionais, por meio de uma rede telemática rudimentar, teve como ponto central a FAPESP, que unia ao mesmo tempo as universidades USP, Unesp e Unicamp. A escolha da FAPESP se deu com base na disponibilidade dos recursos necessários, única no país naquele momento histórico.

Entretanto, bem antes disso, em meados dos anos 1970, a Associação das Universidades do Rio Grande do Sul já possuía uma proposta de compartilhamento de dados entre instituições dotadas de

<sup>9</sup> Kurbalija e Gelbstein *apud* M. Silva, *A Geopolítica da Rede e a Governança Global de Internet a partir da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação*. São Paulo: USP – Tese de Doutorado, 2008, p. 221

recursos tecnológicos, de maneira a permitir o acesso das demais instituições, porém de modo remoto. Mesmo não tendo se concretizado, esta proposta demonstra a já existente necessidade de uma conexão entre instituições de pesquisa, e o início de um crescente movimento de pesquisas acerca das redes de comunicação.

Em 1988, ocorreu a primeira conexão bem sucedida, em que a FAPESP estabeleceu contato com o FERMILAB (Laboratório de Física de Altas Energias), em Chicago; a partir desta conexão, foi possível conectar o Brasil à rede Bitnet, iniciando-se com uma ligação entre a UFRJ e a Universidade de Maryland (EUA). Mais tarde, a conectividade *Internet Protocol* (IP) começou a se disseminar entre outras universidades brasileiras (sendo a PUC Rio o primeiro IP a ser atribuído, e a FAPESP a primeira a colocar uma conexão *Internet*); começaram a ser enviados os primeiros e-mails, foram inseridas outras universidades brasileiras na rede, instalou-se o primeiro *backbone* (em 1991), iniciou-se o registro do domínio .BR (hospedados, desde 1989, em máquinas específicas da FAPESP), liberou-se o acesso a outras instituições não-acadêmicas, começaram as transferências de dados e arquivos.

A partir daí, as conexões se multiplicaram exponencialmente e acabaram por chegar ao ponto de exigir uma mudança drástica em diversas estruturas no Brasil, desde a infraestrutura de telecomunicações (iniciando com a instalação de linhas dedicadas às conexões internacionais) até às estruturas governamentais de gestão e controle desta nova rede que emergia.

### **O modelo brasileiro de gestão da Internet**

Em 1997, a Rede Mundial de Computadores, tal como a conhecemos hoje, já estava disseminada por todo o globo. No entanto, a popularização da Internet e a história de sua gestão no Brasil começaria um pouco antes.

A Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CNUMAD), mais conhecida como ECO-92, trouxe pela primeira vez aos órgãos governamentais a necessidade de compreender e discutir a Internet de maneira objetiva. Havia uma forte pressão internacional para a instalação de uma infraestrutura em rede que permitisse a transmissão e circulação instantânea de dados. Ocorre que a instalação desta rede logística para um evento do porte da ECO-92 criava um importante precedente para a instalação de redes e conexões permanentes no Brasil.

## **O IBASE, a ECO-92 e a consolidação da Internet no Brasil**

O responsável por abrir caminho para este precedente foi o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE). Instituição brasileira sem fins lucrativos, ainda ativa, desenvolve, desde 1981, projetos nas linhas de “Alternativas Democráticas à Globalização; Desenvolvimento e Direitos; Direito à Cidade; Economia Solidária; Processo Fórum Social Mundial; Juventude Democracia e Participação; Observatório da Cidadania: direitos e diversidade; Responsabilidade Social e Ética nas Organizações; Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional”<sup>10</sup>.

O papel do IBASE na implantação definitiva da Internet no Brasil iniciou-se com a criação do AlterNex, uma rede não-acadêmica que começou a funcionar de maneira experimental em 1988, com o objetivo de permitir uma comunicação entre diversas ONG's, funcionando como um provedor de acesso destas organizações às informações disponíveis na Internet americana. O AlterNex foi, junto com as redes acadêmicas, uma das primeiras redes brasileiras a fazer parte da Rede Mundial de Computadores.

Quando do planejamento da instalação de uma infraestrutura logística para a ECO-92, o IBASE, observando a evolução contínua das redes em países como Canadá e Estados Unidos, tomou a iniciativa de considerar a Internet como peça chave para o apoio logístico ao evento. Neste momento, desenvolveu estratégias para tornar visível aos órgãos governamentais e à secretaria-geral da ECO-92 (representada pela pessoa de Kofi Annan) a importância da Internet no estabelecimento de uma rede eficaz de comunicação entre as diversas esferas envolvidas no evento. Como resultado, a ONU acenou positivamente à consolidação da rede Internet, solicitando a inclusão imediata do projeto no acordo de sede, para o qual o governo brasileiro também deveria ter posicionamento positivo, de maneira que o Rio de Janeiro fosse a cidade-sede da ECO-92.

Extremamente importante no apoio ao IBASE foi a Associação para o Progresso das Comunicações (APC), que tinha a característica de um “consórcio de entidades civis de diversos países”<sup>11</sup>, cujo objetivo era o de “apoiar o desenvolvimento de sistemas de troca de informações via computador e facilitar a conexão internacional desses sistemas”<sup>12</sup>. Associada ao IBASE, a APC foi

---

<sup>10</sup> Disponível em <<http://www.ibase.org.br>>. Acesso em 21/04/2011.

<sup>11</sup> M. Silva, *A Geopolítica da Rede e a Governança Global de Internet a partir da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação*, op. cit., p. 217

<sup>12</sup> *IDEM*.

importantíssima na criação de estratégias que convencessem ao governo e à secretaria-geral da ECO-92 da urgência de se estabelecer a Internet de maneira fixa no Brasil.

Este movimento tornou imperativa a criação de um órgão governamental que fosse voltado à discussão sobre a consolidação da rede Internet no Brasil, e era também imperativo que, a partir deste momento, se pensasse sobre a gestão brasileira da rede. Há que se notar que o movimento iniciado pelas redes acadêmicas, e agora fortalecido e tornado irreversível pela ECO-92, criava condições totalmente novas às estruturas governamentais existentes, o que estimulou, por exemplo, a liberação de canais telefônicos dedicados pelas empresas brasileiras de telecomunicações (Telebrás e Embratel), ao contrário do que impunham as normas vigentes àquela época.

### **RNP – Rede Nacional de Pesquisa**

A Rede Nacional de Ensino Pesquisa (RNP) foi fundada neste contexto, em que fazia-se imprescindível tomar iniciativas no sentido de organizar e gerir a consolidação e o acesso à Internet no Brasil. Organização social ligada ao Ministério das Comunicações do Brasil, a RNP é responsável pelas redes acadêmicas brasileiras e pelo *backbone* brasileiro.

Logo após a ECO-92, aconteceram as duas maiores revoluções da história da Internet até então: a *World Wide Web*<sup>13</sup> e o conceito de software de navegação (representado pelo primeiro navegador, chamado ViolaWWW); ambos modificaram em definitivo a maneira como se acessaria aos dados na rede dali por diante. Esta grande alteração teve um peso imenso e causou grandes congestionamentos na rede, estreitando a banda e causando problemas de lentidão. Notava-se a necessidade urgente de uma gestão eficiente.

Neste contexto, o IBASE se unia ao Ministério da Ciência e Tecnologia para lançar as bases de uma política de Internet para o Brasil, e para o desenvolvimento do *backbone* brasileiro. A RNP, ao lado de outras redes não comerciais, encontram seu espaço ao forçar uma ampliação das conexões, bem como a disseminação regular e bem distribuída dos serviços.

Em meados dos anos 1990, começa a comercialização de serviços relativos ao acesso popular à Internet. Iniciativas comerciais corriam lado a lado com as redes acadêmicas. A própria RNP

---

<sup>13</sup> Expressão que significa, literalmente, “Rede de alcance mundial”; o termo relaciona-se ao sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na Internet. Os navegadores instalados em cada computador descarregam estes documentos através de servidores (ou *sítios*) e cria hiperligações. O ato de seguir estas hiperligações através dos navegadores é o que conhecemos como *navegar pela Internet*.

trabalhava na consolidação e fortalecimento de padrões técnicos, assim como na disseminação de uma cultura da Internet, através do fornecimento de serviços comuns às redes acadêmicas (correio eletrônico, ftp, www, entre outros).

Neste momento, começou a construção de uma estrutura comercial bem estabelecida, em que fosse comercializado o provimento ao acesso; em contrapartida, as empresas telefônicas passam a fornecer o serviço necessário às conexões. Deste casamento nasceram os primeiros usuários finais da Internet. Neste contexto, o Comitê Gestor da Internet já começava a tomar forma.

### **CGI.br - Comitê Gestor da Internet no Brasil: acompanhar, recomendar, gerir**

Em meados dos anos 1990, a Internet sofre uma explosão de crescimento, caracterizado por um interesse público cada vez maior. Estima-se que o DNS *.br*, especificamente criado para abarcar sites brasileiros, fosse um dos mais populares domínios da Internet neste momento. Nesta mesma época, pululavam iniciativas comerciais de fornecimento de bens e serviços voltados ao acesso à internet para o usuário final. As tecnologias de telecomunicação ganhavam corpo e importância com o aparecimento de técnicas e materiais avançados como a fibra óptica e a circulação de dados via satélite.

Criado em 31 de maio de 1995, através da Portaria Interministerial nº 147, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) tem como objetivo principal “coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados”<sup>14</sup>. Basicamente, o CGI.br teria como principal atribuição, dali em diante, normatizar e padronizar o funcionamento da Internet no Brasil, criando assim um modelo de gestão:

Portaria Interministerial N° 147, de 31 de maio de 1995

Ministério das Comunicações

Gabinete do Ministro

O Ministro de Estado das Comunicações e o Ministro de Estado da Ciência e Tecnologia, no uso das atribuições que lhes confere o artigo 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, e com o objetivo de assegurar qualidade e eficiência dos serviços ofertados, justa e livre competição entre provedores, e manutenção de padrões de conduta de usuários e provedores, e considerando a necessidade de coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços Internet no país, resolvem:

---

<sup>14</sup> <<http://cgi.br/sobre-cg/index.htm>>, acesso em 26/04/2011

Art. 1º. Criar o Comitê Gestor Internet do Brasil, que terá como atribuições:

- I - acompanhar a disponibilização de serviços Internet no país;
- II - estabelecer recomendações relativas a: estratégia de implantação e interconexão de redes, análise e seleção de opções tecnológicas, e papéis funcionais de empresas, instituições de educação, pesquisa e desenvolvimento (IEPD);
- III - emitir parecer sobre a aplicabilidade de tarifa especial de telecomunicações nos circuitos por linha dedicada, solicitados por IEPDs qualificados;
- IV - recomendar padrões, procedimentos técnicos e operacionais e código de ética de uso, para todos os serviços Internet no Brasil;
- V - coordenar a atribuição de endereços IP (Internet Protocol) e o registro de nomes de domínios;
- VI - recomendar procedimentos operacionais de gerência de redes;
- VII - coletar, organizar e disseminar informações sobre o serviço Internet no Brasil; e
- VIII - deliberar sobre quaisquer questões a ele encaminhadas.

Art. 2º. O Comitê Gestor será composto pelos seguintes membros, indicados conjuntamente pelo Ministério das Comunicações e Ministério da Ciência e Tecnologia:

- I - um representante do Ministério da Ciência e Tecnologia, que o coordenará;
- II - um representante do Ministério das Comunicações;
- III - um representante do Sistema Telebrás;
- IV - um representante do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq;
- V - um representante da Rede Nacional de Pesquisa;
- VI - um representante da comunidade acadêmica;
- VII - um representante de provedores de serviços;
- VIII - um representante da comunidade empresarial; e
- IX - um representante da comunidade de usuários do serviço Internet.

Art. 3º. O mandato dos membros do Comitê Gestor será de dois anos, a partir da data de nomeação.

Parágrafo único: A nomeação dos membros do Comitê Gestor será mediante portaria conjunta do Ministério das Comunicações e Ministério da Ciência e Tecnologia.

Art. 4º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Sérgio Motta  
José Israel Vargas<sup>15</sup>

O CGI.br foi estabelecido no primeiro governo de Fernando Henrique Cardoso, e tinha um caráter interdisciplinar já em seu germe – a Portaria que o estabeleceu mostrava um diálogo entre ambos os Ministérios da Comunicação e da Ciência e Tecnologia. A mesma Portaria versa sobre a constituição do Comitê, que deveria reunir representantes das mais diversas esferas interessadas, incluindo num mesmo corpo a Academia, o Governo, as ONGs, as empresas e os usuários finais. Formado por 21 membros, cujas características haviam sido definidas já na Portaria Interministerial nº 147/1995, o CGI.br possui a seguinte composição:

- nove representantes do Governo Federal
  - Ministério da Ciência e Tecnologia;
  - Ministério das Comunicações;
  - Casa Civil da Presidência da República;
  - Ministério da Defesa;
  - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior;
  - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
  - Agência Nacional de Telecomunicações;
  - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico;
  - Conselho Nacional dos Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Informação - CONSECTI.
- quatro representantes do setor empresarial
  - provedores de acesso e conteúdo;
  - provedores de infra-estrutura de telecomunicações;
  - indústria de bens de informática, telecomunicações e software;
  - segmento das empresas usuárias da Internet.

---

<sup>15</sup> <<http://cgi.br/regulamentacao/port147.htm>> acesso em 26/04/2011. O texto da Portaria será alvo de análise mais adiante.



- quatro representantes do terceiro setor
- três representantes da comunidade científica e tecnológica
- um representante de notório saber em assuntos de Internet<sup>16</sup>

O próprio CGI.br resume suas atribuições:

Entre as diversas atribuições e responsabilidades do CGI.br destacam-se:

- a proposição de normas e procedimentos relativos à regulamentação das atividades na internet;
- a recomendação de padrões e procedimentos técnicos operacionais para a internet no Brasil;
- o estabelecimento de diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da internet no Brasil;
- a promoção de estudos e padrões técnicos para a segurança das redes e serviços no país;
- a coordenação da atribuição de endereços internet (IPs) e do registro de nomes de domínios usando <.br>;
- a coleta, organização e disseminação de informações sobre os serviços internet, incluindo indicadores e estatísticas.<sup>17</sup>

O CGI.br não deve exercer atividade de regulação, esta última sendo atribuída somente à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações).

Essencialmente, o CGI.br foi criado para gerir as três bases da infraestrutura da Internet no Brasil, atuando em todos os padrões, desde a infraestrutura física de telecomunicações (a parcela dedicada às conexões com a rede), até chegar ao usuário final. Fariam parte do corpo de atribuições do CGI.br também aquelas que anteriormente pertenciam às entidades acadêmicas e não-acadêmicas do início da história da Internet no Brasil, tais como a FAPESP, a RNP e o IBASE; no entanto, estas entidades continuaram tendo representatividade no Comitê, já que nele dispõem de uma vaga cada

---

<sup>16</sup> <<http://cgi.br/sobre-cg/definicao.htm>>, acesso em 27/04/2011. A atual composição do CGI.br pode ser verificada em <<http://cgi.br/sobre-cg/membros.htm>>

<sup>17</sup> <http://cgi.br/sobre-cg/definicao.htm>

uma. Neste sentido, começa a delinear-se o modelo administrativo sobre o qual foi criado o Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Quando da ocorrência do 2º Internet Governance Forum (IGF), sediado na cidade do Rio de Janeiro em 1997, o modelo de gestão adotado pelo CGI.br surgiu como pioneiro na área de governança da Internet, e a representatividade de seu caráter pluralista foi extensivamente debatida. No mesmo fórum, esta característica do CGI.br foi tida como um modelo a ser seguido também para a governança global da Internet.

No entanto, o CGI.br ainda não estava definitivamente regulamentado. O processo de regulamentação veio anos depois.

### **Regulamentação**

Em 2003, oito anos depois da publicação da Portaria Interministerial que criou o Comitê, publicou-se no DOU o Decreto nº 4829, que estabelece as atribuições e normas de funcionamento do mesmo; este Decreto consolidou o CGI.br como órgão oficial para a gestão da Internet no Brasil. O texto do Decreto repete as regras para formação do corpo do CGI.br, apresenta as regras para o processo de eleição dos membros que compõem o Comitê<sup>18</sup> e enumera todas as suas atribuições específicas, quais sejam:

I - estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil;

II - estabelecer diretrizes para a organização das relações entre o Governo e a sociedade, na execução do registro de Nomes de Domínio, na alocação de Endereço IP (*Internet Protocol*) e na administração pertinente ao Domínio de Primeiro Nível (*ccTLD - country code Top Level Domain*), ".br", no interesse do desenvolvimento da Internet no País;

III - propor programas de pesquisa e desenvolvimento relacionados à Internet, que permitam a manutenção do nível de qualidade técnica e inovação no uso, bem como estimular a sua disseminação em todo o território nacional, buscando oportunidades constantes de agregação de valor aos bens e serviços a ela vinculados;

---

<sup>18</sup> A cada nova composição do CGI.br é publicada uma Portaria Interministerial que informa as alterações. Todas as Portarias podem ser lidas na íntegra em <<http://cgi.br/regulamentacao/portarias.htm>>

IV - promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais, para a segurança das redes e serviços de Internet, bem assim para a sua crescente e adequada utilização pela sociedade;

V - articular as ações relativas à proposição de normas e procedimentos relativos à regulamentação das atividades inerentes à Internet;

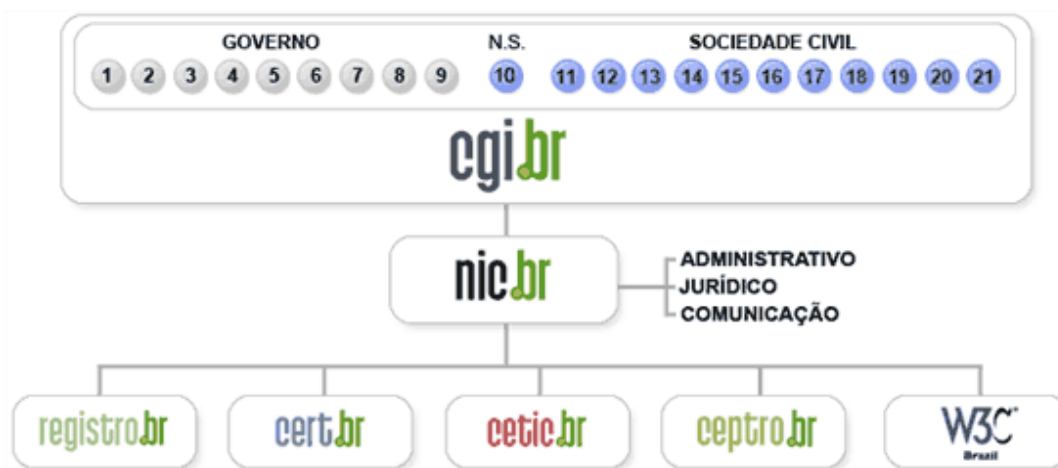
VI - ser representado nos fóruns técnicos nacionais e internacionais relativos à Internet;

VII - adotar os procedimentos administrativos e operacionais necessários para que a gestão da Internet no Brasil se dê segundo os padrões internacionais aceitos pelos órgãos de cúpula da Internet, podendo, para tanto, celebrar acordo, convênio, ajuste ou instrumento congêneres;

VIII - deliberar sobre quaisquer questões a ele encaminhadas, relativamente aos serviços de Internet no País; e

IX - aprovar o seu regimento interno.<sup>19</sup>

A partir de 2005, dez anos depois de sua fundação, o CGI.br delegou as atividades e operações referentes à governança da Internet para um novo órgão, o NIC.br, e passou a manter grupos de trabalho voltados para algumas especificidades, setorizando a gestão da Internet no Brasil. Desta forma, é possível visualizar a configuração organizacional do CGI.br, ilustrada pela Figura 1.



**Figura 1 – Organograma do NIC.br (Fonte: NIC.br<sup>20</sup>)**

<sup>19</sup> O Decreto foi publicado em 3 de setembro de 2003, e pode ser lido na íntegra em <http://cgi.br/regulamentacao/decr4829.htm> >

<sup>20</sup> <<http://www.nic.br/sobre-nic/nicbr.htm>>, acesso em 27/04/2011

Este organograma deve ser lido da seguinte forma:

Governo:

- 1 - Ministério da Ciência e Tecnologia
- 2 - Ministério das Comunicações
- 3 - Casa Civil da Presidência da República
- 4 - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- 5 - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
- 6 - Ministério da Defesa
- 7 - Agência Nacional de Telecomunicações
- 8 - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- 9 - Conselho Nacional de Secretários Estaduais p/ Assuntos de Ciência e Tecnologia
- 10 - Notório Saber
- Sociedade Civil:
- 11 - Provedores de acesso e conteúdo
- 12 - Provedores de infra-estrutura de telecomunicações
- 13 - Indústria TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação) e software
- 14 - Empresas usuárias
- 15, 16, 17 e 18 - Terceiro setor
- 19, 20 e 21 - Academia

Considerado braço executivo do CGI.br, O NIC.br encontra-se abaixo desta estrutura e diretamente ligados a ele estão os departamentos administrativo, jurídico e comunicação.<sup>21</sup>

Esta estrutura organizacional nos permite compreender de que maneira foram divididas as atividades do Comitê Gestor. A seguir, veremos como funcionam os braços do CGI.br.

---

<sup>21</sup> <<http://www.nic.br/sobre-nic/nicbr.htm>>, acesso em 27/04/2011

## **NIC.br – Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR**

Entidade civil sem fins lucrativos, vinculada ao Comitê Gestor da Internet no Brasil, o NIC.br coordena todas as atividades administrativas relacionadas ao DNS *.br*, tais como a execução de registro de nomes de domínio e alocação de endereços IP. Desta feita, o NIC.br foi “criado para implementar as decisões e os projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil”<sup>22</sup>, sendo assim o “braço executivo do CGI.br”<sup>23</sup>

As principais atribuições do NIC.br abrangem:

- o registro e manutenção dos nomes de domínios que usam o <.br> , e a distribuição de Números de Sistema Autônomo (ASN) e endereços IPv4 e IPv6 no País, por meio do **Registro.br**;
- o tratamento e resposta a incidentes de segurança em computadores envolvendo redes conectadas à Internet brasileira, atividades do **CERT.br**;
- projetos que apoiem ou aperfeiçoem a infra-estrutura de redes no País, como a interconexão direta entre redes (**PTT.br**) e a distribuição da Hora Legal brasileira (**NTP.br**). Esses projetos estão a cargo do **CEPTRO.br**;
- a produção e divulgação de indicadores e estatísticas e informações estratégicas sobre o desenvolvimento da Internet brasileira, sob responsabilidade do **CETIC.br**;
- promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais, para a segurança das redes e serviços de Internet, bem assim para a sua crescente e adequada utilização pela sociedade, realizada pelo **W3C.br**;
- o suporte técnico e operacional ao **LACNIC**, Registro de Endereços da Internet para a América Latina e Caribe.<sup>24</sup>

O NIC.br divide suas atividades entre estes cinco centros executores, de acordo com as especificidades de cada área.

### **Registro.br**

---

<sup>22</sup> <<http://www.nic.br/sobre-nic/nicbr.htm>>, acesso em 27/04/2011

<sup>23</sup> *IDEM*.

<sup>24</sup> A relação completa das atribuições do NIC.br, bem como sua composição e regulamentação, se encontram no texto completo do Estatuto da entidade, localizado no Anexo 1.

Com a transferência das responsabilidades pela gestão do DNS *.br* e pela distribuição dos números IP da FAPESP para o CGI.br, através da Portaria Interministerial nº 147/2005, o Comitê Gestor passou a possuir esta atribuição, que em 2005 foi transferida para o braço executivo do NIC.br, na figura do Registro.br.

Este órgão, conforme definição do próprio NIC.br, executa

atividades de registro de nomes de domínio, a administração e a publicação do DNS para o domínio <.br> . Realiza ainda os serviços de distribuição e manutenção de endereços internet. (...) Para o LACNIC - Registro de Endereços Internet para a América Latina e Caribe, o Registro.br oferece os serviços de engenharia e hospedagem.<sup>25</sup>

Desde 1997, o registro de nomes de domínio no Brasil já não era gratuito, medida que foi tomada a fim de evitar ou minimizar problemas derivados do comércio eletrônico e da ação de indivíduos ou entidades oportunistas. Estas mesmas questões levaram o CGI.br a adotar regras mais rígidas para o registro de domínios *.br*, restringindo o registro a pessoas jurídicas, com o limite de um domínio por CNPJ. No entanto, desde a flexibilização desta regra em 1998, é possível ter mais de um registro de domínio, desde que seja entidade brasileira com contatos em território nacional, não sendo necessário possuir um CNPJ. As regras para a provisão de nomes para cada categoria de domínio foram estabelecidas ainda naquela época, e são válidas até hoje; estas regras traduzem uma clara organização e divisão da Internet brasileira de acordo com o tipo de pessoa (física ou jurídica), atividade, objetivo e formato de página, somados a algumas peculiaridades exigidas a tipos específicos.<sup>26</sup>

Para minimizar ou solucionar possíveis casos de conflito entre domínios *.br*, foi criado o Sistema Administrativo de Conflitos de Internet Relativos a Nomes de Domínios *.br* – o SACI-Adm. Este sistema possui regulamento próprio, pelo qual organiza o provimento de nomes de domínio e possui ferramentas para solucionar eventuais problemas com domínios conflituosos. O regulamento do SACI-Adm prevê o credenciamento de algumas instituições reconhecidas<sup>27</sup>, com regulamentos

---

<sup>25</sup> <<http://www.nic.br/atividades/index.htm>>, acesso em 27/04/2011

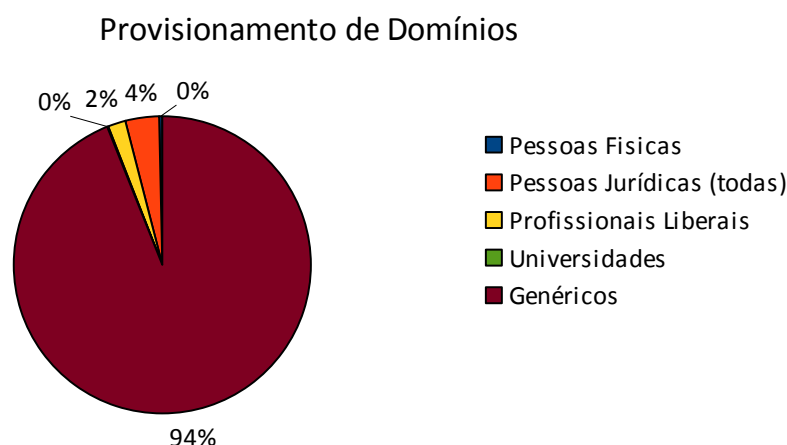
<sup>26</sup> A lista completa de categorias de domínios pode ser acessada em <<http://registro.br/dominio/dpn.html>> (acesso em 28/04/2011)

<sup>27</sup> Atualmente, apenas duas instituições são credenciadas para implementação do SACI-Adm: a Câmara de Comércio Brasil-Canadá (CCBC) e a World Intellectual Property Organization (WIPO)

próprios (aprovados pelo NIC.br) para que possam, doravante, implementar o sistema e o executar em casos de conflito.<sup>28</sup>

Além da delegação de domínios *.br*; o Registro.br também é responsável pela cobrança dos valores financeiros<sup>29</sup> para cada tipo de serviço, controlando, por conseguinte, o registro de novos domínios, a renovação de contratos e a liberação dos domínios cancelados. Alguns serviços são exclusivos para as empresas de provimento, tais como o serviço de disponibilidade de domínios, automatização de registro e manutenção de domínios, distribuição de endereços IPv4, IPv6 e de ASN para redes brasileiras, entre outros.

Conforme estatística fornecida pelo NIC.br, “Em março de 2010, havia mais de 2 milhões de domínios registrados no país”. Os dados específicos são fundamentais para se caracterizar a Internet brasileira, conforme nos mostram as estatísticas ilustradas pelos gráficos seguintes:



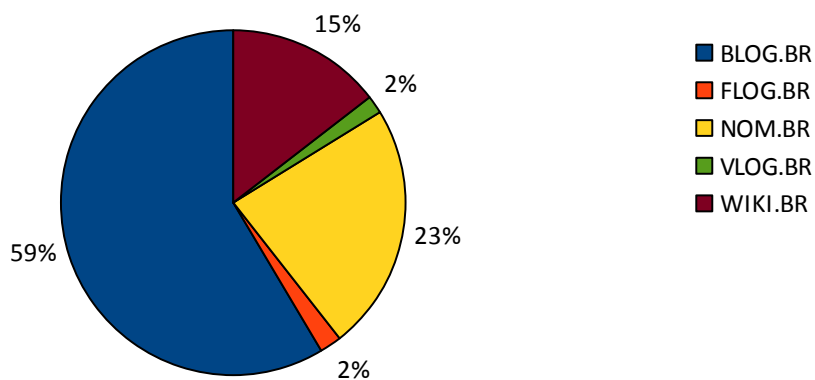
**Gráfico 1 – Provisionamento de Domínios, 2011.** (Fonte: Registro.br<sup>30</sup>)

<sup>28</sup> O texto completo do regulamento do SACI-Adm pode ser lido em <<http://registro.br/dominio/saci-adm.html>> (acesso em 28/04/2011)

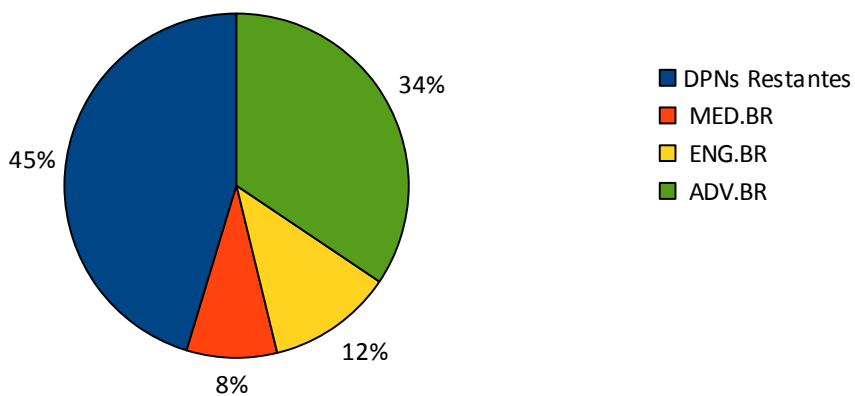
<sup>29</sup> Até o dia 28/04/2011, os valores para registro de domínios estavam estabelecidos em R\$ 30 (domínios NOM.BR, por no mínimo 3 anos; domínios \*.BR, por no mínimo 1 ano). <<http://registro.br/dominio/valor.html>>

<sup>30</sup> Todos os gráficos foram elaborados com base em estatísticas fornecidas pelo Registro.br em 28 de abril de 2011. Disponível em <<http://registro.br/estatisticas.html>> (acesso em 28/04/2011).

Domínios por DPN

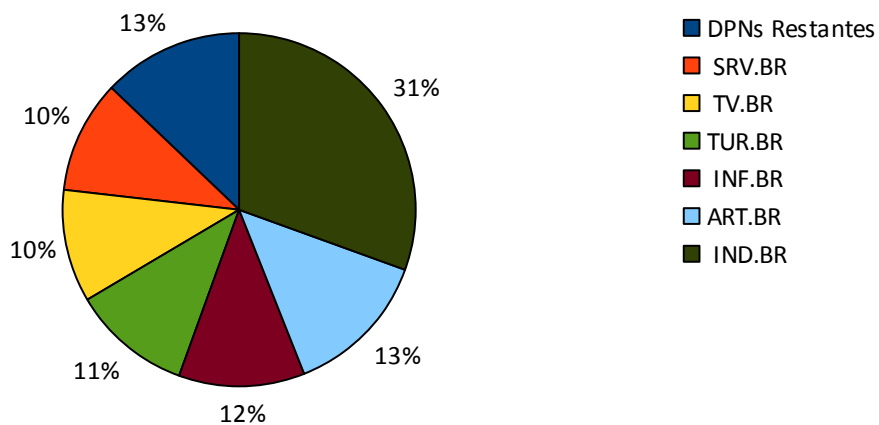
**Gráfico 2 – Domínios por DPN - Pessoa Física, 2011.** (Fonte: Registro.br)

Domínios por DPN

**Gráfico 3 – Domínios por DPN – Profissionais Liberais, 2011.** (Fonte: Registro.br)

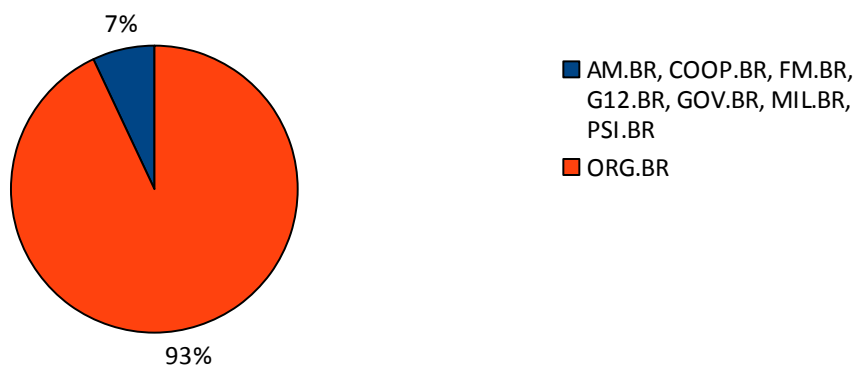


## Domínios por DPN

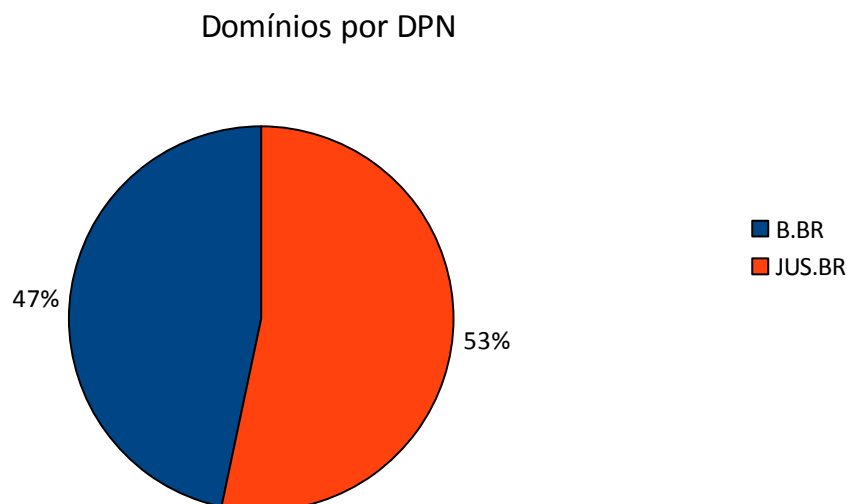


**Gráfico 4 – Domínios por DPN – Pessoas Jurídicas (sem restrição), 2011. (Fonte: Registro.br)**

## Domínios por DPN



**Gráfico 5 – Domínios por DPN – Pessoas Jurídicas (com restrição), 2011. (Fonte: Registro.br)**



**Gráfico 6 – Domínios por DPN – Pessoas Jurídicas (DNSSEC Obrigatório), 2011.** (Fonte: Registro.br)

Com tamanho crescimento, e um sem-número de domínios registrados na Internet brasileira, a questão da segurança torna-se crucial para uma gestão eficaz. Para uma boa análise das questões relativas a este tema, o NIC.br mantém o grupo CERT.br.

### **CERT.br**

No início da história da Internet, não havia preocupação quanto à segurança das redes interconectadas – as redes eram poucas, havia poucos conectados, e isso criava uma atmosfera de confiança mútua. Com a revolução provocada pela implantação dos protocolos TCP/IP, associada ao crescimento assombroso nos índices de conectividade, este quadro também sofreu mudanças.

Fundamentalmente, o protocolo TCP/IP possui uma série de falhas estruturais que permitem a indivíduos mal-intencionados forjar números TCP, chegando assim à invasão de sistemas, roubo de informações sigilosas e mesmo à pane de todo um sistema de comunicações. A vulnerabilidade do protocolo significa a vulnerabilidade da própria Internet, o que significa que o protocolo TCP/IP marcou o início da era *hacker*; isso pode ser verificado através de um histórico de invasões e ataques coordenados a grandes portais, até o que hoje experimentamos como uma luta constante contra o *spam*, a interceptação de dados bancários e a disseminação de vírus pela rede. Os prejuízos impetrados pelos ataques *hackers* chegam à casa dos bilhões de dólares<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> E. Rezende. *Segurança em Redes*. Campinas: Universidade Estadual de Campinas, 2004.

Diante desta realidade, o CGI.br incluiu em suas atividades o Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil – CERT.br. O centro é responsável por tratar incidentes de segurança de redes no Brasil, e atende a qualquer rede brasileira conectada à Internet. O CERT.br é responsável pela condução das seguintes atividades de atribuição do CGI.br:

I - estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil;

IV - promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais, para a segurança das redes e serviços de Internet, bem assim para a sua crescente e adequada utilização pela sociedade;

VI - ser representado nos fóruns técnicos nacionais e internacionais relativos à Internet<sup>32</sup>.

As atividades conduzidas por este centro buscam alcançar alguns dos objetivos do NIC.br, quais sejam:

IV - atender aos requisitos de segurança e emergências na Internet Brasileira em articulação e cooperação com as entidades e os órgãos responsáveis;

VII - promover ou colaborar na realização de cursos, simpósios, seminários, conferências, feiras e congressos, visando contribuir para o desenvolvimento e aperfeiçoamento do ensino e dos conhecimentos nas áreas de suas especialidades.<sup>33</sup>

O CERT.br organiza suas atividades em três frentes de trabalho: Tratamento de Incidentes, Treinamento e Conscientização e Análise de Tendências de Ataques.

A primeira frente de trabalho atua na ocorrência de incidentes, oferecendo suporte para a recuperação de redes afetadas por ataques, de maneira colaborativa com outras instituições, e se compromete a fornecer estatísticas atualizadas a respeito dos ataques e suas consequências, bem como das denúncias de *spam*. As estatísticas fornecidas pelo CERT.br ilustram bem o número de ataques a que as redes brasileiras estão suscetíveis:

---

<sup>32</sup> Decreto nº 4829, de 3 de setembro de 2003

<sup>33</sup> Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto Br – NIC.br - Estatuto

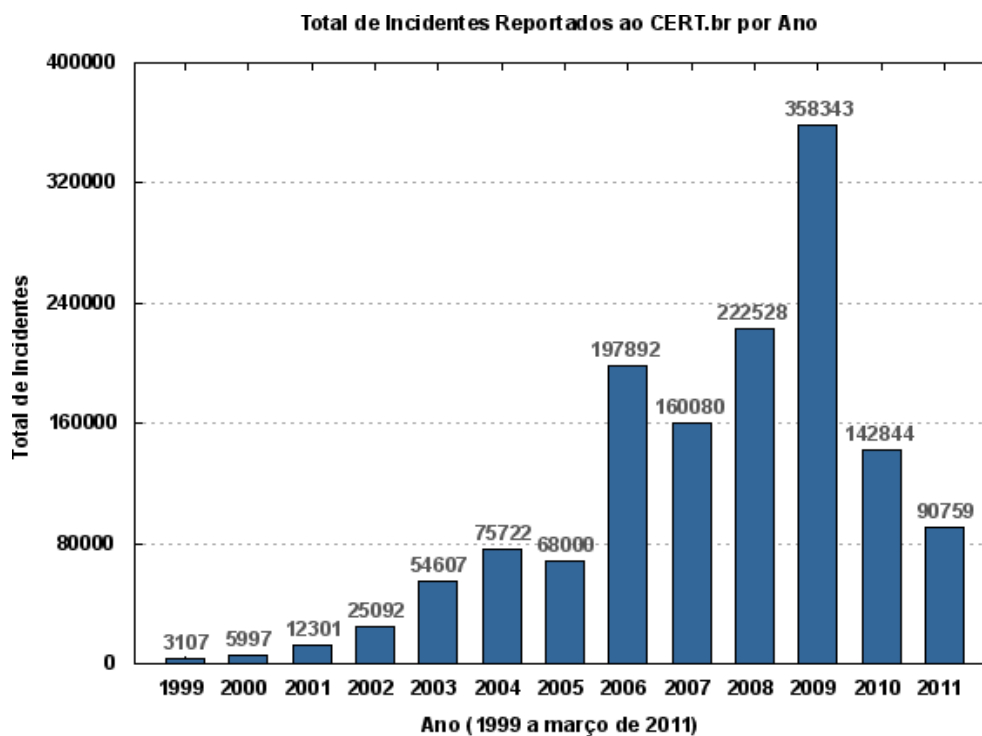


Gráfico 7 – Total de Incidentes Reportados ao CERT por ano. (Fonte: CERT.br<sup>34</sup>)

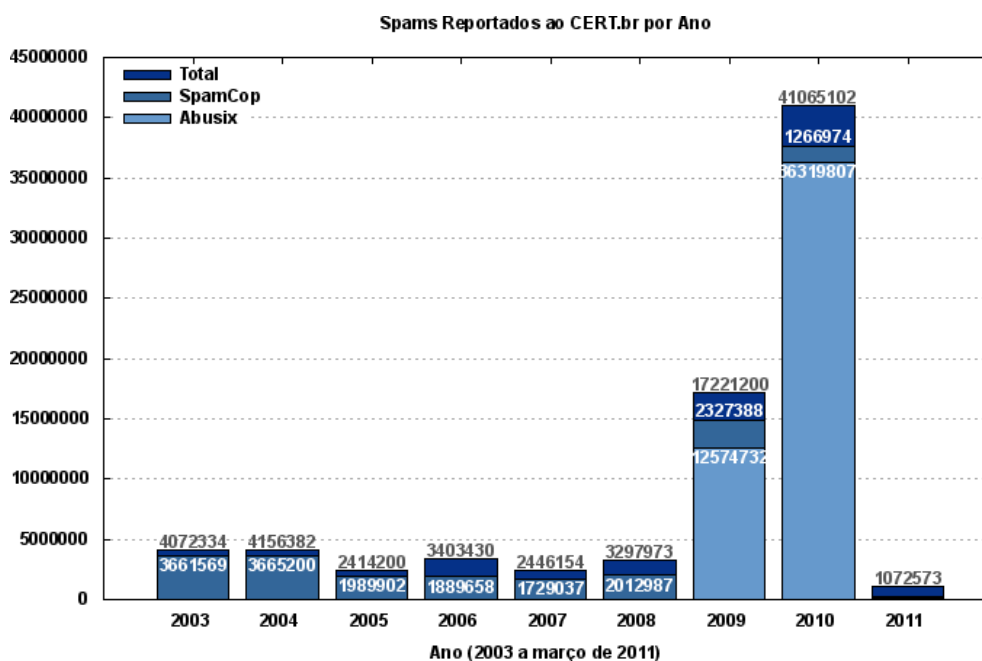


Gráfico 8 – Spams Reportados ao CERT por Ano (Fonte: CERT.br<sup>35</sup>)

<sup>34</sup> <<http://www.cert.br/stats/incidentes/>>, acesso em 03/05/2011

<sup>35</sup> <<http://www.cert.br/stats/spam/>>, acesso em 03/05/2011

A frente de Tratamento de Incidentes atua de maneira colaborativa com os chamados CSIRTs (*Computer Security Incidence Response Team*, ou Grupos de Resposta a Incidentes de Segurança em Computadores). Trata-se de grupos independentes, responsáveis por coletar, analisar e responder denúncias e atividades relacionadas a incidentes de segurança nas redes brasileiras. Estes grupos tendem a ser vinculados a instituições específicas, e podem ser formais (com trabalho constante) ou *ad hoc* (reunidos em caso de necessidade). Cada grupo deve definir seu conceito de “incidente de segurança” e “uso abusivo de rede”, e estabelecer métodos e dinâmicas de trabalho; seu trabalho pode ser reativo ou pró-ativo, a depender do caráter de cada grupo. O CERT.br trabalha com os CSIRTs fornecendo treinamento para a formação dos grupos e criando condições para o diálogo e o trabalho colaborativo entre os grupos. No Brasil há diversos CSIRTs registrados, como mostra a Figura 2.

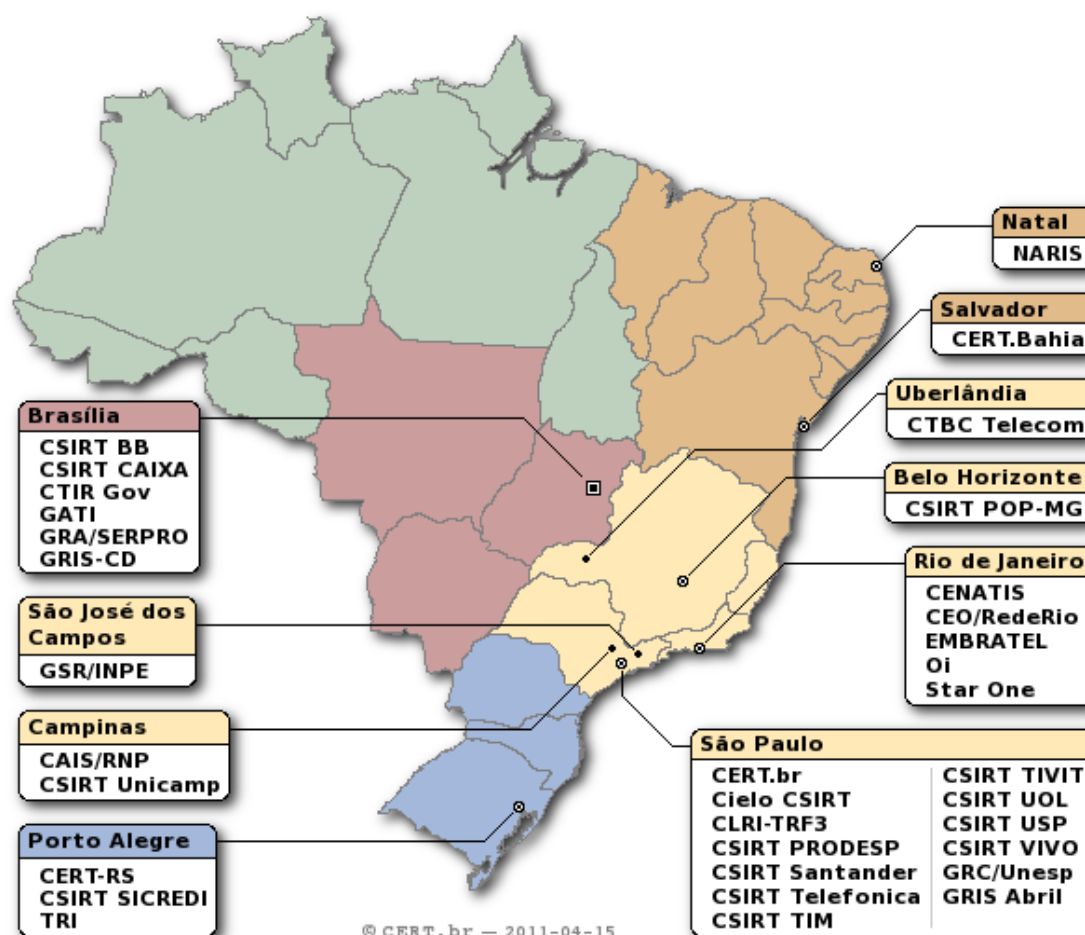


Figura 2 – Grupos de Segurança Brasileiros, 2011 (Fonte: CERT.br<sup>36</sup>)

<sup>36</sup> <<http://www.cert.br/csirts/brasil/>> (acesso em 03/05/2011)

O primeiro CSIRT do mundo foi criado em 1988, e se estabeleceu no Instituto de Engenharia de Software da Carnegie Mellon University (Pittsburgh, Pensilvânia, EEUUA). Por seu pioneirismo, e por irradiar a ideia do CERT para outros países do globo, tornou-se centro de excelência e referência, registrou-se como CERT<sup>®</sup>, e hoje é denominado CERT<sup>®</sup>/CC, mantido pelo governo dos Estados Unidos da América e sendo centro de coordenação dos CERTs ao redor do mundo.

A fim de evitar a ocorrência de graves incidentes de segurança na Internet brasileira, o CERT.br trabalha em sua segunda frente, voltada para a conscientização do usuário final e o treinamento de indivíduos e instituições para o combate a incidentes de segurança. Este trabalho envolve treinamentos específicos para instituições, desenvolvimento de documentos oficiais para apoio a administradores de rede e usuários finais, assim como recomendações sobre boas práticas de navegação e uso das redes (por meio de publicações específicas como cartilhas)<sup>37</sup> tudo isso também de maneira articulada aos diversos setores interessados.

A terceira frente de trabalho atua promovendo e desenvolvendo estudos na área de análise de tendências, utilizando-se de diversos mecanismos para levantar dados primários sobre usos maliciosos da infraestrutura de telecomunicações para fins de ataques, de maneira a criar uma rotina de detecção precoce de incidentes.

Nesta área, o CERT.br desenvolve dois projetos para detecção de incidentes: o projeto *Honeypots* Distribuídos, que consiste em manter uma rede de *honeypots* que cubra grande parte dos endereços IP brasileiros, assim como um sistema de notificação automática de casos de ataque a algum dos *honeypots*; e o projeto *SpamPots*, também com base em *honeypots*, porém com o objetivo de coletar dados sobre abuso da infraestrutura de Internet para o envio de *spam*.

### **CETIC.br**

A constante observação do crescimento da Internet no Brasil é fundamental para uma gestão eficiente. Com esta visão, o NIC.br criou o Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e Comunicação (CETIC.br). Este departamento, criado em 2005, tem como principal atribuição coordenar e publicar pesquisas na área de disponibilidade e uso da Internet no Brasil, produzindo indicadores e estatísticas de monitoramento e avaliação do impacto socioeconômico destas tecnologias, de maneira a colaborar de forma efetiva na “elaboração de políticas públicas que

---

<sup>37</sup> O site do CERT.br mantém uma área onde se pode acessar todas as palestras ministradas desde 1999 (tanto pelo CERT.org quanto pelo CERT.br). Disponível em <<http://www.cert.br/docs/palestras/>> (acesso em 03/05/2011)

garantam o acesso da população brasileira às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)”<sup>38</sup>  
Desta forma, a criação do CETIC.br vem cobrir algumas atribuições do CGI.br, quais sejam:

I - estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil;

III - propor programas de pesquisa e desenvolvimento relacionados à Internet, que permitam a manutenção do nível de qualidade técnica e inovação no uso, bem como estimular a sua disseminação em todo o território nacional, buscando oportunidades constantes de agregação de valor aos bens e serviços a ela vinculados;

IV - promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais, para a segurança das redes e serviços de Internet, bem assim para a sua crescente e adequada utilização pela sociedade<sup>39</sup>

As pesquisas realizadas pelo CETIC.br compreendem o uso das TICs em meio domiciliar e/ou empresarial (TIC Domicílios e Usuários e TIC Empresas, respectivamente).

A pesquisa TIC Domicílios e Usuários é realizada anualmente e

mede o uso das tecnologias de comunicação e informação em domicílios, o acesso individual a computadores e à Internet, atividades desenvolvidas na rede, barreiras de uso, governo eletrônico, comércio eletrônico, segurança na rede e spam, habilidades para o uso do computador e internet, acesso sem fio, entre outros.<sup>40</sup>

Os resultados da pesquisa são apresentados na forma de uma série histórica, com apresentação de análises, disponíveis para todo o público no sítio web do CETIC.br. Também é divulgada a metodologia eleita para a pesquisa, além de indicadores, perfil da amostra, entre outros dados importantes<sup>41</sup>.

A pesquisa TIC Empresas também é realizada anualmente em todo o território nacional, e “mede o uso das tecnologias de comunicação e informação em empresas, o acesso a computadores e à Internet, o uso de governo eletrônico, comércio eletrônico, segurança na rede, habilidades em TI,

---

<sup>38</sup> <<http://www.cetic.br/sobre-ceticbr/>>, acesso em 03/05/2011)

<sup>39</sup> Decreto N° 4.829, de 3 de setembro de 2003.

<sup>40</sup> <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/index.htm>>, acesso em 03/05/2011

<sup>41</sup> Este material será analisado em profundidade mais adiante, no capítulo específico.

entre outros”.<sup>42</sup> A apresentação é feita da mesma maneira que para a pesquisa de usuários e domicílios<sup>43</sup>.

Além das pesquisas, o CETIC.br fornece os seguintes indicadores:

- Estatísticas sobre o número de domínios <.br>
- Histórico do crescimento de Hosts no Brasil e no mundo
- Indicadores sobre segurança de redes no Brasil
- PNAD 2005 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) - indicadores referentes às características gerais da população, migração, educação, trabalho, famílias, domicílios e rendimento.
- Painel IBOPE/NetRatings<sup>44</sup>

O sítio web do CETIC.br fornece material oriundo das muitas palestras ministradas ao longo dos anos, bem como disponibiliza para download suas publicações.

### **CEPTRO.br**

A infraestrutura de telecomunicações voltada à Internet encontra sua representação no Centro de Estudos e Pesquisas em Tecnologia de Redes e Operações (CEPTRO.br) departamento vinculado ao NIC.br e responsável por desenvolver soluções em infraestrutura de redes, *software*, *hardware* e gerenciamento de projetos. Fundamentalmente, a atuação deste centro encontra-se no desenvolvimento dos aspectos técnicos e da infraestrutura da Internet brasileira. O CEPTRO.br empreende medições sobre a qualidade da Internet no Brasil, além de trabalhar na divulgação da Hora Legal Brasileira via NTP, divulgação do IPv6 e outros serviços. No entanto, seu projeto mais importante é o dos Pontos de Troca de Tráfego<sup>45</sup>, o PTTMetro.

---

<sup>42</sup> <<http://www.cetic.br/empresas/index.htm>>, acesso em 03/05/2011

<sup>43</sup> Até o momento da redação deste texto, o último dado disponibilizado pelo CERT.br correspondia à pesquisa realizada no ano de 2009 (tanto para Empresas como para Usuários).

<sup>44</sup> <<http://www.cetic.br/pesquisas-indicadores.htm>>, acesso em 03/05/2011. No capítulo das análises, será dedicado um momento para analisar as pesquisas interessantes ao tema central da dissertação.

<sup>45</sup> Pontos de Troca de Tráfego (ou Internet Exchange Points) fazem parte da infraestrutura da Internet, e consistem em um ponto de convergência entre redes IP, de maneira que a conexão entre os pontos seja direta e o tráfego de dados flua de maneira unificada sem bloqueios causados por diferenças entre provedores de acesso. As redes são chamadas de Sistemas Autônomos e compartilham da mesma política de roteamento. O sistema PTT permite menor custo, maior velocidade, resiliência e maior organização.



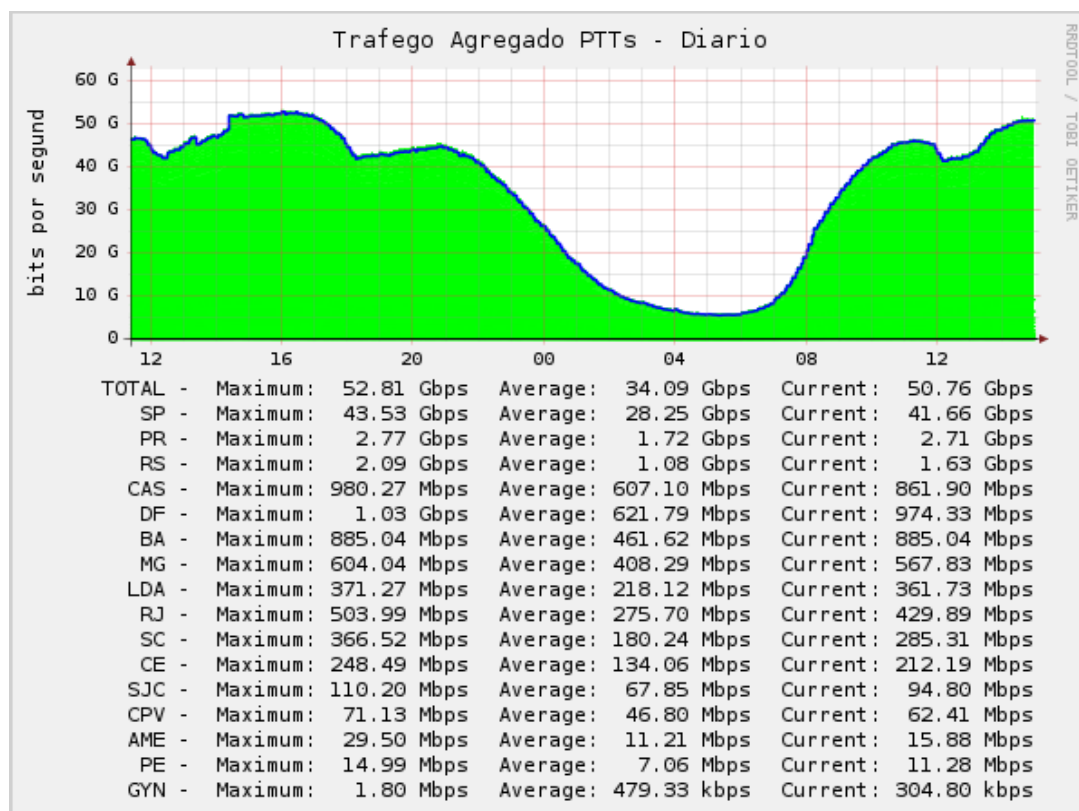
O PTTMetro, operação do NIC.br junto à RNP e outras instituições, trabalha propiciando a infraestrutura necessária para o funcionamento de um sistema PTT no Brasil, possibilitando assim a conexão entre Sistemas Autônomos na Internet brasileira. Além disso, o PTTMetro estabelece os requisitos básicos de arquitetura, gerência de interconexões, e promove a hospedagem dos Pontos de Interconexão em estabelecimentos comerciais onde haja o maior cuidado possível com as perfeitas condições de funcionamento dos itens de hardware. Hoje existem 14 PTTs no Brasil, e estes pontos se localizam nas grandes áreas metropolitanas<sup>46</sup>, onde há uma procura muito grande por troca de tráfego Internet.

O CEPTRO.br também fornece dados estatísticos sobre os índices de conectividade e os valores de tráfego de dados nos PTTs do Brasil, o que também colabora na caracterização da Internet brasileira:

Valores Atuais - 10/2010		
Location	Traffic (Peak/day)	Traffic (Mean/day)
Belo Horizonte	82 Mbps	46 Mbps
Brasília	789 Mbps	541 Mbps
Campina Grande	18 Mbps	9 Mbps
Campinas	802 Mbps	489 Mbps
Curitiba	2,26 Gbps	1,36 Gbps
Florianópolis	232 Mbps	116 Mbps
Fortaleza	84 Mbps	37 Mbps
Goiania	218 Kbps	58 Kbps
Londrina	158 Mbps	95 Mbps
Porto Alegre	1,94 Gbps	1,12 Gbps
Recife	66 Mbps	44 Mbps
Rio de Janeiro	634 Mbps	424 Mbps
Salvador	154 Mbps	92 Mbps
São Paulo	33 Gbps	22 Gbps

**Tabela 1 – Tráfego por Localidade, 2010** (Fonte: PTTMetro)

<sup>46</sup> Belo Horizonte, Brasília, Campina Grande, Campinas, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Goiânia, Londrina, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador, São Paulo.



**Gráfico 9 – Tráfego Agregado por Mbps, 2011 (Fonte: PTTMetro)**

As medições de qualidade da banda larga fixa também são realizadas pelo CEPTRO.br, com a participação do Inmetro e da Anatel; através de metodologia específica e do estudo de algumas variáveis, são coletados dados em amostras espalhadas pelo Brasil, de maneira a espelhar a realidade sobre a qualidade das conexões realizadas.

Ao lado de todas as medições, testes e levantamentos realizados, outro serviço oferecido pelo CEPTRO.br compreende o Mapa da Qualidade da Internet. Através de dados fornecidos pelo Projeto TTM (*Test Traffic Measurements*), o centro representa graficamente os resultados.

O CEPTRO.br também mantém documentação para download em seu sítio web, e oferece cursos e treinamento especializado para AS no Brasil.

### **Regulação: Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)**

À Anatel cabe fornecer as autorizações necessárias a empresas e prefeituras para o fornecimento de serviços de valor adicionado<sup>47</sup> relacionados à Internet. A Lei nº 9472/1997, ou Lei Geral das Telecomunicações, compreende a Internet como um serviço de telecomunicações que extrapola os limites de uma mesma edificação, o que significa que a conexão à Internet precisa de autorização prévia para ser implantada. Neste sentido, a Agência dispõe de todos os mecanismos e dispositivos necessários para prover as devidas autorizações, cobrar os valores atribuídos a cada concessão fornecida, bem como fiscalizar e punir os casos irregulares:

Para prover os meios de acesso a Internet, a empresa deverá obter, junto a Anatel, autorização para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, que possibilita a oferta de tráfego de informações multimídia (símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza), a assinantes dentro de uma área de prestação do serviço, conforme disposto no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 272, de 9/8/2001. A autorização para a exploração do SCM não se dará a título gratuito, sendo devido o Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações - PPDESS, no valor de R\$ 9.000,00, que poderá ser recolhido em até 3 parcelas semestrais (Regulamento aprovado pela Resolução n.º 386, de 3/11/2004). Além do referido preço, serão devidas a Taxa de Fiscalização de Instalação - TFI e a Taxa de Fiscalização de Funcionamento - TFF (Lei 9.472/1997), bem como as contribuições para o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações - FUST (Lei nº 9.998, de 17/08/2000) e para o Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações - FUNTTEL (Lei nº 10.052, de 28/11/2000).

(...) As empresas que pretendam fornecer acesso banda larga via tecnologia ADSL devem ser empresas autorizadas junto à Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM. Nesse contexto, deverão explorar esse serviço de telecomunicações obedecendo as diretrizes do Regulamento do Serviço de

---

<sup>47</sup> “Serviço de Valor Adicionado - SVA, definido no artigo 61 da LGT, é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte - e com o qual não se confunde - novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado.” <<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#>>, acesso em 03/05/2011.

Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 272, de 9 de agosto de 2001.

(...)A Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/1997), em seu Artigo 183, tipifica como crime o desenvolvimento clandestino de atividades de telecomunicação. A pena prevista é a detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

## **O Governo Federal e a Inclusão Digital**

Diante da necessidade iminente de posicionamento e ação perante o avanço das TICs e do crescimento de sua importância no processo de desenvolvimento das sociedades, o governo brasileiro iniciou seus passos na direção da gestão na área de tecnologia. Verificada a inclusão digital como parte fundamental deste processo, o Governo Federal inicia um grande Programa de Inclusão Digital, o maior da América Latina<sup>48</sup>, com investimentos milionários em projetos de inclusão digital. Dividindo-se em várias frentes, este Programa tem suas atribuições reunidas num só órgão, com diversos tentáculos.

### **Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital – CGPID**

Sob o CGPID estão as metas, ações e prioridades do Programa de Inclusão Digital do Governo Federal, além das atribuições de fomento, definição técnica, acompanhamento e avaliações do Programa. Instituído pelo Decreto nº 6948, de 25 de agosto de 2009, é composto por:

- I - Casa Civil da Presidência da República, que o presidirá;
- II - Gabinete Pessoal do Presidente da República;
- III - Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República;
- IV - Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República;
- V - Ministério das Comunicações;
- VI - Ministério da Ciência e Tecnologia;
- VII - Ministério da Educação;
- VIII - Ministério da Cultura;

---

<sup>48</sup> Ministério das Comunicações <<http://www.mc.gov.br/inclusao-digital-mc>>, acesso em 29/06/2011.

IX - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

X - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior;

XI - Ministério da Saúde; e

XII - Ministério da Fazenda.

Talvez o mais importante programa no bojo deste Comitê seja o Brasil Conectado, do qual derivam todas as outras iniciativas governamentais na área da inclusão digital.

### **Programa Nacional de Banda Larga – Brasil Conectado**

Carro-chefe da política nacional de inclusão digital, este programa foi apresentado em 2010 e possui objetivos muito complexos e diversos. Sua criação é anterior à do Comitê Gestor, mas o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) passa a existir sob o guarda-chuva do CGPID para uma sistematização mais clara. O PNBL foi implantado por meio do Decreto nº 7175 de 12 de maio de 2010, onde se apresentam seus objetivos, implantação, desenvolvimento e ações. Segundo o Ministério das Comunicações, este PNBL é uma política pública totalmente nova e extremamente necessária para o desenvolvimento do país em todos os aspectos.

O principal objetivo do PNBL é o de “massificar, até 2014, a oferta de acessos banda larga e promover o crescimento da capacidade de infraestrutura de telecomunicações do país”<sup>49</sup>. Do ponto de vista mais específico, este programa visa:

- Acelerar a entrada da população na moderna Sociedade da Informação;
- Promover maior difusão das aplicações de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado;
- Contribuir para a evolução das redes de telecomunicações do país em direção aos novos paradigmas da tecnologia e arquitetura que se desenham no horizonte futuro, baseados na comunicação sobre o protocolo IP;
- Contribuir para o desenvolvimento industrial e tecnológico do país, em particular do setor de tecnologias de informação e comunicação (TICs);
- Aumentar a competitividade das empresas brasileiras, em especial daquelas do setor de TICs, assim como das micro, pequenas e médias empresas dos demais setores econômicos;

---

<sup>49</sup> Brasil, Plano Nacional para Banda Larga, *op cit*, p. 20

- Contribuir para o aumento do nível de emprego no país;
- Contribuir para o crescimento do PIB brasileiro<sup>50</sup>.

Daí se verifica a abrangência pretendida pelo programa – apresentar resultados para as áreas social, governamental e de gestão, tecnológica, econômica e produtiva. Estes objetivos do programa se pautam no desenvolvimento das redes de telecomunicações em banda larga<sup>51</sup>, que são a infraestrutura básica da sociedade em rede.

O documento oficial do Governo Federal apresenta metas para o desenvolvimento do PNBL, e para cada meta diretrizes específicas:

- Estímulo à competição – desenvolvimento da infraestrutura tecnológica;
- Financiamento das telecomunicações – oferecimento de recursos financeiros e treinamento;
- Diminuição da carga tributária – isenção de impostos e desoneração tributária;
- Regulação – uso de instrumentos que impeçam excrescências no oferecimento de serviços e regulamentação;
- Gestão do espectro – adoção de medidas para gerir serviços de radiofrequências para banda larga;
- Programas do Governo Federal – implementação e promoção de programas para provimento de acesso às TICs;
- Fomento das “cidades digitais” - estímulo, articulação e promoção de infraestrutura de redes e ações voltadas à criação e manutenção de cidades digitais;
- Telecentros – implantação, expansão, fomento e manutenção de telecentros pelo país;
- Fomento industrial e tecnológico – criação de condições para o fornecimento de tecnologia de ponta em território nacional.

---

<sup>50</sup> Brasil, Plano Nacional para Banda Larga, *op cit*, p. 20

<sup>51</sup> O Governo Federal entende banda larga não somente como um valor numérico de transmissão de dados, mas como uma necessidade de infraestrutura que suporte a cesta de serviços e aplicações que utilizam esta mesma infraestrutura, de forma que seja possível à sociedade ter acesso à Internet em moldes cada vez mais desenvolvidos e modernos. (BRASIL, 2010; p. 35)

- Rede Nacional – implantação de uma rede de fibra óptica sob o domínio da União.

Em resumo, as ações do PNBL podem ser vistas desta forma:



**Figura 3** – Dimensões do PNBL. (fonte: [www4.planalto.gov.br](http://www4.planalto.gov.br))

### **Observatório Nacional da Inclusão Digital**

Enquanto são implementadas ações para inclusão digital em várias frentes no Brasil, o Governo Federal detectou a necessidade de se realizar um acompanhamento e uma avaliação destas ações; para este fim, foi criado em 2010 o ONID – Observatório Nacional da Inclusão Digital. Formado por uma parceria entre o Instituto de Pesquisas e Projetos Sociais e Tecnológicos (IPSO) e o Governo Federal, o ONID tem como principal atividade a coleta, sistematização e disponibilização de dados acerca das ações de inclusão digital. Os dados são apresentados aos gestores e à sociedade civil com o propósito de funcionar como um mapa da inclusão digital no Brasil, com base no cadastro de todos os telecentros existentes em território nacional, permitindo assim uma visão o mais completa possível, além de propiciar a articulação de uma rede de comunicação entre as diversas iniciativas de inclusão digital no Brasil.

Um Mapa da Inclusão Digital no Brasil, mostrando os mais de 7 mil telecentros cadastrados, foi gerado a partir do levantamento deste programa; este produto foi gerado com o uso de ferramentas de SIG, estando devidamente georreferenciado e possuindo ferramentas interativas. Além de cadastrar telecentros, o ONID faz o cadastro de programas não-governamentais de inclusão digital, e apresenta ao público estatísticas de seu trabalho.

## **Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.br**

Este programa, coordenado pelos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia, tem como objetivo apoiar a implantação de novos telecentros e fortalecer as unidades já existentes no país<sup>52</sup>.

Conceitua-se como telecentros, segundo o decreto que criou o programa:

espaços que proporcionem acesso público e gratuito às tecnologias da informação e da comunicação, com computadores conectados à Internet, disponíveis para múltiplos usos, incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões;

A criação do Telecentros.br se deu pelo do Decreto nº 6.991 de 27 de outubro de 2009, que institui o programa no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal.

A Portaria Interministerial MP/MCT/MC Nº 535, de 31 de dezembro de 2009, dispõe sobre as regras operacionais, diretrizes e normas para a execução do Programa, bem como estabelece a forma para a execução do mesmo.

No início do ano seguinte, realizou-se uma Seleção Pública a fim de selecionar propostas de apoio à manutenção/implantação de telecentros. Esta seleção apresentou uma divisão dos telecentros por tipo: em funcionamento, Centros de Inclusão Digital e telecentros novos. Neste documento, apresentado em forma de edital, são colocadas as condições para existência e funcionamento dos telecentros, quais sejam:

- I – ter as portas abertas ao uso por todo cidadão;
- II – permitir que as pessoas da comunidade local utilizem, isentas de qualquer ônus, os recursos, bens e serviços disponibilizados em razão do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, sem prejuízo ao funcionamento e manutenção do respectivo telecentro;
- III – constituir um Conselho ou Comitê local, de composição representativa da comunidade, para acompanhamento das atividades do telecentro, estabelecimento de regras de uso do espaço segundo a realidade local, e contribuição ao aperfeiçoamento contínuo da unidade;

<sup>52</sup> <http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros>, acesso em 11/06/2011



IV – atender ao público por, no mínimo, 30 (trinta) horas semanais, em horários que permitam máximo uso pela população moradora do entorno;

V – dedicar horários e equipamentos para múltiplos usos pelo público frequentador, incluindo navegação livre e assistida, atividades de formação e projetos de desenvolvimento comunitário em diversas dimensões, mediante regras preferencialmente definidas pelo Comitê ou Conselho Local do telecentro, conforme as especificidades locais;

VI – permitir acesso, conforme regras definidas pelo Comitê ou Conselho Local, a sites de redes de relacionamento, blogs e outras ferramentas disponíveis na web, de modo que o público usuário possa conhecer e acompanhar a evolução tecnológica da Internet;

VII – manter ao menos um agente de inclusão digital (monitor) para atendimento ao público frequentador nos horários de funcionamento do telecentro;

VIII – ser mais do que um ponto de acesso, estimulando atividades junto ao público e à comunidade para o uso efetivo das tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento local em suas múltiplas dimensões;

IX – se instalado em escola, promover o acesso à comunidade externa à unidade escolar, como preconizado pelo programa Escola Aberta, do Ministério da Educação, e iniciativas similares;

X – trabalhar ativamente para que toda a comunidade local, independentemente de grupo, filiação partidária ou religiosa, idade, escolaridade e outros elementos de diversidade, aproprie-se do espaço do telecentro para seu uso e benefício;

XI – cadastrar usuários e manter registro atualizado dos atendimentos realizados; e

XII – estar sob a responsabilidade de instituição de atuação local, de natureza pública, ou privada sem fins lucrativos, responsável pelo dia-a-dia do telecentro.<sup>53</sup>

Em abril de 2010, foi publicado no D.O.U. o resultado desta Seleção Pública, na qual foram selecionadas 63 propostas.

---

<sup>53</sup> Brasil, Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010. Seleção pública de propostas para apoio à disseminação de telecentros em território nacional. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 36, p. 130, 24 de fevereiro de 2010(c). Seção 3.

Em novembro de 2010, uma nova Portaria dispõe sobre a instituição e as regras operacionais, diretrizes e normas de execução relativas ao Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros BR<sup>54</sup>.

O Telecentros.br, em conjunto com as parcerias selecionadas, subsidia a formação e manutenção de telecentros em todo o território nacional, fornecendo equipamento, material de orientação e formação aos agentes envolvidos. Para a formação dos agentes, foi criada a Rede de Formação para Inclusão Digital, que converge atividades de qualificação para os agentes de telecentros apoiados pelo projeto. Esta rede é movida por órgãos governamentais federais, estaduais e municipais com participação da sociedade civil, sob a coordenação do Ministério do Planejamento.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Brasil, Portaria nº 22, de 23 de novembro de 2010. Dispõe sobre o processo de seleção de monitores-bolsistas, o acompanhamento de suas atividades e o pagamento de bolsas no âmbito do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 224, p. 17, 24 de novembro de 2010(f), Seção 1.

<sup>55</sup> Enquanto se desenvolvia esta pesquisa, estava em implementação o Curso de Formação de Monitores do Telecentros.br, que tinha como meta formar dez mil monitores.

## CAPÍTULO 2: A grande busca pelo Território

*Antes longe era distante / Perto, só quando dava  
Quando muito, ali defronte / O horizonte acabava  
Hoje lá trás dos montes 'den de casa, camará  
Gilberto Gil, Parabolicamará, 1992*

Em sua obra “O Espaço do Cidadão”, Milton Santos chama a atenção para a natureza das desigualdades sociais:

há desigualdades sociais que são, em primeiro lugar, desigualdades territoriais, porque derivam do lugar onde cada qual se encontra. Seu tratamento não pode ser alheio às realidades territoriais<sup>56</sup>.

Desta conclusão de Santos deriva a ideia de que a inclusão social, por sua já discutida relação com a exclusão social, não pode prescindir de uma reflexão territorial nesta pesquisa.

O território parece ser, numa primeira análise, o recorte político do espaço, pois entendemos que o espaço é “instrumento de manutenção, conquista e exercício de poder”<sup>57</sup>, e quando este espaço é, ele mesmo, “definido e delimitado por e a partir de relações de poder”<sup>58</sup>, ele é, fundamentalmente, território. Neste contexto, a dominação parece ser o ato primordial de criação e manutenção de um território (*quem* domina ou influencia e *como* o faz). O poder, como problema político, é o que dá o caráter essencialmente político ao território.

Desta feita, entendemos que o problema fundamental do território é o poder, que é compreendido aqui em seu conceito relacional, ou seja, como capacidade do sujeito de obter certos efeitos com base em sua relação com um outro sujeito. Como resultado disso, o poder de um sujeito significa o não-poder de outro. Este conceito relacional de poder pode ser, finalmente, percebido como parte dos processos de inclusão e exclusão, discutidos anteriormente.

O poder depende da legitimidade para ser exercido, o que presume certo consenso; seu exercício se dá de várias formas, mas sobretudo acontece sobre três bases: econômica, ideológica e/ou política.

<sup>56</sup> M. Santos, *O Espaço do Cidadão*, *op cit*.

<sup>57</sup> M. Souza, “O Território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento”. In: CASTRO et al. *Geografia: Conceitos e Temas*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006. p. 78

<sup>58</sup> M. Souza, “O Território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento”, *op cit*, p. 78

Estas três bases para o exercício do poder contribuem conjuntamente para a instituição e manutenção de sociedades desiguais.

Construído e desconstruído pelo homem nas mais diversas escalas temporais e geográficas, o território costuma ter duas visões mais ou menos distintas. A primeira visão o tem como espaço concreto apropriado, que depende de uma certa durabilidade, uma identidade e um caráter político; a segunda visão, flexibilizada, vê o território como campo de forças, rede de relações sociais projetadas no espaço, e que pode formar-se e dissolver-se rapidamente, independer do substrato onde se encontra e existir periódica e momentaneamente<sup>59</sup>.

Aqui entendemos que o território está muito além das fronteiras e dos tratados, e pode existir aqui e alhures; ser móvel ou flutuante, ser um enclave, ser pulverizado ou descontínuo, formando uma rede. Território deve ser um recorte político, mas não a ponto de empobrecer o conceito ao reduzi-lo a um sinônimo de Estado; ao contrário, é espaço definido e delimitado por e a partir de relações de poder, e o poder não está encerrado na política estatal.

Ao se analisar a questão central desta pesquisa, percebemos o território como conceito que alinhava todo o raciocínio, na medida que as redes estudadas podem constituir ou formar territórios. A inclusão digital é, em certa medida e para o que se propõe, em seu conceito e na fala governamental, um instrumento de poder ao alcance de quem detém o conhecimento e a tecnologia. Deste poder deriva a formação de territórios ainda desconhecidos.

Aquilo que faz do espaço um território, ou seja, suas propriedades, é o que o classifica como fixo, contínuo, flutuante, descontínuo, enclave ou pulverizado; para além do exercício do poder, a territorialidade é feita de fatores culturais e simbólicos – do que vem o entendimento de que “territorialidade é *pertencer àquilo que nos pertence*”<sup>60</sup>. O território não é um suporte material neutro; antes, é constituído por fatores políticos, culturais e simbólicos, de que deriva que o território acaba sendo, também, um catalisador de todos estes fatores.

A autonomia, juntamente com o desenvolvimento e a liberdade, formam uma tríade de conceitos presente em diversos momentos dos programas governamentais voltados à inclusão digital e ao

---

<sup>59</sup> M. Souza, “O Território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento”, *op cit.*

<sup>60</sup> M. Santos e M. Silveira, *O Brasil: território e sociedade no início do século XXI*. Rio de Janeiro: Editora Record, 2001, p. 19. (grifo nosso)

desenvolvimento tecnológico no Brasil. Esta tríade é fundamentalmente territorial, pois o território, mais do que anterior à autonomia, é fator de autonomia<sup>61</sup>. Desta feita, o empoderamento das coletividades só é possível sobre uma base territorial, que se constitui naturalmente no exercício do poder.

Ocorre que “o território condiciona a localização dos atores, pois as ações que sobre ele se operam dependem de sua própria constituição”<sup>62</sup>; neste tabuleiro de xadrez, onde o exercício do poder, que é fundante, presume uma relação desigual entre atores, é possível perceber a formação de descontinuidades, que também podem ser entendidas como desigualdades. Uma delas é a própria exclusão social.

### ***Questão de pesquisa***

Aqui, chega-se ao ponto em que convergem todos os conceitos fundantes desta pesquisa:

- a inclusão digital é ferramenta no combate à exclusão social, na medida que possui esta última como seu espelho;
- a gestão da Internet é também gestão do território, e sua avaliação precisa ser vista também com o olhar do território.

Refletindo sobre o verdadeiro significado da inclusão digital para a sociedade, considerando que o território é formado por relações de poder espacialmente limitadas, trazemos à tona a principal questão desta pesquisa: qual é a dimensão territorial da inclusão/cisão digital? De maneira específica, queremos saber: Até que ponto os programas governamentais de inclusão digital representam ou impactam no território uma sociedade que está excluída?

Para responder a estas questões, é necessário estabelecer uma linha de raciocínio coerente e construir de maneira sólida os conceitos fundantes. Selecionamos o grande especialista brasileiro em teoria espacial para nos guiar nesta tarefa.

### ***O olhar de Milton Santos sobre o espaço e o território***

De início, é preciso ter clareza de que a essência da teoria espacial de Milton Santos é a de que o espaço humano é um fato histórico: A história não se escreve fora do espaço e não há sociedade a-espacial.

---

<sup>61</sup> M. Souza, “O Território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento”, *op cit*

<sup>62</sup> M. Santos e M. Silveira, *O Brasil : território e sociedade no início do século XXI*, *op cit*, p. 22.

Santos insere o espaço na categoria *formação social*, propondo uma nova categoria, a *formação socioespacial*. O espaço tem um poder de determinação (que o autor aprofunda ao longo de sua obra) mas, fundamentalmente, insere-se nas formações sociais quando percebe-se que estas determinam espacialmente os modos de produção através do tempo, acrescentando-se ao social e econômico o caráter espacial. O espaço relaciona-se dialeticamente com a sociedade, numa realidade em constante movimento entre o todo e as partes; em suma, o espaço geográfico é produtor e produto de processos sociais no tempo, ininterruptamente. As formações socioespaciais escrevem a história no espaço. Produzir e produzir espaço são atos indissociáveis<sup>63</sup>.

O espaço, para Milton Santos, tem a característica de, simultaneamente, conter e estar contido na produção e nos produtos. Sendo social, tende a mudar com o processo histórico. Santos resumiu este pensamento em dois conceitos:

- Rugosidade: marcas deixadas pelo tempo no espaço, registrando a passagem dos modos de produção, de maneira indelével e cumulativa.
- Inércia dinâmica: formas duráveis reproduzem-se no tempo desde o passado, que influencia o presente, que por sua vez influencia o futuro.

Santos aprofunda sua reflexão colocando o espaço como “um misto, um híbrido, um composto de formas-conteúdo”<sup>64</sup>. Ora, as formas espaciais atuam ao longo do tempo e ganham valor; este valor é transmitido aos objetos geográficos através dos modos de produção, tempo após tempo. Os objetos geográficos recebem valor das formas espaciais, e recebem vida dos processos sociais, que por sua vez se realizam através das formas. Este movimento é mais do que meramente cíclico, retroalimentar – é dialético, entre os objetos geográficos, as formas espaciais e os processos sociais, e é presidido pelo espaço, como totalidade, num movimento eterno de encaixe e desencaixe entre conteúdo e forma: “o conteúdo ganha nova dimensão ao encaixar-se na forma, e vice-versa”<sup>65</sup>.

O conceito de espaço é, inevitavelmente, uma abstração. Sua totalidade é intangível. Uma vez que, como totalidade que é, não é possível considerá-lo apenas um amontoado de formas e, como abstração, não é possível tangenciá-lo como objeto concreto, sua divisão em formas é o que materializa o espaço em nosso meio e nos permite compreendê-lo como totalidade. Metaforicamente, assim como, no candomblé do Brasil, o deus supremo Olorum subdivide-se em manifestações de características distintas e complementares, os orixás (que podem ser vistos,

---

<sup>63</sup> M. Santos, *Por uma Geografia Nova*. São Paulo, Edusp, 2008(b) (6ª ed).

<sup>64</sup> M. Santos, *A Natureza do Espaço*. São Paulo: Edusp, 2001(b)

<sup>65</sup> M. Santos, *A Natureza do Espaço*, *op cit*.

tocados e recebidos pelos filhos-de-santo nas casas de culto), o espaço totalidade e abstração permite-se subdividir-se em partes, formas-conteúdo concretas e tangenciáveis que permitem o acesso ao todo.

O espaço é, em consequência, a totalidade das formas; as formas, longe de serem vazias, são formas-conteúdo, porque “os *objetos geográficos* que as representam ganham *valor* ao longo do tempo histórico”<sup>66</sup>; o valor agregado às formas, seu conteúdo, confere àquelas uma expressão, e a forma espacial então passa a ser uma manifestação do espaço.

O desenvolvimento deste raciocínio nos traz ao questionamento sobre a especificidade das formas-conteúdo. Serão elas iguais em natureza e características? O que as diferencia? É possível que uma forma-conteúdo sirva de base para outras?

Antes de tudo, é preciso ter claro que formas-conteúdo não são, necessariamente, frações do espaço. Milton Santos esclarece que há formas-conteúdo de duas espécies: a forma-conteúdo *geral* que, usando-se de linguagem metafórica, se parece com um tabuleiro de bolo – é uma grande fôrma que garante a *expressão* do espaço; e a forma-conteúdo *particular* que, valendo-se da mesma metáfora, parece-se mais com um cortador de biscoitos, pois recorta o espaço com certas especificidades – é fração do espaço, diferentemente da forma-conteúdo geral.

Não se pode compreender espaço sem território; no entanto, o que faz este ressaltar-se sobre aquele é o *uso*: “a utilização do território pelo povo cria espaço”<sup>67</sup>. Não sendo um mero palco, o território é ator e precisa ser analisado em movimento, em ação, num desdobrar histórico do trabalho do homem e sua consequente produção de espaço. Portanto, o territorial pressupõe formação socioespacial, e a chave para a compreensão do território é o uso – e compreendemos que uso pressupõe o exercício de alguma forma de poder.

Steinberger<sup>68</sup> resume o pensamento de Santos quanto ao território:

(...) as ações dos atores usando o território ao longo do tempo produzem o espaço como uma totalidade que se expressa materialmente em uma configuração territorial. (...) Assim, vale completar o entendimento anterior sobre a noção de territorial: expressão espacial maior da totalidade do espaço por ser uma forma-conteúdo geral, isto é, uma expressão do conjunto de objetos. O complemento está em entender territorial como configuração e expressão material realizada em

<sup>66</sup> M. Steinberger, *Território, Ambiente e Políticas Públicas Espaciais*. Brasília: Paralelo 15 e LGE Editora, 2006, grifos nossos.

<sup>67</sup> M. Santos, 1978 *apud* M. Steinberger, *Território, Ambiente e Políticas Públicas Espaciais*, *op. cit.*

<sup>68</sup> M. Steinberger, *Território, Ambiente e Políticas Públicas Espaciais*, *op. cit.*

frações do território usado. Em entender que os usos do território definem as suas formas-conteúdo e, portanto, são os responsáveis pela singularidade da noção de territorial.

Esta breve reflexão nos leva a corrigir uma antiga interpretação superficial do que seja o território. Steinberger coloca que “a noção de territorial pode ser traduzida como manifestação da natureza artificial ou social e como forma espacial [...] é forma-conteúdo e é natureza, pois é *expressão* do conjunto de objetos geográficos artificiais e naturais”<sup>69</sup>. Forma-conteúdo *geral*, por *expressar* o conjunto de objetos geográficos naturais e artificiais, o território serve como base para a formação socioespacial de cada forma socioespacial, e é recortado por ela, dividido em frações, sempre expressando politicamente o espaço geográfico. Portanto, conclui-se que o território não é o recorte político do espaço – é sua *expressão política*. E o território usado é sinônimo de espaço geográfico.

Em diálogo com este entendimento que Santos nos trouxe acerca do território, podemos inferir que o uso da técnica e, no caso específico de nosso objetivo neste trabalho, o uso das tecnologias da informação e comunicação também cria espaço, e é preciso observar este uso com olhos territoriais. É um movimento que envolve poder e que é capaz de, através de formas específicas, delimitar territórios e criar espaços através do uso. O povo e o território, como atores, têm no uso das TIC's um poder criativo e determinante que pode mudar as relações humanas e as relações de trabalho, e este movimento, já sabemos, cria espaço. O advento da Internet foi uma das grandes revoluções técnicas da história e, com ela, as novas TIC's vêm modificando substancialmente a sociedade. Ora, Milton Santos afirma que “sempre que a sociedade (a totalidade social) sofre uma mudança, as formas ou objetos geográficos (tanto os novos como os velhos) assumem novas funções; a totalidade da mutação cria uma nova organização espacial”<sup>70</sup>; com isto, também nos exorta de que é preciso ver o uso das novas tecnologias e seu acesso com o entendimento territorial, e inserir o território neste contexto como um ator - “em qualquer ponto do tempo, o modo de funcionamento da estrutura social atribui determinados valores às formas”<sup>71</sup>, e estas formas incluem o território que, afinal, está se modificando em valores com a mudança social impingida pelas novas TIC's. Do ponto de vista social, é um olhar que representa ver o povo em sua totalidade; do ponto de vista do Estado nacional, é um olhar capaz de perceber sua verdadeira abrangência, já que

o espaço total de um país, isto é, o seu território enquanto suporte da produção em todas as suas instâncias, equivale ao mercado. (...) distinguem-se, no país, áreas

<sup>69</sup> M. Steinberger, *Território, Ambiente e Políticas Públicas Espaciais*, op. cit.

<sup>70</sup> M. Santos, *Por uma Geografia Nova*, op cit, p. 67

<sup>71</sup> *IDEM*.



onde a informação e as finanças têm maior ou menor influência, da mesma maneira que antes (...) aos produtos e à mão-de-obra<sup>72</sup>.

Desta feita, a Geografia contemporânea percebe-se responsável por acolher mais um tema em suas escolas, como veremos adiante.

### ***Geografia(s) da Internet: reflexões sobre fluxos, redes e o espaço virtual***

Para desbravar as terras do ciberespaço, a Geografia têm se utilizado de ferramentas e parcerias oriundas das ciências sociais, comunicação, engenharia de redes e informática, construindo assim um edifício intelectual próprio que vem ganhando consistência ao longo do tempo. Espalhados pelo mundo, os autores que se debruçam sobre este tema possuem, em comum, um interesse: “*how people and places are ever more defined by, and made visible through, not only their traditional physical locations and properties, but also their virtual attributes and digital shadows*”.<sup>73</sup>

O termo *cibergeografia*, que mais comumente define o tema de estudo dos geógrafos interessados na Internet, é definido por Dodge<sup>74</sup> como “*the study of the nature of the Net through the spatial perspectives of geography and cartography*”. Compreender que o ciberespaço está mudando a Geografia à medida em que deforma o espaço, encurta distâncias e modifica nosso senso de lugar, e principalmente compreender essas distorções e deformações, é o núcleo da cibergeografia<sup>75</sup>.

O próprio Dodge traça um caminho básico para se estudar a evolução do interesse dos geógrafos no estudo das novas tecnologias e suas espacialidades. Em 1997, Michael Batty publicava um estudo chamado “Virtual Geography”, em que defende a importância do posicionamento da ciência geográfica em relação não somente ao ciberespaço, como de todos os variados tipos de espaço e lugar que encontram expressão no mundo digital. Batty (1995) também foi responsável por um dos primeiros estudos sobre o impacto das redes de comunicação sobre o comportamento humano nas cidades – tema ainda pouco explorado, por figuras como Kotkin (2000) e Kwan (2001), com seu interesse pelas questões de acessibilidade que jazem além da conexão física, considerando a geografia comportamental e cognitiva. Os estudos na área das geografias da Internet evoluem pelos mais diversos espectros, indo desde Warf (2001), com a análise da geopolítica do acesso à Internet

---

<sup>72</sup> M. Santos e M. Silveira, *O Brasil : território e sociedade no início do século XXI*, op cit, p. 53

<sup>73</sup> Como visto em <<http://www.geospace.co.uk/>>, acesso em 06 de março de 2012

<sup>74</sup> M. Dodge, *Cybergeography*. in Environment and Planning B: Planning and Design, 28, edição 1, 2001. P. 12

<sup>75</sup> M. Dodge, *Cybergeography*, op. Cit, p.12

em diferentes escalas sociais e espaciais, passando por Townsend (2001), que contemplou o impacto das redes de comunicação nas cidades dos Estados Unidos nos últimos 30 anos, assim como as implicações deste impacto sobre a estrutura metropolitana. Há ainda um movimento de aproximação à teoria geográfica “*inside the wires*”, que ambiciona praticar uma geografia da informação que abranja também os fenômenos que ocorrem no interior deste mundo digital<sup>76</sup>; isto nos leva, finalmente, a estudos complexos sobre o fenômeno do “*cellspace*” e a hiperconectividade dos dias atuais, perpetrado por Wark (2000), que nesta época já previa o crescente uso dos dispositivos como telefones celulares e *tablets* com acesso à Internet em tempo integral; neste bojo estão os estudos de Zook (2000) e Wilson (2001) sobre a geografia econômica e política dos nomes de domínio. É imprescindível citar, ainda, o trabalho do *National Center for Geographic Information and Analysis* (NCGIA)<sup>77</sup>, em seu específico Projeto Varenius que, sob a tutela dos geógrafos Michael Goodchild (Santa Barbara, CA), David Mark (Buffalo, NY) e Karen Kemp (Los Angeles, CA), com o engenheiro Max Egenhofer<sup>78</sup> (Orono, ME), promove pesquisas, entre outros temas, sobre as geografias da sociedade da informação – o Projeto Varenius reuniu, em 1998, especialistas sobre o tema da mensuração e representação da acessibilidade na sociedade da informação<sup>79</sup>.

Obviamente, os estudos em Geografias da Internet não se restringem às universidades; é possível encontrar material importante elaborado por institutos de pesquisa e órgãos governamentais, principalmente nos Estados Unidos e na Europa, como exemplifica o relatório sobre a marginalização digital na Áustria, produzido por Aichholzer e Schmutzer (2000), para o Instituto de Tecnologia da Academia Austríaca de Ciências<sup>80</sup>. No entanto, o maior volume de trabalhos na área ainda se concentra no meio acadêmico.

Embora nas Américas o maior contingente de pessoas conectadas à Internet esteja, sem dúvida, nos Estados Unidos, a América Latina vem experimentando um crescimento vertiginoso em seus índices de conectividade, ano após ano. Esta tendência se reflete na produção acadêmica dos países latinoamericanos, que começam a se preocupar especificamente com o tema da Internet em várias frentes.

---

<sup>76</sup> Dodge e Kitchin, 2007.

<sup>77</sup> O NCGIA é um consórcio de pesquisa independente dedicado à pesquisa básica e educação em Sistemas de Informação Geográfica e suas tecnologias; o centro possui bases nos EUA em três universidades: Universidade da Califórnia em Santa Barbara, Universidade de Nova York em Buffalo e Universidade do Maine.

<sup>78</sup> Dr. Egenhofer foi professor visitante no Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), no ano de 2010

<sup>79</sup> Sobre este encontro, ver Janelle e Hodge, 2000.

<sup>80</sup> Este estudo serviu de subsídio para a realização da Conferência “Stepping Stones into The Digital World”, ocorrida em Bremen, Alemanha, em setembro de 2000.

Ainda que enfrentando o desconhecimento e o preconceito da maior parte da comunidade acadêmica, que tem dificuldade até mesmo em situar os artigos da área em grupos de trabalho nos congressos e encontros de geógrafos, as universidades brasileiras têm produzido pesquisas de peso na área. O destaque vai para a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), que conta com a linha de pesquisa “Ciberespaço e Sociedade da Informação” em seu programa de pós-graduação em Geografia, seguido da Universidade de São Paulo (USP) com seu curso de doutorado em Geografia, e a Fundação CEDERJ, com seus cursos de extensão.

Embora seja possível encontrar muitas citações e pinceladas superficiais sobre o tema em trabalhos de geógrafos brasileiros, ainda são poucos os que se dedicam a ele em profundidade. Liderando a linha de pesquisa “Ciberespaço e Sociedade da Informação”, da UERJ, está o Prof. Dr. Hindemburgo Pires, que permanece sendo o geógrafo brasileiro mais dedicado ao tema da Internet. Seus trabalhos permeiam análises sobre a governança global da Internet, estruturas virtuais de acumulação e ciberespaço, tecnologia da informação aplicada ao ensino da Geografia, controle e gestão dos servidores DNS (entre outros temas técnicos). Seguindo seus passos estão os mestres formados sob sua tutela na UERJ, entre eles: Girão (2005), e seu estudo sobre o Porto Digital do bairro do Recife; Carvalho Junior (2006), e seu estudo sobre as redes acadêmicas e a morfogênese do ciberespaço fluminense; Anversa (2008) que estudou a territorialidade das redes de informação ambiental; Berbat (2008), que analisou a formação de docentes pelo ensino à distância; Santos-Filho (2008), cujo tema de pesquisa muito se aproxima do nosso, estudou a territorialidade dos centros públicos de acesso à Internet<sup>81</sup>. Ainda no sudeste brasileiro, é possível encontrar pesquisadores trabalhando com informação, conhecimento e inovação, como Albagli (2006), que atua na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); na área de planejamento, Egler comanda, no IPPUR, estudos importantíssimos sobre as mudanças nos processos espaciais no contexto da sociedade da informação; na Universidade Salgado Filho, em Niterói (RJ), Silva (2002 e 2008) trabalha com questões geopolíticas relacionadas à Internet, governança e gestão, tema que desenvolve desde o mestrado na Universidade Federal Fluminense e o doutorado, concluído na USP<sup>82</sup>.

O Departamento de Geografia da Universidade de Brasília tem produzido pesquisas no tema, sempre de maneira independente, por não haver grupos ou linhas de pesquisa com interesse

---

<sup>81</sup> Dados sobre dissertações produzidas sob a tutela de Pires foram retirados de seu sítio oficial: <[www.cibergeo.org](http://www.cibergeo.org)>.

<sup>82</sup> Pela impossibilidade de citar todos os trabalhos acadêmicos produzidos no Brasil em nível de dissertação ou tese, ficam aqui registrados aqueles que têm continuidade através do trabalho de docentes no ensino superior e grupos de pesquisa em Geografia.

específico na área. Ressaltamos aqui o trabalho pioneiros de Alexandre Tofeti (2007), sobre a interferência das torres de telefonia celular sobre o território das regiões metropolitanas, e a atual investigação de Guilherme Carvalho sobre territorialidades no ciberespaço, mobilização política via web e o grau de amplitude de sua atualização, *deep web*, territórios autônomos e moeda P2P sem bandeira.

Um fenômeno muito importante se verifica no Brasil quando se trata de pesquisa e produção acadêmica sobre Geografias da Internet: o volume de estudiosos de outras áreas que vêm se apropriando de temas geográficos por natureza. Para citar alguns, encontramos os fundamentais estudos de Lemos, doutor em sociologia e professor da Universidade Federal da Bahia, sobre cibergeografia, cibercultura e comunicação; Fragoso, doutora em comunicação e professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que tanto tem investigado sobre os espaços digitais, interações nas fronteiras internacionais do Brasil no ciberespaço e cibergeografia midiática brasileira. Este fenômeno é muito significativo da importância que possui, para a formação do edifício intelectual das Geografias da Internet, o intercâmbio de ideias entre as várias ciências e especialidades.

Atualmente, as escolas de Geografia que mais têm se dedicado ao estudo da Internet estão na Grã-Bretanha, produzindo expoentes como Mark Graham (Oxford), Martin Dodge (Manchester) e Michael Batty (College of London). Estes autores comunicam-se num fluxo muito intenso com as escolas estadunidenses, notavelmente a Universidade de Kentucky, com seus representantes Taylor Shelton e Matthew Zook. Shelton é o responsável pelo *weblog* “*The Floating Sheep*”, um interessante meio de discussão e divulgação de pesquisas, estudos e questionamentos sobre ciberpaisagem e cibercartografia, utilizando-se de questões cotidianas<sup>83</sup>. O material divulgado é produzido por uma equipe de pós-graduandos e professores (incluindo Graham e Zook); de leitura acessível e agradável, *The Floating Sheep* é uma bem-sucedida estratégia de aproximação do grande público a este tema. Ainda no Reino Unido, as universidades de Durham, Newcastle e a Open University têm produzido pesquisa na área, através de seus representantes: Mike e Phil Crang e suas investigações sobre o ciberespaço como novo domínio público, cidades na era da informação, vida virtual e geografias virtuais; Stephen Graham, interessado na mediação da vida urbana pelas tecnologias digitais; e Bingham, pesquisador de temas como as geografias virtuais e desafiadoras, interação entre novas TICs e Geografia, crianças e Internet, e exclusão digital.

---

<sup>83</sup> É possível encontrar material como: “The Great American Pizza Map” e “Google's Geographies of Religion”, ambos tratando do perfil das buscas realizadas na plataforma de pesquisa do Google.

A profusão de estudos na área das geografias da Internet no Reino Unido impressiona pela dedicação e produção farta sobre um tema ainda tão novo; embora outros países europeus produzam pesquisas na área, nenhum se compara àquele em dedicação e número de publicações. Encontramos artigos publicados em Portugal, por representantes como Fernandes, que na Universidade de Coimbra tem se dedicado ao estudo dos territórios do conhecimento, sistemas de inovação, TICs, território inteligentes. Devido às dificuldades relacionadas ao idioma, não foi possível realizar uma pesquisa expressiva dos trabalhos publicados sobre o tema no Oriente Médio e na Ásia.

Este panorama geral a respeito das reflexões da Geografia sobre o virtual, a Internet, o ciberespaço e as novas tecnologias como um todo, serve como fundamento e justificativa para a percepção da necessidade e viabilidade do uso do arcabouço teórico-metodológico da Geografia em prol de estudos e análises acerca dos temas mais urgentes e emergentes no meio acadêmico, político e social. Entendendo que a Geografia não mais se furta a estudar estes temas, considerando-os já parte integrante de seus interesses, escolhemos a forma geográfica mais importante nesta pesquisa para servir como lente e ponto de vista para nossa análise.

### CAPÍTULO 3: A Exclusão Social vista da Inclusão Digital

*Quem de dentro de si não sai / Vai viver sem amar ninguém  
O dinheiro de quem não dá / É o trabalho de quem não tem.*

**Baden Powell e Vinicius de Moraes, Berimbau, 1964**

Pedro Demo, em seu ensaio “Marginalização Digital: Digital Divide” (2007), afirma que, “dialeticamente falando, estar excluído é modo de ser parte do sistema, na margem”.<sup>84</sup> Partindo desta ideia, é preciso conhecer o que se vê no espelho da inclusão.

De acordo com Vieira et. al.<sup>85</sup>, entendemos ser a exclusão social um produto e também um produtor da destituição de bens materiais e simbólicos, que pode ter origens as mais diversas. É multidimensional, multifacetada e manifesta-se de maneiras diferentes em cada estrutura social. Embora acompanhe a desigualdade e a pobreza, é um conceito distinto delas e, embora ambas sejam fundamentais para a existência, manutenção e promoção da exclusão social, ainda assim pode haver exclusão social sem pobreza, fomentada por processos mais amplos e materializada pela gestão política influenciada por estes processos.

Campos *et al* fazem uma reflexão histórica da exclusão social assinalando que, de acordo com Rousseau, a “diferenciação natural” que passou a existir quando do fim da vida nômade as comunidades humanas, que se dividiram em grupos de acordo com diferenciações claras (gênero, por exemplo), foi o germe da exclusão. A seguir, quando surgem a linguagem, as ideias de mérito e beleza, a divisão do trabalho e a propriedade privada, uma organização social excludente começa a se delinear de fato, chegando aos extremos naqueles momentos históricos marcados pela escravidão, por exemplo. A exclusão social pode ser então, originalmente, identificada à situação do não ter; esta linha de raciocínio é fundamental porque coloca por terra as “visões liberais que postulam ser a desigualdade fundamentalmente de ordem natural”.<sup>86</sup>

A modernidade trouxe consigo mudanças estruturais que vieram com a adoção de políticas neoliberais e a difusão de inovações tecnológicas. A partir deste momento, os estudos sobre

<sup>84</sup> P. Demo, *Marginalização Digital: Digital Divide*. in Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v. 33, n.2, 2007, p. 6

<sup>85</sup> Vieira et. al. *apud* E. Melazzo e R. Guimarães, *Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas*. São Paulo: Editora UNESP, 2010.

<sup>86</sup> Mais detalhes e reflexão completa em A. Campos *et al*. *Atlas da Exclusão Social no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2003.

exclusão social apontam para alguns aspectos típicos: falta de acesso ao emprego; falta de equipamentos públicos e de segurança e justiça; desemprego de longa duração; falta de acesso à moradia e aos direitos humanos. Estes aspectos nos remetem à realidade urbana do Brasil; no entanto, Vieira *et.al.* nos alertam de que este processo não é específico da cidade, embora tenha se acentuado e tornado mais visível com a urbanização.

Mais do que falta de acesso, este conceito é construído em torno de diferentes níveis de acesso, que conferem diferenciados graus de exclusão. Baseando-se em um contexto de referência, é possível perceber diversos *tipos* de exclusão social: exclusão econômica, social, cultural, patológica, por comportamento autodestrutivo. Vieira *et.al.* também nos mostram que, com base nesta tipologia, é possível encontrar variadas possibilidades conceituais: exclusão estrutural, absoluta, relativa, exclusão das possibilidades de diferenciação, exclusão da representação, exclusão integrativa. É possível complexificar ainda mais a análise, quando se percebe as várias dimensões em que pode se dar o processo de exclusão social: dimensão histórica, geográfica, econômica, social, dimensão da representação social, dimensão política. Mais ainda quando se compreende que este processo, por ser dinâmico, pode se dar em várias direções: exclusão de categorias de população; exclusão de grupos, resultante de outros processos de exclusão; exclusão provocada por processos outros.

Tão complexo quanto o entendimento do conceito e a análise do processo de exclusão social, é o uso dos rótulos para enquadrar as matrizes excludentes e os indivíduos vítimas deste processo. Vieira *et.al.* alertam para o fato de que o mau uso da expressão deslegitima o debate, naturalizando o processo de exclusão, induzindo a práticas excludentes e fixando o processo, reduzindo-o a um estado imutável. É preciso valorizar o subjetivo, para além das raízes econômicas e socioculturais do fenômeno, sob pena de continuarmos a circunscrever os excluídos num círculo de exclusão sem saída. O conceito de exclusão social deve existir para visibilizar os mecanismos que constroem o processo e, desta forma, possibilitar a reversão do quadro<sup>87</sup>. Um olhar menos cuidadoso e mais tendencioso podem levar à falsa sensação de perda de benefícios quando, na verdade, o indivíduo vitimado pela exclusão social nunca teve acesso a eles – e daí a culpabilização individual.

A exclusão social, embora seja conhecida historicamente desde o princípio da civilização e tenha como mote as mais diversas relações sociais, econômicas e culturais, é compreendida mais

---

<sup>87</sup> Vieira et. al. *apud* E. Melazzo e R. Guimarães, *Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas, op cit*, p. 43

claramente hoje como um dos frutos perversos do modo de produção capitalista. Ao cruzar o limiar da globalização, a humanidade conhece o aprofundamento das desigualdades, potencializado pelo uso massivo das novas tecnologias de comunicação.

A ciência Geográfica tem papel de importância neste contexto de pós-modernidade, uma vez que é capaz de abarcar uma gama imensa de análises do ponto de vista do território, tornando mais efetivas as políticas públicas pois, de acordo com Campos *et. al.*, “o conceito de *nova exclusão social* passou a ser cada vez mais utilizado como forma de identificar a manifestação de categorias de desigualdade, como no caso dos desprotegidos pelas políticas sociais de inclusão existentes (...)”<sup>88</sup>. É deste olhar geográfico sobre o problema da exclusão social que vamos tratar em seguida.

### ***A exclusão vista do patamar analítico da Geografia***

No seio da Geografia já se conhece há muito o conceito de *segregação*, fruto da escola de Chicago, onde se lhe compreendia como um processo consciente no qual os grupos humanos se dividem e organizam de maneira a permanecer entre seus pares, seja com base em fatores culturais, étnicos ou financeiros. A segregação era, neste contexto, entendida como um resultado natural da contradição inerente às relações sociais (principalmente no seio do sistema capitalista), e este resultado refletir-se-ia na organização e estruturação dos espaços<sup>89</sup>.

No entanto, a segregação (como conceito fundamentado sobre bases científicas construídas com rigor metodológico específico) não pode ser vista de maneira tão simplória, apenas como o resultado de desejos individuais pela manutenção de um *status quo* comunitário, a partir de inúmeras diferenciações; ao contrário, é possível apontar tantos atores que promovem a segregação a partir do momento em que selecionam espaços e lhes atribuem funções e destinatários, ficando a critério dos grupos humanos disputarem entre si pelo uso destes espaços. Este movimento acaba por criar desigualdades entre espaços e entre grupos, num processo de criação e recriação de espaços de exclusão. Por outro lado, a exclusão social (como noção) é mais do que simples divisão com base em alguns critérios: como processo, é um elemento de práticas espaciais. É perda gradativa de direitos, privação de condições mínimas de vida, discriminação e estigmatização; “é um processo indutor ou uma condição espacial do processo de exclusão social”<sup>90</sup>.

<sup>88</sup> A. Campos *et. al.* (org.), *Atlas da exclusão social no Brasil*. São Paulo SP: Cortez, 2003 (2ª. Ed.), p. 32

<sup>89</sup> Notadamente do espaço urbano, tal como em Vieira *et. al.* *apud* E. Melazzo e R. Guimarães, *Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas, op cit.*

<sup>90</sup> Vieira *et. al.* *apud* E. Melazzo e R. Guimarães, *Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas, op cit.*



Neste sentido, aparece a distinção (nem sempre clara) entre pobreza e exclusão; ao contrário do que aponta o senso comum, os dois conceitos não são sinônimos. A pobreza, no contexto desta pesquisa, é “condição momentânea, conjuntural, passível de ser assistida”<sup>91</sup>; a exclusão social é fruto de um processo de segregação socioespacial. Enquanto o conceito de pobreza se sustenta na precariedade econômica e na privação de necessidades e condições de vida, o processo de exclusão social é vicioso e se dá com base na diferenciação repetitiva, que ocorre nas mais diversas dimensões da vida humana – emprego, renda, etnia, cultura, gênero, condições econômicas, acesso a bens e serviços, entre tantas outras. Neste sentido, é possível perceber que a exclusão social é ainda um processo que, mais do que deriva da precarização, gera precariedade, principalmente no que tange à cidadania (já que esta última abarca todas aquelas dimensões da vida). Além disso, a pobreza tende a ser estanque num período de tempo, enquanto que a exclusão social é um processo sempre em andamento<sup>92</sup>.

Como vimos, a exclusão social pode acontecer numa dimensão geográfica. No entanto, o espaço é mais do que uma das dimensões onde se baseia o processo; sendo um processo socioespacial, a exclusão social produz espaço. A diferenciação cria desigualdades e, uma vez que o espaço esteja sendo produzido com base em diferenciações, este mesmo espaço tende a favorecer as desigualdades, apontando para processos conformadores de desigualdades socioespaciais.

O conceito de exclusão social, quando trabalhado de maneira plena e apropriada, é capaz de visibilizar os processos que envolvem os impactos negativos das desigualdades sociais, bem como as matrizes excludentes e sua reprodução. Vieira *et. al.*<sup>93</sup> identificam três pontos pertinentes quando da análise do processo: o fator temporal, em que se questiona sua permanência ou impermanência; o fator social, que levanta que setores da sociedade são influenciados e em que grau; e o fator locacional – onde se origina, por onde passa, onde impacta. Nesta pesquisa, devemos nos ater ao último ponto, e entender *onde impacta* (ou não impacta).

A dimensão geográfica da exclusão social pode ser vista, fundamentalmente:

- a partir dos territórios de exclusão social, ou seja, a partir do uso do território;

---

<sup>91</sup> R. Vicente, *Mobilidade: A Ordem Espacial dos Deslocamentos Urbanos numa Sociedade Desigual*. Presidente Prudente: UNESP – Dissertação de Mestrado, 2011, p. 60

<sup>92</sup> Vieira *et. al.* *apud* E. Melazzo e R. Guimarães, *Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas, op cit*

<sup>93</sup> *IDEM*, p. 33

- a partir do lugar dos excluídos ou dos “excluídos sem lugar”<sup>94</sup>, ou seja, a partir da territorialidade.

A importância de se subir ao patamar da Geografia e olhar o processo de exclusão social foi traduzida por Vieira *et. al.*: “A ausência de leitura, identificação e conhecimento do meio de forma minuciosa é um fator de alto risco na implantação de políticas públicas, já que pode maximizar os efeitos sociais negativos e gerar ou agravar a vulnerabilidade social”<sup>95</sup>. Os autores continuam a clarificar o papel da análise geográfica ao dizer que conhecer circunstâncias excludentes nos contextos dos processos sociais é considerar a hibridez do espaço geográfico; a característica multidimensional da exclusão social é a capacidade que tem o processo de transitar por diversas escalas e correlacionar-se com dimensões até então distantes. O olhar geográfico numa análise deste tipo deve ser capaz de analisar tanto as escalas de origem quanto as escalas de impacto, “mostrando as matrizes ou as situações que influenciam esses processos ou são influenciadas por eles, o que permite a elaboração de conhecimentos que sirvam de parâmetro adequado para a elaboração e implementação de políticas públicas”<sup>96</sup>. A exclusão social é um conceito intrinsecamente socioespacial, e a análise geográfica do fenômeno deve valorizar o impacto e não apenas o meio de execução, em todas as escalas.

Ocorre que, uma vez compreendido que a exclusão não pode ser analisada somente do ponto de vista do acesso ou não-acesso, possuindo nuances diversas que transitam entre níveis de acessibilidade e consequentes graus de exclusão, delineia-se um segundo ciclo, desta vez relacionado à informação – inovação, difusão e obsolescência. “Até a realização de uma nova inovação, a nova territorialização permanecerá relativamente estável”<sup>97</sup>. Neste novo ciclo, fica clara a existência de diversos níveis de exclusão.

### ***Sociedade da Informação vs Sociedade do Conhecimento***

Os dados mais recentes a respeito dos índices de conectividade no mundo nos apontam para uma mudança muito significativa na realidade social. No ano 2000, haviam pouco mais de 360 milhões

---

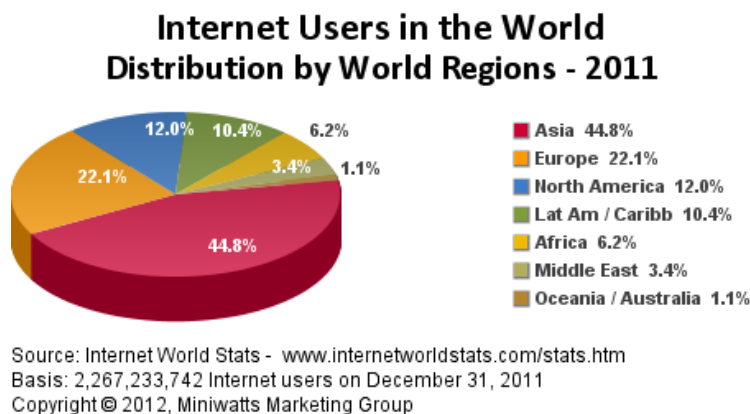
<sup>94</sup> *IBIDEM*, p. 47

<sup>95</sup> Vieira *et. al.* *apud* E. Melazzo e R. Guimarães, *Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas*, *op cit*, p. 44

<sup>96</sup> *IDEM*, p. 57

<sup>97</sup> R. Haesbaert, “Desterritorialização: entre as redes e os aglomerados de exclusão” *in* I. Castro *et al.* (org.), *Geografia: Conceitos e Temas*, *op cit*, p. 173

de usuários da Internet; ao final do ano de 2011, a rede já possuía mais de 2 bilhões de usuários, penetrando cerca de 32% da população mundial – um crescimento de 528,1% em apenas uma década.



**Gráfico 10:** Usuários da Internet no Mundo – Distribuição por regiões mundiais – 2011. Fonte: Internet World Stats<sup>98</sup>

Longe de ser um modismo, a Sociedade da Informação é uma realidade que “representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um **novo paradigma técnico-econômico**”<sup>99</sup>. O que chamamos de Sociedade da Informação é um “fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas”<sup>100</sup>, resultado de três fenômenos inter-relacionados:

- Convergência da base tecnológica, pela qual é possível representar e processar qualquer tipo de informação de uma única forma, a digital;
- Dinâmica da indústria, que leva à queda dos preços dos equipamentos relativamente à potência computacional, levando à popularização crescente das tecnologias; e
- Crescimento vertiginoso da Internet, demonstrado através das estatísticas de conectividade constantemente atualizadas.

Com uma dimensão político-econômica muito acentuada, promove mudanças também acentuadas no que tange à produção, aos negócios e às relações entre lugares; “sua importância assemelha-se à de uma boa estrada de rodagem para o sucesso econômico das localidades”<sup>101</sup>. Porém, além de uma dimensão político-econômica, a Sociedade da Informação possui uma dimensão social muito forte,

<sup>98</sup> <[www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)>, último acesso em 1º de junho de 2012.

<sup>99</sup> BRASIL, Ministério das Comunicações. *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil*. Brasília, 2000, p. 5

<sup>100</sup> BRASIL, Ministério das Comunicações. *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil*, op. cit. p. 5

<sup>101</sup> *IDEM*, p. 5

uma vez que tem o potencial de promover a integração e reduzir a distância entre as pessoas, aumentando seu nível de informação.

O Brasil, através de seu Ministério das Comunicações, elaborou no ano 2000 um robusto projeto para orientar sua entrada na Sociedade da Informação. Além do fortalecimento da infraestrutura e da base tecnológica, este projeto vislumbra inovações nas estruturas produtivas e organizacionais, no sistema educacional e nas instâncias reguladoras, normativas e governamentais, gerando assim um meio integrado de gestão e execução que permita que este projeto frutifique adequadamente. Com o Programa Sociedade da Informação no Brasil, objetiva-se contribuir efetivamente para:

1. a construção de uma sociedade mais justa, em que sejam observados princípios e metas relativos à preservação de nossa identidade cultural, fundada na riqueza da diversidade;
2. a sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento que respeite as diferenças e busque o equilíbrio regional; e
3. a efetiva participação social, sustentáculo da democracia política.<sup>102</sup>

Teóricos como Straubhaar<sup>103</sup> afirmam que a Sociedade da Informação é “aquela na qual a produção, processamento e distribuição de informação são as atividades econômica e social primárias”. Nesta esteira, sustentando uma discussão que contempla 7 grandes temas, o Programa Sociedade da Informação se apresenta como um projeto ambicioso que pretende integrar o trabalho e emprego, a universalização dos serviços para a cidadania, a educação, a identidade cultural e produção de conteúdos, o acesso ao governo, pesquisa e desenvolvimento tecnológico e infraestrutura avançada. Construído para as próximas décadas, este Programa apresenta um panorama amplo que permite ver, julgar e agir sobre cada um dos temas, transitando entre questões variadas que vão desde o meio ambiente até o empreendedorismo e a cultura, preenchendo assim todas as etapas de manipulação da informação.

Paradoxalmente, enquanto iniciamos nossos passos em direção à novidade da Sociedade da Informação, os países desenvolvidos já se encontram um passo à frente, vivenciando o fenômeno que chamamos “Sociedade do Conhecimento”. Uma vez incorporadas à Sociedade da Informação, com pleno domínio das TICs e com todas as esferas políticas, econômicas e sociais integradas e

---

<sup>102</sup> *IBIDEM*, p. 6

<sup>103</sup> *Apud* S. Squirra, *Sociedade do Conhecimento. Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação*. São Bernardo do Campo, SP: Umesp, 2005, p. 261

convergentes, essas nações romperam a fronteira da informação e passaram ao momento em que a sociedade ingressa neste novo momento. Resultado de uma construção geopolítica, fruto da evolução da Sociedade da Informação, a Sociedade do Conhecimento é mais que manipuladora, é produtora consciente de conhecimento. Sobre conhecimento, Squirra faz uma reflexão:

Genericamente, pode-se dizer que *conhecimento* seja o “ato de saber” de algo, de tomar consciência de determinado fato ou objeto, experiência ou relato. Todavia, *conhecimento* pode também ser entendido como a “familiaridade ou estado de consciência que se obtém com a experiência de estudar” determinado fato. Pode ainda ser entendido como a soma da “extensão/percurso/área do que tem sido encontrado, percebido ou aprendido” e, ainda, a “específica informação sobre alguma coisa”<sup>104</sup>.

O que importa para nós, entretanto, é compreender a passagem que acontece de um fenômeno para outro, quando a Sociedade da Informação chega à sua plenitude e ocorre a “combinação das configurações e aplicações da **informação** com as tecnologias da comunicação em todas as suas possibilidades”<sup>105</sup>, saindo do mundo da Internet e provocando mudanças irreversíveis na maneira como a humanidade experimenta a informação e a utiliza, redefinindo a economia global e estabelecendo novos padrões sociais, enfim, complexificando toda a experiência humana. Agora, a gestão do conhecimento passa a ser um princípio transformado no principal recurso da vida humana e principalmente para o controle dos processos pelas empresas. A Sociedade do Conhecimento é este processo e momento histórico em que, “além dos critérios tradicionais, como renda per capita ou desenvolvimento humano, os países também passaram a ser classificados quanto à sua capacidade de gerar conhecimentos e transformá-los em riqueza”<sup>106</sup>

A Sociedade da Informação, em que o Brasil começa a adentrar, possui um potencial imenso de levar a sociedade humana a um outro patamar de conhecimento, acesso aos bens e serviços, produtividade e comunicação – e, futuramente, igualar-se aos países desenvolvidos na Sociedade do Conhecimento. No entanto, é preciso ter clareza quanto ao fato de que também possui uma face perversa ainda não muito discutida, na qual as TICs são capazes de aumentar as disparidades entre pessoas e nações, uma vez que ainda não estão ao alcance de todos. É uma constatação óbvia a que se chega quando se observa a impossibilidade de que a totalidade dos grupos humanos tenha acesso

---

<sup>104</sup> S. Squirra, *Sociedade do Conhecimento. Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação*, op. cit. p.257, grifos do autor.

<sup>105</sup> S. Squirra, *Sociedade do Conhecimento. Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação*, op. cit.

<sup>106</sup> Contini, Reifschneider e Savidan *apud* S. Squirra, *Sociedade do Conhecimento. Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação*, op. Cit., pg. 262

aos recursos, o que se traduz no que se conhece na comunicação social como “*knowledge gap hypothesis*”, a hipótese de que todo recurso pressupõe “aqueles que têm” e “aqueles que não têm”, e sugere que uma infusão muito rápida de grandes volumes de informação serve principalmente para aumentar, ao invés de diminuir, a lacuna entre as pessoas, uma vez que a velocidade da informação é muito superior à velocidade com que grandes parcelas da humanidade se apropriam dela. Em resumo, embora seja notório que a informação e o conhecimento, a modernização e a convergência tragam melhorias imensas a toda a sociedade, também é verdade que a distância entre aqueles que já possuíam o conhecimento e aqueles que não o possuem tem aumentado e continuará aumentando.

Com olhos atentos sobre esta face perversa da implantação e modernização massiva dos recursos tecnológicos, o Programa Sociedade da Informação no Brasil propõe uma universalização do acesso às novas TICs, proposta da qual o Programa Telecentros.BR é parte integrante. No entanto, em consonância com Squirra, entendemos também que “o simples alavancamento tecnológico (...) não garante a diminuição da carência de acesso aos bens de consumo modernos”.<sup>107</sup> Isso tem como consequência uma marginalização que não ocorre somente em escala local ou nacional, mas é notada de maneira muito clara em escala global: aqueles que não têm acesso, cada vez mais separados. É sobre a exclusão digital, um efeito perverso do advento da Sociedade da Informação e que, infelizmente, não parece ser facilmente vencido com a chegada da Sociedade do Conhecimento, que trataremos em seguida.

### ***Do “Digital Divide” à Desigualdade Digital***

Olhando através do prisma da inclusão digital, é possível perceber que este é um processo que possui em si mesmo o germe da exclusão social, uma vez que, sendo inclusão, pressupõe a existência de uma massa excluída. Neste sentido, Demo argumenta que o conceito de marginalização, no caso do *digital divide*, é mais correto, pois evita a dicotomia trazida com o termo *exclusão*, que “tende a ser estanque: ou fora, ou dentro”<sup>108</sup>. Este argumento se justifica quando se lembra que “mesmo no contexto capitalista, naturalmente excludente, as pessoas conseguem acesso ao mundo digital, ainda que de forma marginalizada”.<sup>109</sup> Tratando-se da Internet, uma vez que se sabe existirem diferentes graus de conectividade, é possível ver ilustrado no

---

<sup>107</sup> S. Squirra, *Sociedade do Conhecimento. Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação*, op. Cit., p. 262

<sup>108</sup> Demo apud P. Demo, *Marginalização Digital: Digital Divide*, op cit.

<sup>109</sup> P. Demo, *Marginalização Digital: Digital Divide*, op cit.

pensamento de Demo o fato de que “a exclusão que nesta dinâmica ocorre não é estanque, mas gradativa e relativa, tratando-se, pois, de marginalização”<sup>110</sup>.

Intimamente ligada ao conceito de desigualdade, a noção de exclusão social alude, necessariamente, ao conceito de cidadania, já que “se refere aos direitos que as pessoas têm de participar da sociedade e usufruir certos benefícios considerados essenciais”<sup>111</sup>. Diante da realidade aqui analisada, e com base na ideia vigente do acesso às TICs como passo fundamental para a inserção de uma comunidade, pode-se inferir que a chamada *inclusão digital* seja um critério contemporâneo para o exercício da cidadania, de onde se conclui que estar alijado do acesso digital significa estar alijado da própria cidadania, excluído, marginalizado; “a marginalização digital pode tornar-se a marginalização das marginalizações, à medida que tecnologias digitais dominem a produtividade, o mercado e a sociedade”<sup>112</sup>. Chegando até aqui, é possível compreender que a exclusão social é “repetição, no tempo e no espaço, de uma situação de carência, sobretudo aquela que é impelida aos efeitos da vulnerabilidade e encaminha grupos e espaços para a precarização da cidadania”<sup>113</sup>.

Ao longo deste trabalho, notamos que a maior parte das pesquisas sobre a exclusão digital e suas consequências trata, majoritariamente, da penetração das TICs (principalmente da Internet) nas localidades, comunidades, países. Nosso objetivo primevo nesta pesquisa é, mais além, compreender como e se são contemplados territorialmente estes excluídos, quando se trata de partilhar destas “redes da globalização informacional”. Para isto, precisamos compreender o que é a chamada “inclusão digital”, como o governo brasileiro a compreende e, finalmente, onde nelas se encontra o territorial, através da análise dos programas governamentais de inclusão digital.

### ***A inclusão digital como processo e como prática***

O fenômeno da inclusão digital, centro desta reflexão, pode ser entendido como o ato ou efeito da promoção de práticas específicas para o incremento do acesso às novas TICs. Pensado como prática, seria

---

<sup>110</sup> P. Demo, *Marginalização Digital: Digital Divide*, op cit., p. 06

<sup>111</sup> E. Reis e S. Schwartzman, “Pobreza e Exclusão Social: aspectos sociopolíticos”. in MARIÓ, Estanislao Gacitúa e WOOLCOCK, Michael (org.). *Exclusão Social e Mobilidade no Brasil*. Brasília: IPEA - Banco Mundial, 2005, p. 06

<sup>112</sup> P. Demo, *Marginalização Digital: Digital Divide*, op cit., p. 06

<sup>113</sup> R. Vicente, *Mobilidade: A Ordem Espacial dos Deslocamentos Urbanos numa Sociedade Desigual*, op cit, p. 60

a defesa dos direitos à universalização do acesso à Internet para inserção no ciberespaço, através da promoção de políticas públicas favoráveis à redução de custos para aquisição de equipamentos (hardware) (...) e expansão do acesso público<sup>114</sup>.

Avançando ainda nesta compreensão, pode-se inferir que a inclusão digital seja um “conjunto de práticas e ações que permitam a difusão das novas TICs, baseado em condições, objetivos e projetos sociais, exigindo respostas e estratégias mais adequadas a cada contexto”<sup>115</sup>. O próprio Plano Nacional para Banda Larga (PNBL), do Ministério das Comunicações do Brasil, traz em suas justificativas a necessidade de uma expansão da base técnica (no caso, especificamente a banda larga) para a efetivação do potencial de participação da sociedade brasileira na sociedade da informação, refletindo o empreendimento de políticas públicas para incremento do acesso às TICs em diversas outras nações do globo<sup>116</sup>.

Entretanto, é preciso compreender que a inclusão digital, como prática, começou a ser pensada de encontro a um fenômeno complexo e dinâmico conhecido como “cisão digital” (*digital divide*). Mark Warschauer, com base em exemplos reais, reflete sobre esta questão:

(...) meaningful access to ICT<sup>117</sup> encompasses far more than merely providing computers and Internet connections. Rather, access to ICT is embedded in a complex array of factors encompassing physical, digital, human, and social resources and relationships. Content and language, literacy and education, and community and institutional structures must all be taken into account if meaningful access to the new technologies is to be provided.<sup>118</sup>

Neste sentido, Warschauer apresenta uma compreensão de cisão digital, não mais como uma ampla matriz de fatores e recursos, marcada pelo acesso físico ao computador, mas principalmente pelo acesso a recursos adicionais que permitam às pessoas um bom uso das tecnologias<sup>119</sup>. Sua reflexão aponta para dois problemas básicos nesta simplificação da cisão digital – primeiro, de que é difícil

<sup>114</sup> H. Pires. *A Geografia da Internet e do Ciberespaço na América Latina*. In ENCONTRO DE GEÓGRAFOS DA AMÉRICA LATINA. X, 2005, São Paulo.

<sup>115</sup> S. Abagli (2006). *Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local*. Inclusão Social, Brasília, v. 01, nº 02.. p. 18

<sup>116</sup> Brasil, Plano Nacional para Banda Larga, *op cit*,

<sup>117</sup> Correspondente inglesa para TICs.

<sup>118</sup> M. Warschauer (2002). *Reconceptualizing the Digital Divide*. In: First Monday, Chicago, Vol. 07, Nº 07, p. 04

<sup>119</sup> M. Warschauer (2002). *Reconceptualizing the Digital Divide op cit*, p. 6 e 7



incutir na população a noção original (mais ampla) de inclusão digital e, em contrapartida, do que é realmente necessário para uma inclusão efetiva; segundo, de que comumente se divide de maneira binária os graus de acesso que uma pessoa pode ter às TICs (*online/offline*), quando na realidade são possíveis inúmeros graus de conectividade. Estes dois problemas demonstram a imprecisão desta forma simplista de enxergar a inclusão digital, e apontam os possíveis caminhos para uma inclusão digital verdadeira, mais complexa em seu entendimento do que aponta a visão anterior.

Esta nova compreensão amplia os horizontes da inclusão digital, já que não permite reduzir uma população a excluída digital com base apenas em estatísticas de acesso e uso das TICs. Percebe-se que, apesar dos repetidos esforços de implementação de programas e ações que visem “massificar (...) a oferta de acessos banda larga e promover o crescimento da capacidade da infraestrutura de telecomunicações”<sup>120</sup>, a ampliação da estrutura de difusão das TICs não é, isoladamente, condição suficiente para promover a verdadeira democratização das mesmas. Neste sentido, Abagli (2006) afirma que “abriram-se novas possibilidades de inclusão social, mas também se estabeleceram condições para o agravamento das desigualdades sociais e territoriais”, que se encontram nitidamente no bojo do processo de inclusão digital – já que inclusão digital é uma forma de exclusão – e estão subentendidas no próprio conceito de inclusão digital. No entendimento do que seriam estas desigualdades é que se encontra também a noção de exclusão social.

### ***A inclusão digital em resposta à exclusão social***

Rogério Haesbaert, enquanto conclui seu trabalho sobre os aglomerados de exclusão, coloca que

as redes podem atuar tanto no sentido da territorialização, quando voltadas mais para a articulação interna do território (tornando-se então seu elemento), quanto da desterritorialização, quando seus fluxos desestruturam territórios/fronteiras anteriormente estabelecidos (e territórios “locais” podem se transformar em elementos ou nós nas redes).<sup>121</sup>

Com isto, compreendemos que a mesma rede que desterritorializa pode territorializar, uma vez que seu uso se modifique e torne-se um elemento do território usado. É esta que cremos ser, do ponto de vista geográfico, a função primordial da inclusão digital.

---

<sup>120</sup> Brasil, Plano Nacional para Banda Larga, *op cit*, p. 6 e 7

<sup>121</sup> R. Haesbaert, “Desterritorialização: entre as redes e os aglomerados de exclusão” in I. Castro et al. (org.), *Geografia: Conceitos e Temas, op cit*, p. 199

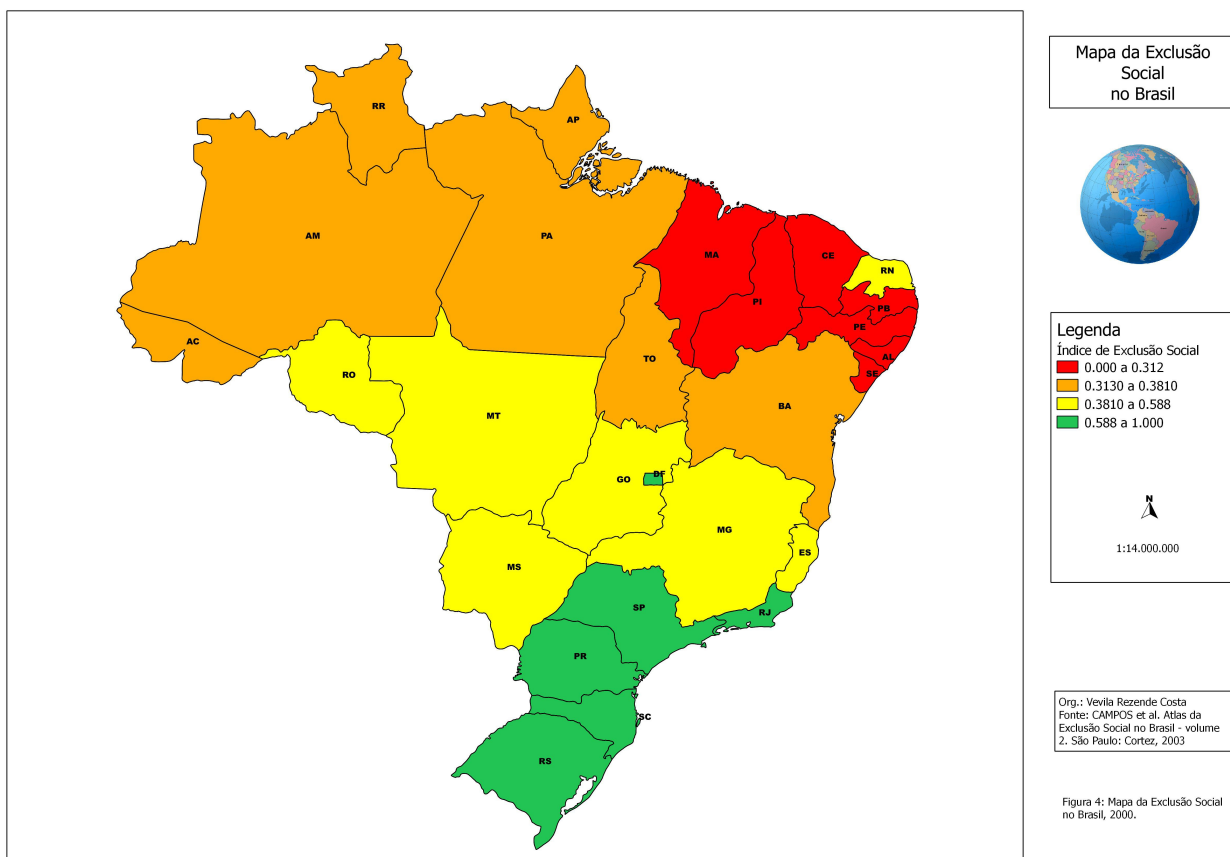
DiMaggio *et. al.*, refletindo sobre as consequências da cisão digital, apontam para limitações na empregabilidade, educação, acesso a informações sobre governo e participação política dos indivíduos. Por outro lado, no que diz respeito dos efeitos positivos da inclusão digital sobre a desigualdade social, afirmam que os resultados dependem da organização social em torno do uso da tecnologia. Alguns entusiastas da inclusão digital afirmam que aquelas limitações são rapidamente dissolvidas à medida que a acessibilidade se espalha pelas camadas sociais<sup>122</sup>. No entanto, Hargittai adverte, através de diversas pesquisas de cunho sociológico empreendidas na última década, que existe uma tendência a que a difusão da Internet acabe privilegiando aqueles que já estão em posição de vantagem, e negando acesso àqueles já desprivilegiados.<sup>123</sup> Compreendemos que este movimento também se aplica no caso da cisão digital em escala global, tratando-se das desigualdades entre continentes, regiões e países.

Em trabalho de grande importância, Campos *et. al.* desenvolveram um índice que representa a exclusão social em diversas escalas no Brasil. Este índice foi construído na forma de uma síntese das três principais dimensões da exclusão social: vida digna (composta pela ponderação entre pobreza, emprego e desigualdade), conhecimento (ponderação entre alfabetização e escolaridade) e vulnerabilidade (juventude e violência). Este índice foi classificado e transformado em diversos mapas, formando um Atlas da exclusão social no Brasil, de onde adaptamos a Figura 4.

---

<sup>122</sup> Informações baseadas em pesquisas conduzidas nos Estados Unidos da América, conforme DiMaggio *et.at.* *Social Implications of The Internet*. Annual Review of Sociology, 2001. p. 311, *passim*.

<sup>123</sup> Maiores detalhes e resultados das pesquisas enumeradas pela autora em HARGITTAI, E. *The Digital Divide and What to Do About It*. New Economy Handbook. San Diego: Elsevier Science, 2003.



**Figura 4:** Mapa da Exclusão Social no Brasil (2000)<sup>124</sup>

Rumo aos objetivos principais desta pesquisa, costuramos território, exclusão social e inclusão digital, temas estruturantes da investigação e, aliando-os à configuração territorial da exclusão digital, procedemos as análises que se seguem.

<sup>124</sup> Este e todos os mapas seguintes encontram-se disponíveis em escala de apresentação devidamente legível nos Apêndices.

## CAPÍTULO 4: Inclusão Digital – uma luz no fim do túnel (?)

*“O virtual tem a realidade de uma tarefa a ser cumprida, um problema a ser solucionado: é o problema que orienta, condiciona, engendra as soluções, mas estas não se assemelham às condições do problema.”*

**Gilles Deleuze**

### *Território explícito X Território Implícito – discursos e práticas sobre a Internet no Brasil*

Depois de toda esta reflexão teórica, somos capazes de delimitar os critérios metodológicos que balizarão a análise dos programas governamentais para inclusão digital. Atualmente, o Governo Federal apoia/administra 22 programas para inclusão digital; todos sendo parte do Programa Sociedade da Informação<sup>125</sup>, cada um deles com um público-alvo e objetivos específicos. Cada programa é coordenado por um Ministério que melhor corresponde às suas características. Nossa proposta inicial era de fazer uma análise que contemplasse todos os programas do Governo Federal para a inclusão digital; no entanto, nos deparamos com a extinção ou o não-funcionamento de muitos deles, o que dificultou nosso trabalho e exigiu um afinilamento do objeto. Escolhemos, para favorecer a ordem lógica de nossa análise, colocar nosso foco diretamente sobre o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.br.

Nossa proposta, nesta fase da pesquisa, é a de identificar elementos que nos indiquem se e de que maneira a construção deste Programa abrange o territorial, de maneira que seja possível identificar o que chamamos aqui de “territorial implícito” nos discursos e ações que permeiam a criação e implantação deste programa nas comunidades. Para isso, optamos por utilizar a técnica da análise documental, utilizando material oficial do programa Telecentros.BR; esta análise servirá como primeira de duas etapas deste estudo, de maneira que se contemple os dois objetivos específicos enumerados no Capítulo 1.

Segundo Lüdke e André, a análise documental é uma técnica que “busca identificar informações factuais nos documentos a partir de questões ou hipóteses de interesse”<sup>126</sup>; Sá-Silva *et. al.* indicam

<sup>125</sup> Visitaremos este tema com mais cuidado no capítulo “A Exclusão Social Vista da Inclusão Digital”.

<sup>126</sup> Lüdke e André, “A análise documental”. In Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986. p. 38

que o conceito de documento “ultrapassa a ideia de textos escritos e/ou impressos”<sup>127</sup>, o que nos aponta que o documento está além de seu suporte, que pode ser vídeo, slide, fotografia, pôster e tantos outros, acrescidos do texto escrito e/ou impresso. Alguns autores, como Guba e Lincoln, afirmam que os documentos são uma fonte tão repleta de informações que jamais deve ser ignorada, “quaisquer que sejam os outros métodos de investigação escolhidos”<sup>128</sup>.

Esta técnica de análise, embora pouco explorada, fundamenta-se numa técnica exploratória de coleta de dados que permite a extração de informações em fontes fidedignas e com uma menor influência, presença ou intervenção do pesquisador<sup>129</sup>; além disso, os documentos são uma fonte não-reativa e permitem a obtenção de dados quando o acesso ao sujeito é impraticável. Outrossim, a análise documental se mostra importante no estudo de temas que ainda estão em vias de reconhecimento e pleno domínio científico, além de possuir baixo custo e permitir a elucidação de eventuais problemas que devam ser explorados mais profundamente através de outros métodos e técnicas.

A análise documental a ser empreendida é, fundamentalmente, uma busca do territorial nos textos oficiais de criação e implementação do Programa – ou seja, é uma análise documental realizada de uma perspectiva geográfica. Para a Geografia, este trabalho faz sentido quando, em consonância com Vera, compreendemos que

O espaço é um “todo” repleto de conteúdos atribuídos social e culturalmente às formas (e aos objetos do território. Esses conteúdos podem ser identificados por meio da análise dos discursos que as pessoas proferem sobre a realidade. Dentre essas pessoas, está o formulador de políticas públicas que se manifesta discursivamente sobre o problema e a solução na política que formulará. **Esta manifestação é seu discurso sobre o território** e poderia ocorrer de diversas maneiras, a partir das várias modalidades de texto.<sup>130</sup>

A seguir, apresentaremos detalhadamente a ritualística que se praticou para a realização da análise.

---

<sup>127</sup> J. Sá-Silva *et al*, *Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas*. Revista Brasileira de História e Ciências Sociais 1, nº 1 (2009), p. 5

<sup>128</sup> Guba e Lincoln *apud* Lüdke e André, “*A análise documental*”. In *Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas, op cit*, p. 39

<sup>129</sup> J. Sá-Silva *et al*, *Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas, op cit*

<sup>130</sup> D. Vera, *Transportes e Território: Discursos do Plano Nacional de Logística de Transportes e seus formuladores*. Brasília: UnB - Dissertação de Mestrado, 2011, p 47. Grifo nosso.

## Organização

Após uma prévia seleção, foi empreendida uma leitura completa de cada um deles a fim de se estabelecer uma organização com base na fonte, natureza, tipo e data de publicação dos textos. Esta primeira tarefa gerou uma tabela que auxiliou na organização dos textos por ordem de leitura. Foram 10, ao total, os textos escolhidos para esta tarefa.

Nº Documento	Fonte	Natureza	Tipo	Data de publicação
1 Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009 Portaria Interministerial MP/MCT/MC nº 535, de 231 de dezembro de 2009	Diário Oficial da União	Oficial	Decreto	28 de Outubro de 2009
3 Documento Propositivo – versão de fevereiro/2010 Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010 - Seleção Pública de Propostas para Apoio à Disseminação de Telecentros em Território Nacional	Diário Oficial da União	Oficial	Portaria	4 de Janeiro de 2010
4 Orientações para Propostas Selecionadas Resultado da Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010	Sítio web oficial Telecentros.BR	Oficial	Manual	1 de Fevereiro de 2010
5 Portaria nº 22, de 23 de novembro de 2010	Diário Oficial da União	Oficial	Aviso de Seleção Pública	24 de Fevereiro de 2010
6 Cartilha de Montagem de Telecentros	Sítio web oficial Telecentros.BR	Oficial	Folheto	1 de Março de 2010
7 Termo de Doação com Encargos Entregas e instalações dos equipamentos e 10 recomendações para montagem de Telecentros	Diário Oficial da União	Oficial	Resultado da Seleção Pública	27 de Abril de 2010
8 Apresentação sobre o Programa Territórios da Cidadania	Diário Oficial da União	Oficial	Portaria	24 de Novembro de 2010
9	sítio web oficial Telecentros.BR	Oficial	Cartilha	1 de Outubro de 2011
10	Ministério das Comunicações	Oficial	Contrato	
11	Sítio web oficial Telecentros.BR	Oficial	Circular	
12	Sítio web oficial Territórios da Cidadania	Oficial	Apresentação de slides	

**Tabela 2:** Documentos selecionados para análise

Uma vez elaborada a tabela que nos permitiu ter uma visão geral do material, julgamos necessário realizar uma leitura por ordem cronológica, uma vez que os textos do tipo oficial são publicados de maneira encadeada, conectados a leis, decretos e portarias anteriores, estabelecendo assim uma continuidade em termos temporais e de respaldo legal. Esta leitura cronológica levou em consideração o contexto histórico, o universo socio-político, a conjuntura socio-econômica, cultural e política em que foram desenvolvidos os documentos, e evidenciou cada passo tomado no desenvolvimento do Programa, desde o Decreto de criação até o momento da implantação de cada unidade, seguindo pelos documentos propositivos e textos práticos que orientam as propostas de implantação.

Observamos que o Decreto de criação é um texto bastante geral, que trata o Telecentros.BR como um simples ato legal. Por sua vez, a Portaria Interministerial traz algumas poucas informações adicionais, tendo como foco principal a enumeração das diretrizes de funcionamento do Programa. A minuta do Aviso de Seleção Pública, embora menosprezada no início, mostrou-se o documento mais importante para esta análise, uma vez que descreve, nos mínimos detalhes, a estrutura de criação e funcionamento do Programa, e traz referências cruzadas fundamentais para que

visualizemos o territorial implícito no cerne do mesmo. Neste momento da leitura, foram identificadas referências a outros textos que foram considerados úteis ou importantes para proceder a análise. Estes textos, somados àqueles básicos escolhidos anteriormente, foram organizados numa nova tabela, organizada por tema.

Nesta fase, foi criada uma ficha de leitura para cada texto, na qual se encontra a referência completa do texto, um resumo do assunto, breves transcrições de trechos importantes e apontamentos sobre os temas recorrentes. As fichas de leitura são as que seguem:

Referência	BRASIL. Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009. Institui o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, e dá outras providências. <b>Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]</b> , Brasília, n. 206, p. 3, 28 de outubro de 2009, Seção 1. <i>ISSN 1677-7042</i>
Resumo	O presidente Luiz Inácio Lula da Silva decreta a instituição do Programa, coordenado pelos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia, com o objetivo de desenvolver ações que possibilitem a implantação e manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional.
Citações	“objetivo de desenvolver ações que possibilitem a implantação e manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional.”  “espaços que proporcionem (...) e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões”  “órgão ou entidade (...) responsável no âmbito local”
Comentários	Texto em linguagem legalista, trata diretamente da instituição do Programa como simples ato legal. Traz apenas referências diretas, porém esparsas e aparentemente não-conscientes dos termos geográficos em questão.

Referência	BRASIL. Portaria Interministerial MP/MCT/MC nº 535, de 31 de dezembro de 2009. Resolve as regras operacionais, diretrizes e normas para a execução do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal. <b>Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]</b> , Brasília, n. 1, p. 33, 04 de janeiro de 2010a. Seção 1. <i>ISSN 1677-7042</i>
Resumo	Traz as definições oficiais de cada ente que compõe o corpo executor do Programa, bem como de termos e conceitos utilizados, além das regras operacionais, normas e diretrizes para a execução do Programa, dentre elas, as contrapartidas exigidas de cada unidade para sua manutenção.

Citações	<p>Na definição de telecentros públicos e comunitários: “espaços que proporcionem acesso público e gratuito à tecnologias da informação e comunicação (...)”</p> <p>Na definição de ONID: “ambiente resultante da parceria entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a sociedade civil (...)”</p>
Comentários	<p>Embora traga mais detalhes sobre as diretrizes pelas quais deve se executar o programa, este texto também é meramente legalista e não traz referências conscientes e objetivas a conceitos geográficos. É um texto preenchido por informações bastante técnicas e relativas à infraestrutura de funcionamento das unidades.</p>

Referência	<p>BRASIL. <b>Documento Propositivo (folheto)</b>. Brasília, 2010b. Disponível em &lt;<a href="http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/documentos/documento_propositivo.pdf">http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/documentos/documento_propositivo.pdf</a>&gt;. Acesso em 09/05/2012.</p>
Resumo	
Citações	<p>Sobre o diagnóstico de avaliação das iniciativas do Governo Federal: “(...) foi constatada a baixa escala e a fragmentação da oferta, a superposição de iniciativas, a ausência de critérios comuns que organizassem a distribuição dos telecentros no território e a dificuldade de manutenção destes espaços”.</p> <p>Sobre o objetivo geral do Programa: “(...) desenvolver ações conjuntas entre órgãos do Governo Federal, municípios e sociedade civil que possibilitem a oferta, implantação e manutenção, em larga escala, de telecentros”.</p> <p>“Dentre os critérios de avaliação, serão consideradas a localização e a integração do espaço a políticas prioritárias para o Governo Federal.”</p>
Comentários	<p>Primeiro documento que fala do papel da inclusão digital no combate à estratificação social e o acúmulo de riqueza. Cita a inclusão digital como “direito de cidadania”.</p> <p>Também o primeiro a citar a importância da localização, distribuição territorial e integração espacial.</p> <p>Considera o telecentro como doador de benefícios não apenas ao usuário pessoa física, mas às “comunidades nas quais os espaços apoiados se inserem”</p>



Referência	BRASIL. Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010. Seleção pública de propostas para apoio à disseminação de telecentros em território nacional. <b>Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]</b> , Brasília, n. 36, p. 130, 24 de fevereiro de 2010c. Seção 3. <i>ISSN 1677-7069</i>
Resumo	Edital de seleção de propostas, contém informações detalhadas sobre candidaturas de entidades proponentes e critérios de seleção adotados.
Citações	<p>Sobre os telecentros em funcionamento: “Fortalecimento de espaços já existentes (...)”</p> <p>Sobre o papel do Conselho ou Comitê Local: “(...) estabelecimento de regras de uso do espaço, segundo a realidade local (...)”.</p> <p>“Serão priorizadas propostas que totalizem no mínimo 10 (dez) unidades de telecentros sob responsabilidade de uma mesma iniciativa”.</p> <p>Sobre a política das unidades existentes e previstas: “acesso universal ao espaço.”</p> <p>“IX – os procedimentos que foram utilizados para selecionar os locais de implantação dos telecentros em funcionamento, e aqueles aplicados na seleção de novas unidades detalhando os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) abrangência geográfica da Proposta, em especial se não corresponder à totalidade de área de atuação da Iniciativa;</li> <li>b) características demográficas, econômicas e sociais utilizadas como critérios de seleção; e</li> <li>c) diretrizes de políticas públicas que justifiquem as escolhas realizadas, se houver.</li> </ul> <p>3.3.3 – Indicar, para cada unidade, se está localizada em territórios(s) coincidente(s) a um ou mais dos seguintes programas federais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I – Territórios da Cidadania (Ministério do Desenvolvimento Agrário);</li> <li>II – Territórios Digitais (Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural – Ministério do Desenvolvimento Agrário);</li> <li>III – Territórios de Paz/Pronasci (Ministério da Justiça);</li> <li>IV – Territórios ou unidades de atendimento a povos indígenas (FUNAI);</li> <li>V – Comunidades quilombolas, ciganas e de terreiros (Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial/PR);</li> <li>VI – Territórios da Pesca (Ministério da Pesca e Aquicultura);</li> <li>VII – Espaços Prioritários da Política Nacional de Desenvolvimento Regional – PNDR (Ministério da Integração Nacional);</li> <li>VIII – Áreas de interesse ambiental e Salas Verdes (Ministério do Meio Ambiente);</li> <li>IX – Áreas de investimento em infraestrutura social e urbana do Programa de Aceleração do Crescimento – PAC e de programas de habitação de interesse social do Ministério das Cidades;</li> <li>X – Pontos de Cultura (Ministério da Cultura);</li> <li>XI – Áreas de vulnerabilidade em que estejam localizados Centros de</li> </ul>

	<p>Referência em Assistência Social – CRAS e Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS (Ministério do Desenvolvimento Social); e</p> <p>XII – Organismos vinculados ao Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher (Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres – SPM/PR)</p> <p>3.3.3.1 – A localização coincidente aos territórios, comunidades ou unidades acima listadas contará pontos na avaliação da Proposta (...).”</p> <p>“(...) um plano que vise o funcionamento dos telecentros como política pública na região da Iniciativa (...)”</p> <p>Sobre informações necessárias no momento de inscrição da Proposta: “UF, município e área (urbana ou não-urbana) de localização de cada unidade prevista”</p> <p>Sobre critérios de avaliação das Propostas: “IX – Serão priorizadas unidades que permitam cobertura populacional e territorial, e atendimento a comunidades de menor renda, em situação de vulnerabilidade social.”</p>
Comentários	<p>Este texto é FUNDAMENTAL. Traz informações em um nível de detalhe não encontrado em nenhum dos textos anteriormente analisados.</p> <p>Quando informa do mínimo de 10 unidades por iniciativa, indica a formação de nós e redes de telecentros. É importante verificar se eles se comunicam entre si.</p> <p>Possui muitíssimas referências geográficas usadas conscientemente, e deve ser o texto mais lido em todas as fases da análise. Após o surgimento de muitas referências na primeira leitura, acrescentamos material à lista de textos básicos, já que os territórios prioritários que fundamentam os critérios aqui expostos possuem suas próprias bases.</p>

Referência	BRASIL (Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão). Resultado da Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010. Torna público o resultado da Seleção de Propostas aderentes ao Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital das Comunidades – Telecentros.BR, apresentando a lista de propostas selecionadas. <b>Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]</b> , Brasília, n. 78, p. 164, 27 de abril de 2010d. Seção 3. <i>ISSN 1677-7069</i>
Resumo	Lista dos selecionados pelo edital de fevereiro do mesmo ano.
Citações	
Comentários	<p>Propostas aprovadas, por estado</p> <p>Entidades federais: 10</p> <p>RJ: 2</p> <p>ES: 3</p> <p>PE: 3</p> <p>CE: 6</p> <p>MG: 4</p> <p>PR: 1</p> <p>BA: 1</p> <p>RS: 4</p> <p>MS: 2</p> <p>PA: 2</p> <p>DF: 1</p> <p>SP: 6</p> <p>AL: 1</p> <p>PB: 2</p> <p>AM: 1</p> <p>AC: 1</p> <p>RO: 1</p> <p>RN: 1</p> <p>PI: 1</p>

Referência	BRASIL. <b>Orientações para Propostas Selecionadas.</b> Cartilha gerada na 9ª Oficina para Inclusão Digital, 22-24 de junho de 2010e. Brasília, 20 p. Disponível em < <a href="http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/materias/pecas/cartilha.pdf">http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/materias/pecas/cartilha.pdf</a> >. Acesso em 09/05/2012.
Resumo	Texto voltado aos responsáveis pelas unidades, traz para uma linguagem mais acessível as informações contidas na Portaria Interministerial e na Minuta de Seleção de Parcerias.
Citações	“(…) pedidos de apoio para quase quinze mil telecentros em todo o país.” “Foram considerados fatores como espaço físico adequado e localização em territórios prioritários, definidos na seleção de parcerias.” “(…) trazer a comunidade para dentro do telecentro e fazer dele um espaço de cidadania.” “Cinco instituições foram selecionadas como polos regionais Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul, em dois casos sendo apoiadas por polos estaduais (Ceará e São Paulo), e uma como polo nacional da rede.”
Comentários	O texto faz uma referência muito superficial da questão da localização em territórios prioritários, critério que consideramos fundamental para desvelar o territorial implícito no Programa. Contém a primeira referência a polos da Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital; estes polos são intrinsecamente geográficos e precisam ser analisados para além do ponto de vista da cobertura territorial.

Referência	BRASIL. Portaria nº 22, de 23 de novembro de 2010. Dispõe sobre o processo de seleção de monitores-bolsistas, o acompanhamento de suas atividades e o pagamento de bolsas no âmbito do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR. <b>Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]</b> , Brasília, n. 224, p. 17, 24 de novembro de 2010f, Seção 1. <i>ISSN 1677-7042</i>
Resumo	Edital de seleção que contém todas as informações sobre regras que regem a escolha de monitores-bolsistas para atuar nas unidades de telecentros.
Citações	
Comentários	Texto não contém citações diretas, dados ou informações que remetam ao território.

Referência	BRASIL. <b>Cartilha de Montagem de Telecentros.</b> Brasília: Secretaria de Inclusão Digital, 2011.
Resumo	Apresenta as diretrizes para montagem da infraestrutura necessária para o

	funcionamento das unidades de telecentros
Citações	“O papel do Programa é de apoiador de iniciativas descentralizadas, realizadas por órgãos e instituições de atuação regional e local, que se responsabilizam por um conjunto de telecentros no âmbito do seu território de abrangência, e possuem estratégias de apoio continuado a esses espaços”
Comentários	O texto trata de regras para a montagem e preparação da infraestrutura necessária ao funcionamento das unidades. Completamente voltado ao espaço físico dos imóveis que abrigarão telecentros.

Referência	BRASIL. Termo de Doação com Encargos. Instrumento Contratual.
Resumo	Contrato que celebra a doação de bens materiais para a instalação de unidades de telecentros comunitários.
Citações	Das obrigações da entidade beneficiária: “h) designar um gestor local, que será responsável pela administração do Telecentro Comunitário, recepção e encaminhamento dos usuários”
Comentários	

### **Tabela 3:** Fichas de Leitura

Estas fichas foram fundamentais para a definição dos temas para a análise aprofundada dos textos, o passo seguinte.

#### ***Análise***

Após a criação das fichas de leitura e definição dos temas foi realizada uma nova leitura, desta vez seguindo a ordem de separação por tema, observando-se a construção dos textos e pinçando os elementos que abarcassem nossos questionamentos.

De acordo com Sá-Silva et al., (2009), o momento que marca o princípio da análise documental é a escolha da unidade de análise. Uma vez que esta foi uma leitura com base num arcabouço teórico específico, consideramos importante verificar o uso dos termos que funcionem como pistas na busca pelo territorial implícito nos textos; desta feita, levantamos referências diretas a território, assim como palavras e frases que sintetizam conceitos, propósitos, concepções ou ideias. Esta é nossa unidade de análise. Estes dados estão compilados nas fichas de leitura na forma de citações extraídas dos textos.

### ***Tratamento dos Dados***

Giuseppe Dematteis, ao discorrer sobre as políticas públicas que objetivam a inclusão, aponta alguns caminhos a serem tomados para que a sua análise seja feita de uma perspectiva territorial. Esta perspectiva precisa evidenciar, nas políticas de inclusão, a “capacidade de reconhecer, controlar e transformar em valores, a potencialidade dos diversos sistemas territoriais; (...) fazer reconhecer, também no exterior, esses valores, de modo que possam entrar e circular nas redes globais”<sup>131</sup>, potencializando, conservando e reproduzindo a diversidade de recursos territoriais.

As informações recolhidas nas fases anteriores da análise foram aliadas aos dados levantados na parte da caracterização e devidamente encaixadas na Unidade de Análise escolhida. Seguindo o raciocínio de Dematteis, chegamos à delimitação de três grandes temas, que serão refinados e aplicados como indicadores no Capítulo 4, quando da Matriz de Análise utilizada para avaliar o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades. Este agrupamento em temas foi feito de maneira a facilitar o resumo da análise, que é uma interpretação coerente que tem em conta o questionamento inicial. Este resumo separado por temas se encontra a seguir.

#### **1. Reconhecimento**

A leitura dos documentos selecionados não nos dá, à primeira vista, a visão de que o Telecentros.BR tenha sido desenvolvido tomando-se o território por importância; nenhuma referência direta e explícita à importância do territorial aparece nos textos. No entanto, uma leitura cuidadosa dos documentos nos levou a uma importante relação de critérios utilizados pelos formuladores no momento da seleção das iniciativas.

No “Aviso de Seleção Pública de Parcerias”, o Governo Federal explicita que são levados em consideração

os procedimentos que foram utilizados para selecionar os locais de implantação dos telecentros em funcionamento, e aqueles aplicados na seleção de novas unidades detalhando os seguintes aspectos:

a) abrangência geográfica da Proposta, em especial se não corresponder à totalidade de área de atuação da Iniciativa;

---

<sup>131</sup> Dematteis in M. Saquet. *Abordagens e Concepções de Território*. São Paulo: Expressão Popular, 2010, p. 10

b) características demográficas, econômicas e sociais utilizadas como critérios de seleção (...) <sup>132</sup>

Esta preocupação do Governo em relação à escolha dos sítios para implantação das unidades esconde uma preocupação notadamente voltada ao território. “Abrangência geográfica” é uma expressão que nos remete a áreas de influência – e isto nos leva a refletir sobre a atuação dos responsáveis pelas unidades implantadas e seu poder, baseado na detenção do recurso e sua consequente distribuição. Isto também nos faz pensar em configuração territorial, embora aquela expressão não esteja fundamentada em nenhum conceito mais aprofundado. Estabelecer uma “abrangência geográfica” é, com certeza, uma prática espacial e a partir do momento que esta abrangência se relaciona com a influência de uma ação específica (como a inclusão digital), torna-se “território visto e/ou vivido (...) o espaço que se tornou território de um ator, desde que tomado numa relação social de comunicação” <sup>133</sup>. Sendo a “abrangência geográfica” uma espécie de área de influência, chegamos também à questão do poder como produtor e produto de territórios.

As características demográficas, econômicas e sociais utilizadas na escolha dos locais de implantação das unidades (e que devem ser detalhadas quando do lançamento das propostas) também se mostram profundamente geográficas. Com base em certos critérios de análise populacional, fatores econômicos e de renda e características sociais as mais variadas (gênero, credo, identidade racial, escolaridade e tantas outras) é possível estratificar infinitamente uma comunidade e delimitar áreas específicas tão numerosas quanto os estratos daí derivados. A escolha dessas características está também intrinsecamente ligada ao poder e, conseqüentemente, é capaz de gerar territórios com todos os tipos de propriedade: malhas, nós, redes, enclaves, sobreposições, etc.

Neste mesmo documento, encontramos um critério de seleção importante: “Serão priorizadas propostas que totalizem no mínimo 10 (dez) unidades de telecentros sob responsabilidade de uma mesma iniciativa”. Isto nos permite desenhar nitidamente a formação de uma rede de telecentros que, liderados por uma iniciativa centralizada, espalham-se e comunicam-se entre si. Um questionamento que fica é se estas redes comunicam-se com outras redes contíguas.

---

<sup>132</sup> BRASIL. Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010. Seleção pública de propostas para apoio à disseminação de telecentros em território nacional. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 36, p. 130, 24 de fevereiro de 2010(c).

<sup>133</sup> C. Raffestin, *Por uma Geografia do Poder*. São Paulo: Ática, 1993, p. 147

A totalidade dos documentos traz uma preocupação implícita com o territorial; esta preocupação, um sinal de que se considera importante este exercício, não nos parece propriamente um reconhecimento de sua importância, uma vez que está sempre encoberto por uma série de preocupações de outras ordens, tais como as relacionadas à infraestrutura. Desta feita, não podemos dizer que os documentos analisados trazem um reconhecimento explícito da importância do territorial para o Programa Telecentros.BR.

## 2. Controle

A quase totalidade dos textos possui menções explícitas a termos geográficos; pudemos observar o uso de termos como “espaço”, “uso do espaço”, “local”, “território nacional”, “ambiente”, “região”. No entanto, o uso destes termos não parece ser consciente. Saquet<sup>134</sup> sugere que uma leitura territorial deve verificar se o uso dos termos e conceitos é feito de forma consciente, dominando, orientando, conduzindo, conferindo, verificando seu sentido verdadeiro.

O decreto de criação do programa é o primeiro a trazer a informação: “O Programa Telecentros.BR tem como objetivo desenvolver ações que possibilitem a implantação e a manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional”<sup>135</sup>. Como vimos anteriormente, a expressão “território nacional” não costuma ser usada de maneira consciente do ponto de vista geográfico, apresentando-se como uma hipersimplificação, que gera pobreza conceitual ao reduzir o território ao Estado nacional. Esta expressão é largamente utilizada nos textos que se seguem e, de maneira geral, nos textos oficiais, e parece referir-se apenas a uma questão de jurisdição, de desenho político da Federação Brasileira.

A definição de “Telecentros comunitários”, que se apresenta pela primeira vez também no Decreto, considera-os “espaços que proporcionem acesso público e gratuito às tecnologias da informação e da comunicação (...)”. Novamente, um termo empobrecido que se refere tão somente ao recinto físico de cada unidade de telecentro a ser implantado (ou em funcionamento). O termo “espaço” é utilizado de maneira esvaziada de sentido em inúmeras outras citações ao longo dos textos e, de maneira geral, parece referir-se apenas aos recintos físicos.

“Desenvolvimento local”, “âmbito local”, “gestor local” são expressões também frequentes nos documentos analisados, surgindo ainda no primeiro deles, o Decreto de criação do Programa. Longe de terem sido aprofundados, sugerem uma aproximação à ideia de território muito mais do que à de

---

<sup>134</sup> M. Saquet. *Abordagens e Concepções de Território, op cit.*

<sup>135</sup> BRASIL. Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009.



lugar; além disso, Saquet indica que as discussões sobre desenvolvimento local têm surgido como uma tendência e/ou perspectiva relativamente nova de abordagem do território.

O Documento Propositivo expõe a característica multi-escalar da gestão do programa Telecentros.BR, quando cita as esferas federal, estadual, distrital e municipal. O uso destes termos mostra-se consciente, embora apenas baseie-se na ideia do território nacional como um sinônimo de Estado<sup>136</sup>. Este mesmo documento faz menção ao território quando cita o diagnóstico de avaliação das iniciativas de inclusão digital do Governo Federal: “(...) foi constatada a baixa escala e a fragmentação da oferta, a superposição de iniciativas, a ausência de critérios comuns que organizassem a distribuição dos telecentros no território e a dificuldade de manutenção destes espaços”<sup>137</sup>. Novamente, o termo é utilizado de maneira redutora, colocando o território nem tanto como um substrato, menos ainda como um exercício; outra vez, o conceito se reduz à noção de “território nacional”.

Em outro momento, no Aviso de Seleção Pública, encontramos: “(...) um plano que vise o funcionamento dos telecentros como política pública na região da Iniciativa (...)”<sup>138</sup>. Não nos parece que esta expressão foi utilizada visando o conceito de região, tampouco à divisão regional da Federação Brasileira; ao contrário, nos remete novamente a “área de influência” e, mais profundamente, ao território.

Neste mesmo texto, um dos critérios para seleção de propostas se apresenta assim: “Serão priorizadas unidades que permitam cobertura populacional e territorial, e atendimento a comunidades de menor renda, em situação de vulnerabilidade social.”. Este é mais um uso do termo que não parece ser consciente quanto à especificidade do termo “território”.

Uma ocorrência particularmente interessante se encontra no documento da Cartilha para Montagem de Telecentros: “O papel do Programa é de apoiador de iniciativas descentralizadas, realizadas por órgãos e instituições de atuação regional e local, que se responsabilizam por um conjunto de telecentros no âmbito do seu território de abrangência, e possuem estratégias de apoio continuado a esses espaços”<sup>139</sup>. Vários termos conceituais se misturam e nenhum deles possui base conceitual geograficamente construída, permitindo algumas interpretações diferentes. Outrossim, a expressão

---

<sup>136</sup> A citação que trata destas esferas será visitada novamente no tópico seguinte, por apresentar importância do ponto de vista do uso do território.

<sup>137</sup> BRASIL. *Documento Propositivo (folheto)*. Brasília, 2010(b).

<sup>138</sup> BRASIL. *Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC n° 1/2010, op cit.*

<sup>139</sup> BRASIL. *Cartilha de Montagem de Telecentros*. Brasília: Secretaria de Inclusão Digital, 2011.

“território de abrangência” pode não ser compreendida corretamente, uma vez que o texto também se refere a “territórios prioritários”<sup>140</sup>

Desta feita, o uso dos termos geográficos, especificamente o “território”, não parece ter sido feito de maneira consciente nos textos analisados. De certa forma, isto empobrece o discurso e o esvazia de sentido geográfico, nos levando a interpretar que o território não foi abraçado de maneira plena, como foco fundamental, nesta política pública.

### **3. Uso do Território: transformação em valores/ disseminação**

Conforme Milton Santos, “o território, em si mesmo, não constitui uma categoria de análise ao considerarmos o espaço geográfico como tema das ciências sociais (...). A categoria de análise é o território utilizado”. Neste este item, queremos verificar o uso do território no contexto dos documentos analisados, indo desde o que Dematteis chama de “transformar em valores” até a questão da disseminação das iniciativas em rede global.

O documento de Aviso de Seleção Pública de Parcerias, no momento em que trata da política de funcionamento das unidades previstas, exorta o proponente sobre a obrigatoriedade de proporcionar “acesso universal ao espaço”<sup>141</sup>. Uma simples leitura superficial já mostra que este “acesso universal” trata do acesso pleno dos usuários às unidades, sem qualquer tipo de discriminação por características de diversidade<sup>142</sup>.

Diretamente voltado território está uma das principais exigências feitas aos proponentes no edital do Aviso de Seleção Pública:

- Indicar, para cada unidade, se está localizada em territórios(s) coincidente(s) a um ou mais dos seguintes programas federais:
- I – Territórios da Cidadania (Ministério do Desenvolvimento Agrário);
  - II – Territórios Digitais (Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural – Ministério do Desenvolvimento Agrário);
  - III – Territórios de Paz/Pronasci (Ministério da Justiça);
  - IV – Territórios ou unidades de atendimento a povos indígenas (FUNAI);
  - V – Comunidades quilombolas, ciganas e de terreiros (Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial/PR);
  - VI – Territórios da Pesca (Ministério da Pesca e Aquicultura);
  - VII – Espaços Prioritários da Política Nacional de Desenvolvimento Regional – PNDR (Ministério da Integração Nacional);
  - VIII – Áreas de interesse ambiental e Salas Verdes (Ministério do Meio Ambiente);

<sup>140</sup> Este termo aparece pela primeira vez no texto BRASIL. *Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC n° 1/2010*, e seu uso será melhor detalhado no tópico seguinte.

<sup>141</sup> BRASIL. *Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC n° 1/2010*, *op cit.*

<sup>142</sup> Gênero, raça, religião, orientação sexual, situação financeira, entre outros, citados esporadicamente em alguns dos documentos.

IX – Áreas de investimento em infraestrutura social e urbana do Programa de Aceleração do Crescimento – PAC e de programas de habitação de interesse social do Ministério das Cidades;

X – Pontos de Cultura (Ministério da Cultura);

XI – Áreas de vulnerabilidade em que estejam localizados Centros de Referência em Assistência Social – CRAS e Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS (Ministério do Desenvolvimento Social); e

XII – Organismos vinculados ao Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher (Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres – SPM/PR)

Assim que nos deparamos com esta menção tão explícita e importante, buscamos os documentos que nos orientaram na compreensão do que são estes “territórios prioritários”. “Territórios prioritários” são programas e políticas que se aplicam em áreas delimitadas pelos ministérios de acordo com critérios físicos, demográficos, econômicos, sociais e de uso específico (em alguns casos), e considerados prioritários para o alcance de objetivos de desenvolvimento relacionados às suas especificidades. A seguir, um breve resumo de cada um dos programas:

a) Territórios da Cidadania – baseado no extinto programa “Territórios Rurais” do Ministério do Desenvolvimento Agrário. Agrega municípios com o mesmo perfil econômico e ambiental, com base na identidade e coesão cultural. Objetiva a inclusão produtiva destes municípios, utilizando uma “estratégia de desenvolvimento territorial sustentável”. É bastante abrangente em termos de representação de esferas excluídas da população. Promove ações concretas de cunho territorial, tais como a regularização de terras, o planejamento e aplicação de políticas públicas e o fortalecimento das lideranças locais.

b) Territórios Digitais – ação do Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural (NEAD), vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Agrário, está ligado diretamente ao Programa Nacional para Inclusão Digital e objetiva oferecer, gratuitamente, acesso à informática e Internet para as populações rurais, por meio da implantação das chamadas “Casas Digitais”. Este programa está diretamente ligado ao Territórios da Cidadania, uma vez que as Casas Digitais são implantadas nesses territórios.

c) Territórios da Paz/Pronasci – circunscrito a regiões metropolitanas e aglomerados urbanos que apresentem altos índices de homicídios e crimes violentos. Coordenado pelo Ministério da Justiça, possui gestão integrada, com a participação da Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, justiça e comunidade.

- d) Territórios ou unidades de atendimento a povos indígenas – relaciona-se diretamente aos territórios indígenas geridas pela FUNAI, ou localidades onde haja postos avançados de atendimento às populações indígenas.
- e) Comunidades quilombolas, ciganas e de terreiros – relaciona-se diretamente aos territórios de comunidades remanescentes de quilombos, de populações ciganas e de comunidades das religiões de matriz africana, geridas pela SEPPIR.
- f) Territórios da Pesca – coordenado pelo Ministério da Pesca e Aquicultura, este programa atende as populações ribeirinhas.
- g) Espaços prioritários da Política Nacional de Desenvolvimento Regional – especificamente, são as áreas denominadas de “Mesorregiões Diferenciadas”, o Semi-Árido Nordeste e a faixa de fronteira (as duas primeiras relacionadas fundamentalmente a características físicas da paisagem), sob a tutela do Ministério da Integração Nacional, com o objetivo de reduzir as disparidades regionais.
- h) Áreas de Interesse Ambiental e Salas Verdes – definidas pelo Ministério do Meio Ambiente, são áreas de interesse ambiental as áreas de reserva legal, áreas de preservação permanente, remanescentes de vegetação nativa, áreas protegidas e as regiões do arco do desmatamento e arco do fogo. O projeto Sala Verde, segundo o ministério, “consiste no incentivo à implantação de espaços socioambientais para atuarem como potenciais Centros de informação e Formação ambiental”<sup>143</sup>.
- i) Áreas de investimento em infraestrutura social e urbana do PAC – são notadamente áreas em que vivem populações em situação de vulnerabilidade social; o Programa de Aceleração do Crescimento tem como um de seus objetivos a geração de emprego e renda.
- j) Pontos de Cultura – sob a tutela do Ministério da Cultura, o que o Presidente Luiz Inácio Lula da Silva chamou de “espaços permanentes de experimentação, encanto, transformação e magia” são locais que organizam, lideram e praticam manifestações culturais e promovem ações de impacto socio-cultural nas comunidades.
- k) Áreas de vulnerabilidade com CRAS e CREAS – a Política Nacional de Assistência Social do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome baseou o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que regulariza e organiza entidades de assistência social denominadas de Centros de

---

<sup>143</sup> <<http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=20&idConteudo=3635>>. Acesso em 18/05/2012

Referência a Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializada de Assistência Social, nas áreas que apresentam os maiores índices de vulnerabilidade e risco social, com ações de assistência de proteção social básica às famílias em situação de ameaça ou violação de direitos.

l) Organismos vinculados ao Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher – relaciona-se às áreas de influência destes organismos centralizados na Secretaria de Políticas para as Mulheres, e que tenham como objetivo principal o enfrentamento às situações de violência e marginalização de gênero.

Fazendo este apanhado geral, verificamos com clareza a influência que o território teve quando da elaboração do programa Telecentros.BR, ainda que de maneira velada e/ou implícita. As características que delinham os territórios prioritários são fundamentalmente geográficas e seguem a mesma linha das características a serem consideradas pelos proponentes quando da escolha de seus locais de ação. Outrossim, a implantação de telecentros nestes territórios se mostra uma estratégia eficaz de contemplação de áreas com necessidades muito específicas de desenvolvimento, devendo assim funcionar a inclusão digital como mais um motor a impulsionar um movimento de redução das disparidades internas no País. No entanto, fica claro que o uso deste termo refere-se unicamente ao fator locacional, não levando em consideração o verdadeiro territorial composto de relações entre atores, construção e uso do espaço. Esta é uma realidade presente na totalidade dos documentos, o que representa um resultado importante para nossa análise.

Duas informações nos chamaram à atenção quanto aos resultados deste uso do território e sua concretização, como exercício. A primeira delas encontra-se no Documento Propositivo: “(...) desenvolver ações conjuntas entre órgãos do Governo Federal, municípios e sociedade civil que possibilitem a oferta, implantação e manutenção, em larga escala, de telecentros”; a segunda encontra-se no documento Orientações para Propostas Selecionadas: após a seleção das propostas, no que tange à Rede de Formação do Programa, “Cinco instituições foram selecionadas como polos regionais Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul, em dois casos sendo apoiadas por polos estaduais (Ceará e São Paulo), e uma como polo nacional da rede”<sup>144</sup>. Consideramos de fundamental importância geográfica saber que o programa possui a proposta de funcionar numa forma de gestão que contemple as esferas federal, estadual, distrital e municipal; isto desenha um raciocínio de escala no âmago do Programa, e mostra uma construção intrinsecamente territorial.

---

<sup>144</sup> BRASIL. Orientações para Propostas Selecionadas. Cartilha gerada na 9ª Oficina para Inclusão Digital, 22-24 de junho de 2010(e).

Destarte, os polos regionais e estaduais são a concretização do pensamento escalar contido no documento anterior, e sua existência passa uma ideia de territorialização do Programa também a partir de sua rede de formação.

Uma análise mais profunda desta questão nos leva a identificar aí uma reflexão de Milton Santos quando diz que

Cria-se, deste modo, uma oposição entre espaços adaptados às exigências das ações econômicas, políticas e culturais, características da globalização, e outras áreas não dotadas dessas virtualidades, formando o que, imaginativamente, podemos chamar de espaços luminosos e espaços opacos<sup>145</sup>.

Esclarecendo ainda mais esta relação, Santos tece uma lógica:

Chamaremos de espaços luminosos aqueles que mais acumulam densidades técnicas e informacionais, ficando assim mais aptos a atrair atividades com maior conteúdo em capital, tecnologia e organização. Por oposição, os subespaços onde tais características estão ausentes seriam os espaços opacos<sup>146</sup>.

Quanto à produção e disseminação dos valores no contexto do Programa, os documentos não nos falam muito. Como verificamos, a produção de conteúdo é uma peça chave na avaliação dos resultados de um programa como este; entretanto, não existe exigência ou obrigatoriedade na produção de conteúdo nem mesmo pelos responsáveis das unidades e, embora algumas iniciativas possuam *websites* próprios, a disseminação do programa na *web* não parece ter sido contemplada pelos documentos que orientam a existência do programa.

Embora não explicitamente, através da análise dos documentos foi possível verificar que o Telecentros.BR é uma política pública com aptidão territorial, pois os critérios para escolha de suas unidades contemplam também características voltadas ao uso do território em seu bojo. Além disso, verificamos também que o próprio desenho institucional do Programa permite uma análise do ponto de vista do território, pois todas as ações empreendidas ocorrem, ao cabo, no território – e geram territórios, simultaneamente. Embora o mais denso do texto se concentre nas questões legais e de infraestrutura, encontramos detalhes muito sutis que nos trouxeram à tona características fundamentais para esta perspectiva, mostrando que o exercício do território está presente em cada

---

<sup>145</sup> M. Santos. *Técnica, Espaço, Tempo: Globalização e Meio Técnico-científico-informacional*. São Paulo: Edusp, 2008.

<sup>146</sup> M. Santos e M. Silveira. *O Brasil: Território e Sociedade no Início do Século XXI*. op.cit. p. 264

um dos momentos desde a implantação até os resultados concretos do Programa, em constante evolução.

A análise documental nos trouxe também muitas referências importantes sobre a ação das políticas de inclusão digital sobre a exclusão social no Brasil. Após uma discussão sobre este tema fundante de nossa pesquisa, relacionaremos a exclusão social à inclusão digital e voltaremos ao Telecentros.BR, desta vez para verificar seus efeitos sobre os processos de exclusão social em nosso país.

### ***Avaliação do programa Telecentros.BR***

No dicionário<sup>147</sup>, avaliar significa

1. estabelecer a valia, o valor ou o preço de.
2. determinar a quantidade de; computar.
3. ter ideia de, conjecturar sobre ou determinar a qualidade, a extensão, a intensidade etc. de.
4. apreciar o mérito, o valor de; estimar.
5. ter(-se) em conta (de); considerar(-se), reputar(-se).

Quando se trata de políticas públicas, Brandão<sup>148</sup> afirma:

A avaliação de programas públicos no Brasil aponta a carência de objetivos claros e mensuráveis, dificuldade de rigor metodológico e de delineamentos próprios, carência de literatura e de recursos que restringem a adoção de práticas avaliativas confiáveis e que garantam a generalidade de seus resultados.

O segundo objetivo específico desta pesquisa é avaliar o Programa Telecentros.BR tendo o território como foco central, verificando seus efeitos sobre os processos de exclusão social. Devido à novidade do tema e o ineditismo do questionamento, não encontramos modelos de avaliação de contemplassem este objetivo em sua plenitude.

Durante esta pesquisa, apresentaram-se dois modelos consistentes e interessantes para avaliação de programas de inclusão digital. O primeiro, utilizado na avaliação do Programa Nacional de Tecnologia Educacional (ProInfo)<sup>149</sup>, trata de um processo contínuo de avaliação a ser empreendido nas escolas públicas beneficiadas por aquele programa, com o fim de manter uma fiscalização constante sobre o funcionamento e os resultados obtidos pelas ações. O segundo, desenvolvido por

---

<sup>147</sup> A. Houaiss e M. Villar. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001, p. 353

<sup>148</sup> M. Brandão e B. Troccoli. *Um Modelo de Avaliação de Projeto de Inclusão Digital e Social: Casa Brasil*. Anais do Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, 1 nov 2006. v. 1, n. 1, pp. 537–546, p. 539

<sup>149</sup> A. Holanda. *Avaliação de políticas públicas: conceitos básicos, o caso do ProInfo e a experiência brasileira*. VIII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, [S.l.], 2003. p. 21.

Brandão<sup>150</sup>, chama-se MAPIDS; bastante complexo e abrangente, e foi desenvolvido e aplicado no contexto do Programa Casa Brasil. Ambos os modelos foram considerados de difícil execução para esta pesquisa, devido à sua complexidade e à necessidade de tempo e capital humano necessários para cada fase (cada modelo de avaliação levou anos para ser desenvolvido e aplicado em seu caso específico). Entretanto, o ponto mais importante aqui é o nosso objetivo mais específico: verificar de que maneira o programa Telecentros.BR impacta no território uma população excluída, e esta avaliação precisa ser muito mais baseada em indicadores territoriais – por um lado, de maneira mais abrangente quando se trata da efetividade programa em si e, por outro lado, mais específica quando se trata de indicadores territoriais.

Desta feita, eis a característica comum entre os modelos estudados e especialmente importante em nosso caso: são modelos que não consideram o território em seus indicadores. Ao longo da procura por modelos de avaliação para inclusão digital, esta foi uma barreira constante. Uma vez que nosso objeto é um programa territorial em si mesmo, pois permite o exercício de uma territorialidade, vamos verificar como esta territorialidade está ligada com a inclusão digital; desde já, consideramos a inclusão digital como uma inclusão territorial. Para solucionar a questão do modelo, escolhemos a matriz proposta por Lemos e Costa<sup>151</sup>, desenvolvida para contemplar programas de inclusão digital a partir de uma avaliação mais sucinta e direta na qual a inclusão digital como prática deve ser avaliada com base nos indicadores econômico, cognitivo e técnico; este modelo se mostrou mais flexível e permitiu adaptações para que se contemplasse o território.

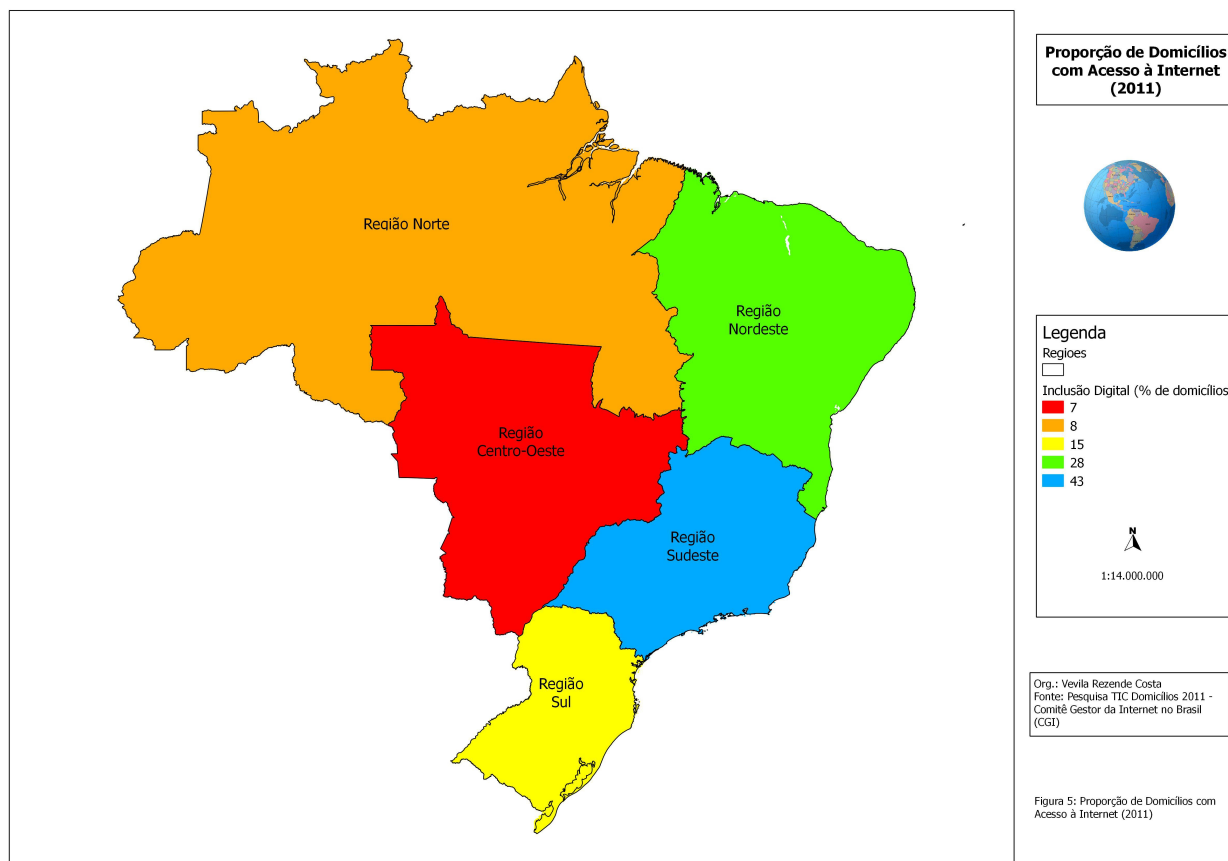
Os dados levantados pelo Comitê Gestor da Internet em 2011 mostram de imediato uma discrepância importante entre as Grandes Regiões do Brasil no que tange ao acesso à Internet. Enquanto na Região Sudeste 43% dos domicílios possuem acesso, na Região Centro-Oeste esta proporção é de apenas 7%; a Figura 5 ilustra esta discrepância no contexto do país como um todo.

---

<sup>150</sup> M. Brandão e B. Troccoli. *Um Modelo de Avaliação de Projeto de Inclusão Digital e Social: Casa Brasil, op. Cit.*

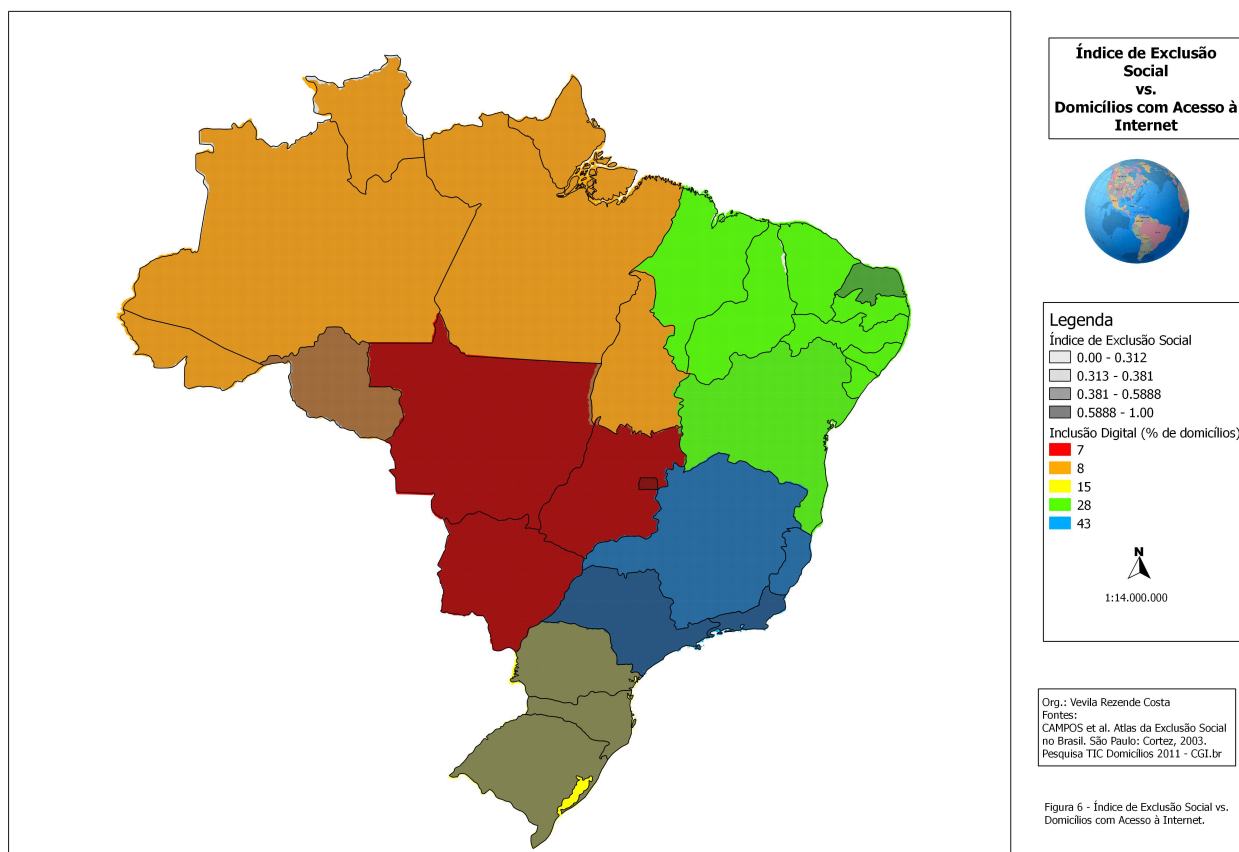
<sup>151</sup> Modelo apresentado em A. Lemos e L. Costa, *Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador*. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación, [S.l.], 2005. v. 7, n. 3.





**Figura 5:** Proporção de Domicílios com Acesso à Internet (2011)

Entretanto, o cruzamento dos dados de exclusão social e acesso à internet (Figura 6) nos dá um panorama interessante sobre uma tendência aparentemente óbvia: ao contrário do que se espera, os estados da federação com os piores índices de exclusão social não são necessariamente aqueles com o pior acesso à Internet.



**Figura 6:** Índice de Exclusão Social vs Domicílios com Acesso à Internet

Por outro lado, quando se compara a distribuição dos telecentros com os dados de exclusão social, percebe-se uma tendência ao acúmulo de unidades nas localidades com os melhores índices de exclusão. Mesmo sabendo que a simples presença de um telecentro não garante inclusão digital, este dado parece significativo de uma política pública que não se construiu tendo em vista o território. Continua-se seguindo a reflexão de Milton Santos sobre espaços luminosos e espaços opacos, quando este afirma que

(...)Entre esses extremos haveria toda uma gama de situações. Os espaços luminosos, pela sua consistência técnica e política, seriam os mais suscetíveis de participar de regularidades e de uma lógica obediente aos interesses das maiores empresas.<sup>152</sup>

Pode-se visualizar esta reflexão através da distribuição dos telecentros, documentada na Figura 7.

<sup>152</sup> M. Santos e M. Silveira. *O Brasil: Território e Sociedade no Início do Século XXI*. op.cit. p. 264



Regiões Administrativas (RAs). Seu modelo administrativo foi definido pela Constituição de 1988 e compreende; regência com base em Lei Orgânica (como nos municípios), uma Câmara Legislativa (híbrido de Câmara Municipal e Assembleia Legislativa), tendo como chefe do Poder Executivo um governador, ao invés de um prefeito.

Brasília, cidade planejada para ser a capital do país, foi criada com limites muito claros para o crescimento populacional e a oferta de serviços; desta feita, desde o princípio da criação do DF já se previa a existência das chamadas *ciudades-satélites* (hoje chamadas apenas de *ciudades*), núcleos urbanos afastados do Plano Piloto. A existência destes núcleos urbanos permitiu a divisão da unidade federativa em Regiões Administrativas, cada uma regida por um administrador regional (já que a Constituição Federal proíbe a divisão do DF em municípios e, portanto, não se pode haver prefeitos). Hoje, os cerca de 2 milhões e 500 mil habitantes do DF se distribuem por 31 Regiões Administrativas<sup>153</sup>.

Como se viu, o Distrito Federal é considerado uma ilha de inclusão dentro do Brasil, por possuir índices muito altos de acesso à Internet e às novas TICs. Por esse motivo, aliado ao fato de ser o DF nossa base de trabalho, decidimos visitar alguns telecentros em funcionamento para verificar o impacto que sua presença tem causado nas populações atendidas.

Segundo dados do Observatório Nacional da Inclusão Digital (ONID), o DF conta com 154 telecentros conhecidos, sendo 42 cadastrados, 58 não cadastrados e 54 telecentros atendidos pelo programa Telecentros.BR.

---

<sup>153</sup> Até a finalização desta pesquisa, apenas 19 RAs eram oficialmente reconhecidas, já que o processo de aprovação das novas regiões ainda estava tramitando na Câmara Legislativa.

NOME	RA	TELEFONE	EMAIL
Estação Digital dos Vigilantes	Brasília	(61) 8457-5281	contatos@programandoofuturo.org.br
Telecentro - Ação Social do Planalto	Brasília	(61) 3346-5933	asp.org@uol.com.br
Telecentro da Biblioteca do Espaço Cultural Renato Russo	Brasília	(61) 3443-1559	508sul@sc.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Brasília	Brasília	(61) 3346-5560	db@sc.df.gov.br
Telecentro Comunitário Espaço 35	Brazlândia	(61) 3391-1610	espaco35@yahoo.com.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Brazlândia	Brazlândia	(61) 3391-6030	nilsonaraujobraz@yahoo.com.br
Telecentro da Biblioteca Pública da Candangolândia	Candangolândia	(61) 3301-9308	brunodemoura@gmail.com
ASPCEL	Ceilândia	(61) 3273-0945	aspcel@gmail.com
Estação Digital Marcelino Champagnat	Ceilândia	(61) 3376-0143	circuitojovemdf@marista.edu.br
Sala de Informática Olé e Arte	Ceilândia	(61) 8408-6627	nivaldobombreiro@uol.com.br
Telecentro Comunitário AMAS	Ceilândia	(61) 3374-0983	amasbsbsocial@hotmail.com
Telecentro Comunitário da Criança - Célula II	Ceilândia	(61) 3585-9093	centrocomunitariodacrianca@gmail.com
Telecentro Comunitário da Criança Célula IV	Ceilândia	(61) 3585-9093	centrocomunitariodacrianca@gmail.com
Telecentro Comunitário Meninos da Ceilândia	Ceilândia	(61) 3581-8453	ailtonvezdasilva@gmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública de Ceilândia Carlos Drummond de Andrade	Ceilândia	(61) 3901-1360	marcio.silva@burti.df.gov.br
Telecentro Fonte do Saber	Ceilândia	(61) 3375-0734	aapneespecial@bol.com.br
Telecentro Teteia	Ceilândia	(61) 3379-5536	cacria@ibest.com.br
Telecentro Comunitário Cruzeiro	Cruzeiro	(61) 3361-7653	engdouglas@hotmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública do Cruzeiro	Cruzeiro	(61) 3462-8312	jefersonluz@gmail.com
Telecentro Comunitário Estrutural	Estrutural	(61) 8217-3431	betoaes@yahoo.com.br
Estação Digital do Gama	Gama	(61) 3384-0156	afagodf@gmail.com
Telecentro Comunitário Comunidade da Paz	Gama	(61) 8217-3431	aespmatriz@gmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública do Guará	Guará	(61) 3966-3377	rafael@omaldoguara.com.br
Telecentro Comunitário do Itapoã	Itapoã	(61) 8405-1528	brasileuacredito@gmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	(61) 3486-9500	db@sc.df.gov.br
Corredor Digital - Cariru	Paranoá	(61) 3500-2193	edilenneoliveira@hotmail.com
Corredor Digital - Itapeti	Paranoá	(61) 3506-2064	escolaclasseitapeti@hotmail.com
Estação Digital CEDEP PARANOÁ	Paranoá	(61) 3369-2544	cedepc@yahoo.com.br
Telecentro Comunitário Resgate da Vida	Paranoá	(61) 9629-4400	manoelcmagalhaes@ig.com.br
Telecentro da Biblioteca Pública do Paranoá	Paranoá	(61) 3369-2650	raildacarvalho22@gmail.com
Sala de Informática ACISP	Planaltina	(61) 3389-1217	acisp2002@gmail.com
Telecentro Comunitário Ação Esperança	Planaltina	(61) 8217-3431	acaoesperanca@yahoo.com.br
Telecentro Comunitário Planaltina	Planaltina	(61) 3361-7653	engdouglas@hotmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública de Planaltina	Planaltina	(61) 3389-2100	adm@planaltina.df.gov.br
Telecentro Pró-Vida	Recanto das Emas	(61) 3331-2132	provida76@hotmail.com
Telecentro Comunitário Fenações	Recanto das Emas	(61) 3334-2760	fenacoescp@terra.com.br
Telecentro da Biblioteca Pública do Recanto das Emas Lúcio Costa	Recanto das Emas	(61) 3331-5849	darley.pereira@recanto.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública do Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	(61) 3399-4843	admregional@riachofundo.df.gov.br
Estação Digital Chico Mendes	Samambaia	(61) 9281-0395	contatos@programandoofuturo.org.br
Telecentro Comunitário Radionautas	Samambaia	(61) 3359-6778	edvaldoferreira.jornalista@gmail.com
Telecentro Comunitário Inteligente	Santa Maria	(61) 3394-3481	idemci@hotmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública de Santa Maria Norte	Santa Maria	(61) 3392-8431	nudip@santamaria.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Santa Maria Sul	Santa Maria	(61) 3392-8431	nudip@santamaria.df.gov.br
Telecentro Comunitário Maria Vilani	São Sebastião	(61) 3339-7460	telecentro@cepss.org.br
Telecentro da Biblioteca Pública de São Sebastião	São Sebastião	(61) 3335-9036	admregional@saosebastiao.df.gov.br
Projeto Formando Campeões	Sobradinho	(61) 8117-8515	toure.holder@formandocampeoes.org.br
Telecentro Comunitário @titude	Sobradinho	(60) 3487-4730	raasilva54@gmail.com
Telecentro Comunitário Brasil Cidadania	Sobradinho	(61) 3039-5163	aprendiz@cefj.brte.com.br
Telecentro Comunitário Lago Oeste	Sobradinho	(61) 3478-1335	soregininha@hotmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública de Sobradinho	Sobradinho	(61) 3387-8927	fale@sobradinho.df.gov.br
Telecentro Comunitário Catavento	Sobradinho II	(61) 3485-3308	ongcatavento@yahoo.com.br
Telecentro da Biblioteca Braille Dorina Nowill	Taguatinga	(61) 3901-3549	ozeias77@hotmail.com
Telecentro da Biblioteca Pública de Taguatinga Machado de Assis	Taguatinga	(61) 3352-4380	ozeias77@hotmail.com
Telecentro Multimeios para o Conhecimento	Taguatinga	(61) 3901-7576	ec39.dretrag@se.df.gov.br

**Tabela 4:** Telecentros Existentes no DF

Para os fins desta pesquisa, concentramo-nos nos últimos 54, e fizemos uma amostra para realizar visita exploratória. Inicialmente, a escolha das unidades a serem visitadas seria feita sobre duas bases. A primeira refere-se ao Índice de Desenvolvimento Humano (IDH-M) de cada RA do DF, dado publicado no Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil, do ano 2000. A segunda base refere-se aos estudos da Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN), que publica periodicamente documentos que sintetizem o resultado de pesquisas socioeconômicas no distrito. Em 2007, o estudo “Demografia em Foco”, através do documento nº 1: “Indicadores de

Desigualdade Social no Distrito Federal”, apresenta um modelo que organiza em 5 (cinco) grupos as RAs, com base em faixas de renda per capita mensal e, a partir desse agrupamento, realiza a identificação dos “impactos decorrentes das *desigualdades localizadas*”<sup>154</sup> no Distrito Federal. Utilizamos o desenho que surgiu deste trabalho de agrupamento, comparado aos dados de IDH-M; um comparativo desses dados, associados ao número de telecentros por RA foi organizado na tabela a seguir:

RA	IDH (2000)	Grupo CODEPLAN (2004)	Nº Telecentros
Brasília	0,936	1	4
Lago Norte	0,933	1	
Lago Sul	0,945	1	
Park Way	NA	1	
Sudoeste/Octogonal	NA	1	
Águas Claras	NA	2	
Candangolândia	0,852	2	1
Cruzeiro	0,928	2	2
Guará	0,867	2	1
Núcleo Bandeirante	0,911	2	1
Sobradinho	0,837	2	5
Taguatinga	0,855	2	3
Ceilândia	0,784	3	10
Gama	0,815	3	2
Paranoá	0,785	3	5
Riacho Fundo	0,826	3	1
São Sebastião	0,820	3	2
Sobradinho II	NA	3	1
Brazlândia	0,761	4	2
Planaltina	0,764	4	4
Recanto das Emas	0,775	4	3
Riacho Fundo II	NA	4	
Samambaia	0,781	4	2
Santa Maria	0,794	4	3
Varjão	NA	4	
Estrutural (SCIA)	NA	5	1
Itapoã	NA	5	1
Total de telecentros:			54

**Tabela 5:** Telecentros por RA – comparativo IDH *versus* Grupos de Regiões Administrativas por Faixa de Renda Mensal

O que se observa nesta tabela é que o agrupamento realizado pela CODEPLAN em 2004 não diverge muito das faixas de IDH apresentadas pelo Atlas do PNUD<sup>155</sup>; no entanto, compreendemos que esta diferença não é suficientemente significativa para modificar o agrupamento da

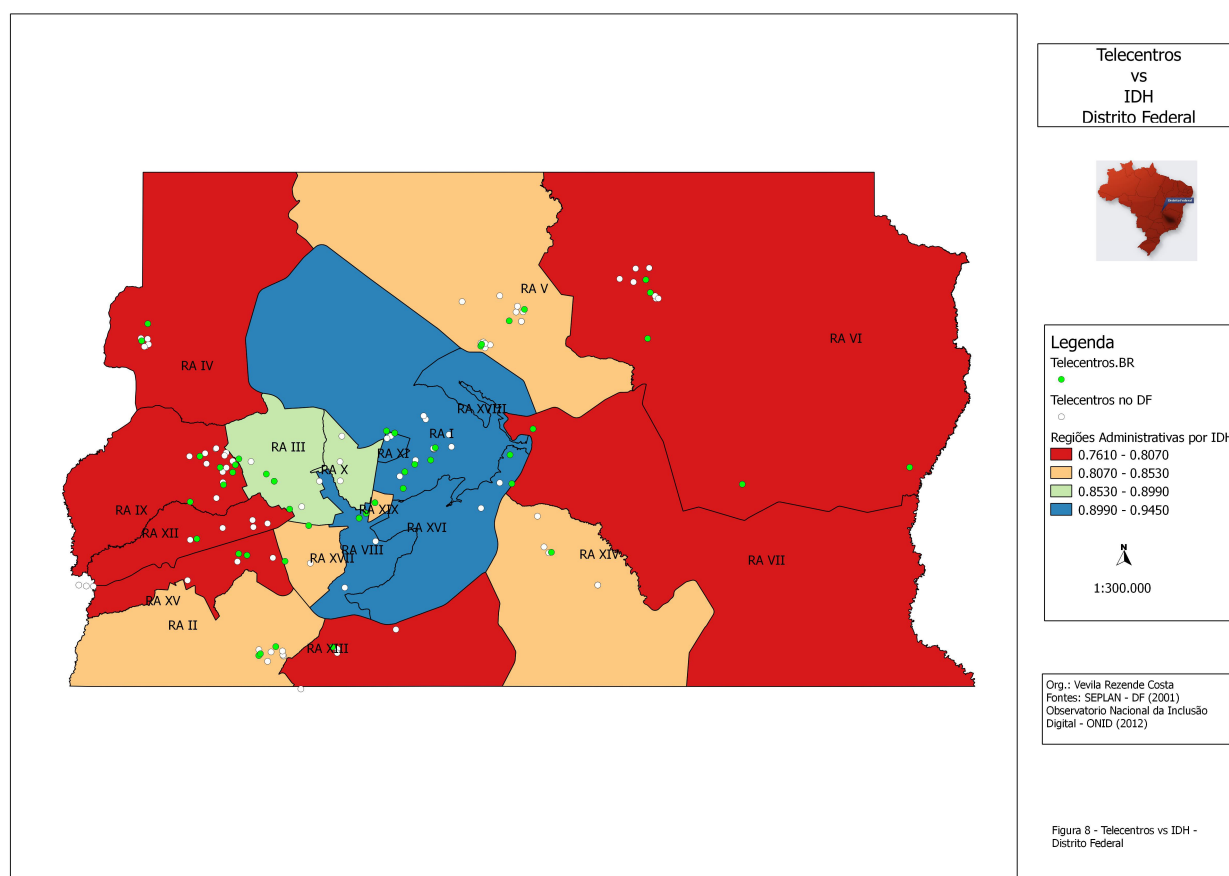
<sup>154</sup> Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN). Indicadores de Desigualdade Social no Distrito Federal. Brasília: CODEPLAN: NEP, 2007. p. 10. Grifo do autor.

<sup>155</sup> Seguindo a lógica do IDH, as RA's Cruzeiro e Núcleo Bandeirante poderiam ser encaixadas no Grupo 1, onde se encontra também a RA Sudoeste/Octogonal (que se separou do Cruzeiro em 2004).

CODEPLAN para os fins desta pesquisa. Portanto, utilizando esta divisão, podemos enumerar os telecentros atendidos pelo Programa:

- Grupo 1 – 4 telecentros
- Grupo 2 – 13 telecentros
- Grupo 3 – 21 telecentros
- Grupo 4 – 14 telecentros
- Grupo 5 – 2 telecentros

Geramos um mapa que compara a existência de telecentros no DF com o IDH<sup>156</sup> das RA's. Este mapa pode ser visto na Figura 8, e oferece uma visão interessante da distribuição das unidades: não parece ser uma distribuição equânime e não contempla, à primeira vista, algum critério baseado no índice de desenvolvimento humano ou na exclusão social.



**Figura 8:** Telecentros vs IDH – Distrito Federal

<sup>156</sup> Os dados do IDH utilizados para as RA's é de 2001, sendo o mais recente encontrado para esta pesquisa.

O mapa mostra um grande número de unidades em funcionamento, e um número muito significativo de unidades atendidas pelo programa Telecentros.BR. No entanto, um contato inicial com os telecentros cadastrados mostrou um obstáculo à seleção da amostra; ao telefonar para os números informados pelo ONID, verificamos que a maior parte dos telecentros não se encontra em funcionamento. Das 54 unidades cadastradas:

- 4 nunca foram implantadas (Sobradinho, Santa Maria - Sul, Ceilândia e Cruzeiro);
- 1 unidade está montada (espaço físico e máquinas), porém nunca funcionou por falta de conexão à Internet (Santa Maria - Norte);
- 3 unidades não existem mais (Ceilândia, Cruzeiro e Sobradinho);
- 1 unidade desligou-se do programa e funciona de maneira independente (Planaltina);
- 2 estão fechados para reforma há muitos meses, sem previsão para retorno (Estrutural e Brasília);
- 1 unidade fechou e está sem previsão para retorno devido a arrombamento e furto de equipamentos (Paranoá);
- 4 funcionam diariamente em horário comercial. No entanto, seu uso é restrito a determinados públicos (Ceilândia, Gama e Recanto das Emas);
- 26 não responderam aos contatos ou estão inacessíveis devido a mudanças de endereço, gerência/liderança e/ou possível fechamento (Brazlândia, Ceilândia, Cruzeiro, Paranoá, Itapoã, Planaltina, Recanto das Emas, Taguatinga, Sobradinho, Sobradinho II).

Diante desta situação, apenas 12 unidades se encontravam em pleno funcionamento e acessíveis a visitas, motivo pelo qual restringimos nosso trabalho a esta amostra imposta pelas circunstâncias. Devido à distância entre as RA's e as diferenças entre horários de funcionamento, o trabalho ocorreu entre os dias 25 de maio e 1º de junho de 2012, semana em que foram feitas visitas e entrevistas às unidades listadas na Tabela 6.



NOME	ENDEREÇO	COMPLEMENTO	RA	TELEFONE	EMAIL
Estação Digital dos Vigilantes	Sds, Edifício Venâncio IV, sala 106	Conic	Brasília	(61) 8457-5281	contatos@programandoofuturo.org.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Brasília	Eqs 512/513	W3 Sul	Brasília	(61) 3346-5560	db@sc.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública do Guará	Rua Ae cave	Casa da Cultura	Guará	(61) 3966-3377	rafael@omaldoguara.com.br
Estação Digital Marcelino Champagnat	Qnn 30, Módulo B	Módulo Especial atras da Perpétuo Socorro – CAIC Ceilândia Sul	Ceilândia	(61) 3376-0143	circuitojovendf@marista.edu.br
Telecentro Comunitário AMAS	QNO 16 conjunto 12 loja 01		Ceilândia	(61) 3374-0983	amasbsbsocial@hotmail.com
Sala de Informática Olé e Arte	QNM 10	CJ F - Casa 04	Ceilândia	(61) 8408-6627	nivaldobombeiro@uol.com.br
Telecentro da Biblioteca Braille Dorina Nowill	Quadra Cnb 1	Área Especial	Taguatinga	(61) 3901-3549	ozeias77@hotmail.com
Telecentro Multimeios para o Conhecimento	QNC 15, Área Especial 15/17	Atrás do Hospital Anchieta	Taguatinga	(61) 3901-7576	ec39.dretrag@se.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Planaltina	R. João Quirino	Quadra 40 Lote 1/3	Planaltina	(61) 3388-4642	adm@planaltina.df.gov.br
Telecentro Comunitário Maria Vilani	Lote 21C		São Sebastião	(61) 3339-7460	telecentro@cepps.org.br
Telecentro da Biblioteca Pública de São Sebastião	Quadra 101	Área Especial Residencial Oeste	São Sebastião	(61) 3335-9036	admregional@saosebastiao.df.gov.br

**Tabela 6:** Relação dos Telecentros Visitados/Contactados<sup>157</sup>

Segundo Marconi e Lakatos<sup>158</sup>, “a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Considerada por alguns autores como o instrumento por excelência da investigação social, a entrevista permite que uma conversação metódica atraia informações do entrevistado, levante dados e/ou auxilie no diagnóstico de problemas sociais.

Para este trabalho, optamos pela entrevista padronizada ou estruturada, que segue um roteiro previamente estabelecido; as questões são organizadas em formulário e aplicadas a pessoas selecionadas de acordo com um plano. Esta técnica foi escolhida por permitir que as respostas fossem comparadas de maneira a evidenciar diferenças entre as respostas e não entre as perguntas<sup>159</sup>.

O trabalho de campo revelou múltiplas dificuldades de acesso e de contato. Um dos endereços fornecidos, por exemplo, tratava-se de imóvel residencial fechado, encontrando-se em localidade muito violenta da periferia do DF e, segundo informação de vizinhos, nunca abrigou um telecentro. Em outros casos, o horário de funcionamento não parecia estar sendo seguido corretamente, motivo pelo qual duas tentativas de visita foram infrutíferas (encontramos o estabelecimento já fechado). Numa outra unidade, o funcionário disponível não se sentiu apto a responder às perguntas. Foram feitas novas tentativas de contato telefônico e mesmo de aplicação da entrevista via correio

<sup>157</sup> Uma impressão mais visível desta tabela encontra-se nos Apêndices.

<sup>158</sup> M. Marconi e E. Lakatos, *Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. São Paulo: Atlas, 2002. p. 92

<sup>159</sup> M. Marconi e E. Lakatos, *Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados, op cit*, p. 94

eletrônico, mas este último método não surtiu efeito já que apenas 1 entrevista foi devolvida e, ainda assim, preenchida apenas parcialmente.

Nas 5 visitas realizadas com sucesso, procuramos conhecer os telecentros, observar os usuários e realizar a entrevista padronizada a fim de traçar um perfil da população usuária da unidade e da própria estrutura de funcionamento da mesma.<sup>160</sup> Embora a entrevista tenha sido desenvolvida com um roteiro de perguntas a fim de captar dados objetivos sobre as unidades, a conversa aberta também foi valorizada em todos os casos; isto nos permitiu captar momentos de dúvida ou receio na resposta, e mesmo de constrangimento diante de algumas questões (fonte financiadora e pagamento de bolsistas, por exemplo).

### **Resultados das Entrevistas**

As entrevistas mostram certa homogeneidade no padrão de funcionamento das unidades e do público atendido. É notório que a maior parte dos usuários está nos grupos considerados de baixa renda, com níveis de escolaridade médios; as maiores diferenças se encontram na faixa etária e na origem dos usuários. A unidade instalada no Guará, RA com o maior nível de renda, é a que mais concentra usuários da própria região, ao contrário das outras unidades que, por suas peculiaridades (como é o caso da Biblioteca Braille, única deste tipo no DF e entorno) ou por atender a um público mais pobre, recebem usuários de todo o DF e até mesmo de fora da unidade federativa. A gratuidade foi um outro ponto comum entre as unidades visitadas, diferenciando-se apenas no caso do telecentro do Sindicato dos Vigilantes que, por não estar mais recebendo auxílio de nenhum programa governamental, mantém-se de maneira independente e cobra taxas de uso para sua manutenção. Exceto no telecentro AMAS, da Ceilândia, nenhum funcionário afirmou conhecer a existência de algum dos territórios prioritários do Governo Federal nas imediações das unidades. A avaliação das unidades foi sempre positiva, tanto do ponto de vista do funcionário atendente quanto dos usuários que, eventualmente, acompanharam as entrevistas.

Embora algumas perguntas do roteiro tivessem em seu cerne o território, o uso do termo pelos entrevistados não ocorreu. As ocorrências se restringem a termos como “região”, “local”, mas sempre de maneira despretensiosa. No entanto, observamos frequentemente um discurso de pertencimento à comunidade e à RA em questão, o que nos dá uma pista sobre o exercício da territorialidade por esta população.

---

<sup>160</sup> Um exemplo de formulário de entrevista e uma tabela resumindo os resultados da coleta encontram-se nos Anexos e Apêndices, respectivamente.

Um importante ponto de divergência encontrado durante as entrevistas relaciona-se à fonte de auxílio financeiro para manutenção dos telecentros e para formação de monitores e pagamento de bolsas. Em apenas 3 telecentros foram citados órgãos do Governo do Distrito Federal e/ou Governo Federal. Uma tabela organizando o resumo das entrevistas realizadas encontra-se nos Apêndices<sup>161</sup>.

### ***Entrevista com funcionário da SEC-DF***

Uma vez que, segundo o publicado no Diário Oficial da União, a única iniciativa selecionada no DF para parceria no Programa Telecentros.BR foi a Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal, decidimos realizar uma entrevista com o funcionário responsável pelo andamento do Programa no Governo do DF.

Esta entrevista ocorreu no dia 1º de junho de 2012, e quem respondeu às perguntas foi um funcionário da Secretaria de Estado da Cultura do DF, lotado na Biblioteca Nacional de Brasília (ponto centralizador de todas as bibliotecas públicas regionais). Esta entrevista aconteceu de forma despadronizada (ou não-estruturada), sem roteiro de perguntas; no entanto, alguns questionamentos básicos orientaram a conversa:

- Como funcionou o processo de implantação do Programa Telecentros.BR no Distrito Federal?
- Qual foi a proposta enviada para a seleção nacional? Como ela foi desenvolvida?
- Quais foram os critérios de escolha das unidades a receber o apoio do programa?
- Como é feita a fiscalização do uso de verbas e do funcionamento das unidades?
- Por que alguns telecentros não se encontram em funcionamento?
- No Aviso de Seleção Pública de Parcerias, o Governo Federal priorizou iniciativas que abrangessem os territórios prioritários. A Secretaria de Cultura pretende contemplar estes critérios?
- Deverá ser contemplada a premissa básica de acesso livre e gratuito em todas as unidades?
- O que muda nas localidades onde os telecentros foram/serão implantados?

---

<sup>161</sup> A intenção aqui era a de inserir a tabela no corpo do texto, por ser considerada importante para a pronta visualização dos dados coletados. No entanto, o volume de dados tornou-a muito grande e impossível sua apresentação em outro campo que não os Apêndices.

- O que deveria mudar na estrutura do programa?
- Quais são os planos para o futuro?

A entrevistadora procurou não dar maiores informações sobre o tema e os objetivos da pesquisa antes do fim da entrevista, de maneira que as respostas fornecidas fossem mais próximas da realidade do entrevistado, sem ajustes e alterações tendenciosas. Ao final de cada fala orientada pela questão inicial, seguiam-se as outras perguntas, de maneira que o diálogo fluiu satisfatoriamente. Sendo assim, este pequeno roteiro serviu para que fosse feito um *checklist* dos temas mais importantes, já que a transcrição literal da conversa mostrou-se impossível devido à velocidade das falas.

### ***Resumo da entrevista***

O DF fazia parte de um convênio com o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), cujo objetivo era informatizar as bibliotecas públicas do DF e, com isso, minorar o problema da exclusão social. Ou seja, o objetivo primeiro deste programa (Telecentros, do MCT) era obter a inclusão social. Esta iniciativa funcionou até 2005 em 22 bibliotecas públicas situadas nas Regiões Administrativas.

Foi firmado convênio com o Ministério das Comunicações (que hoje centraliza a condução do programa) para a implantação do Telecentros.BR, com os objetivos de proporcionar a formação dos monitores e o pagamento de suas bolsas, e para a implantação de novas unidades nas cidades de Recanto das Emas, Itapuã, Águas Claras, Sobradinho II, além de mais uma unidade em Ceilândia. No entanto, enquanto alguns estados da federação já estavam totalmente aptos a receber as unidades e colocá-las em funcionamento, as localidades escolhidas no DF ainda não estão. Falta adequação do espaço físico das bibliotecas públicas às exigências feitas quando da celebração do convênio. Por este motivo, o programa Telecentros.BR ainda não foi implantado e não está em funcionamento no DF. As unidades em funcionamento dizem respeito, provavelmente, a resquícios do antigo programa Telecentros (do MCT), e não tem relação com o novo programa.

O problema da adequação dos espaços físicos reside na questão da co-responsabilidade no processo: a Secretaria de Cultura celebra o convênio com o Ministério das Comunicações e, juntamente com a Secretaria de Ciência e Tecnologia, provê o necessário para a implantação e funcionamento do telecentro; em contrapartida, as Administrações Regionais têm a obrigação de adequar as bibliotecas às diretrizes exigidas pelo Ministério para o funcionamento das unidades. No

entanto, a alta rotatividade dos funcionários das Regionais, aliada às recentes mudanças de governo, não permitiu que estas adequações fossem feitas em tempo para as etapas anteriores do cronograma do Ministério; além disso, o Ministério havia sinalizado que forneceria a conexão à Internet (via GESAC), e voltou atrás no meio do processo, o que provocou uma interrupção nos diálogos. De fato, a provisão da rede lógica e elétrica, feita pela SEC-DF, de nada adiantaria sem a conexão à Internet, que as Administrações Regionais não têm condição de fornecê-la. As negociações foram retomadas assim que o Ministério sinalizou novamente a possibilidade de fornecer a conexão.

Estes motivos levaram o GDF a solicitar uma extensão do prazo para contemplação da SEC-DF pelo Programa; agora, o Distrito Federal deve ser contemplado na 4ª etapa do cronograma ministerial, o que significa uma possível implantação do Programa no DF em meados do ano de 2013, prazo considerado suficiente para as adequações necessárias.

A fiscalização já é feita hoje através de visitas regulares, que devem se intensificar quando da implantação do programa.

Não há critérios específicos para a escolha das localidades a receber telecentros. A escolha é um padrão que visa contemplar todas as Regiões Administrativas do DF. O acesso será sempre livre e gratuito.

O funcionário afirmou, ao final, que acredita na importância do telecentro para a “mudança no sentimento de participação na coisa pública, e o empoderamento do espaço próprio”. Espera que a presença dos telecentros aumente o uso das bibliotecas públicas como equipamento público urbano, além de fornecer acesso público aos serviços de governo disponíveis na Internet.

A pretensão é de continuar com o processo de implantação do programa, dentro dos prazos impostos pelo cronograma do Ministério e, devido ao fato de o programa ainda não estar em funcionamento, ainda não é possível dizer quais as mudanças necessárias na estrutura do mesmo.

\*\*\*\*\*

Esta entrevista foi considerada uma peça fundamental para a amarração da pesquisa, uma vez que nos esclareceu o motivo pelo qual a rede de telecentros do DF se encontra praticamente fora de operação. Sabendo que o Distrito Federal ainda não implantou de fato o Programa, e os motivos para isso, entendemos que o Telecentros.BR ainda não está em pleno funcionamento e que não é possível realizar uma avaliação plena de seus impactos e resultados. Neste momento, é possível reunir os dados levantados e construir a matriz de análise que resume e encerra esta pesquisa.

## Matriz de Análise

A partir de uma reflexão crítica do que seja inclusão digital, questionando a ideia tecnicista de que basta fornecer máquinas e proporcionar treinamentos técnicos para que uma comunidade seja incluída digitalmente, Lemos e Costa compreendem a inclusão digital como construção sobre um pano de fundo de quatro capitais: social, técnico, cultural e intelectual. A partir destes capitais, deve-se compreender a inclusão digital com base em três categorias ou aspectos: técnico, cognitivo, econômico – e estas categorias podem se incluir em dois planos maiores: inclusão digital induzida ou espontânea. Inicialmente aplicado a projetos de cibercidades, este modelo foi posteriormente aplicado pelos autores em programas de inclusão digital.

Baseado nos trabalhos de Pierre Lévy, este modelo “visa valorizar os quatro capitais principais de uma determinada localidade”<sup>162</sup>, Como Lemos nos justifica,

o modelo visa colocar em sinergia capitais, evitando pensar que a mera inclusão de uma rede técnica poderá criar processos de inteligência coletiva (...) O objetivo é pensar formas complexas e integradas. (...) O modelo parte do pressuposto que a valorização da inteligência coletiva pode ser estimulada pelas novas tecnologias digitais e em rede.<sup>163</sup>

Lemos, baseando-se em Lévy, compreende que “o desenvolvimento e a valorização da inteligência coletiva se dão a partir destes quatro capitais que, em seu conjunto, formam as competências e riquezas de uma localidade”<sup>164</sup>. Vistos mais de perto, eis o significado de cada um destes capitais:

- Capital Social: identidade social; capacidade de articulação política através de grupos organizados.
- Capital Cultural: potência histórica; memória da comunidade; percepção da coletividade;
- Capital Intelectual: potência cognitiva individual; percepção, conhecimento do indivíduo; saberes e habilidades específicos.
- Capital Técnico: potência técnica; potência de ação e comunicação; estado da arte dos artefatos e competências técnicas de uma localidade.

---

<sup>162</sup> A. Lemos, 2004. *Cibercidades, um modelo de inteligência coletiva*. Rio de Janeiro: E-Papers, 2004. p. 22

<sup>163</sup> A. Lemos, 2004. *Cibercidades, um modelo de inteligência coletiva*, *op.cit.* p. 22-23, *passim*.

<sup>164</sup> A. Lemos, 2004. *Cibercidades, um modelo de inteligência coletiva*, *op. cit.* p. 23

Uma vez que se fala sempre em “localidades”, verificamos que este modelo já possui o germe do territorial. Sendo assim, para avaliar o programa Telecentros.BR, tendo como base todos os dados e reflexões levantadas nas fases anteriores do estudo e, conseqüentemente, procurando visualizar a ampliação/valorização ou obliteração/desvalorização do territorial, adaptaremos o modelo de análise proposto por Lemos, ao separar uma matriz específica para analisar um quinto capital:

- Territorial: expressão material do uso do território, através de redes de relações sociais projetadas no espaço; potência de uso do território e conseqüente produção de espaço.

Primeiramente, foi aplicada uma matriz fiel àquela proposta por Lemos e Costa, avaliando os telecentros visitados. A aplicação da primeira matriz de análise visa unificar e clarificar as diferentes concepções de inclusão digital existentes em cada unidade, uma vez que o trabalho de campo evidenciou estas diferenças entre elas. Este exercício analisa o estímulo e reforço dos quatro capitais descritos anteriormente em três diferentes categorias:

- Técnica – destreza no manuseio do computador, dos principais *softwares* e do acesso à Internet. Estímulo do capital técnico.
- Cognitiva – autonomia e independência no uso complexo das TICs. Visão crítica dos meios, estímulo dos capitais cultural, social e intelectual. Prática social transformadora e consciente. Capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea.
- Econômica – capacidade financeira em adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e softwares básicos. Reforço dos quatro capitais (técnico, cultural, social e intelectual).

	Estação Digital dos Vigilantes	Telecentro da Biblioteca Pública do Guará	Estação Digital Marcelino Champagnat	Telecentro Comunitário AMAS	Telecentro da Biblioteca Braille Dorina Nowill
Técnica	x		x	x	x
Cognitiva			x		x
Econômica	x	x	x	x	x

**Quadro 1:** Matriz A - Análise da inclusão digital nos telecentros visitados

Como se pode ver, a matriz revelou que 80% dos telecentros (4 unidades) privilegiam o capital técnico, resultado que já era esperado por causa da própria estrutura dos programas de inclusão digital. 100% das unidades privilegiam o capital econômico, e cremos que isso se deve em grande

medida ao fato de as fontes financiadoras serem organizações privadas (ou ao GDF, no caso das duas bibliotecas públicas, embora se saiba, ao final, que a fonte financiadora não provém do Programa Telecentros.BR). Apenas 40% (2 unidades) dos telecentros visitados contemplam as três categorias, e estes mesmos 40% contemplam o capital cognitivo.

Em seguida, foi construída e aplicada uma matriz de análise que contempla o territorial. Esta matriz buscou analisar a expressão material do uso do território, através de redes de relações sociais projetadas no espaço; a potência de uso do território e consequente produção de espaço. Neste momento, convergem os dados extraídos da análise documental e aqueles levantados através das entrevistas, organizando-se a matriz nas mesmas três categorias utilizadas para a análise documental:

- **Reconhecimento:** território tomado por importância; referência direta e explícita à importância do territorial.
- **Controle:** uso consciente termos e conceitos que envolvem o territorial, dominando, orientando, conduzindo, conferindo, verificando seu sentido verdadeiro.
- **Uso do Território: transformação em valores/ disseminação:** o uso do território no contexto dos documentos analisados, indo desde a transformação em valores até a disseminação das iniciativas em rede global.

	Análise Documental	Entrevistas
Reconhecimento		
Controle		
Uso		x

**Quadro 2:** Matriz B – Análise Territorial do Programa Telecentros.BR

Este quadro é muito explícito quanto aos resultados desta pesquisa. Quando se compara a análise documental às entrevistas realizadas em campo, pode-se notar uma quase total obliteração do territorial no contexto do Programa Telecentros.BR. Embora saibamos que o problema do não funcionamento pleno do Programa no DF é um limitante na avaliação, compreendemos que este exercício explicitou algumas limitações na própria estrutura do programa e na forma como a inclusão digital é vista e aplicada na realidade.



## CONCLUSÕES

*Direi isto suspirando  
Em algum lugar, daqui muito e muito tempo  
Dois caminhos se separam em um bosque e eu...  
Eu escolhi o menos percorrido  
E isso fez toda a diferença.*  
**Robert Frost, O Caminho Não Percorrido, 1916**

Chegado o final da pesquisa, o presente trabalho demonstra ter cumprido seu objetivo geral: empreender uma análise dos programas de inclusão digital no Brasil, principalmente a partir de uma prática específica, evidenciando processos de inclusão e exclusão social do ponto de vista do território.

A Internet tem-se mostrado uma rede frutífera e poderosa. No Brasil, desenvolveu-se um sistema de gestão robusto e bem fundamentado, construído de maneira colaborativa, de onde nasceram as propostas de políticas públicas voltadas à inclusão digital e ampliação do acesso às redes informacionais. Entretanto, embora bem desenvolvidas e criadas de maneira inteligente e inspiradora, estas políticas públicas apresentam entraves, problemas e contradições.

Num momento em que o Brasil empreende esforços cada vez maiores na criação e implementação de políticas públicas territoriais, verificamos que as políticas de inclusão digital ainda caminham a passos lentos em direção à contemplação plena e consciente do território. A lógica espacial contida no modelo de gestão da Internet no Brasil e, conseqüentemente, nas políticas de inclusão digital, ainda é excludente. Entretanto, a análise documental do Programa Telecentros.BR foi claramente indicativa de que é impossível separar o território de qualquer política pública.

Utilizando o território como lente reveladora, nossa visão leu o Programa Telecentros.BR, e não apenas procurou referências a este conceito em seu escopo. O problema do território, para além de ser o fio condutor desta pesquisa, foi também seu norteador, pois somente quando a reflexão sobre o conceito começa a tomar forma é que a questão de pesquisa se revela, como um primeiro resultado do próprio processo de pesquisa. Em contrapartida, a análise empreendida mostra que, apesar de se referenciar a "território" por vezes seguidas, os documentos analisados reduzem este conceito ao fator locacional, um empobrecimento comum e muito prejudicial, pois não leva em conta relações de poder, pertencimento, exercício, movimento constante de encaixe e desencaixe entre forma e conteúdo - ou seja, um conceito muito mais profundo e rico, que claramente existe nestas políticas públicas mas, infelizmente, é obliterado quase que constantemente. Além desta obliteração e deste

empobrecimento, verificamos que o uso do “territorial” como fator locacional configura uma banalização do território, fenômeno encontrado na maior parte das políticas públicas contemporâneas, que se pretendem contempladoras do território e acabam colaborando com seu empobrecimento do ponto de vista de sua construção e implementação, num movimento cíclico que se alimenta das contradições e falhas próprias das políticas públicas.

Os processos de exclusão e inclusão social estiveram sempre presentes no momento das análises. Foi observado que o Programa Telecentros.BR possui em seu *core* o potencial de mitigar as disparidades socioeconômicas do Brasil, e que sua estrutura foi criada tendo este como um dos objetivos principais. No entanto, o trabalho de campo mostrou que, embora bem elaborado do ponto de vista dos processos de inclusão e exclusão social, e tendo nobres objetivos visando estes grandes destinos, a implantação e o funcionamento efetivo do programa ainda esbarram em barreiras político-administrativas importantes: a desconexão entre gestores e executores, as falhas na gestão e implantação da infraestrutura e da administração de recursos humanos e financeiros (falhas que muitas vezes levaram unidades ao fechamento ou à não-implantação), e a junção de todos esses problemas que, em escala maior, configuraram uma condição que impediu a implantação do Programa no Distrito Federal, nosso recorte analisado. Fica claro que a dificuldade de acesso e comunicação com as unidades implantadas no DF passa fundamentalmente por todos estes problemas, que culminam numa grande desinformação e num desencontro entre objetivos e recursos, o que acaba gerando novos entraves à implantação efetiva do programa. Ou seja, o Programa Telecentros.BR ainda não chegou ao seu pleno funcionamento porque existem inúmeras contradições em seu próprio processo de implementação.

A inclusão digital é hoje uma das mais fortes armas na luta contra a exclusão social nas comunidades; entretanto, as matrizes de análise construídas e aplicadas mostraram uma tendência dos programas de inclusão digital a privilegiar questões técnicas e econômicas, obliterando os valores cognitivos – sociais, culturais, intelectuais. Compreende-se que esta tendência empobrece também a prática da inclusão social e tira dela seu maior poder, que é transformar as pessoas.

As dificuldades encontradas ao longo da pesquisa referiram-se à necessidade de se construir um bom suporte teórico, dada a novidade do tema. Além disso, a questão dos métodos e técnicas mostrou-se um gargalo: encontramos modelos de avaliação muito interessantes e de base bastante consistente, com os mais diversos tipos de variáveis e abordagens; no entanto, a abordagem territorial ainda é rara e, no caso das políticas públicas de inclusão digital, praticamente inexistente. A escolha da análise documental mostrou-se acertada e fundamental para a construção de um filtro

que permitisse olhar, pela primeira vez, os programas de inclusão digital do ponto de vista do território. A matriz de análise foi uma técnica eficaz, embora simples à primeira vista, e nos permitiu convergir os dados de todas as fases da pesquisa, apontando lacunas importantes no Programa analisado. Como proposta para o futuro, a construção e aplicação de um modelo de avaliação mais completo, como o MAPIDS, acrescido de uma abordagem territorial, será de grande valia quando a implantação efetiva do Programa tiver acontecido.

Ficamos instigados a produzir um verdadeiro Mapa da Exclusão Social no Distrito Federal; porém, este trabalho é demandante e foge do escopo da pesquisa apresentada. Fica aqui uma segunda proposta, que mostra-se necessária como suporte à decisão no âmbito desta peculiar unidade federativa.

O território, mais do que um conceito ou noção, mostrou-se uma categoria de análise imprescindível para toda e qualquer política pública. Para além das questões político-administrativas, o territorial é um exercício diário de poder pessoal e comunitário, e empoderar-se de seu espaço e construir um espaço novo. Aqui reside a importância fundamental da análise territorial da inclusão digital: compreendê-la como uma prática capaz de alterar nossa percepção espacial, tornando-nos capazes de apoderar-nos deste espaço, transformando-o – e transformando-o em poder. Ainda falta muito a percorrer no caminho do encontro de uma inclusão digital que realmente empodere as comunidades na luta contra a exclusão social. Mas a caminhada já começou.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABAGLI, Sarita (2006). *Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local*. In: **Inclusão Social**, Brasília, v. 01, nº 02. Disponível em <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/27/46>

BRANDÃO, M. de F. R.; TRÓCCOLI, B. T. *Um Modelo de Avaliação de Projeto de Inclusão Digital e Social: Casa Brasil*. In: **Anais do Simpósio Brasileiro de Informática na Educação**, 1 nov 2006. v. 1, n. 1, p. 537–546.

BRASIL, Ministério das Comunicações. **Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília, 2000.

BRASIL. **Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009**. Institui o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 206, p. 3, 28 de outubro de 2009. Seção 1. ISSN 1677-7042

BRASIL. **Portaria Interministerial MP/MCT/MC nº 535, de 31 de dezembro de 2009**. Resolve as regras operacionais, diretrizes e normas para a execução do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 1, p. 33, 04 de janeiro de 2010a. Seção 1. ISSN 1677-7042

BRASIL. **Documento Propositivo** (folheto). Brasília, 2010(b). Disponível em [http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/documentos/documento\\_propositivo.pdf](http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/documentos/documento_propositivo.pdf). Acesso em 09/05/2012.

BRASIL. **Aviso de Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010**. Seleção pública de propostas para apoio à disseminação de telecentros em território nacional. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 36, p. 130, 24 de fevereiro de 2010(c). Seção 3. ISSN 1677-7069

BRASIL (Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão). **Resultado da Seleção Pública de Parcerias MP/MCT/MC nº 1/2010**. Torna público o resultado da Seleção de Propostas aderentes ao Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital das Comunidades – Telecentros.BR, apresentando a lista de propostas selecionadas. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 78, p. 164, 27 de abril de 2010(d). Seção 3. ISSN 1677-7069

BRASIL. **Orientações para Propostas Selecionadas**. Cartilha gerada na 9ª Oficina para Inclusão Digital, 22-24 de junho de 2010(e). Brasília, 20 p. Disponível em <<http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros/materias/pecas/cartilha.pdf>>. Acesso em 09/05/2012.

BRASIL. **Portaria nº 22, de 23 de novembro de 2010**. Dispõe sobre o processo de seleção de monitores-bolsistas, o acompanhamento de suas atividades e o pagamento de bolsas no âmbito do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n. 224, p. 17, 24 de novembro de 2010(f), Seção 1. ISSN 1677-7042

BRASIL (Ministério das Comunicações). **Plano Nacional para Banda Larga**. Brasília, 2010(g). Disponível em <http://www.mc.gov.br/plano-nacional-para-banda-larga> (acesso em dezembro/2010)

BRASIL. **Cartilha de Montagem de Telecentros**. Brasília: Secretaria de Inclusão Digital, 2011.

CAMPOS, A.; POCHMANN, M.; AMORIM, R.; SILVA, R. (org.). **Atlas da exclusão social no Brasil**. 2a ed. ed. São Paulo SP: Cortez, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1**). São Paulo, Paz e Terra, 1999.

CASTRO et al.(org.). **Geografia: Conceitos e Temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET. [www.cgi.org.br](http://www.cgi.org.br) (acesso em janeiro/2011)

Community Emergency Response Teams – CERT.ORG. <http://www.cert.org/csirts/> (acesso em maio/2011)

Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN). **Indicadores de Desigualdade Social no Distrito Federal**. Brasília: CODEPLAN: NEP, 2007

DEMO, Pedro (2005). *Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social*. In: **Inclusão Social**, Brasília, v. 01, n° 1. Disponível em <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/4/0>

DEMO, Pedro (2007). *Marginalização Digital: Digital Divide*. In: **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v. 33, n.2, 2007. Disponível em <http://www.senac.com.br/BTS/332/artigo-1.pdf> (acesso em janeiro/2011)

DIMAGGIO, P.; HARGITTAI, E.; NEUMAN, W. R.; ROBINSON, J. P. *Social Implications of The Internet*. In: **Annual Review of Sociology**, [S.l.], 2001.

DODGE, M. *Cybergeography*. in **Environment and Planning B: Planning and Design**, [S.l.], 2001. v. 28, p. 1–2.

**GUIA DAS CIDADES DIGITAIS**. <http://www.guiadascidadesdigitais.com.br/site/>

HAESBAERT, Rogério. *Desterritorialização: entre as redes e os aglomerados de exclusão*. In: CASTRO et al. (org.). **Geografia: Conceitos e Temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006

HARGITTAI, E. *The Digital Divide and What to Do About It*. **New Economy Handbook**. San Diego: Elsevier Science, 2003.

HOLANDA, A. N. C. *Avaliação de políticas públicas: conceitos básicos, o caso do ProInfo e a experiência brasileira*. In: **VIII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, [S.l.], 2003. p. 21.

HOUAISS, Antônio e VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001

LEMOS, André. *Ciber-Cidades*. In: LEMOS, André; PALACIOS, M. **Janelas do Ciberespaço: comunicação e cibercultura**. Porto Alegre, Sulina, 2000.

LEMOS, A. *Cibercidades, um modelo de inteligência coletiva*. In: LEMOS, André (org.) **Cibercidade: as cidades na cibercultura**. Rio de Janeiro: E-Papers, 2004.

LEMOS, A. e COSTA, L. F. *Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador*. In: **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, [S.l.], dez 2005. v. 7, n. 3.

LÉVY, Pierre. **O Que é o Virtual**. São Paulo: Editora 34, 1996.

MCLUHAN, Marshall e FIORE, Quentin. **Guerra e Paz na Aldeia Global**. Rio de Janeiro: Record, 1971.

LÜDKE, Menga, e ANDRÉ, Marli E. D. *A análise documental*. In: **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, M. e LAKATOS, E. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 2002

MCLUHAN, Marshall e FIORE, Quentin. **Os Meios São as Massa-gens**. Rio de Janeiro: Record, 1969.

MELAZZO, E.; GUIMARÃES, R. B. (org.). **Exclusão social em cidades brasileiras : um desafio para as políticas públicas**. São Paulo: Editora UNESP, 2010.

**NATIONAL CENTER FOR GEOGRAPHIC INFORMATION AND ANALYSIS**.  
<http://www.ncgia.ucsb.edu/> (acesso em março/2012).

PIRES, Hindemburgo Francisco. *A Geografia da Internet e do Ciberespaço na América Latina*. In: **X Encontro de Geógrafos da América Latina**, 2005, São Paulo. Disponível em <http://cibergeo.org/artigos/> (acesso em janeiro/2011)

**PORTAL DA INCLUSÃO DIGITAL**. <http://inclusaodigital.gov.br/> (acesso em janeiro/2011)

PORTO, Sérgio Dayrell. **Sexo, afeto e era tecnológica: um estudo de chats na Internet**. Brasília, Editora Universidade de Brasília, 1999.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO – PNUD. **Relatório do Desenvolvimento Humano – 2003**. [www.undp.org/hdr2003](http://www.undp.org/hdr2003) (acesso em dezembro/2010)

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. PTTMetro: **Interconexão de Sistemas Autônomos (AS)**. Brasília, 2005. Disponível em [http://pttmetro.nic.br/docs/apresentacao\\_ptt.pdf](http://pttmetro.nic.br/docs/apresentacao_ptt.pdf)

RAFFESTIN, Claude. **Por uma Geografia do Poder**. São Paulo: Ática, 1993

REIS, Elisa Pereira; SCHWARTZMAN, Simon. *Pobreza e Exclusão Social: aspectos sociopolíticos*. In: MARIÓ, Estanislao Gacitúa e WOOLCOCK, Michael (org.). **Exclusão Social e Mobilidade no Brasil**. Brasília: IPEA - Banco Mundial, 2005. Disponível em [https://www1.esec.pt/curso/ase/wp-content/uploads/2010/04/pobreza\\_e\\_exclusao\\_social\\_-\\_aspectos\\_sociopoliticos\\_-\\_elisa\\_reis\\_et\\_al.pdf](https://www1.esec.pt/curso/ase/wp-content/uploads/2010/04/pobreza_e_exclusao_social_-_aspectos_sociopoliticos_-_elisa_reis_et_al.pdf) (acesso em janeiro/2011)

REZENDE, Edmar R. S. **Segurança em Redes**. Campinas: Universidade Estadual de Campinas, 2004. 45 slides. Slides gerados pelo software PowerPoint. Disponível em: <http://www.las.ic.unicamp.br/~edmar/Palestras/TecnoInfo/Seguranca.pdf>

SANTOS, M.; SILVEIRA, M. L. **O Brasil: território e sociedade no início do século XXI**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2001.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record, 2001.



SANTOS, \_\_\_\_\_. **A Natureza do Espaço**. São Paulo: Edusp, 2001(b)

SANTOS, \_\_\_\_\_. **O Espaço do Cidadão**. São Paulo: Edusp, 2007.

SANTOS, \_\_\_\_\_. **Espaço e Método**. São Paulo: Edusp, 2008a (5ª ed.).

SANTOS, \_\_\_\_\_. **Por uma Geografia Nova**. São Paulo, Edusp, 2008b (6ª ed.).

SANTOS, \_\_\_\_\_. **Técnica, Espaço, Tempo**: Globalização e meio técnico-científico-informacional. São Paulo: Edusp, 2008(c).

SÁ-SILVA, J. R, ALMEIDA, C. D. e GUINDANI, J. F. *Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas*. In: **Revista Brasileira de História e Ciências Sociais** 1, nº 1 (2009): 1–15.

SILVA, Michéle Tancman Cândido da. **A (Ciber) Geografia das Cidades Digitais**. Niterói: UFF – Dissertação de Mestrado, 2002.

SILVA, Michéle Tancman Cândido da. **A Geopolítica da Rede e a Governança Global de Internet a partir da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**. São Paulo: USP – Tese de Doutorado, 2008.

SOUZA, Marcelo J. L. de. *O Território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento*. In: CASTRO et al. **Geografia: Conceitos e Temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

SQUIRRA, S. **Sociedade do Conhecimento. Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação**. São Bernardo do Campo, SP: Umesp, 2005.

STEINBERGER, Marília (org.). **Território, Ambiente e Políticas Públicas Espaciais**. Brasília: Paralelo 15 e LGE Editora, 2006.

**VARENIUS – NCGIA's PROJECT TO ADVANCE GEOGRAPHIC INFORMATION SCIENCE**. <http://www.ncgia.ucsb.edu/varenius/varenius.html> (acesso em março/2012).

VERA, D.F.Z. **Transportes e Território: Discursos do Plano Nacional de Logística de Transportes e seus formuladores**. Brasília: UnB - Dissertação de Mestrado, 2011

VICENTE, Rafael da Ponta. **Mobilidade: A Ordem Espacial dos Deslocamentos Urbanos numa Sociedade Desigual**. Presidente Prudente: UNESP – Dissertação de Mestrado, 2011.

VIEIRA et. al. *Exclusão social: a formação de um conceito*. In: MELAZZO, E.; GUIMARÃES, R. (org.). **Exclusão Social em Cidades Brasileiras: um desafio para as políticas públicas**. São Paulo: Ed. UNESP, 2010.

WARSCHAUER, Mark (2002). *Reconceptualizing the Digital Divide*. In: **First Monday**, Chicago, Vol. 07, Nº 07. Disponível em <http://firstmonday.org> (acesso em dezembro/2010)

YOUNG, Ricardo (2010). *A inclusão digital e as metas do milênio*. In: **Ciência da Informação**, vol. 3, nº 2. Disponível em <http://revista.ibict.br/inclusao/> (acesso em dezembro/2010)

**ANEXO: Formulário de Entrevista Aplicada**

## **APÊNDICES**

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFZeHMTakhvc05JcJ6bjVFRIA5T3c6MQ>

## Entrevista - Telecentros Comunitários

Esta entrevista é parte integrante da pesquisa "Telecentros.BR: uma análise territorial da inclusão digital face à exclusão social no Brasil", do Departamento de Geografia da Universidade de Brasília.

### Qual a faixa de renda dos usuários do telecentro?

- Menos de 1 salário mínimo
- 1 salário mínimo
- até 2 salários mínimos
- entre 2 e 4 salários mínimos
- mais de 4 salários mínimos
- Não sei

### Qual a situação de trabalho/emprego da maioria dos usuários do telecentro?

- Trabalha, com rendimentos
- Desempregado
- Aposentado
- Trabalho ocasional (faz bicos)
- Encostado (pela Previdência Social)
- Não trabalha
- Trabalha, sem rendimentos
- Trabalho temporário

### Qual é a escolaridade da maioria dos usuários do telecentro?

- Analfabeta
- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-Graduação

### Qual a faixa etária dos usuários do telecentro?

- Até 12 anos
- Entre 12 e 16 anos
- Entre 16 e 29 anos
- Entre 29 e 50 anos
- Maior de 50 anos

### De onde vêm os usuários do telecentro?

Caso seja de outras RAs ou cidades de fora do DF, coloque o nome da localidade no campo em branco.

- Da própria Região Administrativa
- De regiões administrativas vizinhas

- De fora do DF
- Other:

**A maioria da população usuária do telecentro vive:**

- Em área rural
- Em área urbana

**Existe algum tipo de organização social vinculada ao telecentro (sindicato, associação de moradores, ONG, etc.)?**

Caso positivo, coloque o nome da organização no campo em branco

- Não
- Sim
- Other:

**Existe alguma política pública do governo (DF Digital, Bolsa Escola, Bolsa Família, etc) atuando na localidade?**

Caso positivo, coloque o nome no campo em branco.

- Não
- Sim
- Other:

**Quantos usuários do telecentro têm acesso à Internet em casa e/ou no trabalho?**

- Mais da metade
- Metade
- Menos da metade
- Ninguém

**O telecentro mantém algum tipo de cadastro dos usuários?**

Caso positivo, coloque as informações solicitadas ao usuário no campo em branco.

- Não
- Sim
- Other:

**Quem fornece ajuda financeira para o telecentro?**

Caso seja algum ministério ou ONG, coloque o nome no campo em branco.

- Administração regional
- GDF
- Ministério
- Organização sem fins lucrativos
- População
- Other:

**Quantos monitores trabalham no telecentro?****Onde moram os monitores?**

- Na própria Região administrativa
- Região administrativa vizinha

Fora do DF

**Os monitores fizeram curso de formação?**

Sim

Não

**Os monitores recebem bolsa/auxílio financeiro regularmente?**

Sim

Não

**Quais os dias e horários de funcionamento do telecentro?**

**É proibida a entrada de algum tipo de público (por idade, renda, local de moradia, gênero, religião...)?**

Caso positivo, escreva no campo em branco qual é o público proibido de utilizar o telecentro.

Não

Sim

Other:

**O telecentro cobra entrada ou pede ajuda financeira de algum usuário?**

Caso positivo, coloque o valor cobrado (em Reais) no campo em branco

Não

Sim

Other:

**As atividades do telecentro já ajudaram algum usuário a:**

Conseguir emprego

Terminar os estudos

Aumentar a participação política

Sair da criminalidade

Não ajudou

Não sei

**Você sabe da existência de alguma atividade relacionada a estes temas na localidade do telecentro?**

Escolha quantos quiser.

Casa Digital (atende a população rural)

Territórios indígenas

Comunidades de quilombo ou de terreiros

Obras do PAC

Ponto de cultura

CRAS ou CREAS

Organização de mulheres

Escola Aberta

Não sei

Other:

**Como a comunidade avalia a presença do telecentro desde sua implantação?**

Resposta livre.

**O que mudou na comunidade desde que o telecentro começou a funcionar?**

Resposta livre



NOME	Renda	Trabalho/Emprego	Escolaridade	Faixa Etária	Origem	Área	Organização Social	Política Pública	Acesso em Casa	Cadastro	Auxílio Financeiro	Nº de Monitores	Origem dos Monitores	Curso de Formação	Pagamento de bolsas	Horário de funcionamento	Restrições ao acesso	Taxa de uso	Resultados para os usuários	Territórios Prioritários	Avaliação da comunidade	Mudanças na comunidade
Estação Digital dos Vigilantes	Até 2 salários mínimos	Trabalha, com rendimentos	Ensino Médio incompleto	Entre 29 e 50 anos	Todo o DF	Rural e Urbana	Sindicato dos Vigilantes	Não	Metade	Sim; utiliza-se os dados básicos do cadastro de afiliados	Todo o telecentro é custeado pelo Sindicato	2	Dentro e fora do DF	Sim; apenas 1 dos monitores	Sim; através do sindicato	Segunda a sexta, das 7:30 às 20:40	Não; porém o acesso é prioritário aos afiliados e seus dependentes	Sim; R\$ 15/mês para os filiados e R\$ 30/mês para os não-filiados	Conseguir/manter emprego; Terminar os estudos	N/A	Desconfiam da simplicidade do ambiente. No entanto, quando utilizam o espaço, avaliam de forma positiva.	
Telecentro da Biblioteca Pública do Guarã	Não sei	Presença de todos os perfis	Ensino Médio completo/Ensino Superior completo	Entre 16 e 29 anos	Da própria RA	Urbana	Não	Sim; DF Digital esteve presente. Aguarda reformulação.	N/A	Sim; cadastro dos usuários da biblioteca	Secretaria de Cultura do Distrito Federal; Ministério (não soube informar qual)	N/A	N/A	N/A	N/A	Diariamente, em horário comercial	Sim; menor uniformizado em horário escolar, desacompanhado	Não	Terminar os estudos (ênfase nos concursos públicos)	N/A	Usuários acham importante e gostam do espaço; já houve reclamações quando o sinal da Internet ficou suspenso	
Estação Digital Marcelino Champagnat	1 salário mínimo	Trabalha, com rendimentos	Ensino Fundamental completo/Ensino Médio incompleto	Entre 12 e 16 anos	Da própria RA, RA's vizinhas e entorno do DF	Urbana	Não	A maior parte da população usufrui das Bolsas Escola, Família e similares	Metade	Sim; através do trabalho de assistentes sociais (dados com acesso restrito)	Parcerias entre a entidade filantrópica, GDF e Governo Federal	2	Na própria RA	Sim	Sim; ambos são funcionários contratados pela instituição	Diariamente, em horário comercial	Não	Não	Conseguir/manter emprego; Terminar os estudos	N/A	Comunidade demorou a entender o propósito da unidade (fornecimento de cursos de formação, etc), e julgava ser um local para o simples acesso à Internet. Hoje, avalia positivamente.	
Telecentro Comunitário AMAS	1 salário mínimo	Não trabalha (estudantes)	Ensino Fundamental completo/Ensino Médio incompleto	Entre 12 e 16 anos	Da própria RA, RA's vizinhas e entorno do DF	Rural e Urbana	Sim; Associação Marcelo de Andrade (AMAS)	Não	Ninguém	Sim; através do trabalho de assistentes sociais (dados de acesso restrito)	Organização sem fins lucrativos – AMAS	2	Na própria RA	Não	Sim; ambos são funcionários contratados pela instituição	Diariamente, em horário comercial	Sim; menor uniformizado em horário escolar, desacompanhado	Não	Conseguir/manter emprego; Terminar os estudos	Ponto de Cultura	Comunidade avalia positivamente	Crianças ficam menos tempo nas ruas, pois fazem aulas de informática no horário inverso ao das aulas. As aulas de reforço foram responsáveis pela melhora no rendimento escolar das crianças, e o lanche fornecido é um grande incentivo.
Telecentro da Biblioteca Braille Dorina Nowill	Menos de 1 salário mínimo	Aposentados/Encostados (Previdência Social)	Ensino Fundamental completo/Ensino Médio incompleto	Entre 29 e 50 anos	Todo o DF e entorno	Urbana	Não	Não	Mais da metade	Sim; cadastro informal específico para o telecentro	Administração regional (manutenção da estrutura física); Secretaria de Educação do DF (fornece o espaço da biblioteca); Secretaria de Cultura do DF (cedeu as máquinas); Fundação Dorina Nowill para Cegos (fornece o material de leitura)	15 a 17	Todo o DF	Não	Não; todos são voluntários	Diariamente, em horário comercial	Não; no entanto, o uso é prioritário para os deficientes visuais. Além disso, o espaço físico apresenta limitações no atendimento a crianças	Não	Terminar os estudos	N/A	A maior parte ainda desconhece a existência do local; após conhecer, a comunidade avalia muito positivamente	A inclusão social dos usuários portadores de deficiência é o maior reflexo do sucesso da unidade

<b>NOME</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>COMPLEMENTO</b>	<b>RA</b>	<b>TELEFONE</b>	<b>EMAIL</b>
Estação Digital dos Vigilantes	Sds, Edifício Venâncio IV, sala 106	Conic	Brasília	(61) 8457-5281	contatos@programandoofuturo.org.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Brasília	Eqs 512/513	W3 Sul	Brasília	(61) 3346-5560	db@sc.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública do Guará	Rua Ae cave	Casa da Cultura	Guará	(61) 3966-3377	rafael@jornaldoguara.com.br
Estação Digital Marcelino Champagnat	Qnn 30, Módulo B	Módulo Especial atras da Perpétuo Socorro – CAIC Ceilândia Sul	Ceilândia	(61) 3376-0143	circuitojovemdf@marista.edu.br
Telecentro Comunitário AMAS	QNO 16 conjunto 12 loja 01		Ceilândia	(61) 3374-0983	amasbsbsocial@hotmail.com
Sala de Informática Olé e Arte	QNM 10	CJ F - Casa 04	Ceilândia	(61) 8408-6627	nivaldobombeiro@uol.com.br
Telecentro da Biblioteca Braille Dorina Nowill	Quadra Cnb 1	Área Especial	Taguatinga	(61) 3901-3549	ozeias77@hotmail.com
Telecentro Multimeios para o Conhecimento	QNC 15, Área Especial 15/17	Atrás do Hospital Anchieta	Taguatinga	(61) 3901-7576	ec39.dretrag@se.df.gov.br
Telecentro da Biblioteca Pública de Planaltina	R. João Quirino	Quadra 40 Lote 1/3	Planaltina	(61) 3388-4642	adm@planaltina.df.gov.br
Telecentro Comunitário Maria Vilani	Lote 21C		São Sebastião	(61) 3339-7460	telecentro@cepss.org.br

**Índice de Exclusão Social vs. Domicílios com Acesso à Internet**



**Legenda**

Índice de Exclusão Social

- 0.00 - 0.312
- 0.313 - 0.381
- 0.381 - 0.5888
- 0.5888 - 1.00

Inclusão Digital (% de domicílios)

- 7
- 8
- 15
- 28
- 43

N

1:14.000.000

Org.: Vevila Rezende Costa  
 Fontes:  
 CAMPOS et al. Atlas da Exclusão Social no Brasil. São Paulo: Cortez, 2003.  
 Pesquisa TIC Domicílios 2011 - CGI.br

Figura 6 - Índice de Exclusão Social vs. Domicílios com Acesso à Internet.

# Mapa da Exclusão Social no Brasil



**Legenda**  
Índice de Exclusão Social

Red	0.000 a 0.312
Orange	0.3130 a 0.3810
Yellow	0.3810 a 0.588
Green	0.588 a 1.000

N

1:14.000.000



Org.: Vevila Rezende Costa  
Fonte: CAMPOS et al. Atlas da Exclusão Social no Brasil - volume 2. São Paulo: Cortez, 2003

Figura 4: Mapa da Exclusão Social no Brasil, 2000.

**Proporção de Domicílios com Acesso à Internet (2011)**








**Legenda**

Regiões



Inclusão Digital (% de domicílios)

-  7
-  8
-  15
-  28
-  43

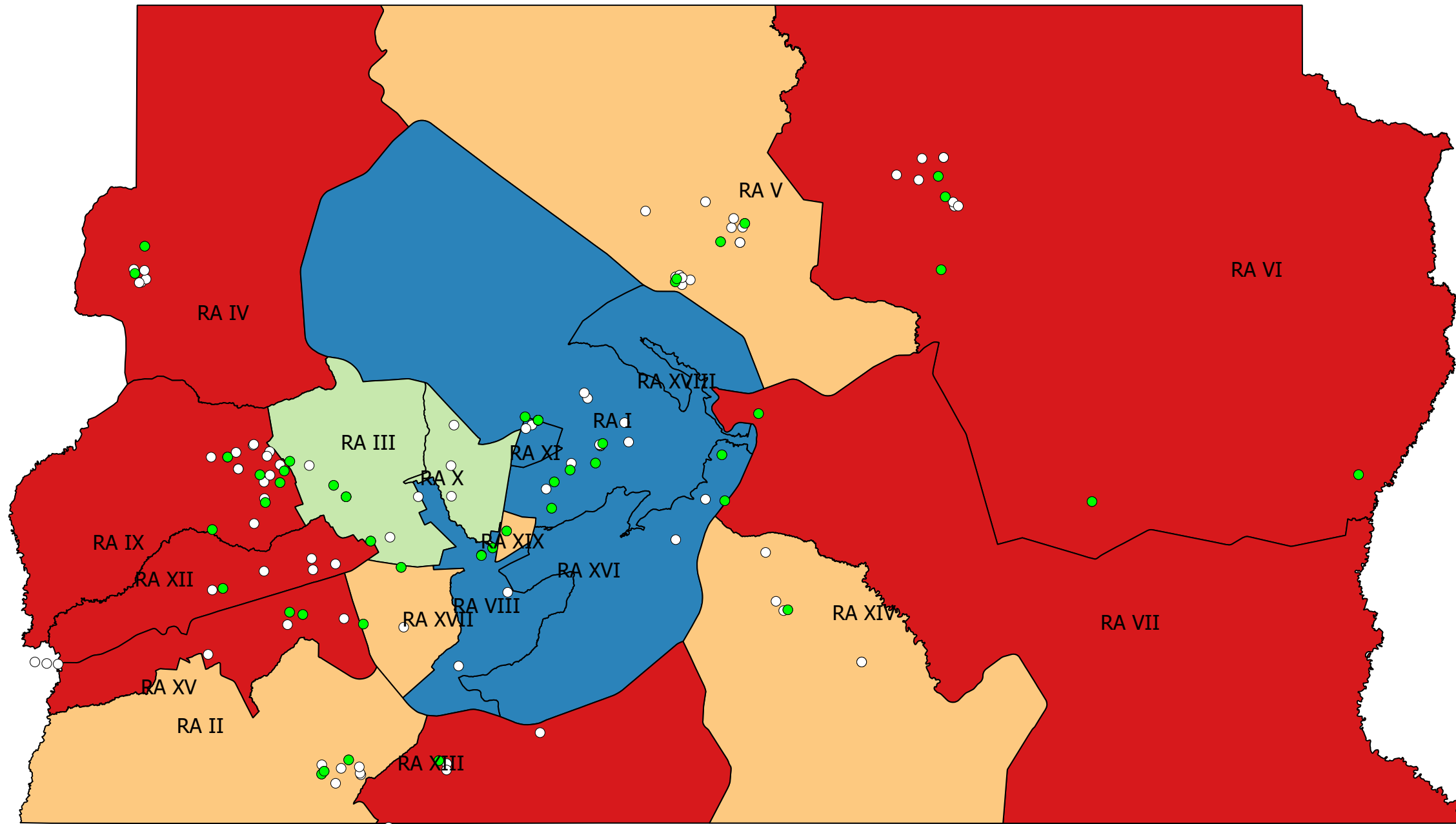


1:14.000.000

Org.: Vevila Rezende Costa  
Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2011 - Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI)

Figura 5: Proporção de Domicílios com Acesso à Internet (2011)

Telecentros  
VS  
IDH  
Distrito Federal



Legenda

Telecentros.BR



Telecentros no DF



Regiões Administrativas por IDH

- 0.7610 - 0.8070
- 0.8070 - 0.8530
- 0.8530 - 0.8990
- 0.8990 - 0.9450

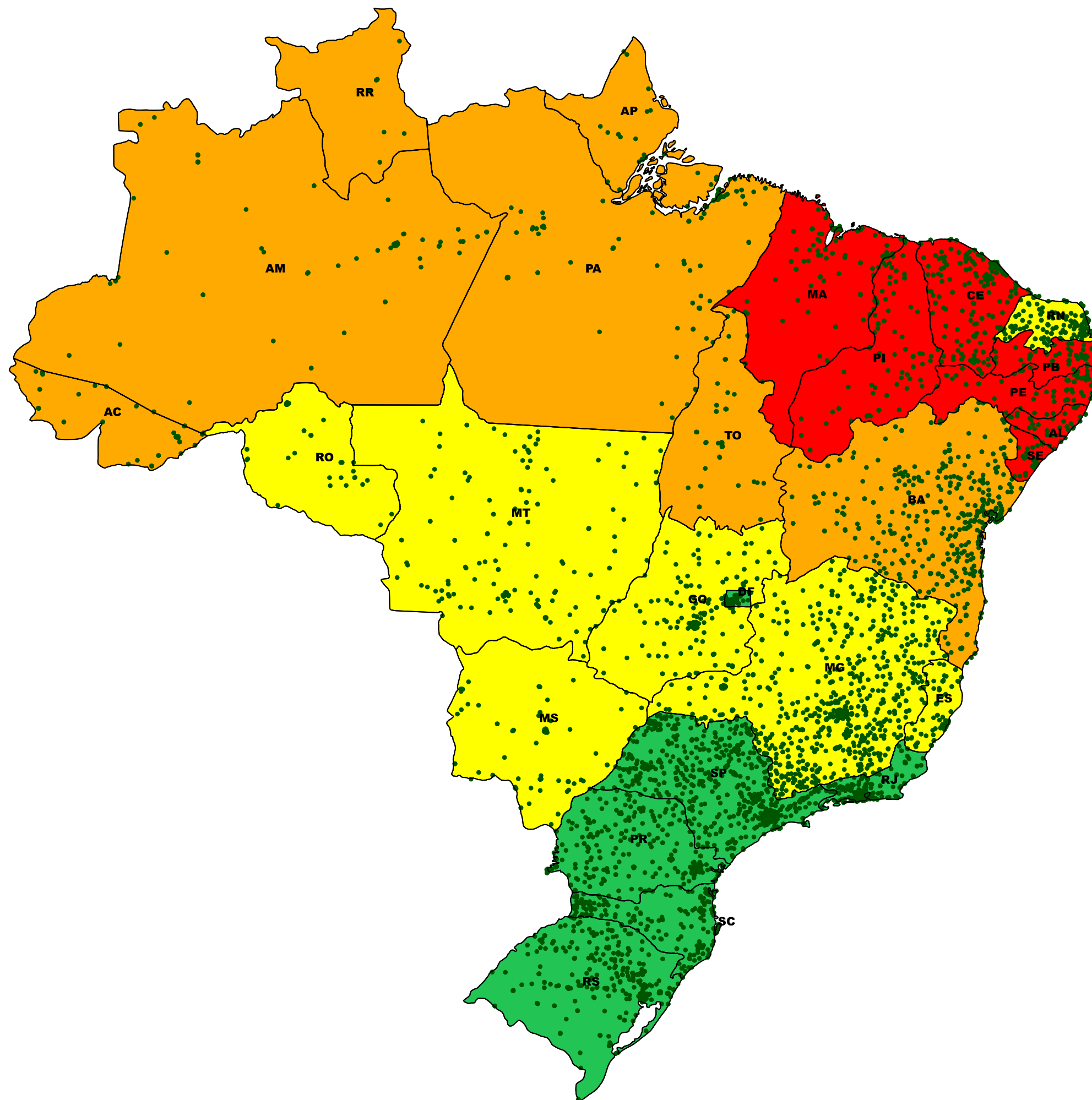


1:300.000

Org.: Vevila Rezende Costa  
Fontes: SEPLAN - DF (2001)  
Observatorio Nacional da Inclusão  
Digital - ONID (2012)

Figura 8 - Telecentros vs IDH -  
Distrito Federal

# Telecentros vs Exclusão Social no Brasil



## Legenda

Telecentros



Índice de Exclusão Social

0.000 a 0.312

0.3130 a 0.3810

0.3810 a 0.588

0.588 a 1.000



1:14.000.000

Org.: Vevila Rezende Costa

Fontes:

CAMPOS et al. Atlas da Exclusão Social no Brasil. São Paulo: Cortez, 2003

Observatório Nacional da Inclusão Digital - ONID, 2012

Figura 7: Telecentros vs Exclusão Social no Brasil - mapa.