

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO SOBRE AS AMÉRICAS

PAULO ALEXANDRE BATISTA DE CASTRO

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO,
DESENVOLVIMENTO LOCAL E CIDADANIA: O CASO DO
MUNICÍPIO DE PIRAÍ**

Dissertação apresentada ao Centro de
Pesquisa e Pós-graduação Sobre as
Américas da Universidade de Brasília
como requisito parcial à obtenção do
título de Mestre em Ciências Sociais.

Orientadora: Profa. Dra. Sonia
Ranincheski

BRASÍLIA – DF

2007

PAULO ALEXANDRE BATISTA DE CASTRO

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs),
DESENVOLVIMENTO LOCAL E CIDADANIA: O CASO DO
MUNICÍPIO DE PIRAÍ**

Dissertação apresentada ao Centro de Pesquisa e Pós-graduação sobre as Américas do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais, Especialista em Estudos Comparados sobre as Américas.

Banca Examinadora

Orientador: _____

Prof. Dra. Sonia Maria Ranincheski

Membro: _____

Prof. Dr. Moisés Villamil Balestro – Membro interno CEPPAC

Membro: _____

Prof. Dr. Carlos Marcos Batista – Membro externo ao CEPPAC

Brasília, 05 de novembro de 2007

AGRADECIMENTOS

Agradeço sinceramente ao meu pai, Dariu Batista de Castro, por sempre ter incentivado meus projetos.

À minha mãe, Doralice Batista de Castro (in memorium), por sempre ter investido e acreditado em meu trabalho.

À minha irmã, Cristiane Batista de Castro, que sempre admirou minha vida pessoal e acadêmica.

Ao meu professor e orientador de graduação, Carlos Batista, por todo o tempo dedicado à minha formação.

À professora Sônia Ranincheski, orientadora desta dissertação, por toda a dedicação e paciência durante os meses de orientação.

Ao CEPPAC, Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas, pela ajuda financeira concedida durante a pesquisa de campo.

À Lívia Sales, aluna de graduação do Instituto de Ciência Política da UnB, pela valiosa ajuda com a transcrição das entrevistas.

À Larissa Garcia Barbosa, bolsista de PIBIC, pela ajuda na coleta de dados.

Aos membros da banca, pelas importantes contribuições ao trabalho.

À minha esposa, Fernanda, pelo amor e carinho que me foram fundamentais, bem como pelas horas reservadas à “co-orientação” deste trabalho.

RESUMO

A consideração de que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) promovem transformações na sociedade não permite conclusões de que tais mudanças são necessariamente positivas. Ao contrário, é justificado o aumento no número de estudos na área, que buscam identificar a medida dessas modificações, suas vantagens, desvantagens e sua apropriação pelas formas de organização já existentes na sociedade. Entretanto, é ponto pacífico que todas essas alterações indicam um novo escopo de relações e comportamentos sociais. E, nesse contexto, a democracia tende a incorporar esses novos mecanismos referenciados. A presente dissertação de mestrado tem como objetivo geral compreender o processo de utilização das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no município de Pirai/RJ, e sua relação com os temas Desenvolvimento Local e Cidadania. Para tanto, é dividido em três etapas fundamentais: (1) a análise da bibliografia contemporânea referente aos temas democracia, cidadania, desenvolvimento local e novas tecnologias, a fim de contextualizar o lugar dos mesmos na literatura; (2) o estudo da relação entre o Plano de Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital; e (3) a análise da relação entre as novas Tecnologias de Informação e Comunicação e o exercício da cidadania no município de Pirai. O conceito de cidadania utilizado no trabalho tem como principal referência a proposta de T.H. Marshall (1967), que deu início ao estudo da cidadania baseado na noção de direitos.

PALAVRAS-CHAVE: TIC, Democracia, Cidadania

ABSTRACT

Considering the Information and Communication Technologies (ICTs) as transformation promoters in the society does not allow a conclusion that such changes are necessarily positive. In contrast, the increase in the number of studies in the area is justified as they search to identify these modifications, its advantages, disadvantages and its appropriation by the existing forms of organization in the society. However, it is a pacific point that all these changes indicate new kinds of relations and social behaviors and that democracy tends to bring these new referred mechanisms do debate. The main goal of this study is to understand the use of ICTs in the Pirai, Rio de Janeiro, and the role played by these technologies in the processes of democracy and citizenship. It is divided in three basic stages: (1) the analysis of contemporary bibliography on democracy, citizenship, local development and new technologies; (2) the study of the relation between the Pirai's development program and the Pirai Digital project; (3) the analysis of the role played by ICTs on the expansion of citizenship in Pirai.

KEYWORDS: ICT, Democracy, Citizenship

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 – Desenho inicial do Piráí Digital.....	35
Ilustração 2 – Desenho final do Piráí Digital	36
Ilustração 3 – Sítio de Piráí.....	44
Ilustração 4 – Sítio das Contas Públicas do Município de Piráí.....	45
Ilustração 5 – Página do sítio de Ouvidoria do Município de Piráí.....	46
Ilustração 6 – Página para Contato de Ouvidoria do Município de Piráí.....	46
Ilustração 7 – Percentual de Solicitações por status de atendimento	48

LISTA DE TABELAS E QUADROS

Tabela 1 – Serviços Solicitados à Ouvidoria por categoria (2004-2006).....	47
Tabela 2 – Serviços Solicitados à Ouvidoria por tipo de atendimento e status (2004-2006).....	47
Quadro 1 – Nome e rótulo das variáveis	54

LISTA DE SIGLAS

APAE	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
Capex	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEDERJ	Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro
CGE/PE	Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco
CONIP	Congresso de Informática Pública
EMATER/RJ	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado do Rio de Janeiro
FIPERJ	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro
FUNDES	Fundo de Desenvolvimento Econômico e Social
IDEMA	Instituto de Defesa do Meio Ambiente
ISS	Imposto Sobre Serviços
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
ONU	Organização das Nações Unidas
PDL	Plano de Desenvolvimento Local
PIB	Produto Interno Bruto
PMAT	Programa de Modernização da Administração Tributária
PROSANE	Programa Saúde nas Escolas
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SHSW	Sistema Híbrido com Suporte “Wireless”
TCE/RJ	Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFF	Universidade Federal Fluminense

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	9
INTRODUÇÃO.....	11
Por que estudar as TICs?	12
Por que estudar o município de Pirai?.....	14
Considerações epistemológicas	16
Considerações metodológicas.....	21
CAPÍTULO 1 – TICs, cidadania e o debate democrático contemporâneo	27
1.1 As TICs e os novos desafios da Era da Informação.....	27
1.2 Democracia e acesso à informação.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Democracia e participação na era das TICs... Error! Bookmark not defined.	
1.4 Cidadania	Error! Bookmark not defined.
1.5 Desenvolvimento Local.....	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO 2 – A Relação entre o Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital	31
2.1 O Plano de Desenvolvimento Local de Pirai. Error! Bookmark not defined.	
2.2. O Programa Pirai Digital e o Plano de desenvolvimento municipal: histórico, tecnologia e parecerias.....	32
2.3 Outras considerações sobre o Plano de Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital	39
CAPÍTULO 3 – A Relação entre o Programa Pirai Digital e o Exercício da Cidadania	41
3.1. Dimensão Civil.....	42
3.2 Dimensão Social	49
3.3 Dimensão Política.....	53

3.3.1 Novas Tecnologias e Participação: análise do site de Pirai.....	53
CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXO 1 Quadro de hipóteses da dissertação	73
ANEXO 2 Árvore lógica de variáveis quantitativas investigadas no site de Pirai.....	74
ANEXO 3 Questionário das entrevistas em profundidade.....	75
ANEXO 4 Planejamento da pesquisa de campo	77

INTRODUÇÃO

A presente dissertação de mestrado tem como objetivo geral compreender o processo de utilização das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no município de Pirai/RJ, e sua relação com os temas *Desenvolvimento Local e Cidadania*. Buscou-se também ao longo da pesquisa identificar e discutir as implicações sociológicas e políticas decorrentes da introdução das TICs no município.

Para alcançar esse objetivo, realizou-se um Estudo de Caso no município de Pirai, centrado nas seguintes perguntas:

(1) Quais foram os motivos ou fatores que levaram à criação do Programa Pirai Digital?

(2) As Tecnologias de Informação e Comunicação, TICs, contribuem para o exercício da cidadania?

Para esta segunda pergunta, tomando por base o conceito de cidadania utilizado por T.H. Marshall (MARSHALL, 1967), a hipótese levantada neste trabalho considera que as Tecnologias de Informação e Comunicação, TICs, contribuem para o exercício da cidadania em suas três dimensões: política, civil e social.

Na dimensão política, as TICs contribuem para o exercício da cidadania aumentando a interação entre cidadão e governo, pois abrem canais mais rápidos e menos burocráticos de diálogo como, por exemplo, o e-mail. Além disso, os meios digitais de divulgação de informações, tais como os websites, facilitam o controle social do governo, dando maior transparência à administração pública e incrementando as formas de “accountability”.

Na dimensão civil, as TICs contribuem para o exercício da cidadania facilitando o acesso do cidadão a serviços públicos, que podem ser ofertados e acessados de maneira mais rápida e eficiente através da Internet. Além disso, as TICs

diminuem o tempo necessário ao atendimento do cidadão e, em alguns casos, tornam o serviço tão menos burocrático que podem ser realizados pelo próprio cidadão em sistemas de auto-atendimento. Exemplo: emissão de declarações, recolhimento do imposto de renda e cadastramento em programas sociais.

Na dimensão social, as TICs contribuem para o exercício da cidadania combatendo a desigualdade no acesso à informação e promovendo a inclusão digital, aqui entendida como o conjunto de conseqüências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e Internet (SORJ, 2003).

Por que estudar as TICs?

Os avanços tecnológicos das últimas décadas e sua abrangência nas esferas pública e privada, nas relações sociais e culturais e nos setores produtivos têm levantado questionamentos sobre os seus efeitos em termos de mudanças ou transformações mais radicais na sociedade. Mesmo considerando que as tecnologias não determinam a sociedade e que, portanto, não há um determinismo tecnológico como afirmam alguns autores, muitas mudanças decorrentes dessas novas tecnologias são visíveis. Como afirma Castells (1999), há uma transformação tecnológica revolucionária sendo moldada e moldando o contexto social.

Estas novas tecnologias causariam, por exemplo, novas formas de fragmentação social, pois ao mesmo tempo em que as informações circulam com maior rapidez, as identidades se tornam mais específicas e cada vez mais difíceis de serem compartilhadas (CASTELLS, 1999). Mudanças simples de hábitos, como utilização de serviços públicos via Internet ou reuniões comunitárias via computador, também podem indicar um novo escopo de relações e comportamentos sociais em curso. Essas mudanças podem ser consideradas significativas caso venham a se traduzir em mudanças de toda uma comunidade ou sociedade. Portanto, é neste sentido que o presente projeto escolheu o estudo das Tecnologias de Informação e Comunicação.

No que concerne à motivação pessoal, o estudo das TICs decorre também do primeiro contato com a pesquisa realizada por Batista (2003), intitulada “Tecnologias de Informação e Comunicação, TIC, para a melhoria da governabilidade local”. A pesquisa apresenta um levantamento das condições de utilização das TIC em cinco países da América Latina - Brasil, Uruguai, Peru, Equador e México – e também por meio do exame de variáveis indicativas de governabilidade nos “sites” dos governos nacionais, estaduais e municipais em dez países.

Em 2004, a pesquisa serviu como base para um novo estudo na mesma universidade intitulado “Estudo da presença de fatores indicativos de governabilidade nos ‘sites’ das câmaras municipais brasileiras” (BATISTA; VIANA, 2004) e motivou minha monografia de final de curso. Nesta última, intitulada “Estudo da divulgação de contas públicas e fatores indicativos de transparência nos ‘sites’ dos governos municipais latino-americanos” (BATISTA; CASTRO, 2004), foi feito um levantamento sobre o uso das TICs como instrumentos promotores de “accountability” na América Latina, mediante consultas aos “sites” dos governos locais cadastrados na “Red Ibero-americana de Ciudades Digitales”.

Posteriormente, a comparação dos resultados dos trabalhos indicou um crescimento acelerado do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação pelos órgãos municipais de governo em diversos países, mesmo em um período curto de tempo, e levantou uma questão essencial para a continuidade das pesquisas: quais as mudanças sociais ou políticas provocadas pela introdução das TICs no cenário local?

A cada ano cresce no Brasil o número de trabalhos publicados sobre as novas tecnologias. Somente no Banco Digital da Capes, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, onze teses de doutorado foram concluídas entre 2005 e 2006 na área de Ciências Sociais, além de inúmeras outras dissertações de mestrado.

No entanto, apesar do crescente interesse acadêmico pelos estudos relacionados às Tecnologias de Informação e Comunicação, pouco se sabe sobre a influência que elas exercem sobre o comportamento dos indivíduos. O impacto dessas tecnologias sobre a sociedade ainda é visto com alto grau de incerteza e não há consenso sobre o modo em que elas são incorporadas por grupos ou comunidades. É justamente no sentido de reduzir essas incertezas que se torna necessário um estudo

mais aprofundado sobre a relação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação e o desenvolvimento comunitário.

Além disso, espera-se com este trabalho, contribuir com a discussão teórica do tema, confrontando a chamada *teoria informacional*, referente às novas Tecnologias de Informação e Comunicação, com o conceito de *cidadania* e com o objeto empírico *Desenvolvimento Local*. Em outras palavras, procura-se na realidade social de Piraí, – onde *a priori*, o acesso às tecnologias de informação aproxima-se de um ideal de custo e abrangência – evidências capazes de sustentar ou refutar os cenários traçados pelos estudiosos do tema acerca das mudanças sociais geradas pelo acesso às novas tecnologias.

Além disso, a dissertação também procura identificar os fatores locais ou especificidades que levaram o município de Piraí a investir na universalização do acesso às TICs, ou seja, a implementar o programa Piraí Digital.

Por que estudar o município de Piraí?

A escolha do caso, o município do Piraí, se deu em função de seu pioneirismo no Brasil em relação ao uso das TICs. O município tem se destacado internacionalmente após a criação de um programa de universalização do acesso à informação digital: o Piraí Digital.

Situado a oitenta e quatro quilômetros da capital do Rio de Janeiro, o município de Piraí tem população de aproximadamente 22.000 habitantes, distribuídos em pouco mais de 6 mil domicílios. O referido município está localizado na zona sul do estado e integra a região do Médio Paraíba. Possui uma área de 504,6 km², sendo limitado pelos municípios de Barra do Piraí, Pinheiral, Rio Claro, Itaguaí, Mendes, Paracambi, Barra Mansa e Volta Redonda. Além da sede, Piraí, o município é composto de três distritos: Arrozal, Santanésia e Vila Monumento.

Do ponto de vista sócio-econômico, Piraí apresentou um PIB de 1,3 bilhões de reais em 2006. Os setores industrial e agrícola são, respectivamente, os maiores produtores de renda do município, seguidos pela Administração Pública quando o critério é a geração de empregos.

Piraí possui também 22 unidades públicas de ensino, com 5mil matriculados no ensino fundamental, 1,7 mil matriculados no ensino médio e 1,2 mil no ensino pré-escolar. A rede municipal de saúde conta com 15 estabelecimentos de atendimento público e um estabelecimento particular.

A posição geográfica do município é recorrentemente caracterizada como privilegiada, na medida em que a rodovia Presidente Dutra passa por seu território. Rodovia de importância nacional que faz a ligação entre Rio de Janeiro e São Paulo e favorece a interação com a região sul do estado do Rio e outras áreas de Minas Gerais. A situação geográfica é também favorecida por seus recursos hídricos em função da sua relação fluvial com a bacia hidrográfica do Rio Paraíba do Sul e do Complexo de Lajes. Esse complexo hídrico ocupa uma área compartilhada entre Piraí e os municípios de Barra do Piraí e Rio Claro, contribuindo para o abastecimento de água do Grande Rio e com parte da energia elétrica consumida por esse último.

Por fim, a estrutura organizacional do Poder Executivo local é formada pelo Gabinete do Prefeito, Procuradoria-Geral, Coordenadoria de Controle Interno, Ouvidoria, Assessoria Político-Legislativa, Consultoria Jurídica e as seguintes Secretarias: Governo; Comunicação Social; Administração; Agricultura; Cultura; Educação; Esporte e Lazer; Fazenda; Indústria, Comércio e Desenvolvimento Econômico; Obras e Desenvolvimento Urbano; Planejamento, Ciência e Tecnologia; Promoção Social; Saúde; Serviços Públicos; Transporte e Trânsito; Turismo e Meio Ambiente.

Em fevereiro de 2004, foi instalada em Piraí uma rede SHSW (Sistema Híbrido com Suporte "Wireless"), que viabiliza o acesso à Internet no município via ondas de rádio. Essa nova tecnologia permitiu a adoção de políticas públicas que tornaram Piraí conhecida nacional e internacionalmente, tais como: informatização da Administração Pública; informatização das escolas, bibliotecas, centros de estudos municipais, APAE (Associação de Parentes e Amigos dos Excepcionais) e postos de

saúde; criação de telecentros com acesso à Internet e criação de um pólo do CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro) para ensino universitário e capacitação de professores.

Toda a tecnologia empreendida no programa é baseada na utilização de software livre e todos os funcionários públicos e professores do município foram capacitados para utilizar as novas TICs. Além disso, um número crescente de empresas e domicílios no município acessa a Internet de banda larga por meio da rede SHSW, com uma empresa privada do município servindo de provedor.

Piraí ganhou em 2001 o Prêmio Gestão Pública e Cidadania da Fundação Ford e Fundação Getúlio Vargas; foi representado na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação em Genebra em dezembro de 2003; venceu o Prêmio Cidades Digitais Latino-americanas, categoria cidades de pequeno porte, conferido pelo Instituto para a Conectividade nas Américas e pela Associação Hispano-americana de Centros de Investigação e Empresas de Telecomunicações; foi escolhido pelos autores do livro *E-gov.br – a próxima revolução brasileira* (São Paulo: Financial Times Prentice Hall, 2004) para receber direitos autorais provenientes da venda do livro por exemplificar os princípios advogados no livro; foi premiado durante a realização do XI Congresso de Informática Pública (CONIP), em São Paulo, como um dos dez projetos públicos que se destacaram, nos últimos dez anos, com iniciativas de sucesso na área de tecnologia da informação; e, por fim, recebeu o prêmio “Top Seven Intelligent Communities”, em Nova Iorque, ficando entre as sete cidades mais inteligentes do mundo no ano de 2005.

Considerações epistemológicas

Apesar do Estudo de Caso ser o fio condutor desta dissertação, a abordagem utilizada nos capítulos que se seguem procurou não separar os aspectos metodológicos e epistemológicos inerentes ao objeto e ao processo de pesquisa. Partido da concepção de Pierre Bourdieu sobre a pesquisa social, considerou-se que o entrelaçamento dessas duas dimensões desperta no pesquisador o compromisso com o rigor teórico-

metodológico da pesquisa social e com o questionamento acerca da validade e dos limites dos procedimentos de pesquisa.

A epistemologia distingue-se de uma metodologia abstrata por se esforçar em apreender a lógica do erro para construir a lógica da descoberta da verdade como polêmica contra o erro e como esforço para submeter às verdades próximas da ciência e os métodos que ela utiliza a uma retificação metódica e permanente (BOURDIEU; CHAMBOREDON; PASSERON, 2004: 12).

Os métodos, segundo essa concepção, devem ser tratados como ferramentas que não têm validade se forem separados da prática da pesquisa. Isto é, o saber sociológico não pode ser visto como uma soma de técnicas ou como um “capital de conceitos”. Do mesmo modo, a sociologia não se reduz à teoria “pura”, ou seja, “a questão da filiação de uma pesquisa sociológica a uma teoria particular do social é sempre secundária em relação à questão de saber se tal pesquisa tem a ver com a ciência sociológica” (BOURDIEU; CHAMBOREDON; PASSERON, 2004: 13).

Considerando o ofício do sociólogo como um *habitus*, ou seja, um sistema mais ou menos controlado, que se caracteriza pela simples interiorização dos princípios da teoria do conhecimento sociológico, o pesquisador social deve resistir à tentação de utilizar conceitos e métodos como “receitas de cozinha” (BOURDIEU, 2004). Deve-se dar ao método a importância que ele requer, mas não se pode atribuir o sucesso de uma pesquisa a sua simples aplicação.

Da mesma forma que o conhecimento da anatomia não é a condição suficiente de um procedimento correto, assim também a metodologia, dizia Weber, não é a condição de um trabalho fecundo (WEBER, 1965: 220 apud BOURDIEU; CHAMBOREDON; PASSERON, 2004: 15).

Considera-se, portanto, que o conhecimento deve evoluir com o conhecido, exigindo que cada método seja repensado para cada pesquisa. É preciso “treinar” constantemente a “vigilância epistemológica”, na tentativa de subordinar a utilização das técnicas e conceitos a uma interrogação sobre as condições e limites de sua validade, inibindo o risco de uma aplicação automática de procedimentos já experimentados. A vigilância, afinal, “ensina que toda operação, por mais rotineira que seja, deve ser repensada, tanto em si mesma quanto em função do caso particular” (BOURDIEU; CHAMBOREDON; PASSERON, 2004: 14).

Bourdieu, no entanto, não é o único pensador a apontar os limites do método. Hans-Georg Gadamer (2003), ao iniciar sua reflexão sobre a perspectiva

hermenêutica, afirma que a pretensão da verdade na ciência refere-se sempre ao ato de questionar os pressupostos não-comprovados, buscando, desse modo, conhecer melhor a realidade. Essa pretensão, por sua vez, sugere que a limitação do pesquisador reside no próprio procedimento da ciência, que busca a objetivação do conhecimento mediante a utilização de métodos.

Para Gadamer (2003), os métodos não constituem a única via para se chegar à verdade. Há instrumentos não-metódicos que devem ser utilizados quando os métodos não são mais suficientes para a compreensão da realidade social. Além disso, essa pretensão da ciência em superar, pela via do conhecimento objetivo, qualquer forma de experiência subjetiva, ignora a importância da linguagem constituída e das evidências simbólicas que permeiam a realidade.

Portanto, justamente nesse sentido, é que a hermenêutica se apresenta como alternativa ao pesquisador. A perspectiva hermenêutica, segundo Gadamer (2003), parte do princípio de que se deve compreender o todo a partir do singular e o singular a partir do todo. Contudo, em alusão ao que Heidegger denominou de “estrutura prévia da compreensão”, Gadamer (2003) alerta que o pesquisador precisa ter consciência de sua própria trajetória para realizar a concretização da consciência histórica ou alcançar a “historicidade da compreensão”. Segundo o pensamento gadameriano, todo conhecimento encontra-se inserido numa determinada tradição, que traz consigo certos juízos formados antes do exame definitivo do objeto social. Esses juízos são chamados “preconceitos” (GADAMER, 2003).

Portanto, o pesquisador precisa ter consciência de seus preconceitos para alcançar a compreensão guiado pela consciência histórica. O conhecimento da história nos permite conhecer a atualidade e, ao mesmo tempo, o conhecimento da atualidade nos leva a reconstruir e repensar a história. Segundo Gadamer (2003), o que importa é reconhecer a distância temporal como uma possibilidade positiva e produtiva da compreensão.

Ainda sobre a perspectiva hermenêutica, no que se refere à oposição entre explicação e compreensão, Paul Ricoeur (1986) afirma que não há dois métodos, o explicativo e compreensivo. Segundo ele, em sentido estrito, só a explicação é

metódica. A compreensão é, sobretudo, o momento não metódico que, nas ciências interpretativas, se compõe com o momento metódico da explicação. Assim, existe um vínculo dialético entre o *compreender* e o *explicar*, em que a compreensão precede, acompanha, fecha e envolve a explicação. Em compensação, a explicação desenvolve analiticamente a compreensão.

Para Ricoeur (1986), a explicação (momento metódico) não leva, por si só, o pesquisador à verdade. O método, muitas vezes “não abriga sob seus parâmetros toda a realidade sócio-cultural, deixando escapar algo cujo sentido ou cuja significação este método não está (pré) determinado a dar conta” (OLIVEIRA, 2000). Essa significação, que foge aos parâmetros metódicos, é chamada por Ricoeur de *excedente de significação* e, segundo ele, só pode ser apreendida no momento não-metódico da pesquisa. Portanto conforme afirma Roberto Cardoso de Oliveira (2000), “o método não monopoliza a produção de conhecimento relativo à realidade social ou cultural”.

É preciso lembrar, no entanto, que a perspectiva hermenêutica não tem por objetivo a busca da *verdade*. O campo da compreensão é também o campo da intersubjetividade, isto é, o lugar onde várias subjetividades dialogam, permitindo o que Ricoeur chama de “fusão de horizontes”. A fusão de horizontes ocorre na comunidade de comunicação real (APEL, 1985), quando o grupo não é formado por pares, ou seja, vêm de diferentes disciplinas.

Em suma, a comunidade de comunicação real é um espaço onde diferentes tradições se reúnem e discutem em busca de um campo semântico comum, ou intersubjetivo, por meio do qual os resultados das investigações passam a ser considerados válidos ou não. Essa validade, por sua vez, é lograda por meio da força da argumentação, que define em maior ou menos grau o nível de consenso obtido em torno que é, ou não, o *real*. Portanto, não há uma *verdade* absoluta, visto que a realidade sofre constante mudança. O que se produz nas comunidades de comunicação é a *veracidade*, determinada pelo consenso em torno dos argumentos.

Por fim, cabe ressaltar a importância da abordagem empírica nas ciências sociais. Segundo afirma Pierre Bourdieu (2003), não é possível captar a lógica mais profunda do mundo social a não ser submergindo na particularidade de uma realidade empírica, historicamente situada e datada. O pesquisador, segundo ele, deve buscar

apreender as estruturas e mecanismos que escapam tanto ao olhar nativo quanto ao olhar estrangeiro, tais como os princípios de construção do espaço social ou os mecanismos de reprodução desse espaço.

Somente o estudo das particularidades de cada caso permite ao pesquisador identificar estruturas e comportamentos invariáveis, isto é, ao identificar regularidades dentro de um campo determinado, o pesquisador poderá compará-las às regularidades que ocorrem dentro de outros campos e, dessa forma, entenderá melhor as relações entre as estruturas internas dos campos (casos particulares) e a realidade social externa a eles. Contudo, como já foi mencionado, esse procedimento só é possível se o pesquisador evitar o substancialismo:

O substancialismo é o modo de pensar do senso comum – e do racismo- e que leva a tratar as atividades ou preferências a certos indivíduos ou a certos grupos de uma certa sociedade, em um determinado momento, como propriedades substanciais inscritas de uma vez por todas em uma espécie de *essência* biológica ou – o que não é melhor – cultural, leva aos mesmos erros de comparação. [...] a comparação só é possível *entre sistemas* e a pesquisa de equivalentes diretos entre traços isolados, sejam eles diferentes à primeira vista, mas ‘funcional’ ou tecnicamente equivalentes (como o Pernod e o *shochu* ou o saquê) ou nominalmente idênticos (a prática do golfe na França e no Japão, por exemplo), arrisca-se a uma identificação indevida de propriedades estruturalmente diferentes ou à distinção equivocada de propriedades estruturalmente idênticas (BOURDIEU, 2003: 17-18).

A análise das práticas em si mesmas e por si mesmas leva a erros não apenas quando se compara sociedades diferentes sem levar em conta suas particularidades históricas, mas também quando se compara períodos sucessivos de uma mesma sociedade. Como exemplos, Bourdieu (2003) cita a mudança na prática de alguns esportes ao longo do tempo. O tênis ou o golfe, por exemplo, já não são tão exclusivamente associados às posições dominantes como eram antigamente. A equitação e a esgrima já não são atributos exclusivos dos nobres como foram de início. O boxe era muito praticado pelos aristocratas franceses no final do século XIX, hoje é um esporte dominado pelos mais pobres. Portanto, uma prática inicialmente nobre pode ser abandonada pelos nobres.

Em resumo, é preciso prevenir-se para não transformar as propriedades que cabem a um grupo qualquer - em um dado momento, a partir de sua posição em um espaço social determinado e em uma dada situação de oferta de bens e práticas possíveis - em propriedades necessárias e intrínsecas aquele grupo.

Considerações metodológicas

O Estudo de Caso realizado no município de Pirai buscou alcançar os cinco objetivos específicos abaixo listados, concentrando-se especificamente no período entre 1997 e 2006:

1. Identificar os fatores que levaram o poder público a implementar o programa Pirai Digital;
2. Verificar a relação entre o Plano de Desenvolvimento Local de Pirai e o programa Pirai Digital
3. Verificar se as TICs aprimoram a participação política local;
4. Verificar se as TICs facilitam o acesso a serviços públicos;
5. Verificar se as TICs promovem mudanças sociais relevantes, em especial, a inclusão digital.

A preferência pelo uso do Estudo de Caso se justifica por ser esta dissertação um estudo de eventos ainda em desenvolvimento, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde a observação direta e as entrevistas sistemáticas podem ser realizadas. A abordagem é justificada também pela clara necessidade de lidar com uma completa variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações (YIN, 1989: 19).

Além disso, o trabalho toma como referência a concepção de Thomas Bonoma (1985), de que o Estudo de Caso deve ser utilizado "quando um fenômeno é amplo e complexo, onde o corpo de conhecimentos existente é insuficiente para permitir a proposição de questões causais e quando um fenômeno não pode ser estudado fora do contexto no qual ele naturalmente ocorre" (BONOMA, 1985: 207). Os objetivos do Método do Estudo de Caso não são, portanto, a quantificação e a enumeração, mas, ao invés disto, a descrição, a classificação, o desenvolvimento teórico e o teste limitado da teoria. Em uma palavra, o objetivo do Estudo de Caso é compreensão.

Neste trabalho, a metodologia do Estudo de Caso consiste em utilizar técnicas de pesquisa qualitativa, caracterizada principalmente, pela “ausência de medidas numéricas e análises estatísticas, examinando aspectos mais profundos e subjetivos do tema em estudo. De uma forma geral, os métodos qualitativos são menos estruturados, proporcionam um relacionamento mais longo e flexível entre o pesquisador e os entrevistados, e lidam com informações mais subjetivas, amplas e com maior riqueza de detalhes do que os métodos quantitativos (DIAS, 1999).

De acordo com Denzin & Lincoln (1994), “Os pesquisadores ‘qualitativistas’ estudam as coisas em seu *setting* natural, tentando dar sentido ou interpretar fenômenos nos termos das significações que as pessoas trazem para estes”. Nesse sentido, não é diretamente o estudo do fenômeno em si que interessa a esses pesquisadores e a esta pesquisa de mestrado. O objetivo é a *significação* que tal fenômeno ganha para os que o vivenciam. A pesquisa qualitativa, de acordo com Reneker (1993) é indutiva, isto é, o pesquisador desenvolve conceitos, idéias e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados, ao invés de coletar dados para comprovar teorias, hipóteses e modelos preconcebidos.

A contraposição metodológica entre as abordagens qualitativa e quantitativa, contudo, é abstrata na medida em que não considera as seguintes categorias de análise, como a orientação ao problema e as finalidades da pesquisa. As metodologias, conforme explicitam Downey & Ireland (apud DELLI ZOTTI, 1996), não são nem apropriadas e nem inapropriadas, até que sejam aplicadas a um problema específico de pesquisa.

Com base nessa perspectiva e, com a intenção de fortalecer os resultados encontrados e reduzir a interferência de um viés metodológico específico, as seguintes técnicas foram usadas nesta pesquisa: entrevista em profundidade (semi-estruturada) e análise documental.

As entrevistas semi-estruturadas foram conduzidas através de um conjunto de dimensões planejadas e aplicadas a todas as entrevistas, permitindo, contudo, que outras dimensões fossem levantadas pelo entrevistado. Todas as entrevistas foram aplicadas e gravadas pelo pesquisador entre os dias 11 e 20 de outubro de 2006, com uma duração média de 62 minutos. O roteiro consistiu de 21 perguntas divididas em

duas dimensões básicas: contexto histórico do Piraí Digital e informações relativas ao exercício da cidadania no município. (*Vide Roteiro de perguntas no Anexo 3*)

Em síntese, as entrevistas foram conduzidas seguindo um questionário semi-estruturado, em que perguntas foram elaboradas previamente, de acordo com os objetivos iniciais e com espaços para novas elaborações sempre que o desenvolvimento da entrevista assim exigisse.

As dimensões de análise propostas por T.H. Marshall (1967) em seu conceito de cidadania permearam todas as técnicas utilizadas na pesquisa. São elas:

1. Dimensão política: interação entre cidadão e governo, participação política, controle social;
2. Dimensão civil: oferta de serviços on-line e demanda por serviços on-line
3. Dimensão social: acesso às novas tecnologias e utilização das mesmas para obter informações relevantes para a cidadania

Como as entrevistas em profundidade produzem um diálogo assimétrico, em que o pesquisador busca coletar dados e o interlocutor se apresenta como fonte de informação, as entrevistas realizadas procuraram explorar o que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem e desejam sobre o tema em estudo.

Nesta pesquisa, as entrevistas foram realizadas com autoridades responsáveis pelo programa Piraí Digital. A escolha das autoridades entrevistadas obedeceu ao critério de relevância na participação e implementação do projeto, com a intenção de obter uma maior qualidade de informações. Desse modo, todos os entrevistados da pesquisa foram informantes altamente relevantes para o tema e para a pesquisa empírica. As entrevistas foram realizadas com os seguintes informantes:

- Arthur Henrique Gonçalves Ferreira (Tutuca) – Ex-vereador e deputado estadual no Rio de Janeiro, foi também prefeito de Piraí por dois mandatos, sendo o último entre 2004 e 2008.

- Luiz Antonio da Silva Neves – Ex-vereador e vice-secretário estadual de saúde do estado do Rio de Janeiro, foi também secretário de Saúde de Piraí durante o mandato de Luiz Fernando de Souza. Atualmente é vice-prefeito do município e Secretário de Planejamento.
- Miguel Barbosa de Freitas – Secretário de Indústria, Comércio e Desenvolvimento Econômico;
- Fábio Silva – Atualmente no cargo de Assessor Executivo de Ciência e Tecnologia, foi um dos idealizadores do Programa Piraí Digital durante a gestão do prefeito Luiz Fernando de Souza.
- Fernando Torres – Atualmente no cargo de Assessor Executivo da Ouvidoria Municipal, foi um dos idealizadores do Programa Piraí Digital durante a gestão do prefeito Luiz Fernando de Souza.

Também foram procurados para entrevista outros atores envolvidos na criação e/ou implementação do Piraí Digital, mas que não puderam conceder entrevista. São eles:

- Franklin Coelho, Coordenador do Projeto Piraí Digital;
- Maria Helena Horta, Diretora do CEDERJ-Piraí;
- Kariane Barbosa, Coordenadora de Educação do Projeto Piraí Digital;
- Luiz Fernando de Souza, vice-governador do Rio de Janeiro e ex-prefeito de Piraí durante a implementação do Programa Piraí Digital. Foi também a principal autoridade responsável pelo Plano de Desenvolvimento Local de Piraí.

Apesar das repetidas recusas do ex-prefeito Luiz Fernando de Souza, muitas das perguntas contidas no roteiro das entrevistas em profundidade foram obtidas por uma fonte secundária, qual seja, uma entrevista sobre o Programa Piraí Digital concedida por Souza à revista *ARede* em janeiro de 2007.

No que se refere à escolha da análise documental, tomou-se por base o conceito de Godoy (1995), segundo o qual essa técnica consiste em uma série de

operações que visam a estudar e a analisar um ou vários documentos, para descobrir as circunstâncias sociais, econômicas e ecológicas com as quais o fenômeno estudado pode estar relacionado. Além disso, os dados coletados na análise documental contribuem para a validação das informações obtidas por outros meios de pesquisa. O documento oferece uma visão mais ampla e objetiva do tema, sendo um importante complemento para as percepções individuais obtidas mediante entrevistas.

O principal objetivo da análise documental foi identificar informações factuais nos Diários Oficiais do município e nos jornais de circulação regional. São eles: *Diário do Vale*, *O Barrense*, *Correio da Barra*, *Radar Sul* e *O Dia*. As informações pesquisadas foram pautadas tanto em questões previamente levantadas como em outras que surgiram no decorrer da pesquisa, limitando-se entre o período de 1997 e 2004, quando surgiram o Plano de Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital, respectivamente. A análise documental teve como objetivo, portanto, identificar o contexto histórico e os motivos práticos que levaram a prefeitura de Pirai a criar o programa Pirai Digital e verificar, mediante cruzamento de informações com as entrevistas, qual foi o papel do programa de desenvolvimento do município nesse processo.

Também foram utilizados no estudo de caso indicadores relativos à interação e participação presentes no site do governo do município de Pirai: www.pirai.rj.gov.br. Esses indicadores foram divididos nos seguintes grupos: informações para accountability, informações interativas, despesas empenhadas e receitas realizadas.

A pesquisa também se utilizou de dados provenientes dos documentos - “Programa Gestão Pública e Cidadania: Plano de Desenvolvimento Local de Pirai” e “Perfil Socioeconômico de Pirai”, elaborados pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro - e do relatório geral de solicitações de serviços da ouvidoria municipal de Pirai. Neste último foi possível identificar todas as solicitações feitas à ouvidoria nos últimos três anos, bem como sua categoria, status, assunto, data de solicitação, data de inclusão, descrição do órgão responsável, data de atendimento e tipo de atendimento.

Diante desse conjunto de propostas e de alternativas de pesquisa, a dissertação foi estruturada em Capítulo 1: TICs, cidadania e o debate democrático

contemporâneo; Capítulo 2: A relação entre o Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital; Capítulo 3: A Relação entre o Programa Pirai Digital e o exercício da Cidadania; e Considerações finais.

CAPÍTULO 1 – TICs, cidadania e o debate democrático contemporâneo

Este capítulo tem como objetivo central definir e discutir os principais conceitos e pressupostos teóricos que norteiam a dissertação. Assim como exposto na introdução, a investigação proposta nesta dissertação e as perguntas aqui levantadas permeiam alguns dos temas mais discutidos em Ciências Sociais. Além do tema central da - o uso das novas Tecnologias de Informação e Comunicação – outros debates se fazem necessários para compreender os espaços teóricos com os quais esta pesquisa se relaciona, principalmente os espaços ocupados pela teoria da democracia e pela teoria da cidadania. Ademais, a especificidade do estudo de caso, realizado em Piraí, requer também uma discussão mais aprofundada sobre os temas que acompanham a realidade local, dentre eles, o debate recente em torno dos processos de desenvolvimento local.

1.1 As TICs e os novos desafios da Era da Informação

Tema central desta dissertação, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são os instrumentos necessários para a transmissão, captação e compartilhamento de informações entre os diversos atores que compõem a sociedade da informação, quais sejam, cidadãos, empresas, e administração pública. Nos últimos anos, com o crescimento da Internet, principalmente após meados da década de noventa, intensificaram-se as discussões sobre o papel dessas tecnologias no mundo globalizado. Segundo Jose Ignacio Porras (2005),

La red es una herramienta para el empoderamiento de grupos, comunidades y movimientos sociales, puesto que su incorporación aumenta las capacidades operativas de las diversas agrupaciones. Por otro lado, se observa como una de las tendencias globales el fenómeno de la globalización de los ciudadanos. Se globalizan las causas como el medio ambiente y los derechos humanos, así como los adversarios (las instituciones del capitalismo global, la pobreza). Ante la pregunta de si hay algo que comparten todos estos espacios ciudadanos, más allá

de una tecnología en común, se remite a una lógica de sociabilidad que está fuertemente ligada a los intercambios que se producen en la red. Se trata de intercambios de información, intereses y valores que dan nuevos significados a la acción colectiva. (PORRAS, 2005: 102)

De acordo com Castells (2000), se a tecnologia da informação é hoje o que a eletricidade foi na Era Industrial, em nossa época a Internet poderia ser equiparada tanto a uma rede elétrica quanto ao motor elétrico, em razão de sua capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana. Ademais, à medida que novas tecnologias de geração e distribuição de energia tornaram possível a fábrica e a grande corporação como os fundamentos organizacionais da sociedade industrial, a Internet passou a ser a base tecnológica para a forma organizacional da Era da Informação: a Rede.

This new society was produced during the last quarter of the twentieth century, through the interaction among three independent processes that happened to coincide in time: the socioeconomic restructuring of both capitalism and statism (with different fates for these antagonistic modes of production); and the cultural social movements that emerged in the 1960s in the United States and Western Europe. While this multidimensional social change induces a variety of social and cultural expressions in each specific institutional context, I propose that notion that there is some commonality in the outcome, if not in the process, at the level where new social forms are constituted – that is, in the social structure. At the roots of the new society, in all its diversity, is a new social structure, the network society. (CASTELLS, 2000: 693)

A introdução da informação e das tecnologias de comunicação baseadas no computador, e particularmente a Internet, permite às redes exercer sua flexibilidade e adaptabilidade, e afirmar assim sua natureza revolucionária. Isso resulta numa combinação sem precedentes de flexibilidade e desempenho de tarefa, de tomada de decisão coordenada e execução descentralizada, de expressão individualizada e comunicação global, horizontal, que fornece uma forma organizacional superior para a ação humana (CASTELLS, 2003).

Contudo, apesar de sua difusão, a lógica, a linguagem e os limites da Internet não são bem compreendidos além da esfera de disciplinas estritamente tecnológicas. Nas Ciências Sociais, por exemplo, há um grande esforço empreendido pelos pesquisadores para compreender um fenômeno novo e que ocupa uma posição central nas discussões sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação: a exclusão digital.

Trata-se de um problema que permeia a discussão sobre o tema e contraria o desenvolvimento gerado pela chamada “era da informação” (CASTELLS, 1999)”. Em seu sentido mais restrito, o termo exclusão digital refere-se ao surgimento de mais uma barreira sócio-econômica entre pessoas, empresas e regiões geográficas, a qual decorre da desigualdade quanto ao acesso e uso das tecnologias da informação e comunicação. Como afirma Sorj (2003), a exclusão digital é um conjunto de conseqüências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e Internet.

Silveira e Cassino (2003) apontam como uma das causas desse fenômeno, a ampla expansão dos investimentos na área de telecomunicações. Segundo esses autores, há uma brutal expansão dos produtos e serviços de telecomunicação a despeito de uma forte e crescente assimetria entre aqueles que têm e os que não têm informação. Essa assimetria decorre, por exemplo, de políticas ineficientes de redistribuição de renda e da precariedade do sistema público de ensino.

Outro ponto fundamental na discussão sobre exclusão digital é a qualidade das informações ofertadas. Além da universalização dos novos meios, as informações ofertadas devem promover a inserção das múltiplas culturas nas redes. Como afirma Anthony Wilhelm (apud EISENBERG; CEPIK, 2002):

outro elemento relativo à exclusão digital, que é ignorado com frequência, refere-se à disponibilização de conteúdos que sejam relevantes para a vida das camadas de baixa renda e das minorias culturais. É necessário preocupar-se com a oferta de conteúdos relevantes, e também com o seu posicionamento nos *sites* comerciais de pesquisa (search engines), a fim de compreender de maneira mais ampla as múltiplas dimensões da exclusão digital. É fundamental que as iniciativas de oferta de conteúdo levem em consideração a habilidade das comunidades de produzir e de consumir o novo conteúdo (WILHELM, 2002: 239 apud EISENBERG; CEPIK, 2002).

Uma vez universalizado o acesso às novas tecnologias e garantida a oferta de informações relevantes, as TICs poderiam, enfim, ser usadas a favor da cidadania, permitindo aos cidadãos usar os novos meios para obter serviços, exercer direitos, e interagir com o Estado.

GERMAN (1996) alerta para o risco de uma nova divisão da sociedade em todos os países, entre aqueles conectados à Internet e aqueles dela isolados, constituindo-se, em nível transcendente e não delimitado pelas fronteiras nacionais, uma

network high society contraposta à *information poor society*. Segundo o Relatório de Desenvolvimento Humano da ONU de 1999¹, somente três por cento da população mundial possuíam acesso à Internet.

Em outra obra (GERMAN, 2000), o mesmo autor relativiza, inclusive, o papel de iniciativas de inclusão digital baseadas no aumento da presença da população na rede. O mesmo autor chama a atenção para a necessidade de “responsabilidade global” para os riscos potenciais que a expansão do uso e das capacidades da tecnologia de informação e comunicação. Para o autor, a expansão da Internet traz consigo riscos como o da perda de privacidade e redução do sigilo de privacidade de dados. A exclusão digital é tratada como um aspecto da exclusão social mais ampla, e o simples aumento do percentual da população com acesso à Internet não significaria promoção da igualdade social, mas sim levaria o desnível social para o espaço virtual. Ou seja, a exclusão digital deve ser compreendida como um processo associado à exclusão social, alimentando e sendo alimentada por ela, fundando-se em obstáculos econômicos, ausência de infra-estrutura e carências de educação. Superar estes fatores, no entanto, não é condição suficiente para a popularização do uso da Internet, pois a oferta de serviços atraentes é apontada como necessidade para estimular a sua disseminação.

Cunha (2000) observa que não se pode tratar o problema do acesso à Internet no Brasil da mesma forma como este é tratado nos Estados Unidos. Se lá o problema é colocado como tornar viável o acesso das minorias, no Brasil a questão é como promover o acesso da maioria, vítima da exclusão social e da concentração de renda, o que significa a atuação em quatro dimensões:

- acesso à tecnologia de informação e serviços, desde tecnologias básicas como o telefone até serviços baseados em redes de computadores como os que a Internet provê;
- acesso à informação;
- acesso a uma conexão física; e
- competência para o uso, domínio da leitura/escrita e usabilidade (CUNHA, 2000: 110).

¹ Ver <http://www.undp.org/hdro/99.htm>, acessado em 20 de outubro de 2000.

CAPÍTULO 2 – A Relação entre o Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital

Assim que os trabalhos preliminares de coleta de dados foram iniciados no município de Pirai, tanto a parte de pesquisa documental, quanto as entrevistas com interlocutores locais, ficou claro que a busca pela origem do Programa Pirai Digital não poderia ser realizada exclusivamente baseada em sua própria trajetória. Esse caminho, apesar de manter o foco sobre o objeto com maior confiabilidade, acabaria reduzindo o resultado da pesquisa ao que Bourdieu (2003) chama de *análise substancialista*.

é preciso evitar análises que consideram as práticas em si mesmas e por si mesmas, independentemente do universo das práticas. Esse tipo de análise, chamada de substancialista, estabelece uma correspondência direta entre as posições sociais, os gostos e as práticas como se mantivessem uma relação mecânica entre si (BOURDIEU, 2003: 16).

De acordo com essa visão, falar da origem do Programa Pirai Digital sem considerar o processo histórico recente do município seria como estudar o comportamento de um agente sem levar em consideração as regras institucionais às quais ele está submetido, o que certamente levaria a uma interpretação equivocada da realidade, como se todas as ações e reações do agente tivessem em sua própria realização um meio e um fim, independentemente do ambiente que o cerca.

Este capítulo, portanto, surgiu de informações colhidas após o planejamento da pesquisa, como um resultado da “vivência” do campo, ou seja, de um desvio daquilo que a teoria hermenêutica define como “expectativa de sentido”.

No caso da pesquisa realizada em Pirai, uma determinada expectativa em relação à pesquisa já havia sido previamente construída, sem levar em consideração os fatores locais que também influenciaram a origem do Programa Pirai Digital. A hipótese, por exemplo, baseou-se em informações prévias à pesquisa de campo. Dessa forma, somente durante o trabalho de campo, fatores históricos foram percebidos, levando então a uma mudança no curso previsto inicialmente para a pesquisa.

O processo histórico recente de Pirai, desconsiderado na fase de elaboração da pesquisa, mostrou-se desde as primeiras observações empíricas um fator determinante para responder a pergunta sobre a origem do programa Pirai Digital. É justamente a relação histórica entre esses dois processos que este capítulo busca desvendar, bem como identificar os fatores que levaram o poder público local a implementar o programa Pirai Digital;

Todos os dados relativos ao Plano de Desenvolvimento Local de Pirai utilizados neste capítulo foram retirados dos documentos “Programa Gestão Pública e Cidadania: Plano de Desenvolvimento Local de Pirai” e do “Perfil Socioeconômico de Pirai”, elaborado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.

2.2. O Programa Pirai Digital e o Plano de desenvolvimento municipal: histórico, tecnologia e parecerias

Todos os dados referentes ao Programa Pirai Digital utilizados neste capítulo foram retirados dos documentos “Estrutura do Programa” (disponível em www.pirai.rj.gov.br) e das entrevistas realizadas durante a pesquisa de campo.

De acordo com o plano lógico da prefeitura, o Programa Pirai Digital visa a democratização do acesso aos meios de informação e comunicação, gerando oportunidades de desenvolvimento econômico e social e ampliando os horizontes da cidade. Os objetivos específicos, por sua vez, são:

- Democratizar e otimizar o uso dos recursos tecnológicos da informação e da comunicação para colaborar na produção e socialização do conhecimento;
- Modernizar e racionalizar a administração pública;
- Disseminar uma sociedade da informação e do conhecimento e impulsionar atividades que possibilitem à comunidade uma incorporação mais ágil deste novo conceito, de modo que viabilize o desenvolvimento social e facilite o acesso à formação e à informação para todos; assegure a disponibilidade e o acesso às novas tecnologias; elimine as barreiras físicas do acesso à informação.

- Garantir a coordenação e regulamentação dos esforços para criar uma estrutura física de acesso lógico e alto desempenho a ser utilizada também pelas ações de Inclusão Digital. (Estrutura do programa, disponível em www.pirai.rj.gov.br)

O programa Pirai Digital tem seu desenho construído no interior do Plano de Desenvolvimento Local de Pirai. Na medida em que o Plano de Desenvolvimento Local saia do papel, a prefeitura ao mesmo tempo em que colhia os frutos dos investimentos que chegavam, se via forçada também a investir em áreas que não haviam sido originalmente planejadas, conforme se percebe pela fala do ex-prefeito Luiz Fernando de Souza:

Gosto de lembrar que *nosso projeto surgiu da necessidade de Pirai ter serviço de comunicações*. Quando assumi a prefeitura, em 1996, ela só contava com duas linhas telefônicas. Como nossa proposta era criar um projeto de desenvolvimento econômico, pois o município enfrentava uma forte crise com demissões em massa feitas pela Light, a maior empregadora da cidade, nós precisávamos ter um sistema de comunicação eficiente para *atrair* o empresariado (Luiz Fernando de Souza, ex-prefeito de Pirai e atual vice-governador do estado do Rio de Janeiro, em entrevista concedida à revista ARede em janeiro de 2007).

Entre essas áreas duas em especial são relevantes para este trabalho: a informatização da Administração pública e a modernização das escolas.

Com a economia do município novamente aquecida pelas indústrias e cooperativas recém inauguradas, a partir de 1997, o governo local precisava incorporar à sua estrutura práticas mais eficientes para a gestão interna de informações, levado os gestores a pensarem em um plano de informatização da administração pública.

No início de 1997, a Universidade de Brasília, por experiência no uso da informática na área governamental, foi convidada para elaborar o Plano Diretor de Informática de Pirai, que contemplou a integração dos órgãos municipais e qualificação de servidores públicos. Após esse primeiro passo, que resolveu o problema interno de gerenciamento de informações, outras carências começaram a aparecer em decorrência do PDL de municipal, entre elas a necessidade de capacitação de pessoal para atrair novas indústrias e para preencher as novas atividades e empregos criados pelas indústrias.

Foi da necessidade de criar um futuro para a cidade, de conseguir fazer um projeto que levasse à geração de empregos, que surgiu o projeto de criar uma rede própria de comunicação no município. Como você vai atrair uma grande indústria, se não tem infra-estrutura de comunicação e tecnologia da informação? (Luiz Fernando de

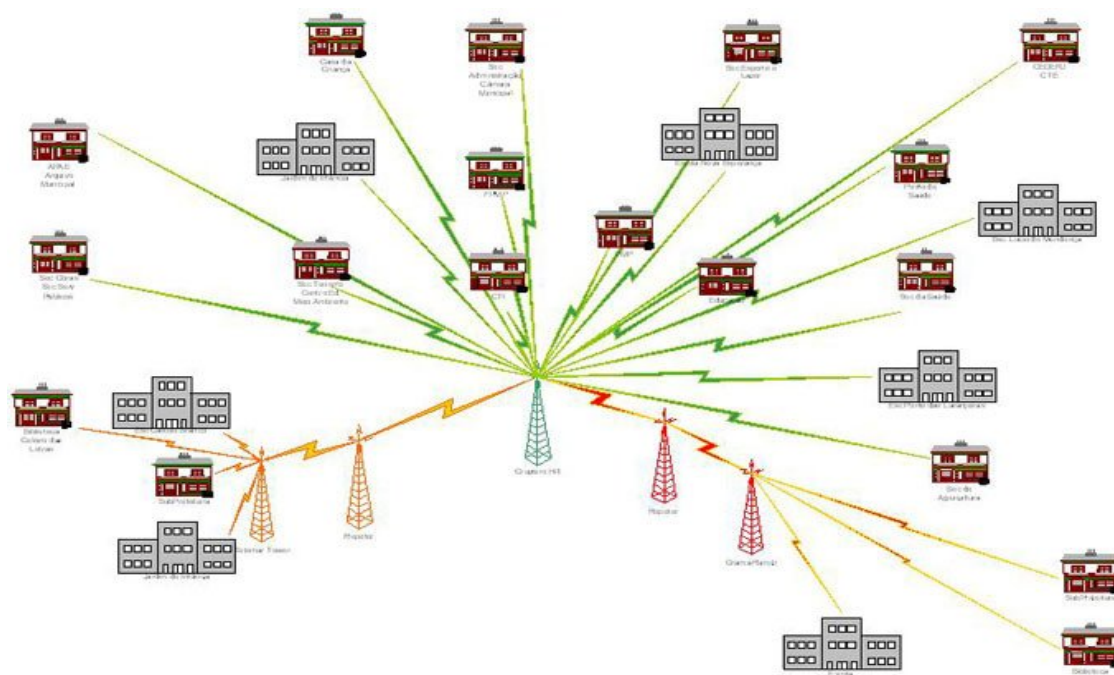
Souza, ex-prefeito de Piráí e atual vice-governador do estado do Rio de Janeiro, em entrevista concedida à revista ARede em janeiro de 2007)

Para isso, pólos de capacitação precisavam também ser criados, o que exigia grandes investimentos por parte da prefeitura em infra-estrutura e equipamentos de ensino e aprendizagem. Foi então que se pensou em uma solução alternativa: a informatização das escolas.

Com a informatização das escolas e a criação de laboratórios bem equipados, a prefeitura poderia, ao mesmo tempo, conduzir os cursos de capacitação e levar a inclusão digital para as escolas, sem a necessidade de construir novas instalações. Com isso, a prefeitura iniciou a busca por um novo plano de informatização e de financiamento para atender às demandas de capacitação decorrentes do Programa Local de Desenvolvimento, quando em 2001, a cidade de Piráí foi reconhecida pelo Prêmio Gestão Pública e Cidadania pelo seu Plano de Desenvolvimento Local e ampliou as possibilidades de captação de novos recursos.

A partir deste impulso, em abril de 2002, o projeto do Piráí Digital foi desenhado e consolidado em uma proposta apresentada ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O foco inicial da proposta, como visto anteriormente, era a informatização da área educacional. O Custo para a implementação da rede, contudo, baseada totalmente no sistema *wireless*, foi estimado em R\$ 1,5 milhão e motivou a recusa por parte do BNDES.

Ilustração 1 – Desenho inicial do Piraí Digital



Fonte: Programa Piraí Digital. Disponível em <http://www.piraidigital.com.br>.

Diante da falta de financiamento, o projeto teve início com recursos próprios da Prefeitura e contou com apoio de parceiros como a UFF (Universidade Federal Fluminense), com a qual a Prefeitura realizou um convênio de cooperação, e com o CEDERJ, consórcio de todas as universidades públicas localizadas no estado, ligada à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

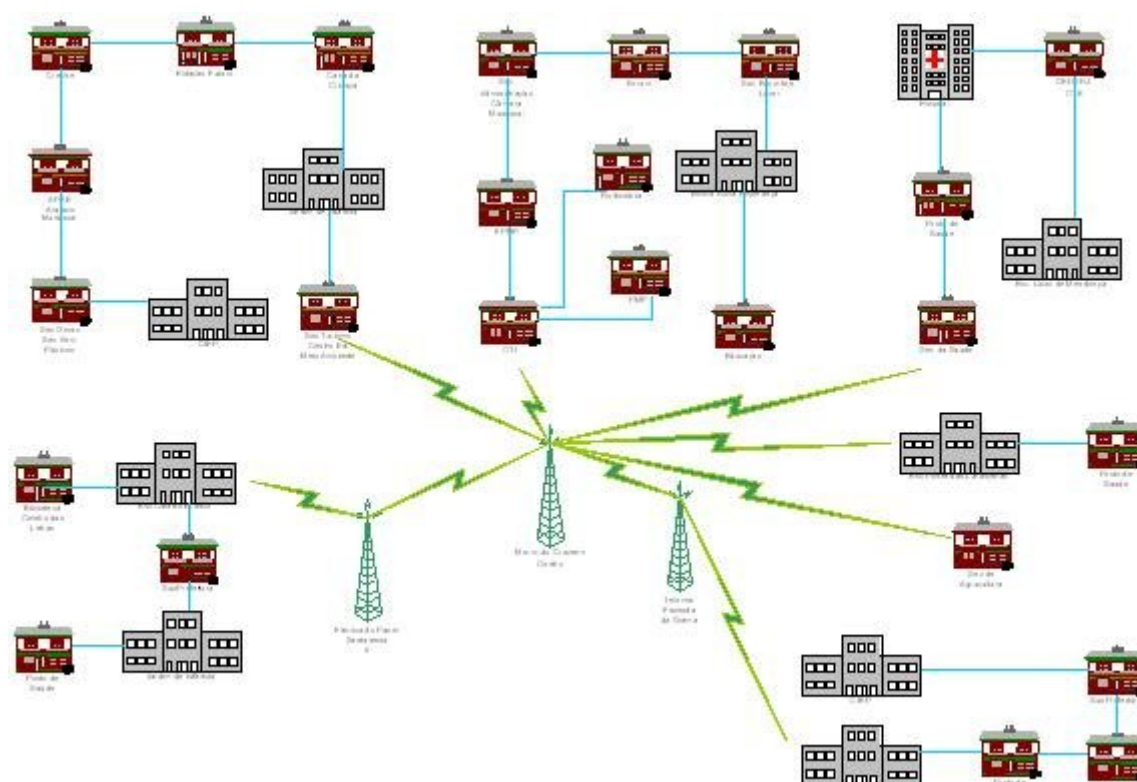
O interesse do poder público em concretizar a ideia de inclusão digital com uma rede *wireless*, contudo, não se esgotou e após a implantação dos primeiros computadores nas escolas percebeu-se um maior envolvimento da população com o projeto.

Ele foi pensado inicialmente como uma oportunidade de expansão da cidadania. À medida que ele foi explicado para a população as pessoas começam a ter um tipo de demanda. Na verdade havia um desconhecimento por parte da população sobre o que era aquela tecnologia (Luiz Antônio, vice-prefeito de Piraí, em entrevista concedida ao pesquisador, em outubro de 2006).

A partir dessa ideia de expansão da cidadania o governo local percebeu que os recursos reservados ao Programa de Modernização da Administração Tributária

(PMAT), que seriam utilizados para conectar as diversas secretarias municipais poderiam, sem alterar o volume de recursos destinados inicialmente, colocar em rede, por meio de um sistema híbrido, as escolas e terminais públicos. Conseguiu-se, assim, uma solução tecnológica mais barata e, ao mesmo tempo, mais adequada às características demográficas da região.

Ilustração 2 – Desenho final do Pirai Digital



Fonte: Programa Pirai Digital. Disponível em <http://www.piraidigital.com.br>.

A decisão inicial foi trabalhar com a rede Wireless como forma alternativa ao fato das empresas de telefonia não priorizarem os pequenos municípios

Quando nós fizemos o projeto não tínhamos a idéia formada de nos tornarmos um provedor. Na verdade, nós iríamos contar com o apoio das telecoms, chamamos a Embratel e a Telemar. Marcamos uma reunião e nenhuma delas apareceu. Depois mandaram uma resposta dessas dizendo que não se interessariam em uma proposta desse tipo em um município com menos de 50.000 habitantes. (Fernando Torres, assessor executivo da Ouvidoria Municipal, em entrevista concedida ao pesquisador em outubro de 2006)

A rede Wireless fornecia algumas vantagens como: facilidade de instalação e eliminação dos obstáculos de conectividade; mobilidade e acesso à rede corporativa de

qualquer local dentro do município e a flexibilidade que permite ter acesso aos locais onde os cabos não podem ser lançados.

A inovação, contudo, surge quando se introduz o sistema híbrido. Com implantação do Sistema Híbrido, que combina rede wireless e rede cabeada, a Prefeitura reduziu em cerca de cinco vezes o custo da infra-estrutura de telecomunicações, pois utilizou o cabeamento da rede de energia elétrica para levar o acesso via cabo aos telecentros e locais desejados.

De acordo com os entrevistados, esse processo de otimização da rede contou também com uma mudança no regime de parcerias. Ao invés de se criar uma dependência de parcerias com empresas de telecomunicação, optou-se por utilizar a potencialidade local. Um exemplo nesse sentido é que todas as empresas que decidem instalar-se no município e que invariavelmente dependem de uma infra-estrutura tecnológica são convidadas a estender os esforços à adequação tecnológica de escolas, bibliotecas, telecentros comunitários e demais locais públicos do seu entorno. Com o uso das tecnologias disponíveis, as empresas oferecem, por exemplo, cursos de capacitação em suas áreas de carência. Outra prática comum é a doação de peças e equipamentos de informática, que são usados nos telecentros e escolas.

Além disso, também contribuíram para a inovação a existência de uma relação na qual se combinavam uma cultura de gestão da informação com um ambiente produtivo aquecido, gerado pelo Plano de Desenvolvimento Local. Foi a partir da conjugação de esforços tecnológicos, administrativos e, do envolvimento dos atores dos diversos segmentos da sociedade local que o programa Pirai Digital promoveu a modernização das secretarias e dos órgãos públicos; a dinamização das escolas e a inclusão digital.

A proposta de Pirai parece funcionar hoje, portanto, a partir de três pilares principais: (1) tecnologia, (2) gestão e (3) controle social.

(1)Arquitetura de rede – o desenho da rede SHSW é inovador, pois solucionou o problema da barreira geográfica da região e, ao mesmo tempo, o baixo volume de recursos disponíveis para o investimento nesta iniciativa. Além disso, o município optou por um tipo de desenvolvimento integrado em que todos os atores

foram desafiados a encontrar soluções em que houvesse um ganho coletivo. Evitou-se, a partir disso, a sobreposição de esforços.

(2) Desenho de Gestão – Uso racional e criativo dos recursos disponíveis: sem custo adicional, os recursos do PMAT que eram destinados à modernização do sistema tributário que implicavam na informatização das secretarias, foram se estendendo às escolas, centros comunitários, bibliotecas, etc. As empresas, por sua vez, ao compartilhar as suas redes de transmissão de dados, possibilitaram novas alternativas de expansão do programa, sem custos adicionais significativos.

(3) Controle Social – a participação de representantes de vários setores trouxe maior legitimidade às ações propostas e, além disso, possibilitou uma visão geral e integrada dos desafios em se implementar as novas tecnologias nos diferentes ambientes.

Além disso, a articulação do município com o Governo do Estado do Rio de Janeiro e também com o Governo Federal foram fatores relevantes no processo de inovação. O poder municipal desempenhou um papel de liderança na construção do programa e não se eximiu dos problemas vividos, reconhecendo que entre os diversos atores envolvidos, cabia-lhe o papel de agente político ativo, mas sem subestimar a importância das parcerias.

Para montar os laboratórios, saímos pedindo computador para todo mundo: bancos, fornecedores da prefeitura, governo federal (com o qual firmamos parcerias), e o governo estadual, que nos ajudou muito. O *link* que leva a comunicação em banda larga até o município é contratado pelo governo estadual (Luiz Fernando de Souza, ex-prefeito de Piraí e atual vice-governador do estado do Rio de Janeiro, em entrevista concedida à revista ARede em janeiro de 2007).

Por fim, o governo de Piraí decidiu adotar uma proposta em que todos pudessem usufruir das novas tecnologias de comunicação e informação, aumentando o interesse da população e o apoio à implementação do programa.

Esta opção, segundo Coelho (2004), se fundamenta nas tendências de mudança da administração pública brasileira, manifestada principalmente nos governos municipais e que, agora, representa o desafio de ser implementada em termos econômicos. De acordo com o Coelho (2004), essa tendência assinala um movimento de ruptura de algumas das características centrais da gestão pública no país, tais como: centralização decisória e financeira; fragmentação institucional; atuação setorializada;

clientelismo; padrão vertical de tomada de decisão e de gestão; burocratização e padronização dos procedimentos; exclusão da sociedade civil dos processos decisórios; impermeabilidade das políticas e das agências estatais ao cidadão e ao usuário e ausência de controle social e de avaliação das políticas públicas.

Ao apostar numa estratégia pública, portanto, o desenvolvimento local deve ser pensado como um pacto territorial no qual está presente a idéia da força de desenvolvimento e alta mobilização de recursos locais, significando:

- 1) Uma estratégia integrada de instituições locais no enfrentamento da fragmentação territorial e exclusão econômica, social e cultural;
- 2) Fortalecimento de lideranças locais, tanto comunitárias e sindicais como empresariais;
- 3) A criação de uma identidade e um sentimento de solidariedade social e territorial que rompam com o individualismo exacerbado;
- 4) Fortalecimento de um controle social e de uma cultura de responsabilidade pública;
- 5) A mobilização de diferentes culturas criando redes e uma interconectividade que opera numa dimensão coletiva e quebra o isolamento;
- 6) A mobilização de saberes locais, criando uma cultura de projetos que quebra com a dependência de agentes externos. (COELHO, 2004: 14)

Pode-se afirmar, portanto, que há uma clara intenção da prefeitura de Pirai de promover o desenvolvimento do município, não como estado empresário, mas como estado facilitador, conforme indicam os espaços econômico, sociocultural e institucional.

2.3 Outras considerações sobre o Plano de Desenvolvimento Local de Pirai e o Programa Pirai Digital

Apesar de sua ampla abrangência, percebe-se pelas entrevistas que o período de execução do PDL de Pirai ainda não parece suficiente para diminuir a dependência que a sociedade civil do município tem em relação aos poderes públicos constituídos. Desde a concepção do programa até sua implementação, passando pelos programas de capacitação e a criação do Pirai Digital, todos os aspectos do PDL partiram do poder público local.

Apesar da iniciativa das ações voltadas para o “nós piraienses”, de uma gestão social, a população ainda parece dependente de ações ou interações que melhor institucionalizem a participação democrática no município. Como afirma Alain Bourdin

“Só a constituição de coalizões suficientemente amplas e estáveis e uma interação permanente com os usuários e os cidadãos (sobretudo através da participação) torna isso possível” (BOURDIN, 2001: 155).

De todo modo, essa concepção de um sistema público de apoio ao desenvolvimento local, considerando as potencialidades locais e a história do município, tem um resultado positivo. Essa concepção se aproxima do que Gadamer (2003) define como compreensão do território. Conhecer o território, segundo a concepção hermenêutica gadameriana, significa analisar historicamente o papel dos atores, sua interatividade e cultura. Em síntese, significa levar em consideração o lugar e os fluxos materiais e imateriais que o produzem socialmente, vivenciando a construção social daquele território (GADAMER, 2003).

Esta construção social do território significa conhecer o entorno, os recursos, o mapa organizacional, os atores sociais, a cultura e os procedimentos societais como processo histórico. Dessa forma, a construção desta relação entre o território e a cadeia produtiva em Pirai, a partir da elaboração do Perfil Econômico Municipal, criou um ambiente inovador na medida em que gerava um estímulo à busca de alternativas para os problemas locais. Com essa relação, o poder público conseguiu potencializar os recursos humanos e cognitivos envolvidos no processo de desenvolvimento. Não se trata apenas de um estímulo do empreendedor ou gestor de negócios: trata-se de trabalhar as habilidades e inteligências específicas para que se integrem ao processo coletivo de inovação no município.

Este foi o caminho trilhado pela experiência de desenvolvimento local do município de Pirai que após ter gerado, em quatro anos, tantos postos de trabalho quanto àqueles que haviam sido perdidos pelo processo de privatização no município, o poder público local trabalhou a continuidade do PDL e implementou um projeto de inclusão digital nas escolas, ampliado posteriormente ao modelo baseado nos telecentros.

CAPÍTULO 3 – A Relação entre o Programa Piráí Digital e o Exercício da Cidadania

Discutido o marco teórico orientador da pesquisa e respondida a primeira pergunta levantada nesta dissertação – mostrando a relação existente entre o Plano de Desenvolvimento Local de Piráí e a criação do Projeto Piráí Digital –, este terceiro capítulo tem por objetivo compreender, mediante análise dos dados empíricos coletados, o processo de utilização das TICs e sua relação com o exercício da cidadania.

Para tanto, serão analisados os resultados obtidos na pesquisa empírica – entrevistas em profundidade e análise documental – à luz dos objetivos específicos apresentados na introdução. São eles:

1. Verificar se as TICs facilitam o acesso a serviços públicos (dimensão civil da cidadania);
2. Verificar se as TICs aprimoram a participação política local (dimensão política da cidadania);
3. Verificar se as TICs promovem mudanças sociais relevantes, como, por exemplo, a inclusão digital. (dimensão social da cidadania)

Além disso, este capítulo busca também integrar as esferas empírica e teórica da pesquisa para testar a hipótese levantada na introdução, qual seja, que as Tecnologias de Informação e Comunicação, TICs, contribuem para o exercício da cidadania em suas três dimensões: civil, social e política.

3.1. Dimensão Civil

Antes de analisar os resultados obtidos na pesquisa, cabe retomar os aspectos gerais que caracterizam a dimensão civil da cidadania descritos por T.H. Marshall (1967). Além disso, é preciso apresentar as adaptações conceituais realizadas neste trabalho no sentido de obter uma melhor operacionalização do conceito.

O elemento civil da cidadania, segundo Marshall, diz respeito aos direitos necessários à liberdade individual, quais sejam: liberdade de ir e vir; liberdade de imprensa, pensamento e fé; igualdade perante a lei; direito à propriedade, à vida, à segurança e à justiça. São direitos que embasam a concepção liberal clássica e versam sobre o direito de se dispor do próprio corpo e mente (MARSHALL 1967: 63).

Assim como os demais elementos, o civil surge na Inglaterra e a interligação entre eles tem início no século XII, quando a justiça real adquiriu o poder de definir e defender os direitos civis dos indivíduos. Começa, então, o desgaste dos costumes locais em benefício do direito comum do país. Os tribunais eram instituições de caráter nacional, tendência que se configuraria com mais ênfase no século XVIII. Quanto aos direitos políticos, o Parlamento passou a concentrar em si os poderes políticos da nação; a burocracia, que dava acesso às instituições políticas, reconfigurou-se especificamente no que diz respeito às regras do sufrágio e aos critérios para definir quem poderia ser membro do parlamento. Quanto aos direitos sociais,

[...] as mudanças econômicas os separaram, ao longo do tempo, do seu pertencimento à comunidade da aldeia, da cidade e do grêmio, até que só ficou a *Poor Law*, que ainda que continuasse sob a administração local, era uma instituição especializada que adquiriu um fundamento nacional (Marshall, 1967: 65).

Segundo as palavras do próprio Marshall, “quando a liberdade se fez universal, a cidadania passou de instituição local à instituição nacional” (Marshall, 1967: 69). Enfim, os direitos, ao mesmo tempo em que se especializavam e fortaleciam as instituições específicas de cada dimensão da cidadania (os tribunais civis, o parlamento e o executivo em consonância com as políticas sociais), convergiam para a unificação, conforme o princípio do fortalecimento da nação. Esta proporcionava um efeito integrador novo, um sentimento de lealdade a uma civilização que, no entender de Marshall, é sentida como patrimônio comum (Marshall, 1967).

No caso específico de Piráí, objeto de estudo desta dissertação, os direitos e liberdades apontados por Marshall na dimensão civil foram representados pelo acesso a serviços públicos relacionados à esfera municipal de governo, ou seja, serviços ofertados pelo poder público de Piráí. Os serviços públicos, segundo Bobbio, são espaço privilegiado de afirmação dos direitos, uma vez que o Estado é por excelência o agente responsável pela sua promoção (BOBBIO, 1992).

Esses direitos, entretanto, nem sempre se encontram plenamente disponíveis aos cidadãos: ou a informação a eles é inacessível, ou as formas tradicionais de seu provimento são pouco eficazes. Nesses casos, a utilização da Internet pode suprir deficiências na prestação de serviços e também estimular o acesso a eles, reduzindo as desigualdades no acesso e removendo obstáculos à sua efetivação. Bresser Pereira (1999) relaciona o aumento da eficiência, eficácia e produtividade do setor público, gerando a ampliação do acesso aos serviços públicos e a obtenção de altos níveis de qualidade de atendimento aos cidadãos, ao "resgate do espaço público como *locus* de expressão da cidadania".

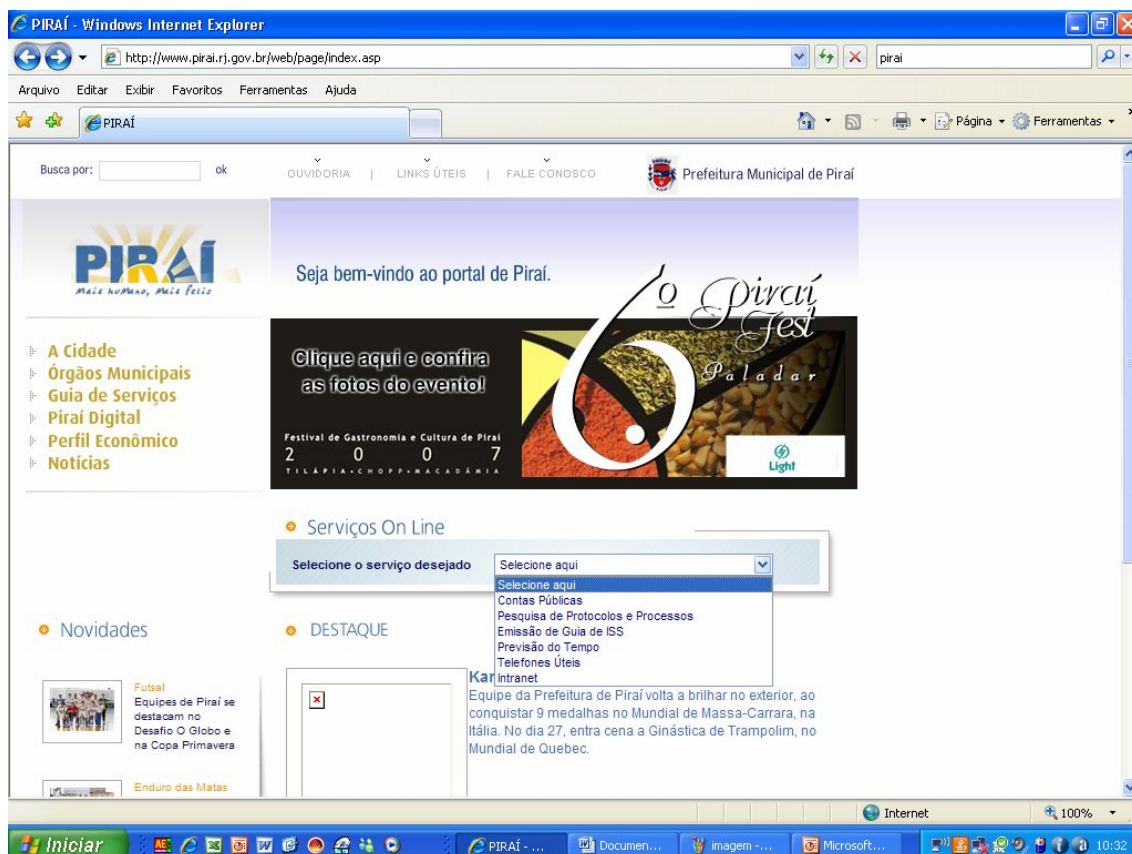
Assim, nessa categoria incluem-se as ações que facilitem o acesso a serviços públicos, como o oferecimento de serviços total ou parcialmente pela Internet e a divulgação de informações que sejam requisitos para a efetivação de direitos e removam obstáculos de caráter social, cultural e geográfico no acesso aos serviços.

No Estudo de Caso do município de Piráí, buscou-se em primeiro lugar identificar quais são os serviços ofertados via Internet aos cidadãos e, sem seguida, analisar se essa eventual oferta de serviços on-line contribui de alguma forma para o exercício da cidadania. Para tanto, partiu-se da hipótese que, na dimensão civil, as TICs contribuem para o exercício da cidadania facilitando o acesso do cidadão a serviços públicos, que podem ser ofertados e acessados de maneira mais rápida e eficiente. Além disso, as TICs diminuem o tempo necessário ao atendimento do cidadão e, em alguns casos, tornam o serviço tão menos burocrático que podem ser realizados pelo próprio cidadão em sistemas de auto-atendimento.

Para testar essa hipótese, foram utilizados dois indicadores relativos à prestação de serviços: quantidade de serviços ofertados pelo governo via Internet (oferta) e utilização dos serviços pela população de Piráí (demanda).

Quanto ao primeiro item, quantidade de serviços ofertados via Internet, o levantamento foi realizado por meio de consulta ao site oficial do município e entrevistas com representantes do governo de Pirai.

Ilustração 3 – Sítio de Pirai



Fonte: Prefeitura Municipal de Pirai/RJ. Disponível em <http://www.pirai.rj.gov.br>.

Na consulta ao site, verificou-se que cinco opções estão disponíveis ao cidadão no *link* serviços: contas públicas, pesquisa de protocolos e processos, emissão de guia de ISS, previsão do tempo e telefones úteis.

Destaca-se o *link* de acesso às contas públicas, no qual estão disponíveis Tributos Arrecadados, Orçamentos Anuais, Execução dos Orçamentos, Balanços Orçamentários, Demonstrativos de Receitas e Despesas, Contratos e seus Aditivos, Compras, Demonstrativo de Receitas, LRF – Balanços Orçamentários, LRF – Demonstrativo de Receitas, LRF – Demonstrativo de Despesas e LRF – Despesas por Função/Subprograma.

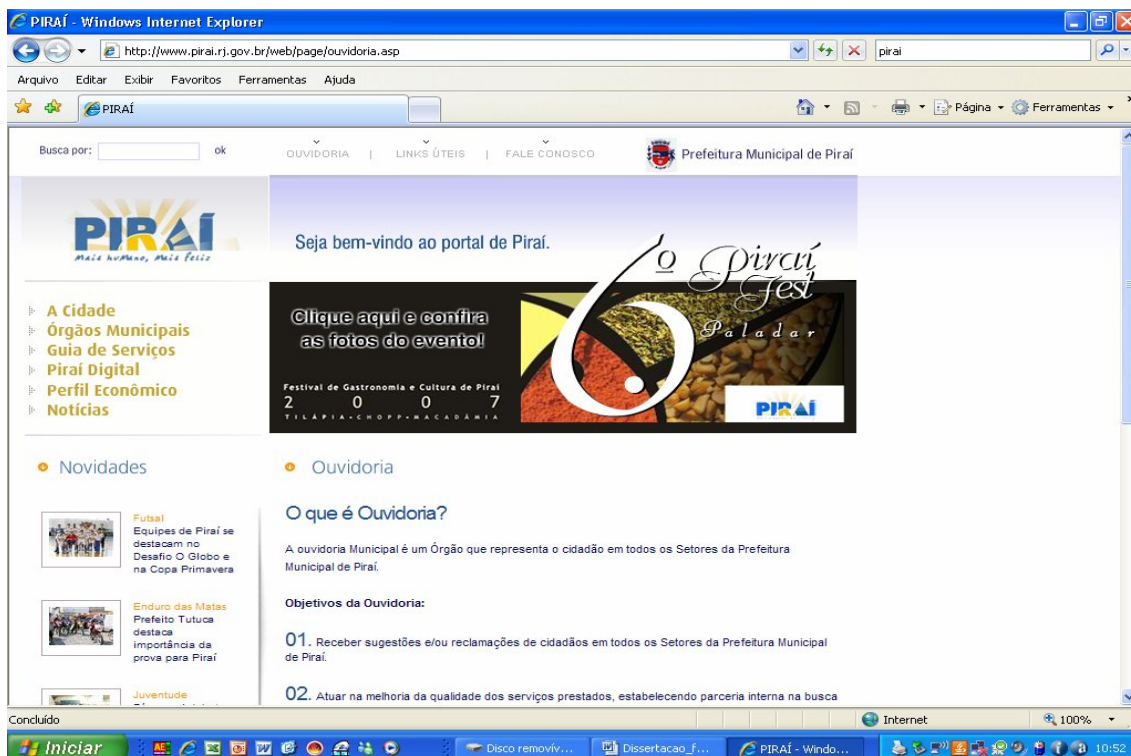
Ilustração 4 – Sítio das Contas Públicas do Município de Pirai



Fonte: Prefeitura Municipal de Pirai/RJ. Disponível em [http://<www.pirai.rj.gov.br>](http://www.pirai.rj.gov.br).

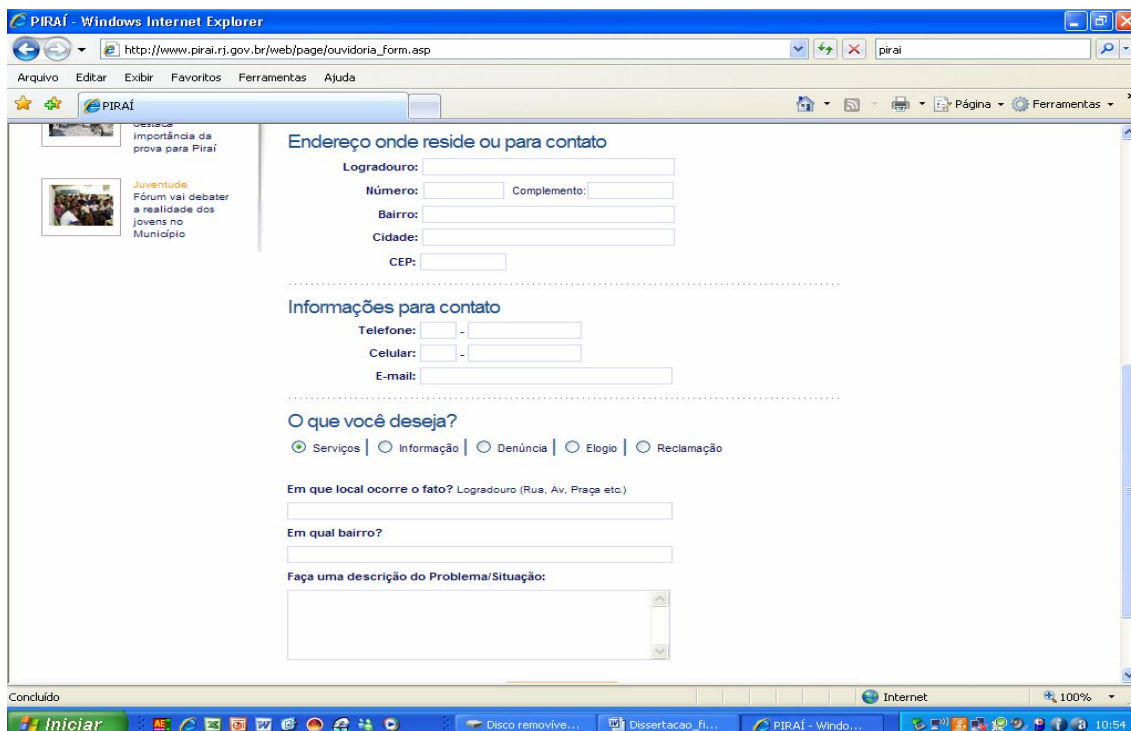
Além disso, há também no site outro *link* para contato com a ouvidoria municipal, por meio do qual os usuários podem solicitar outros serviços não relacionados, enviar sugestões e reclamações ao governo municipal

Ilustração 5 – Página do sítio de Ouvidoria do Município de Pirai



Fonte: Prefeitura Municipal de Pirai/RJ. Disponível em <http://www.pirai.rj.gov.br>.

Ilustração 6 – Página para Contato de Ouvidoria do Município de Pirai



Fonte: Prefeitura Municipal de Pirai/RJ. Disponível em <http://www.pirai.rj.gov.br>.

No que se refere ao segundo item, utilização dos serviços pelos cidadãos de Pirai, o mapeamento foi prontamente obtido por meio de acesso ao relatório geral de solicitações da ouvidoria municipal. Nele é possível identificar todas as solicitações feitas à ouvidoria nos últimos três anos, bem como sua categoria, status, assunto, data de solicitação, data de inclusão, descrição do órgão responsável, data de atendimento e tipo de atendimento.

Tabela 1 – Serviços Solicitados à Ouvidoria por categoria (2004-2006)

	freqüência	%
Denúncia	8	4,57
Elogio	6	3,43
Informação	13	7,43
Reclamação	62	35,43
Serviço	83	47,43
Sugestão	3	1,71
Total	175	100

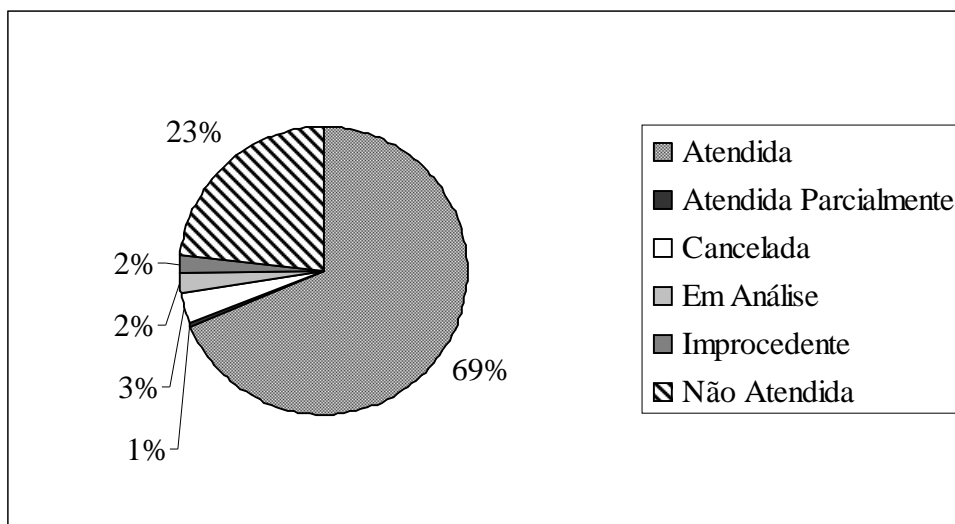
Fonte: Relatório Geral de Solicitações da Ouvidoria Municipal, Prefeitura de Pirai, 2006.

Tabela 2 – Serviços Solicitados à Ouvidoria por tipo de atendimento e status (2004-2006)

	Atendida		Não Atendida		Outros (Cancelada, Em análise ou Improcedente)		Total	
	freqüência	%	freqüência	%	freqüência	%	freqüência	%
Anônimo	2	1,14	2	1,14			4	2,3
E-mail	7	4	2	1,14			9	5,1
Ofício	1	0,57					1	0,6
Pessoalmente	102	58,28	35	20	11	6,28	148	84,6
Telefone	9	5,14	2	1,14	1	0,57	13	7,4
Total	121	69,14	41	23,43	12	7,43	175	100

Fonte: Relatório Geral de Solicitações da Ouvidoria Municipal, Prefeitura de Pirai, 2006.

Ilustração 7 – Percentual de Solicitações por status de atendimento



Fonte: Gráfico gerado a partir dos dados do Relatório Geral de Solicitações da Ouvidoria Municipal, Prefeitura de Pirai, 2006.

Apesar de simples, essas informações foram suficientes para mostrar que a oferta de serviços e de tecnologia não são fatores suficientes para confirmar a hipótese apresentada acima. O relatório deixa bem claro que a universalização do acesso às TICs no município e a oferta de serviços via Internet não contribuiu, no caso de Pirai, para a melhoria dos serviços públicos municipais, pois o padrão de acesso do cidadão a serviços públicos não mudou após a chegada das novas tecnologias.

Das 175 solicitações recebidas ao longo dos últimos três anos, apenas nove foram feitas por meio das novas tecnologias. Apesar da ampla disponibilidade de computadores com acesso à Internet no município e da fácil localização dos telecentros, a grande maioria dos cidadãos, 74%, de acordo com o relatório, preferem recorrer pessoalmente à ouvidoria para solicitar serviços, ou enviar sugestões e reclamações ao governo.

A baixa ocorrência de solicitações via computador, contudo, não revela necessariamente uma resistência ao uso da Internet, mas das tecnologias em geral, inclusive o telefone. De acordo com os dados da ouvidoria, houve apenas treze solicitações via telefone nos últimos três anos, 7,4% do total.

Apesar de ainda não ser um instrumento de uso popular, contudo, a Internet tem ao menos um papel importante no processo de prestação de serviços do município: a comunicação intragovernamental. Segundo os agentes públicos entrevistados, a maior parte da comunicação entre os órgãos da prefeitura é feita por e-mail, o que facilita o acompanhamento dos processos e reduz os custos operacionais, como telefone, papel e tinta de impressão.

Essa comunicação, contudo, não implica necessariamente em um atendimento mais rápido e eficiente aos cidadãos, já que o tempo de resolução depende mais da disponibilidade de agenda do agente responsável do que do tempo de envio dos processos.

(...) a gente abre o processo. Só que o processo primeiramente passa pelas mãos do prefeito. E o prefeito vai julgar se aquilo é pertinente ou não. A gente faz uma pré-seleção aqui. Só que às vezes atrasa, o prefeito está viajando, ele está em congresso enfim... e o processo fica na mesa dele e isso demora o despacho. (Fernando Torres, assessor executivo da Ouvidoria Municipal, em entrevista concedida ao pesquisador, em outubro de 2006).

Isso também fica claro quando analisado o tempo médio de resposta às solicitações da ouvidoria, que, tanto nos pedidos pessoais, quanto nos eletrônicos, o tempo médio de resposta é o mesmo, cerca de vinte dias.

Não se confirma, portanto, a hipótese de que as TICs diminuem o tempo necessário ao atendimento do cidadão.

3.2 Dimensão Social

A segunda hipótese, referente à dimensão social, ou seja - que as TICs contribuem para o exercício da cidadania combatendo a desigualdade no acesso à informação e promovendo a inclusão digital - seria inicialmente testada por meio da análise de quatro aspectos: número de pessoas que tem acesso às novas tecnologias, número de pessoas que são efetivamente capazes de utilizar às novas tecnologias, número de pessoas que utilizam as novas tecnologias para obter informações.

Essas variáveis, seriam melhor exploradas com a realização de uma pesquisa específica, ouvindo os cidadãos de Piraí. A presente pesquisa, como dito anteriormente, priorizou a análise de outros aspectos ligados à cidadania social por meio das TICs, principalmente aqueles relacionados à inclusão digital. Para tanto, avaliou-se os principais resultados obtidos pelo programa desde sua criação em 2004, buscando compreender se houve mudanças sociais relevantes no município durante esse período.

Desde a inauguração da rede, em fevereiro de 2004, houve uma intensificação na procura de empresas interessadas no município. As facilidades tecnológicas oriundas da rede, bem como seu uso na gestão pública, vêm atraindo a atenção de empresários e executivos. Além disso, o uso do sistema informatizado também tem contribuído para a comunicação e negociação entre a prefeitura e as empresas que desejam se instalar no condomínio industrial de Piraí.

Com o recurso do *e-mail*, a própria formalização da empresa pode ser feita por meio eletrônico. Nós encaminhamos os formulários, os exemplos de incentivos que temos concedido, os modelos de formalização e as empresas encaminham por meio eletrônico. Nós antecipamos o processo administrativo. Só no momento que a empresa precisa apresentar documentos de contrato social, documentos pessoais; só assim é necessária a presença física (Miguel Barbosa, secretário de Indústria, Comércio e Desenvolvimento Econômico, em entrevista concedida ao pesquisador, em outubro de 2006).

O número de empregos diretos desde o lançamento do projeto ultrapassa, em 2005, a marca de 1,5 mil e o de empregos indiretos é estimado em mais de 2,2 mil, o que é bastante significativo para uma cidade de 23 mil habitantes. Há uma perspectiva promissora quanto à entrada de novas empresas em Piraí, e reforça a possibilidade de um desenvolvimento sustentável. Em meio ao avanço da chamada era da informação (CASTELLS, 2002), afinal, é fundamental ter conhecimentos básicos de computação e Internet como condições necessárias para a disputa de emprego.

Abriu-se, também, um novo horizonte no que se refere às práticas pedagógicas com o uso das novas tecnologias. Professores e alunos utilizam as novas Tecnologias de Informação e Comunicação, buscando um ensino contextualizado com a realidade local.

Vou dar o exemplo da educação. Os diretores reclamavam muito do desinteresse dos alunos, de depredações, especialmente nas escolas localizadas em áreas mais pobres da cidade. Depois da Internet, esses alunos melhoraram seu comportamento dentro da escola. Foi uma mudança que os diretores e os professores todos

notaram. Nós começamos o projeto em 2002, com o treinamento dos funcionários e professores. Fizemos uma pesquisa com professores e alunos, e o grau de exclusão digital era de 90%. Hoje, todos os professores e alunos do município estão incluídos. Em todos os distritos, eles têm acesso à informática e à Internet (Luiz Fernando de Souza, ex-prefeito de Piraí e atual vice-governador do estado do Rio de Janeiro, em entrevista concedida à revista ARede em janeiro de 2007).

Nas bibliotecas, o livro de registros também revela um aumento no volume de consulta aos livros, sugerindo que a Internet aguçou ainda mais a curiosidade dos alunos. Além disso, com a possibilidade de ensino à distância e também da educação continuada, garantem-se novas oportunidades de capacitação dos funcionários públicos, dos professores e demais interessados na população em geral.

Além da informatização das escolas, que ficam abertas para acesso público, e da criação de quiosques ou terminais de acesso comunitário (oito no total), o município de Piraí implantou quatro grandes telecentros, com dez máquinas cada, na sede do executivo e nos maiores distritos, Arrozal e Santa Neve. O critério de criação do telecentro tem sido, fundamentalmente, o fluxo populacional.

(...) a idéia nossa é colocar os próprios telecentros de acordo com o núcleo populacional. É o que eu faço para distribuir, é dessa forma. A nossa meta é colocar pelo menos um telecentro nos bairros mais populosos (...) Qual foi o primeiro critério de distribuição? Avaliação de núcleos urbanos, áreas de questões estratégicas... este que fica aqui no centro, fica perto da escola. Ali tem muito trânsito de alunos, isso foi uma questão estratégica que foi olhada. Em Santa Neve (maior distrito do município) também foi levado esse fator em consideração. Nós colocamos, procuramos colocar próximo de biblioteca também. É o caso de Arrozal (segundo distrito mais populoso) em que o telecentro fica próximo da biblioteca. Na biblioteca também nós colocamos um terminal de atendimento e tem um telecentro próximo. A gente procurou colocar dessa forma. (Fábio Silva, assessor executivo de Ciência e Tecnologia, em entrevista concedida ao pesquisador, em outubro de 2006).

Ficou claro também durante as observações da pesquisa de campo, que na rodoviária, nos quiosques e nos telecentros comunitários, as pessoas das mais variadas idades, condição socioeconômica e formação conectam-se à Internet, exercendo o direito de acesso à informação.

Os moradores da área rural (estes foram beneficiados por meio da informatização das cooperativas de trabalho e renda, pelos telecentros comunitários e quiosques), portadores de deficiência (a APAE da cidade é parceira do programa), idosos (as crianças e jovens, por exemplo, são estimulados a trazer seus avós para os

cursos de capacitação oferecidos pelo município), entre outros, foram contemplados pelo programa.

Todas as atividades de alguma forma passam pela Internet. Uma vez, eu recebi uma visita de um inglês, presidente de uma fundação grande, que patrocina diversos encontros no mundo inteiro, não lembro o nome dele agora. Ele e a pessoa que o acompanhava queriam saber qual era a utilidade prática da infra-estrutura de comunicação que a prefeitura tinha montado, quem a utilizava, se indústrias, as cooperativas, estavam efetivamente usando. Eu, então, o levei até um ponto público de acesso, no centro de artesanato, para ele poder observar o tipo de uso. Parecia até que eu tinha combinado. Quando chegamos, tinha um cara todo sujo, de calção. Era um pescador, que estava com problemas de despesca e estava fazendo, no terminal, uma consulta à Embrapa, em Brasília. Ele queria saber quantos dias mais eram necessários para tirar o gosto da ração. Foi o melhor exemplo para mostrar como a Internet estava sendo utilizada (Luiz Fernando de Souza, ex-prefeito de Piraí e atual vice-governador do estado do Rio de Janeiro, em entrevista concedida à revista ARede em janeiro de 2007).

Esses dados, portanto, ainda que não revelem a percepção dos cidadãos sobre a introdução das TICs em Piraí, deixa bem claro as mudanças socioeconômicas trazidas por elas. Seja de forma direta, como o uso das TICs nas escolas, seja de forma indireta, como a geração de emprego para a manutenção dos telecentros, novos setores e formas de interação surgiram no município. Além disso, houve também um avanço no que se refere à inclusão digital. Dentre seus três aspectos fundamentais - acesso às novas tecnologias, capacidade de uso e disponibilidade de informações - os dois primeiros foram amplamente modificados após a implantação do Piraí Digital. O acesso é garantido por meio dos telecentros e quiosques comunitários; a capacidade de uso vem sendo trabalhada através de cursos gratuitos de informática; e a disponibilidade de informações é garantida pelo livre acesso à Internet.

Pode-se dizer, portanto, que a universalização do acesso às TICs em Piraí trouxe mudanças sociais relevantes para o município. Essas mudanças, contudo, não decorrem exclusivamente do Programa Piraí Digital, mas do ambiente favorável gerado pela combinação entre a disponibilização de tecnologias e a dinamização da economia decorrente do processo de desenvolvimento local iniciado após a privatização da Light.

3.3 Dimensão Política

3.3.1 Novas Tecnologias e Participação: análise do site de Pirai

No sentido de responder a essa incerteza acerca do potencial de utilização dos novos mecanismos de participação, esta dissertação lançou a seguinte hipótese: as TICs contribuem para o exercício da cidadania aumentando a interação entre cidadão e governo, pois abrem canais mais rápidos e menos burocráticos de diálogo como, por exemplo, o e-mail, e facilitam o controle social do governo, dando maior transparência à administração pública e incrementando as formas de “accountability”.

Para o teste dessa hipótese foram utilizados indicadores relativos à interação e participação presentes no site do município e entrevistas com representantes do governo de Pirai. Na primeira parte, a avaliação do site, pretende-se então mostrar como a interação entre governo e cidadão pode ser medida adotando-se indicadores on-line. Parte-se do princípio de que, se os sites dos governos permitem interação com os cidadãos, logo essa fonte de contato virtual, (os sites disponíveis na internet) contém fatores indicadores de participação. A realização deste estudo sobre a presença de fatores indicativos de participação cidadã, no site do governo municipal de Pirai, está pautada, portanto, na hipótese descrita acima de que existe um vínculo entre a introdução e o uso das TIC e a melhoria de participação no nível local.

O modelo aqui adotado na análise do site inclui um conjunto de fatores que se prestam para a mensuração desse processo interativo entre cidadãos e o governo de Pirai. Para tanto, a coleta de dados foi realizada de maneira a detectar se havia ou não a característica pesquisada no site do município. Posteriormente, foi verificada a presença de informações que contribuam para interação entre governo e cidadão, de acordo com o quadro 1 a seguir:

Variáveis observadas:

Quadro 1 – Nome e rótulo das variáveis

Variável
Lei orgânica do município
Atribuições do governo local
Estrutura do governo local
Composição do governo local
Telefone para contato com o governo local
E-mail para contato com o governo local
E-mail para contato com o chefe do governo local
Licitações e contratos
Relatório de gestão fiscal
Relatório atualizado
Despesas estimadas
Despesas empenhadas
Despesas com pessoal e encargos
Despesas com juros e encargos da dívida
Outras despesas correntes
Investimentos
Inversões financeiras
Amortizações
Previsão de receitas
Receitas realizadas
Receita tributária
Receita de contribuições
Receita patrimonial
Receita de serviços
Transferências
Outras receitas correntes
Operações de crédito
Alienação de bens
Amortizações

Fonte: CASTRO, 2007.

No tratamento dos dados coletados², as variáveis foram analisadas em grupos, para os quais foram estabelecidas modalidades, a partir da contagem da

² A metodologia inicial de análise do site pretendia verificar também indicadores de acesso referentes às informações políticas disponibilizadas no site, no sentido de comparar a oferta de informações com as

ocorrência das variáveis que compõem cada grupo. São os seguintes os grupos de variáveis abordados:

- i. **informação para “accountability”** – lei orgânica do município, atribuições do governo local, estrutura do governo local, composição do governo local, licitações e contratos e relatório de gestão fiscal;

O primeiro grupo, informação para “accountability”, compreende a disponibilidade de fatores indicativos de “accountability” presentes no site. Lei orgânica, também chamada de Constituição Municipal, “é a lei que estabelece as regras básicas de funcionamento da administração e dos poderes municipais constituídos” (SENADO FEDERAL, 2004). As atribuições do governo local são as competências ou funções dos órgãos componentes do governo, já a estrutura refere-se à organização desses órgãos, bem como seus cargos e hierarquias. Nesse sentido, torna-se interessante divulgar, também, quem ocupa cada um desses cargos, ou seja, tornar pública a composição.

- ii. **informação interativa** – e-mail para contato com o governo local, telefone para contato com o governo local e e-mail para contato com o chefe do governo local;

O segundo grupo, informação interativa, é composto pela disponibilidade de canais que permitem interação entre cidadãos e governo. As variáveis que compõem esse grupo são: e-mail para contato com o governo local, telefone para contato com o governo local e e-mail para contato com o chefe do governo local. A disponibilização desses canais pelas instituições governamentais é essencial para atender os cidadãos e esclarecer dúvidas acerca do processo político, administrativo e representativo, assumidos pelo governo.

- iii. **despesas empenhadas** – despesa com pessoal e encargos, despesas com juros e encargos da dívida, outras despesas correntes, investimentos, inversões financeiras e amortizações

- iv. **receitas realizadas** – receita tributária, receita de contribuições, receita patrimonial, receita de serviços, transferências, outras receitas correntes, operações de crédito, alienação de bens e amortizações

Esses dois últimos grupos referem-se a informações divulgadas nos chamados relatórios de gestão fiscal, definidos como “um relatório de elaboração obrigatória por parte dos entes de Federação (Municípios, Estados, Distrito Federal e União), no qual são demonstrados os comparativos da execução orçamentária e endividamento” (LEI COMPLEMENTAR 101/00, 2004). Para tornar mais clara a compreensão desse tipo de relatório, e conseqüentemente dos dois últimos grupos de variáveis propostos acima, faz-se necessário conhecer cada um dos temas que compõem seu conteúdo.

Dentre as diversas etapas da despesa, ocorre primeiramente o empenho. Os compromissos ou empenho “referem-se à alocação de parcela do orçamento a uma dada despesa, com indicação antecipada do credor e do valor a ser creditado” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2004). Isso ocorre porque deve existir uma autorização orçamentária para que a despesa seja processada.

Receita pública, por sua vez,

é um conjunto de ingressos financeiros com fonte e fatos geradores próprios e permanentes, oriundos da ação e de atributos inerentes à instituição, e que, integrando o patrimônio na qualidade de elemento novo, produz-lhe acréscimos, sem, contudo, gerar obrigações, reservas ou reivindicações de terceiros. Considera-se, ainda, como receita pública, todo o recurso obtido pelo Estado para atender às despesas públicas (MACHADO JR., 1962).

Há diversos critérios para classificação das receitas. A receita orçamentária, que integra o orçamento público, é classificada em categorias econômicas: receitas correntes e receitas de capital. As receitas correntes

são aquelas que produzem variação positiva no patrimônio líquido por aumento do valor do ativo, tais como: receita tributária, que compreende os impostos, as taxas e as contribuições de melhoria; receita patrimonial, que compreende as receitas imobiliárias e receitas de valores mobiliários; e transferências correntes, que são dotações para despesas as quais não corresponda contraprestação direta em bens ou serviços (LEI 4320/64, 2004).

Pode-se dizer que as transferências correntes “são aquelas realizadas para atendimento ou manutenção de outras entidades de direito público ou privado, isto é,

são as que criam rendimentos para as pessoas sem qualquer prestação destas” (CGE/PE). Um bom exemplo é a aposentadoria, em que não há contraprestação do empregado. Essas transferências podem ser intragovernamentais, que são em um mesmo nível governamental e intergovernamentais, que são, por exemplo, as transferências da União para os Estados.

As receitas de capital:

são aquelas provenientes da realização de recursos financeiros, via constituição de dívidas da conversão de bens e direitos em espécie, e dos recursos recebidos de outras pessoas de direito público ou privado destinados a atender as despesas de Capital. Sobressaem nesta categoria as operações de crédito, que englobam o volume de recursos decorrentes da colocação de títulos públicos ou de empréstimos obtidos junto a entidades estatais ou particulares internas ou externas (IDEMA, 2004).

Dentro dessa categoria, deve-se observar com atenção a conta amortizações, que podem ser tanto receita de capital, quanto despesa de capital. Essa categoria é definida como “a redução gradual de uma dívida por meio de pagamentos periódicos combinados entre a instituição financeira e o devedor” (SEBRAE, 2004).

As receitas de capital só podem ser utilizadas para fazer frente a despesas de capital. Se a Administração Pública construir, por exemplo, uma escola, poderá utilizar tais receitas para a sua conclusão. Quando a administração pública compra o imóvel e constrói uma escola, ocorre um investimento, pois necessitará de mão de obra que gerará emprego. Entretanto, quando a União simplesmente compra o imóvel pronto, havendo somente a transferência do domínio do imóvel, ocorre uma inversão financeira. No caso de licitação, será um investimento quando for aberta para construir, e será uma inversão financeira quando for aberta para comprar um imóvel pronto. Resumindo, o investimento “ocorre quando há aumento de capital ou constituição de uma empresa. Já a inversões financeiras ocorre quando a compra é efetuada com objetivos meramente financeiros” (LEI 4320/64, 2004).

O processo de agrupamento das variáveis foi feito a partir da contagem da ocorrência das variáveis que compõem cada grupo. Por exemplo, se o “site” apresentasse simultaneamente todas as variáveis do grupo informação para “accountability”: lei orgânica do município, atribuições do governo local, estrutura do

governo local, composição do governo local, licitações e contratos e relatório de gestão fiscal, logo, seria classificado como total informação para “accountability”.

Caso não apresente nenhuma das variáveis do grupo, a variável informação para “accountability” assumiria a modalidade nenhuma ocorrência. Além disso, de acordo com a maior ou menor ocorrência das variáveis que compõem o grupo, a variável informação para “accountability” pode assumir os valores elevada ocorrência, média ocorrência e insuficiente ocorrência.

O portal do município de Pirai apresentou total informações interativa, despesas e receitas empenhadas. Apenas no grupo informação para “accountability”, o site não trouxe 100% das variáveis, tendo, ainda assim, apresentado elevada ocorrência das características em questão.

Das informações analisadas, é no mínimo contrastante, se comparada a estudos anteriores (BATISTA; CASTRO, 2004; BATISTA, 2006), a ocorrência elevada de informação para “accountability”. Isso porque, grande parte do crescimento associado a esse grupo nos estudos anteriores estava exatamente ligado a disponibilidade de variáveis que não foram encontradas em Pirai: informação sobre lei orgânica e atribuições do governo local. Os estudos anteriores apresentam uma elevada ocorrência dessas variáveis, mas registram uma baixa ocorrência das variáveis encontradas em Pirai. De acordo com Batista (2006), 57,7% dos site apresentavam no máximo regular disponibilidade das informações em questão e apenas 21,1% apresentavam total ocorrência das variáveis do grupo informação para “accountability”.

Pirai, portanto, se destaca pela elevada ocorrência da informação em questão.

Na análise dos estudos anteriores (BATISTA, 2002; BATISTA; VIANA, 2003; BATISTA; CASTRO, 2004; BATISTA, 2006) é possível perceber que a total ocorrência de informação interativa, dada a natureza de variáveis que compõe esse grupo, ou seja, aquelas relacionadas a divulgação para o cidadão de contatos, está frequentemente presentes em sites municipais ou de casas legislativas. A situação em Pirai não se mostra diferente, constando do portal todos os e-mails e telefones necessários ao cidadão que deseja manifestar-se. Portanto, reforça-se a idéia de que as

TICs, no contexto democrático, apresentam um canal a mais a ser ofertado pelos governos para a interação com os cidadãos.

É, no entanto, instigadora a total ocorrência das variáveis despesas e receitas empenhadas. É bem verdade, que em estudo anterior (BATISTA; CASTRO, 2004) evidenciou-se o avanço na disponibilidade de tais informações, associado, inclusive, a exigência da Lei de Responsabilidade Fiscal, que obriga a divulgação das contas públicas. Entretanto, os sites visitados na ocasião, não traziam a riqueza de detalhes e possibilidades de consultas disponíveis no website do município de Piraí. Tal fator representa ao menos um indicativo de uma maior preocupação do ente público com a publicidade dessas variáveis e de forma mais acessível ao cidadão.

Assim, considerando os dados coletados e a perspectiva governamental, observa-se que ao tornar disponíveis informações sobre sua estrutura, funcionamento, acesso aos gestores e serviços e ao abrir canais de comunicação com o público, o governo admite que o espaço virtual é uma forma real de aproximar-se do cidadão. Nesse sentido, a hipótese de que as TICs contribuem para o exercício da cidadania mostra-se, em parte, verdadeira, na medida em que a análise do site aponta a oferta de uma gama de informações ao cidadão, algumas delas essenciais para o exercício do controle social e da cidadania. É possível, inclusive, entender que a oferta de serviços on-line tem o propósito de atender exclusivamente ao cidadão, pressupondo, desse modo que o governo atende, sobretudo, demandas que lhe são propostas.

Para corroborar essa hipótese, contudo, outras pesquisas são necessárias, como, por exemplo, o estudo do uso efetivo desses canais de comunicação e informação pela população. O nível de participação política, não foi objeto de investigação e requer abordagens e técnicas específicas de pesquisa, dentre elas, a realização de survey com os cidadãos/usuários das novas tecnologias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A coleta de dados para o estudo de caso teve como fontes: entrevistas com dirigentes municipais, consulta a documentos históricos e produzidos pela própria prefeitura e observação estruturada do portal municipal. No caso específico do estudo do site municipal, a contribuição da pesquisa deu-se por meio da realização de uma pesquisa exploratória, que levantou informação e procedeu a uma análise de caracterização sobre os principais itens da oferta de serviços e informações através do portal municipal. A pesquisa exploratória produziu uma visão importante da utilização de portais municipais no atendimento ao cidadão. Além disso, os resultados obtidos por meio das entrevistas e da pesquisa documental auxiliam a compreensão dos limites e possibilidades do uso da Internet em nível municipal para a promoção da cidadania e a sua relação com os processos de desenvolvimento local.

A introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação no município de Pirai está diretamente ligada ao Plano de Desenvolvimento Local do Município, iniciado em 1997.

Ainda que não constasse originalmente como parte desse processo, o programa Pirai Digital teve seu desenho construído no interior do Plano de Desenvolvimento Local de Pirai, mostrando a existência de uma relação estreita entre ambos. À medida que o PDL saía do papel, a prefeitura ao mesmo tempo em que colhia os frutos dos investimentos que chegavam, se via forçada também a investir em áreas que não haviam sido originalmente planejadas. Entre essas áreas, duas se mostraram especialmente determinantes para a criação do programa: a informatização da administração pública e a modernização das escolas.

Com a economia do município novamente aquecida pelas indústrias e cooperativas recém inauguradas, o governo local precisava incorporar à sua estrutura, práticas mais eficientes para a gestão interna de informações, estimulando os gestores a criar um plano de informatização para a administração local. Após esse primeiro passo,

que resolveu o problema interno de gerenciamento de informações, outras carências começaram a aparecer em decorrência do PDL municipal, entre elas a necessidade de capacitação de pessoal para as novas atividades e empregos criados pelas indústrias. Para isso, pólos de capacitação precisariam também ser criados, o que exigiria grandes investimentos por parte da prefeitura em infra-estrutura e equipamentos de ensino e aprendizagem. Foi então que a prefeitura pensou em uma solução alternativa: a informatização das escolas.

A partir deste impulso, o projeto Pirai Digital foi desenhado e consolidado em uma proposta apresentada ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O foco inicial da proposta era a informatização da área educacional. Contudo, diante da recusa do BNDES, o projeto teve início com recursos próprios da Prefeitura e contou com apoio de parceiros como a UFF (Universidade Federal Fluminense), com a qual a Prefeitura realizara um convênio de cooperação.

A partir daí, os primeiros computadores foram instalados nas escolas, provocando uma manifestação bastante positiva por parte da população. O governo local percebeu, então, que o projeto tinha um grande potencial caso fosse ampliado para toda a comunidade e, com isso, utilizou os recursos reservados ao Programa de Modernização da Administração Tributária (PMAT), para colocar em rede as escolas e terminais públicos.

Quanto à tecnologia utilizada, a decisão inicial foi trabalhar com a rede Wireless como forma alternativa à falta de outros sistemas provedores de Internet banda larga. Logo percebeu-se, contudo, que essa opção poderia ser adaptada às necessidades locais por meio de um sistema substancialmente mais barato, o Sistema Híbrido, que combina rede wireless e rede cabeada ao longo do município. O sistema foi instalado e a Prefeitura reduziu em cerca de cinco vezes o custo da infra-estrutura de telecomunicações, pois utilizou o cabeamento da rede de energia elétrica para levar o acesso via cabo aos telecentros e locais desejados. O acesso via *wireless* concentrou-se apenas em alguns pontos de distribuição, localizados em órgão da prefeitura.

Assim, com o Programa Pirai Digital já em funcionamento, vários prêmios nacionais e internacionais deram visibilidade à iniciativa, trazendo novas parcerias pública e privadas para o programa. Com o uso das tecnologias disponíveis, as

empresas instaladas no município passaram a colaborar também com a oferta de cursos de capacitação em suas áreas de carência e com a doação de peças e equipamentos de informática para o programa.

Além dessa estreita ligação com o Plano de Desenvolvimento Local, contudo, cabe ressaltar também que as relações político-institucionais foram fundamentais para a criação do Pirai Digital. Com uma gestão bem avaliada pela população, premiada pelo BNDES, e o bom relacionamento político-partidário com o governo do estado, o prefeito idealizador do programa, Luiz Fernando de Souza, preencheu todos os requisitos necessários para ampliar a captação de recursos e criar uma parceria com os governos estadual e federal.

No âmbito Estadual, por exemplo, o projeto tem sido utilizado como base para a criação de iniciativas semelhantes em outros municípios do estado do Rio de Janeiro, como Barra do Pirai e Rio das Ostras. Além disso, no âmbito federal, o Pirai Digital foi eleito como modelo para o Programa Nacional de Inclusão Digital.

Esses fatores, portanto, respondem às duas perguntas iniciais da pesquisa revelando as origens do Programa Pirai Digital e identificando uma clara relação, ainda que indireta, entre o Pirai Digital e o Plano de Desenvolvimento Local do município.

Quanto à segunda pergunta, se as Tecnologias de Informação e Comunicação, TICs, contribuem para o exercício da cidadania, resultados distintos foram encontrados para as hipóteses lançadas.

Em relação à dimensão civil da cidadania, a primeira hipótese foi que as TICs contribuem para o exercício da cidadania facilitando o acesso do cidadão a serviços públicos, que podem ser ofertados e acessados de maneira mais rápida e eficiente. Além disso, as TICs diminuem o tempo necessário ao atendimento do cidadão e, em alguns casos, tornam o serviço tão menos burocrático que podem ser realizados pelo próprio cidadão em sistemas de auto-atendimento. Os resultados da pesquisa, contudo, mostram que não há evidências empíricas suficientes para sustentar essa hipótese.

Segundo os dados coletados e analisados, a universalização do acesso às TICs no município e a oferta de serviços via Internet não contribuiu de forma evidente,

no caso de Piraí, para o exercício da cidadania. Das 176 solicitações recebidas ao longo dos últimos três anos pela ouvidoria municipal, que gerencia todas as solicitações de serviços em Piraí, apenas nove foram feitas por meio das novas tecnologias. Apesar da ampla disponibilidade de computadores com acesso à Internet no município e da fácil localização dos telecentros, a grande maioria dos cidadãos, 74%, prefere recorrer pessoalmente à ouvidoria para solicitar serviços, ou enviar sugestões e reclamações ao governo.

A baixa ocorrência de solicitações via computador, contudo, não revela necessariamente uma resistência ao uso da Internet, mas das tecnologias em geral, inclusive o telefone, uma vez que apenas treze solicitações foram feitas via telefone nos últimos três anos, 7,4% do total.

Apesar de ainda não ser um instrumento de uso popular, contudo, a Internet tem ao menos um papel importante no processo de prestação de serviços do município: a comunicação intragovernamental. Segundo os agentes públicos entrevistados, a maior parte da comunicação entre os órgãos da prefeitura é feita por e-mail, o que facilita o acompanhamento dos processos e reduz os custos operacionais, como telefone, papel e tinta de impressão. Essa prática, contudo, não implica necessariamente em um atendimento mais rápido e eficiente aos cidadãos, já que o tempo de resolução depende mais da disponibilidade de agenda do agente responsável do que do tempo de envio dos processos. Segundo os dados oficiais da ouvidoria, o tempo médio de resposta às solicitações, tanto nos pedidos pessoais, quanto nos eletrônicos, é o mesmo, cerca de vinte dias.

Quanto à dimensão Social, os dados obtidos na pesquisa de campo oferecem uma forte base de evidências que confirmam a hipótese inicial, ou seja, que as TICs contribuem para o exercício da cidadania combatendo a desigualdade no acesso à informação e promovendo a inclusão digital.

Ainda que não revelem a percepção dos cidadãos sobre a introdução das TICs em Piraí, os dados relativos aos impactos do programa Piraí Digital, deixam bem claro as mudanças socioeconômicas trazidas pelas novas tecnologias. Seja de forma direta, como o uso das TICs nas escolas, seja de forma indireta, como a geração de

emprego para a manutenção dos telecentros, novos setores e formas de interação surgiram no município.

Além disso, houve também um grande avanço no que se refere à inclusão digital. Dentre seus três aspectos fundamentais observados na literatura (acesso às novas tecnologias, capacidade de uso e disponibilidade de informações) todos foram contemplados após a implantação do Piráí Digital. O acesso é garantido por meio dos telecentros e quiosques comunitários; a capacidade de uso vem sendo trabalhada através de cursos gratuitos de informática e a disponibilidade de informações é garantida pelo livre acesso à Internet.

Por fim, no que diz respeito ao último aspecto procurado nesta pesquisa, a dimensão política da cidadania, a hipótese de que as TICs contribuem para o exercício da cidadania mostra-se verdadeira, na medida em que a análise do site aponta a oferta de uma gama de informações ao cidadão, algumas delas essenciais para o exercício do controle social, transparência e cidadania.

Dentre as variáveis pesquisadas, o portal do município de Piráí apresentou total informação interativa, despesas e receitas empenhadas. Apenas no grupo informação para “accountability”, o site não trouxe 100% das variáveis, tendo, ainda assim, apresentado elevada ocorrência das características em questão.

Assim, considerando os dados coletados e a perspectiva do governo local, observa-se que ao tornar disponíveis informações sobre sua estrutura, funcionamento, acesso aos gestores e serviços, e ao abrir canais de comunicação com o público, o governo admite que o espaço virtual é uma forma real de aproximar-se do cidadão.

É preciso ressaltar, contudo, que, mesmo estando a tecnologia disponível e havendo a presença no corpo técnico das administrações municipais de profissionais com domínio da tecnologia, muitas aplicações possíveis das TICs não são implantadas. A mobilização política on-line, por exemplo, depende de outros fatores além da tecnologia, não dependendo apenas da resolução de problemas de exclusão digital. Outros condicionantes sociais e políticos também parecem influenciar esse processo de engajamento, dentre eles o desenvolvimento da cultura cívica.

Também com relação à promoção do direito à participação cidadã na gestão pública, vê-se que o desenvolvimento das tecnologias e suas aplicações municipais atende a interesses mais imediatos de aumento de eficiência na prestação de serviços e à divulgação dos atos de governo, sem maiores preocupações com a ampliação do controle social, da participação cidadã na gestão municipal e mesmo de incentivo ao uso dos serviços ofertados pelo portal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APEL, O. **La Transformación de La Filosofía**. Madrid: Taurus Ediciones; 1985.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/>>.

BARBER, B. **Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age**. Berkeley: University of California Press, 2004.

BARRA, M. **Infra-estrutura de chaves públicas brasileiras (ICP - BRASIL) e a formação do estado eletrônico**. 2006.

BATISTA, C. **Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs – para melhoria da governabilidade local**. Brasília: UNESCO, 2003.

_____; CASTRO, P. **Estudo da divulgação de contas públicas e fatores indicativos de transparência nos sites dos governos municipais latino-americanos**. Monografia (Graduação em Ciência Política) – Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

_____; VIANA, F. **Estudo da presença de indicadores nos sites das câmaras municipais brasileiras**. Monografia (Graduação em Ciência Política) – Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

BENDIX, H. **Construção nacional e cidadania**. São Paulo: Edusp, 1996.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1992.

BOHMAN, J.; REHG, W. **Deliberative democracy: essays on reason and politics**. Cambridge, MA: MIT Press, 1997.

BONOMA, T. **Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and Process**. Journal of Marketing Research, Vol XXII, May 1985.

BOTOMORE, T. **Ciudadanía y clase social**. Madrid: Alianza, 1998.

BOURDIEU, P. **Razões Práticas: sobre a Teoria da Ação**. São Paulo: Editora Papyrus, 2003.

_____. **Os usos sociais da ciência: por uma sociologia clínica do campo científico**. São Paulo: Editora UNESP, 2004.

_____; CHAMBOREDON, J.; PASSERON, J. **Ofício de sociólogo: metodologia da pesquisa na sociologia**. Petrópolis: Editora Vozes, 2004.

BOURDIN, Alain. **A questão local**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

BRESSER PEREIRA, L **Uma reforma gerencial da administração pública no Brasil**. In: PETRUCCI, V. e SCHWARZ, L. (org.). **Administração Pública Gerencial: a reforma de 1995. Ensaio sobre a reforma administrativa brasileira no limiar do século XXI**. Brasília: Editora Universidade de Brasília e ENAP, 1999.

BRYAN, C.; TSAGAROUSIANOU, R; TAMBINI, D. **Electronic democracy and the civic network movement in context**. In: TSAGAROUSIANOU, R.; TAMBINI, D. & BRYAN, C. (ed.). **Cyberdemocracy: technology, cities and civic networks**. New York: Routledge,, 1998.

BUARQUE, S. **Metodologia de Planejamento do Desenvolvimento Local e Municipal Sustentável**. INCRA, Brasília, 1999.

_____; BEZERRA, L. **Projeto de desenvolvimento municipal sustentável- bases referenciais**. 1994.

CAMPOS, E. **Ativismo na rede: informação, organização e espetáculo**. Capes, 2006.

CARVALHO, J. **Cidadania: tipos e percursos**. Estudos Históricos, n. 18, p. 337-359, 1995.

_____. **Pontos e Bordados. Escritos de História e Política**. Belo Horizonte: UFMG, 1997.

_____. **Interesses Contra a Cidadania**. São Paulo: Cultura, 1998.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **Toward a Sociology of the Network Society**. Contemporary Sociology, Vol. 29. 2000.

_____. **A Sociedade em Rede**. Rio de Janeiro: Ed. Paz e Terra, 2001.

_____. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os Negócios e a Sociedade**. Rio de Janeiro, RJ, Brasil: Jorge Zahar, 2003.

_____; BORJA, J. **As cidades como atores políticos.** *Novos estudos CEBRAP – Dossiê Cidades*, 1996.

COELHO, F. **Ambiência produtiva e construção social no território: o programa de desenvolvimento local no município de Piraí.** IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 2 - 5 Nov. 2004.

COLEMAN, S. **Westminster in the Information Age.** In Coleman and Taylor *Parliament in the Age of the Internet*, pp. 9-25. Oxford: Oxford University Press, 1999.

COSTA, A. **Mídias e Jogos: do Virtual para uma Experiência Corporal Educativa.** Capes, 2006.

CUNHA, M. **Portal de serviços públicos e de informação ao cidadão: estudo de casos no Brasil.** Tese de doutorado (Administração de Empresas), Universidade de São Paulo/FEA, São Paulo, 2000.

DAHL, R. **Sobre a Democracia.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

_____. **Poliarquia.** São Paulo:Edusp, 2005.

DAHMER, A. **Inclusão Digital E Inserção Profissional: Um Estudo Com Egressos De Cursos Do Projeto Educação Digital Em Florianópolis/SC.** Capes, 2006.

DELLI ZOTTI, G. **Quale quantità e quanta qualità nella ricerca sociale: tra integrazione e convergenza.** In C Cipolla & A De Lillo (orgs.). *Il Sociologo e le Sirene: la Sfida dei Metodi Qualitativi.* Angeli, pp. 136-166, Milão, 1996.

DEMCHAK, C.; FRIIS, C.; LA PORTE, T. **Webbing governance: national differences in constructing the face of public organizations.** In: GARSON, G. *Handbook of public information systems.* New York: Marcel Dekker Publishers, 2000.

DENZIN, N.; LINCOLN Y. **Handbook of qualitative research.** Thousand Oaks, Sage; 1994.

DIAS, C. **Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas.** Nov. 1999.

DINIZ, N. **Internet e cidadania** In: PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. *Informação: Estado e sociedade.* Curitiba: IMAP, 1997.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. **Internet e Política.** Belo Horizonte: UFMG, 2002.

FALLOWS, J. **Detonando a Notícia. Como a mídia corrói a democracia americana.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1997.

FORNAZIER, C. Repensando a formação de educadores populares inseridos em uma prática pedagógica apoiada pelo uso das tecnologias da informação e comunicação. Capes, 2006.

FREITAS NETO, A.. Do Braille às novas tecnologias digitais de informação e comunicação: leituras e vivências de cidadãos-cegos, suas relações com a informação e com a construção do conhecimento. Capes, 2006.

GADAMER, H. Verdade e Método: Traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. Petrópolis: Editora Vozes, 2003.

GERMAN, C. Caminhos e descaminhos políticos para a sociedade de informação *In: Perspectivas globais da sociedade de informação.* São Paulo: Centro de Estudos/Konrad Adenauer Stiftung, 1996.

_____. **Access Denied: marginalização na era da informação.** São Paulo: Fundação Friedrich Ebert/ILDES, 2000.

_____. **O Caminho do Brasil rumo à era da informação.** São Paulo: Konrad Adenauer Stiftung, 2000.

GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa qualitativa e suas Possibilidades. In Revista de Administração de Empresas, vol. 35, 1995.

GOMES, W. Transformações da Política na era da comunicação de massa. São Paulo: Paulus, 2004.

GORDIN, M.; OLIVEIRA, T. Cadeia Produtiva e Desenvolvimento local. Disponível em: < www.ucdb.br/coloquio/arquivos/mara.pdf ->. Acesso em 30 mai. 2007.

HARTMANN, F. As Tecnologias da Informação e Comunicação vão à escola: um movimento de captura à lógica disciplinar. Capes, 2006.

HAVERI, A. Strategy of comparative advantage in local communities”, obtido por meio da Internet na Homepage www.uta.fi. In Finnish Local Government in Transition, *Finnish Local Government Studies*, vol. 22, no 4, 1996.

HELD, D. Models of democracy. Stanford, CA: Stanford University Press, 1987.

HILL, K.; HUGUES, J. Cyberpolitics: citizen activism *In: the age of the internet.* Lanham: Rowman & Littlefield Publishers., 1998.

IANNI, Octavio. A era do globalismo. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1996.

INSTITUTO DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE. Disponível em: <www.idema.rn.gov.br/>.

JAMIESON, K. **Dirty Politics: Deception, Distraction, and Democracy**. Oxford: Oxford University Press, 1993.

LEI 4.320/64. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/>>.

LEI COMPLEMENTAR 101/00. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/>>.

LEVY, E. **Controle social e controle de resultados: um balanço dos argumentos e da experiência recente**. 2000.

MALMEGRIN, M. **Gestão da informação nas organizações públicas**. In: PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Informação: Estado e sociedade. Curitiba: IMAP – Instituto Municipal de Administração Pública, 1997.

MANN, M. **Ruling class strategies and citizenship**. *Sociology*, v. 21, n. 3, p. 339-359, 1987.

MARSHALL, T. **Cidadania, Classe Social e Status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MIGUEL, L. **Promessas e limites da democracia deliberativa**. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, Vol. 16. No. 46: 175-77, 2001.

_____. **A Democracia Domesticada: Bases Antidemocráticas do Pensamento Democrático Contemporânea**. *DADOS – Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, Vol. 45(3), pp. 483-511, 2002

OLIVEIRA, M. **A Importância da Ciência e Tecnologia no Desenvolvimento da Amazônia e o Caso do Acre**. UnB/CEPPAC. 2006

OLIVEIRA, R. **A antropologia e a ‘crise’ dos modelos explicativos**. In *O trabalho do antropólogo*. 2 ed. Brasília: Paralelo 15; SP: Ed. UNESP, 2000.

_____. **O lugar (e em lugar) do método**. In *O trabalho do antropólogo*. 2 ed. Brasília: Paralelo 15; SP: Ed. UNESP, 2000.

PATEMAN, C. **Participação e Teoria Democrática**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

PEREIRA, E. **Ciborgues indígenas .br: A Presença Nativa no Ciberespaço**. UnB/CEPPAC, 2007.

PEREZ E PEREZ, C. **Microelectronics, long waves and world structural changes: new perspectives for developing countries**, Sussex, University of Sussex (mimeo.), 1984.

PORRAS, J; **Internet y las nuevas oportunidades para la deliberación pública en los espacios locales**. Nueva Sociedad 195, enero-febrero 2005, pp 102-116.

PORTER, M. **A vantagem competitiva das nações**. Rio de Janeiro, Campus, 1993.

PREFEITURA DE PIRAÍ. Disponível em: <<http://www.pirai.rj.gov.br/>>

PULGA, C.. **Interface - igreja e mídia - uma experiência de comunicação religiosa na WEB**. Capes,2006.

PUTNAM, R. **Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community**. New York: Simon & Schuster, 2000.

RENEKER, M. **A qualitative study of information seeking among members of na academic community: methodological issues and problems**. Library Quarterly, v. 63, n. 4, p. 487-507, 1993.

RIBEIRO, E. **Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação para gestão do conhecimento público no Brasil**. Capes, 2006.

RICOEUR, P. **Du Texte à L'Action**. In **Essais d'herméneutique II**. Paris: Collection Esprit/Seuil; 1986.

ROCHA, M. **Movimentos Sociais e a Internet**. UnB/CEPPAC. 2005

SANTIAGO, A. **Educação, cibercultura e aprendizagem do inglês técnico**. Capes, 2006.

SANTOS, W. **Cidadania e justiça**. Rio de Janeiro: Campus, 1977.

SARTORI, G. **A Teoria da Representação do Estado Representativo Moderno**. Belo Horizonte: Rev. Brás. Est. Polit., 1962.

SCHUMPETER, J. **Capitalismo, Socialismo e Democracia**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SENADO FEDERAL. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/>>.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Disponível em: < www.sebrae.com.br/>

SILVA, A. **O Uso Educativo das Tecnologias da Informação e da Comunicação: uma pedagogia democrática na escola?** Capes, 2005.

SILVEIRA, S.; CASSINO, J. **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Editora do Brasil, 2003.

SOBRINHO, A. **Limites e possibilidades da utilização de sites e softwares educativos na rede pública de ensino**. Capes, 2006.

SORJ, B. **Brasil@povo.com: A Luta Contra a Desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

SUCUPIRA, J. **Informação para a gestão do estado democrático**. *In*: PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Informação: Estado e sociedade. Curitiba: IMAP - Instituto Municipal de Administração Pública, 1997.

TENÓRIO, F. **Gestão pública ou gestão social? Um estudo de caso** VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Estudo Socioeconômico**. Pirai, 2004.

TSAGAROUSIANOU, R.; TAMBINI, D.; BRYAN, C. **Cyberdemocracy: technology, cities and civic networks**. New York: Routledge, 1998.

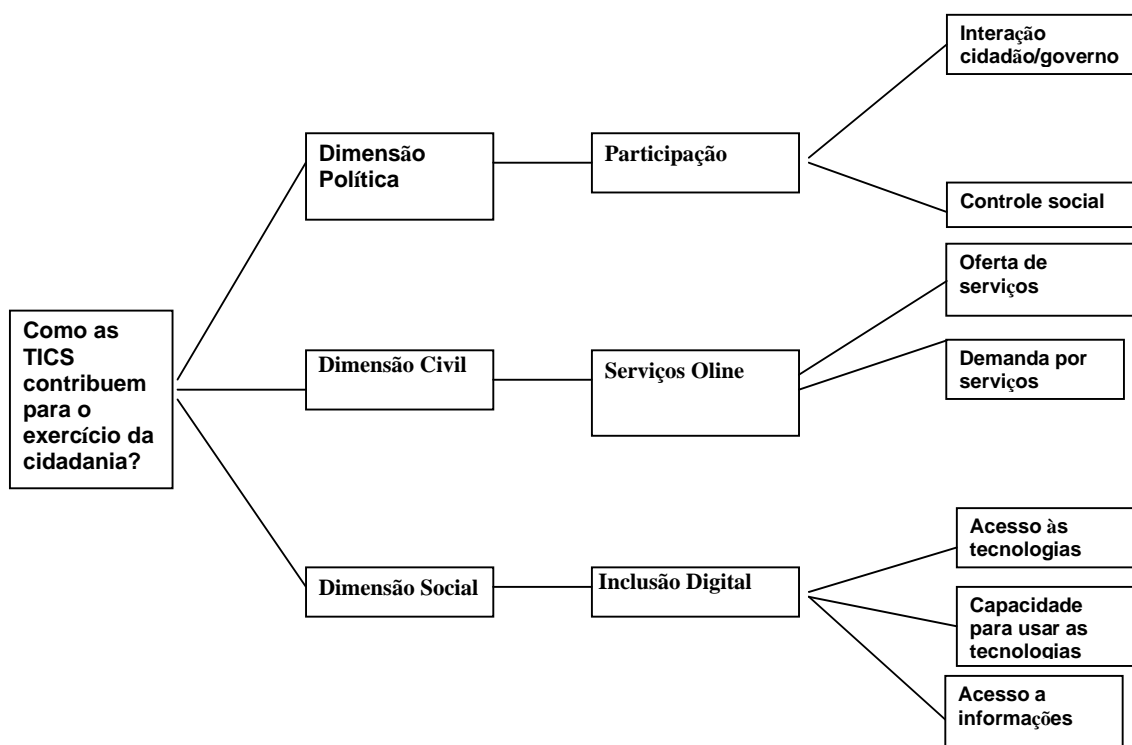
VAZ, J. **Sistema municipal de informação para a cidadania**. *In*: PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Informação: Estado e sociedade. Curitiba: IMAP - Instituto Municipal de Administração Pública, 1997.

_____. **Governança eletrônica e inclusão digital**. São Paulo: Instituto Pólis, 2002.

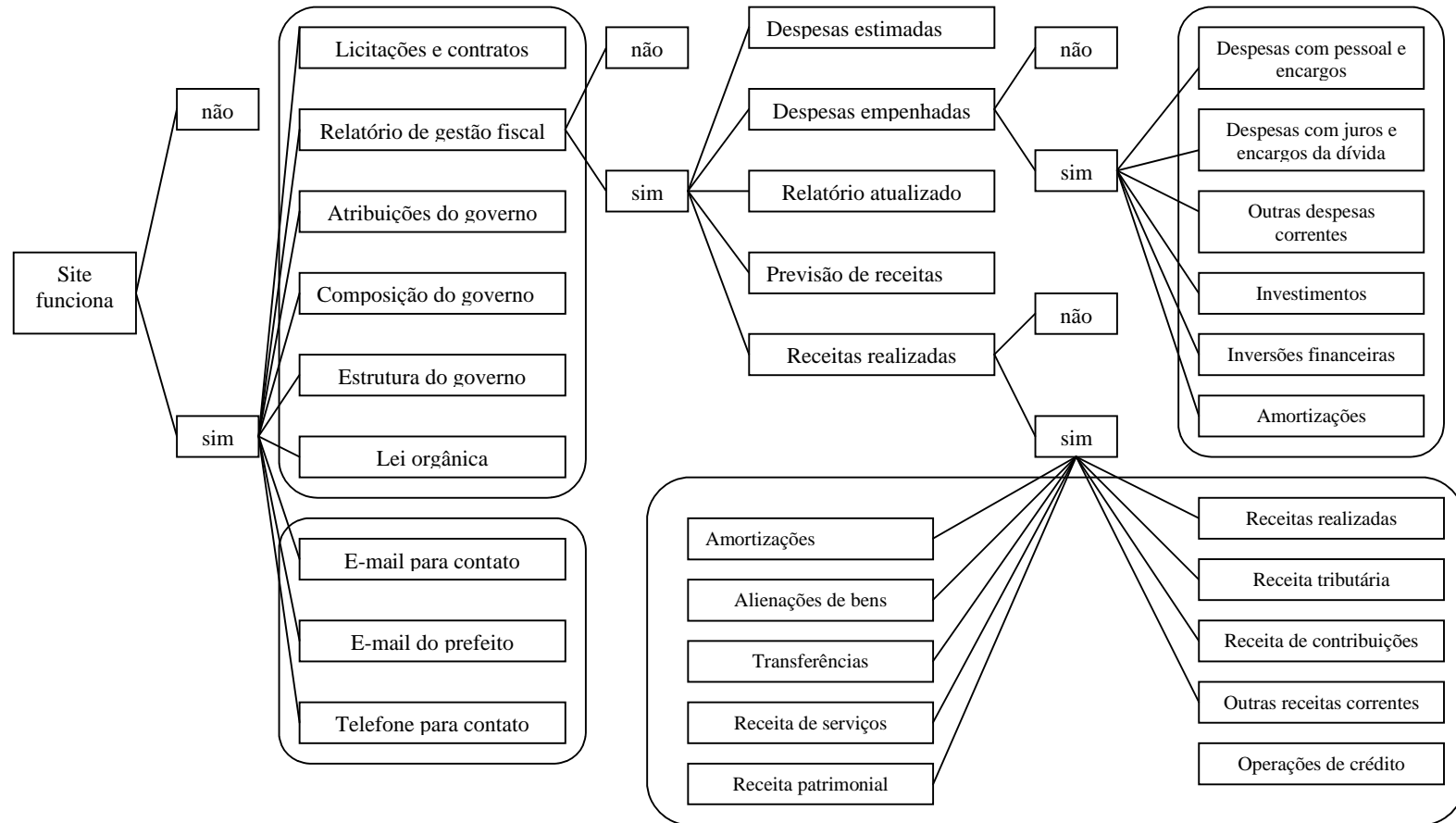
WELCH, E.; WONG, W. **Global information technology pressure and government accountability: the mediating effect of domestic context on website openness**. *In*: Journal of Public Administration Research and Theory, v. 11, n. 4, 2001.

YIN, R. **Case Study Research - Design and Methods**. Sage Publications Inc., USA, 1989.

ANEXO 1 Quadro de hipóteses da dissertação



ANEXO 2 Árvore lógica de variáveis quantitativas investigadas no site de Pirai



ANEXO 3 Questionário das entrevistas em profundidade

Contexto Histórico

1. Como e quando surgiu o programa Piráí Digital?
 - 1.1.1. As características econômicas dos município desempenharam algum papel na criação do programa Piráí Digital?
 - 1.1.2. As características políticas do município desempenharam algum papel na criação do programa Piráí Digital?
 - 1.1.3. As características geográficas dos município desempenharam algum papel na criação do programa Piráí Digital?
 - 1.1.4. Como o programa Piráí Digital foi/é financiado?
2. O programa surgiu para atender a alguma demanda comunitárias de Piráí?
3. Qual foi o papel do governo municipal na criação do Piráí Digital?
4. Qual era o objetivo inicial do programa Piráí Digital?
5. Qual é o objetivo atual do programa Piráí Digital?
6. Quais foram os obstáculos enfrentados durante as fase de elaboração e implementação do programa Piráí Digital?

Cidadania

1. Na opinião do senhor(a), há alguma relação entre os uso das TICs e o exercício da cidadania no município de Piráí?
 - 1.1.1. Quais foram/são as ações do governo municipal para universalizar o acesso às TICs no Município?
 - 1.1.2. Como os cidadãos de Piráí aprendem a usar as novas tecnologias?

- 1.1.3. Como funciona a gestão do conteúdo disponibilizado nos sites do governo municipal?
- 1.1.4. Quais são os tipos de informação divulgados? Por que essas informações foram escolhidas?
- 1.1.5. Houve mudanças em relação ao interesse/participação dos cidadãos de Pirai no governo municipal?
- 1.1.6. As novas tecnologias alteraram a dinâmica das discussões/decisões sobre assuntos comunitários de competência do governo?

Houve mudanças na prestação/oferta de serviços públicos pelo governo municipal?

Houve mudanças na demanda por serviços públicos no município?

Houve mudanças em relação à qualidade dos serviços ofertados?

As TICs modificaram a relação de “accountability” vertical no município, isto é, o sistema de prestação de contas entre governo e cidadão?

ANEXO 4 Planejamento da pesquisa de campo

Planejamento do Campo

Passo 1 – Coleta de documentos e dados.

1.1 Qual propósito?

- Compreender o contexto histórico e os motivos práticos que levaram a criação do Programa Piraí Digital;
- Entender a estrutura e funcionamento do Programa;
- Levantar informações sobre uso do Programa, de forma exploratória.

1.2 Quais documentos?

- Projeto inicial com justificativa;
- Teoria do Programa;
- Lei/Decreto ou documento legal de instituição do Programa;
- Notícias da época de criação e atuais;
- Avaliações do Programa;
- Estudos sobre Piraí Digital;

1.3 Quais dados?

- Número de acessos aos sites do governo;
- Número de e-mails recebidos pelo governo (se possível por secretaria/tema);
- Dados do acesso (monitoramento, motivo do acesso);
- Dados sobre locais de acesso;
- Perfil dos usuários dos sites do governo (ver se tem dados sócio-econômicos,);
- Cadastro dos usuários/população;
- Distribuição geográfica/Mapeamento da população;
- Cadastro dos beneficiários dos tele centros;
- Se for necessário ao usuário do telecentro efetuar o login, solicitar dados sobre navegação desses usuários;
- Resultados de enquetes;

1.4 Quais recursos/materiais necessários?

- Carta de apresentação, com logomarca da UnB, assinatura da Sônia e do carimbo da secretaria do CEPPAC – 10 vias;
- CDs – 1 tubo;
- Disquetes – 2 caixas;
- Pen drive.

Passo 2 – Entrevistas em profundidade.

2.1 Qual propósito?

- Compreender o contexto histórico;
- Levantar os motivos práticos que levaram a criação do Programa Pirai Digital (aspectos geográficos, políticos, econômicos e sociais);
- Ver a avaliação dos envolvidos sobre o impacto do Programa nas dimensões políticas, civis e sociais;
- Ver principais obstáculos para a implementação do Programa;
- Levantar as expectativas em relação à continuidade do Programa,

2.2 Quem entrevistar?

- A decisão de quem entrevistar levará em conta às dimensões que se deseja investigar:
 - Dimensão política – interação = prefeito ou 1 responsável pela resposta de e-mails;
 - Dimensão política – tomada de decisão = prefeito, 1 líder comunitário envolvido com algum processo de tomada de decisão ou um agente governamental que tente envolver a população na tomada de decisão;
 - Dimensão política – accountability = prefeito ou secretário da fazenda/receita;
 - Dimensão civil – oferta de serviços = responsável pelo. gov;
 - Dimensão civil – demanda = responsável pelo. gov;
 - Dimensão civil – qualidade = responsável pelo. gov;
 - Dimensão social – acesso às TICs = secretário de inclusão social, secretário de ciência e tecnologia e secretário planejamento municipal;
 - Dimensão social – capacitação = secretário de educação ou responsável pelos cursos;
 - Dimensão social – acesso a conteúdo relevante = responsável pelo controle da qualidade de informações (segundo meta).
- Não podem deixar de ser entrevistados:
 - Prefeito;
 - Responsável pelo Programa;
 - Idealizador do Programa.

2.3 Quais recursos/materiais necessários?

- Carta de apresentação, com logomarca da UnB, assinatura da Sônia e do carimbo da secretaria do CEPPAC;
- Caderno de anotações;
- Gravador;
- Perguntas.

Passo 3 – Análise continuada

3.1 Qual propósito?

- Compreender, do ponto de vista do cidadão, qual o impacto do Programa nas dimensões políticas, civis e sociais;
- Perceber eventuais mudanças propiciadas pelo Pirai Digital;

3.2 Quem entrevistar?

- Como recorte, serão entrevistadas pessoas que freqüentam os tele centros e escolas (que também são consideradas pelo programa como pontos gratuitos de acesso).
- Na observação o pesquisador ficará 2 horas por dia em cada uma das unidades de observação, durante 3 dias;
- As unidades de observação serão sorteadas, observando o mínimo de 1 unidade tele centro por bairro e 1 unidade escola por bairro.
- Não podem deixar de ser entrevistados:
 - Prefeito;
 - Responsável pelo Programa;
 - Idealizador do Programa.

3.3 Quais recursos/materiais necessários?

- Carta de apresentação, com logomarca da UnB, assinatura da Sônia e do carimbo da secretaria do CEPPAC;
- Caderno de anotações;
- Questionário;
- Gravador;
- Máquina fotográfica.