

UNI-FACEF – CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional

FAUSTO GONÇALVES CINTRA

**POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À
INTERNET:**

telecentros, *software* livre e desenvolvimento social no município de
Franca/SP analisados por uma abordagem sistêmica

FRANCA
2014

UNI-FACEF – CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional

FAUSTO GONÇALVES CINTRA

**POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À
INTERNET:**

telecentros, *software* livre e desenvolvimento social no município de Franca/SP analisados por uma abordagem sistêmica

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional – Mestrado Interdisciplinar do Centro Universitário de Franca, para a obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof^a Dr^a Melissa Franchini Cavalcanti-Bandos

Linha de Pesquisa: Desenvolvimento Social e Políticas Públicas

FRANCA
2014

UNI-FACEF – CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional

FAUSTO GONÇALVES CINTRA

**POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À
INTERNET:**

telecentros, *software* livre e desenvolvimento social no município de Franca/SP analisados por uma abordagem sistêmica

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional – Mestrado Interdisciplinar do Centro Universitário de Franca, para a obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof^a Dr^a Melissa Franchini Cavalcanti-Bandos

Linha de Pesquisa: Desenvolvimento Social e Políticas Públicas

Franca, 13 de fevereiro de 2014.

Orientadora:

Prof^a Dr^a Melissa Franchini Cavalcanti-Bandos
Centro Universitário de Franca

Examinador:

Prof. Dr. Daniel Facciolo Pires
Centro Universitário de Franca

Examinador:

Prof. Dr. Dante Pinheiro Martinelli
Universidade de São Paulo

DEDICADO à memória de meu saudoso pai, Enedino (1944-2007).

AGRADECIMENTOS

*O jovem Alexandre conquistou a Índia.
Sozinho?
César bateu os gauleses.
Não levava nem sequer um cozinheiro?
Filipe da Espanha chorou, quando sua Armada
nafragou. Ninguém mais chorou?
Frederico II venceu a Guerra dos Sete Anos.
Quem venceu além dele?*
– Bertolt Brecht (Perguntas de um trabalhador que lê)

Pouquíssimas – para não dizer nenhuma – são as obras humanas realizadas em absoluta solidão. São muitas as pessoas que partilharam das angústias do plantio e que, com justa razão, devem participar agora das alegrias da colheita. Gostaria de deixar aqui registrados os meus agradecimentos, desde já pedindo escusas por qualquer esquecimento ou injustiça:

- à minha esposa Francilaine, às minhas filhas Ana Livia e Maria Clara, que suportaram minhas tantas ausências no ofício da pesquisa; à minha mãe, Maria José, e minha irmã, Carla, na casa de quem me refugiei por vezes para escrever;
- à minha orientadora, Prof^a Dr^a Melissa Franchini Cavalcanti-Bandos, que me concedeu total liberdade na condução da pesquisa, ao mesmo tempo em que brindava preciosas contribuições ao trabalho;
- ao Centro Universitário de Franca – Uni-FACEF, nas pessoas dos Profs. Drs. Alfredo José Machado Neto (Reitor), Barbara Fadel (Chefe de Pós-Graduação *stricto sensu*) e Sheila Fernandes Pimenta e Oliveira (Pró-Reitora Acadêmica), todos eles também professores do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional – Mestrado Acadêmico Interdisciplinar, por todo apoio que me deram, enquanto funcionário e aluno, o que incluiu a concessão de uma bolsa integral;
- aos professores do Programa, cujas aulas representaram um incremento inestimável aos meus conhecimentos. Cito nominalmente os

Profs. Drs. Carla Aparecida Arena Ventura e Helio Braga Filho, com quem publiquei artigo e capítulo de livro, respectivamente;

- aos colegas do mestrado, representantes de diversas áreas do conhecimento humano, os quais, cada um com sua perspectiva, enriqueceram os debates e seminários, em uma convivência breve, porém intensa. Deixo registrados, em especial, os nomes de Alba Orsolini, Jonatan Pousa, Noemia Toledo e Paula Teixeira, com quem publiquei em capítulo de livro e em congressos;
- aos Profs. Drs. Dante Pinheiro Martinelli e Daniel Facciolo Pires, que integraram a banca do Exame Geral de Qualificação e enriqueceram o trabalho com suas observações, e aceitaram de pleno grado o convite para retornarem na composição da banca por ocasião da defesa;
- às secretárias de Pós-Graduação do Uni-FACEF, e também colegas de trabalho, Ângela Freitas e Daniela Raymundo, pelo diligente atendimento nas questões acadêmicas;
- à Sra. Gislaine Alves Liporoni Peres, Secretária de Ação Social do Município de Franca/SP, e ao Sr. Akira Shigemori, coordenador regional do Programa ACESSA SP, pela concessão das autorizações para pesquisar nos telecentros sob suas responsabilidades;
- aos servidores da Prefeitura Municipal de Franca: Clemência Andrade, Kenia Pacheco, Maria Cecília Pucci e Neide Pereira, que prestaram informações fundamentais para o andamento da pesquisa; e
- ao Sr. Alex Alvarenga, gerente da unidade local do Poupatempo, pela disposição e prontidão no atendimento às solicitações de informação.

Cantiga da tormenta pós-moderna*

*Sitiai minh'alma, pérfidos muros e grades,
Serei (docilizai-me o corpo!) cidadão!
Assujeitado a vós, como tantos o são,
Moderno, positivo, escravo das verdades.*

*De visível, porém, nada há que me prenda,
Pois internos estais em mim, vos escondeis.
Respiro vossos credos, bebo vossas leis.
Em nome do consumo, pusestes-me à venda.*

*Se não domino o que sou, máscaras, ao menos,
Portarei ante quem me cerceia e subjuga,
Enquanto, no imo, câmbios se formam, pequenos.*

*Perco-me em devaneios, e o dia já madruga;
Pouco mais resta que bradar a pulmões plenos:
– Alcançai o devir pelas linhas de fuga!*

* Soneto composto como trabalho final da disciplina Relações Interpessoais e Desenvolvimento Regional, ministrada pela Prof^a Dr^a Daniela de Figueiredo Ribeiro, do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional do Centro Universitário de Franca – Uni-FACEF, em junho de 2012.

RESUMO

A presente pesquisa, afiliada à linha “Desenvolvimento social e políticas públicas” do programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Regional – Mestrado Acadêmico Interdisciplinar do Centro Universitário de Franca (Uni-FACEF), tem por objetivo investigar as políticas públicas fomentadas por agentes governamentais atuantes no município de Franca/SP, que visem à universalização do acesso à Internet com o uso de *software* livre em telecentros (locais que oferecem acesso à Internet ao público, de forma gratuita) e as respectivas contribuições para o desenvolvimento. No contexto da sociedade da informação (WEBSTER, 2006; KARVALICS, 2008) e mediante uma perspectiva histórica (RIST, 2008), considera que o desenvolvimento é um processo multidimensional (SEN, 1999; OLIVEIRA, 2011). Pressupõe que o acesso à Internet é um direito social (BUCCI, 2006; PRADO, 2007), cuja consecução se reflete no empoderamento (SQUIRES, 2001; ROMANO, J., 2002) dos usuários da rede. O município de Franca/SP tem seguido a dinâmica da sociedade da informação, com o crescimento do setor econômico de serviços, mas sem o correspondente incremento da renda dos munícipes (FUNDAÇÃO SEADE, 2010), o que compromete a arrecadação tributária. Em tais situações, em que há limitação de recursos financeiros para a execução de políticas públicas (ANDERSON, 2006; SECCHI, 2010), os telecentros (GOMEZ, 2012) baseados em *software* livre (FREE SOFTWARE FOUNDATION, 2012) assumem especial importância. No plano metodológico, após uma etapa exploratória de preparação (MARCONI; LAKATOS, 2003), seguida da coleta dos dados por meio de entrevistas e questionários junto aos gestores e usuários, empregou-se a metodologia sistêmica *Critical System Heuristics* (Heurística Crítica de Sistemas) – CSH (ULRICH; REYNOLDS, 2010) para a análise final, permitindo a construção dos cenários ideal e real relativos aos telecentros e a posterior comparação entre eles. Como resultado, apurou-se que os 6 (seis) telecentros francanos em funcionamento e enquadrados como objetos de pesquisa foram concebidos como locais de promoção da inclusão digital e como apoio ao desenvolvimento local. Verificou-se, contudo, que os usuários demonstram razoável familiaridade com as tecnologias digitais e têm acesso à Internet por outros meios, esvaziando, em certa medida, as principais finalidades estabelecidas. Deixando de ser a única alternativa de acesso, os telecentros presenciam seu uso educacional preterido em favor do entretenimento. A utilização do *software* livre se dá não tanto por motivos de custo, mas principalmente por opção ideológica. A comunidade, beneficiária dos telecentros, não é chamada a participar da respectiva governança, que é toda feita por agentes governamentais. Tal unilateralidade, aliada à falta de comunicação entre gestores de diferentes esferas, leva a situações de ineficiência das políticas públicas, como a instalação de dois telecentros no mesmo edifício ou a utilização de um local com severos obstáculos de acesso físico. Apesar dos vícios apontados, os telecentros são considerados bem-sucedidos, conceito esse tributável a avaliações majoritariamente positivas de usuários com baixas expectativas. Os gestores, por seu turno, se satisfazem com a quantificação dos usuários atendidos. Constata-se, após o emprego CSH, que os cenários construídos apresentam mais pontos de divergência que de convergência, credenciando concluir que os telecentros de Franca/SP geram contribuições muito pequenas ao desenvolvimento social, local e regional.

Palavras-chave: Universalização do acesso à Internet. Políticas públicas. Telecentros. *Software* livre. Desenvolvimento social. Abordagem sistêmica.

ABSTRACT

Affiliated to the research branch “Social development and public policy” of the Regional Development Post-Graduate Program – Interdisciplinary Academic Master's Degree of Centro Universitário de Franca (Uni-FACEF), this research aims to investigate the policies promoted by government agents acting in the municipality of Franca/SP, targeted at providing universal access to the Internet through the use of free software in telecentres (venues offering free-of-charge Internet access to the public) and their contributions to development. In the context of the information society (WEBSTER, 2006; KARVALICS, 2008) and by means of a historical perspective (RIST, 2008), it considers that development is a multidimensional process (SEN, 1999; OLIVEIRA, 2011). It assumes that the Internet is a social right (BUCCI, 2006; PRADO, 2007), whose achievement reflects into the empowerment (SQUIRES, 2001; ROMANO, J., 2002) of network users. The municipality of Franca/SP follows the dynamics of the information society, such as the growth of the services economic sector, but without the corresponding increase in the residents' income (FUNDAÇÃO SEADE, 2010), which affects tax revenues. In situations like this, where financial resources for the implementation of public policies are limited (ANDERSON, 2006; SECCHI, 2010), telecentres (GOMEZ, 2012) based on free software (FREE SOFTWARE FOUNDATION, 2012) gain particular importance. At the methodological level, after a preparatory and exploratory stage (MARCONI; LAKATOS, 2003), followed by data collection through interviews and questionnaires with managers and users, the systemic methodology Critical System Heuristics – CSH (ULRICH; REYNOLDS, 2010) was applied for the final analysis, allowing the building of ideal and real scenarios regarding the telecenters for further comparison between them. As results, it was found that the 6 (six) running telecentres of Franca/SP classified as research objects were designed as venues to promote digital inclusion and to support local development. However, it was verified that users show reasonable familiarity with digital technologies and have Internet access by other means, frustrating the established main purposes to some extent. No longer being the only alternative to access, telecentres witness their educational use deprecated in favor of entertainment. The use of free software is due not so much to cost reasons, but mainly to ideological choice. The beneficiary community is not called to take part in the governance of the telecentres, which is all done by government agents. Together with the lack of communication between managers from different spheres, that unilateralism leads to inefficiencies of public policies, such as the installation of two telecentres in the same building or the use of a site with severe physical access barriers. Despite the previously mentioned vices, telecentres are considered successful, being this conception attributable mostly to positive reviews from users with low expectations. The managers, in turn, are satisfied with the quantification of served users. After the application of CSH, it was realized that the constructed scenarios present more diverging than converging points, entitling to conclude that the telecenters of Franca/SP render very small contributions to social, local and regional development.

Keywords: Universal access to the Internet. Public policies. Telecentres. Free software. Social development. Systems approach.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Visão sistêmica do referencial teórico empregado.....	21
Figura 2 – Placa do Programa de Inclusão Digital na área externa do prédio designado para abrigar o telecentro A2.....	126
Figura 3 – Logotipos do programa ACESSA SP: até out./2012 (esq.) e atual (dir.).....	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Motivo de utilização dos telecentros.....	137
Gráfico 2 – Finalidade de utilização dos telecentros.....	138
Gráfico 3 – Ciência sobre a responsabilidade dos telecentros.....	139
Gráfico 4 – Percepção sobre a qualidade do serviço oferecido nos telecentros.....	140
Gráfico 5 – Esclarecimento de dúvidas por parte dos monitores.....	141
Gráfico 6 – Sexo dos usuários dos telecentros.....	142
Gráfico 7 – Faixa etária dos usuários dos telecentros.....	143
Gráfico 8 – Renda familiar dos usuários dos telecentros.....	144
Gráfico 9 – Escolaridade dos usuários dos telecentros.....	145
Gráfico 10 – Município de residência dos usuários dos telecentros.....	146

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese das categorias básicas da sociedade da informação, sua mensurabilidade e suas metáforas.....	36
Quadro 2 – Características dos diferentes tipos de locais públicos de acesso às TIC	84
Quadro 3 – Correspondência entre objetivos específicos, objetivo geral e itens dos instrumentos de coleta de dados.....	113
Quadro 4 – Juízos limítrofes, dimensões e questões da metodologia CSH.....	116
Quadro 5 – Situação e enquadramento dos telecentros do município de Franca/SP	130
Quadro 6 – CSH (Questão 01) – Beneficiário do sistema.....	147
Quadro 7 – CSH (Questão 02) – Objetivo do sistema.....	147
Quadro 8 – CSH (Questão 03) – Medida de sucesso do sistema.....	149
Quadro 9 – CSH (Questão 04) – Tomadores de decisão.....	150
Quadro 10 – CSH (Questão 05) – Recursos.....	151
Quadro 11 – CSH (Questão 06) – Ambiente de decisão.....	152
Quadro 12 – CSH (Questão 07) – Especialistas.....	153
Quadro 13 – CSH (Questão 08) – Competências (habilidades).....	154
Quadro 14 – CSH (Questão 09) – Fator do sucesso.....	155
Quadro 15 – CSH (Questão 10) – Testemunha.....	156
Quadro 16 – CSH (Questão 11) – Emancipação.....	157
Quadro 17 – CSH (Questão 12) – Visão de mundo.....	158
Quadro 18 – Quadro-síntese das dimensões da CSH avaliadas para os telecentros de Franca/SP.....	159

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – CATIS solicitados pela Prefeitura de Franca ao Ministério da Ciência e Tecnologia em 2008 (primeira fase do Programa de Inclusão Digital – MCT).....	125
Tabela 2 – Demonstrativo dos recursos previstos para a implantação dos CATIS em 2008.....	125
Tabela 3 – CATIS solicitados pela Prefeitura de Franca ao Ministério da Ciência e Tecnologia em 2012 (segunda fase do Programa de Inclusão Digital – MCT).....	127
Tabela 4 – Telecentros do programa ACESSA-SP no município de Franca/SP (dezembro de 2013).....	129
Tabela 5 – Número de formulários aplicados aos usuários, por telecentro.....	137

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	19
1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO.....	25
1.1 PRÓLOGO: DA RELAÇÃO ENTRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO.....	25
1.2 A IDEIA DE DESENVOLVIMENTO.....	26
1.2.1 Origens etimológicas e o sentido biológico primordial.....	26
1.2.2 Breve histórico.....	27
1.3 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO SURGE E EMBARCA NA SAGA DO DESENVOLVIMENTO.....	31
1.3.1 A filha sem rosto da guerra.....	31
1.3.2 Perspectivas sobre a sociedade da informação.....	33
1.3.2.1 As definições de Webster.....	34
1.3.2.2 As categorias de Karvalics.....	36
1.3.3 Os direitos humanos na sociedade da informação.....	39
1.3.3.1 O desenvolvimento na agenda dos direitos humanos.....	39
1.3.3.2 Informação e direitos humanos.....	41
1.4 INTERNET, A FILHA DE OUTRA GUERRA.....	43
1.4.1 Antecedentes históricos.....	43
1.4.2 Os impactos da Internet na sociedade da informação.....	45
1.4.3 O acesso à Internet como direito humano?.....	46
1.5 GLOBALIZAÇÃO, SOCIEDADE E TERRITÓRIO.....	49
1.5.1 A relevância do território e do desenvolvimento local/regional.....	49
1.5.2 O desenvolvimento, além do econômico.....	51
1.5.3 Aspectos socioeconômicos do município de Franca/SP.....	53
2 POLÍTICAS PÚBLICAS, INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À INTERNET.....	55
2.1 DOS DIREITOS SOCIAIS ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS.....	55
2.1.1 Os direitos sociais e o papel do Estado.....	55
2.1.2 O conceito de problema público – e seus problemas.....	58
2.1.3 A formação do pensamento sobre políticas públicas.....	60
2.1.4 Conceitos de políticas públicas.....	61

2.1.5	Políticas públicas enquanto processo.....	62
2.2	POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	64
2.2.1	As tecnologias e seus problemas: exclusões e inclusões.....	64
2.2.2	As Nações Unidas e as políticas globais de TIC.....	69
2.2.3	Políticas públicas de TIC no Brasil.....	71
2.2.3.1	O Plano Nacional de Banda Larga (PNBL).....	73
2.2.4	A universalização do acesso à Internet.....	75
3	TELECENTROS E “SOFTWARE” LIVRE.....	79
3.1	CONTINGÊNCIAS E ALTERNATIVAS NA EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....	79
3.2	TELECENTROS: MAIS QUE LUGARES PÚBLICOS COM ACESSO À INTERNET.....	80
3.2.1	Origens.....	80
3.2.2	Bibliotecas, telecentros e cibercafés: semelhanças e distinções.....	82
3.2.3	Perfil dos telecentros brasileiros.....	85
3.2.4	Contributos ao desenvolvimento.....	87
3.2.5	Notas sobre sustentabilidade.....	89
3.3	“SOFTWARE” LIVRE: SUPERANDO O FATOR CUSTO.....	92
3.3.1	O “software” livre nos telecentros.....	92
3.3.2	Revisitando a história.....	93
3.3.3	“Software” livre e inovação.....	96
3.3.3.1	As inovações jurídicas de um movimento político.....	96
3.3.3.2	Um novo modelo de negócios.....	98
3.3.3.3	Um novo modo de produção.....	99
3.3.3.4	Uma nova (contra)cultura.....	100
3.3.4	“Software” livre e administração pública.....	102
3.3.5	Críticas ao modelo F/OSS.....	104
3.3.6	Contribuições do movimento F/OSS ao desenvolvimento.....	106
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	109
4.1	OBJETIVOS.....	109
4.1.1	Geral.....	109
4.1.2	Específicos.....	109
4.2	PLANO DE PESQUISA.....	110
4.3	COLETA DE DADOS.....	111
4.4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	114

4.4.1	“Critical System Heuristics” – CSH.....	114
4.5	ASPECTOS ÉTICOS.....	119
5	RESULTADOS.....	121
5.1	POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À INTERNET NO MUNICÍPIO DE FRANCA/SP.....	121
5.1.1	Cidade digital.....	121
5.1.2	PROINFO.....	122
5.1.3	Parque digital.....	122
5.2	POLÍTICAS PÚBLICAS QUE CONTEMPLAM A INSTALAÇÃO DE TELECENTROS.....	123
5.2.1	Programa de Inclusão Digital (MCT).....	123
5.2.1.1	Primeira fase.....	124
5.2.1.2	Segunda fase.....	127
5.2.2	AcessaSP.....	128
5.3	CARACTERIZAÇÃO DOS TELECENTROS.....	130
5.3.1	Telecentro A3.....	131
5.3.2	Telecentro A5.....	132
5.3.3	Telecentro B1.....	132
5.3.4	Telecentro B2.....	133
5.3.5	Telecentro B3.....	134
5.3.6	Telecentro B4.....	134
5.4	ENTREVISTAS COM OS GESTORES DOS TELECENTROS.....	135
5.5	QUESTIONÁRIO COM USUÁRIOS DOS TELECENTROS.....	136
5.5.1	Motivo de utilização do telecentro.....	137
5.5.2	Finalidade da utilização dos telecentros.....	138
5.5.3	Ciência sobre a responsabilidade pelos telecentros.....	139
5.5.4	Percepção sobre a qualidade do serviço oferecido nos telecentros...140	
5.5.5	Esclarecimento de dúvidas por parte dos monitores.....	141
5.5.6	Sexo dos usuários dos telecentros.....	142
5.5.7	Faixa etária dos usuários dos telecentros.....	143
5.5.8	Renda familiar dos usuários dos telecentros.....	144
5.5.9	Escolaridade dos usuários dos telecentros.....	145
5.5.10	Município de residência dos usuários dos telecentros.....	146
5.6	ANÁLISE FINAL: APLICAÇÃO DA “CRITICAL SYSTEM HEURISTICS” (CSH) POR UMA VISÃO SISTÊMICA DOS TELECENTROS FRANCANOS.....	147

5.6.1	Beneficiário do sistema.....	147
5.6.2	Objetivos do sistema.....	147
5.6.3	Medida de sucesso do sistema.....	149
5.6.4	Tomadores de decisão.....	150
5.6.5	Recursos.....	151
5.6.6	Ambiente de decisão.....	152
5.6.7	Especialistas.....	153
5.6.8	Competências (habilidades).....	154
5.6.9	Fiador do sucesso.....	155
5.6.10	Testemunha.....	156
5.6.11	Emancipação.....	157
5.6.12	Visão de mundo.....	158
5.6.13	Sumarização.....	158
	CONCLUSÃO.....	161
	REFERÊNCIAS.....	171
	ANEXO 1.....	186
	APÊNDICE 1.....	188
	APÊNDICE 2.....	189
	APÊNDICE 3.....	190
	APÊNDICE 4.....	193
	APÊNDICE 5.....	196
	APÊNDICE 6.....	199
	APÊNDICE 7.....	200
	APÊNDICE 8.....	203

INTRODUÇÃO

Quem, nos dias de hoje, viveria ao largo da influência exercida, mesmo que indiretamente, pela Internet? Religiosos enclausurados em monastérios, uns poucos eremitas retirados em montanhas remotas, indígenas e aborígenes isolados, alguns irredimidos ante as “modernidades” hodiernas – enfim, é necessário um grande esforço de imaginação para ir além desses casos. Todo o resto de nós, inclusive o pesquisador que escreve as presentes divagações e todos quantos vierem a lê-las, estamos imersos nessa realidade a que se chama, dentre outras denominações, de sociedade da informação. Nela, a Grande Rede, apesar de seu alcance e relevância, é apenas um elemento constitutivo, embora dê constantes provas de ser o mais importante deles.

No rol das possibilidades anteriormente aventadas, foram omitidos aqueles que, mesmo cercados pela Internet e por outras tecnologias de informação e comunicação, não tiveram a oportunidade de conhecê-las o suficiente para delas auferir algum benefício para sua vida. Agora, não se trata, em absoluto, de continência voluntária ou de respeito à identidade das culturas, e sim de rasteiro segregamento, em sua mais recente encarnação – a exclusão digital. Ao longo de séculos, o discurso do desenvolvimento vem prometendo melhorar o bem-estar daqueles que professam seu credo, mas falhou reiteradamente em consignar suas benesses justo àqueles que mais necessitam delas.

Não se pode negar que o desenvolvimento, enquanto concepção, é uma ideia lógica e muito bem construída, daquelas a que muito poucos ousam apresentar oposição de plano. Essa qualidade levou a que outros conceitos, não igualmente virtuosos, procurassem se associar a ele. Capitalismo, crescimento econômico e, mais recentemente, globalização, subsumem-se nesse conjunto.

Globalização e sociedade da informação, a propósito, guardam íntimas relações mútuas, no seio das quais ela – a Internet – novamente desponta. A primeira, em nome de fazer chegar a segunda a todos os rincões do planeta, deteriora de modo severo o que cada região e cada lugar tem de peculiar, pregando aquilo que os falantes da língua inglesa tão bem expressam com a locução *one size fits all*

(algo como: “que o tamanho único sirva em todos”). Por esses e outros motivos, globalização e desenvolvimento não se confundem, apesar da maciça propaganda em contrário. O desenvolvimento, então, haverá de fazer consideração do que cada lugar e região tem de específico, o que nos habilita a exaltar o desenvolvimento local e regional.

O município de Franca/SP, cidade de porte médio e relevância regional, está inevitavelmente inserido no contexto mundial da sociedade da informação. Município ainda conhecido como a Capital do Calçado Masculino, vem rapidamente transigindo de uma economia de fundo industrial para outra, baseada em serviços, como é típico do nosso tempo. Sem embargo, esse trânsito, de uma economia braçal para uma economia mais intelectual, parece não estar sendo refletida no bem-estar dos munícipes. Ao menos quando considerada a renda média domiciliar dos francanos (R\$ 842,00), verifica-se que ela se encontra abaixo da média estadual (R\$ 1.080,00).

Essa constatação conduz à hipótese (*problema de pesquisa*) de que os habitantes do local possam não estar preparados para a mudança que já se descortina, fato talvez devido à ausência ou à insuficiência de ações do Poder Público no sentido de capacitar a população para viver na nova realidade. Dentre as muitas iniciativas governamentais aptas a universalizar o conhecimento das tecnologias de informação e comunicação, estão os telecentros. Conhecidos como lugares onde se oferta o acesso à Internet ao público de forma gratuita, os elegemos como *objeto* de pesquisa por sua amplitude social e potencial para catalizar o desenvolvimento de pessoas, territórios e instituições envolvidos. Com frequência, seu funcionamento é viabilizado pela utilização do *software* livre, entendido como aquele que não apenas oferece a liberdade de execução, mas também as de estudo, modificação e redistribuição para o benefício comum.

Afiliada à linha de pesquisa “Desenvolvimento Social e Políticas Públicas” do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Regional do Centro Universitário de Franca, esta pesquisa tem por objetivo, pois, investigar quais são as políticas públicas fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, com vistas à universalização do acesso à Internet utilizando *software* livre em telecentros, e as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional. Organiza-se em seis capítu-

los, sendo os três primeiros dedicados ao referencial teórico, do qual a *Figura 1* oferece uma visão sistêmica.

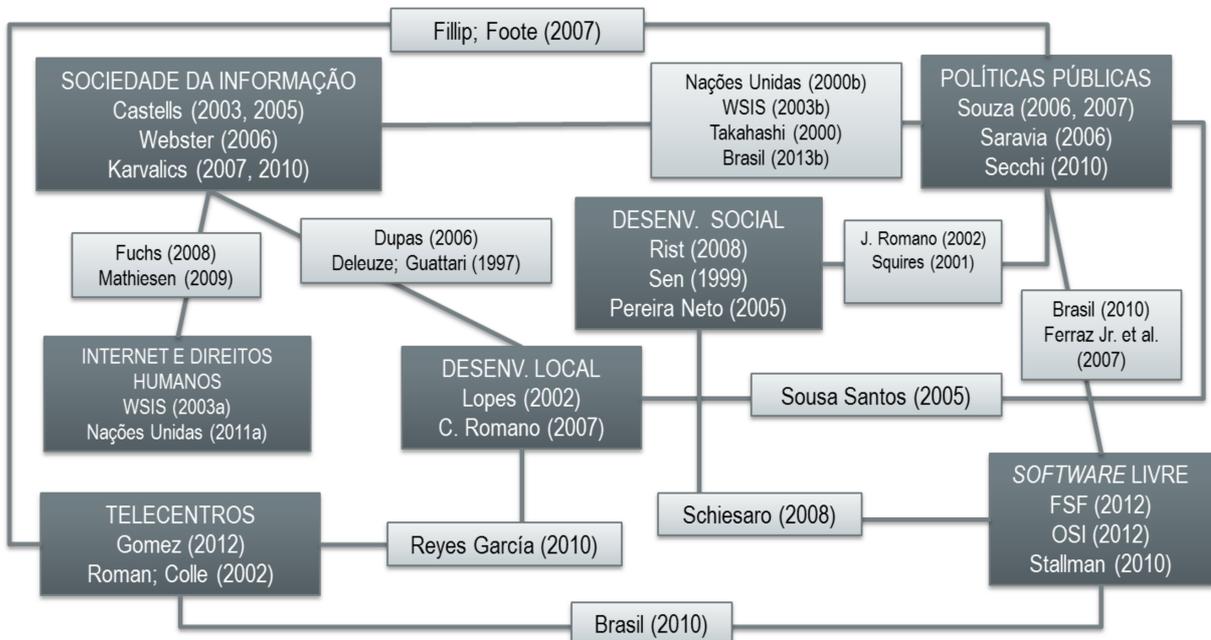


Figura 1 – Visão sistêmica do referencial teórico empregado

O primeiro capítulo (p. 25) é inaugurado com a explanação do nexo entre a sociedade da informação e o desenvolvimento. Para a melhor compreensão deste tema, passa a desfiar sua história enquanto ideia própria da cultura ocidental, desde a Antiguidade grega clássica, passando por Agostinho de Hipona e pelos iluministas, até aportar no século XX. A partir desse momento histórico, os dois tópicos passam a caminhar juntos, entre convergências e dissensões, ao mesmo tempo em que se forma a consciência de que o desenvolvimento não apenas é um direito, mas um direito sobretudo humano. Nesse contexto, a Internet desponta e obtém crescente importância à medida que a sociedade da informação e a tecnologia avançam, fazendo com que o acesso à Grande Rede venha a se configurar, ele também, como candidato à inclusão no elenco dos direitos humanos. Em movimento contrário à globalização, proposta como o estágio mais avançado da sociedade da informação, insere-se a revalorização do território, impulsionando processos de desenvolvimento local e regional dos quais o município de Franca/SP, com seus problemas e predicados, pode e deve tomar parte.

As ações governamentais de inclusão digital e de universalização do acesso à Internet, por intermédio de políticas públicas, são o tema do segundo capítulo (p. 55). Partindo do conceito de direitos sociais, que exigem ação positiva do Estado na garantia das liberdades e na promoção do empoderamento de seus cidadãos, chega à formação do pensamento sobre o problema público. Este, por seu turno, é o objeto de ataque das políticas públicas, cujo processo se desdobra em várias etapas. A sociedade da informação tem problemas próprios que requerem políticas públicas específicas, principalmente no campo da inclusão digital. Tais políticas se formaram de início no âmbito dos organismos internacionais, tendo sido endossadas pelo governo e pela legislação brasileira em um segundo momento. No seio das políticas enunciadas, é dispensada especial atenção àquelas voltadas à universalização do acesso à Internet.

O terceiro capítulo (p. 79) ocupa-se dos telecentros e do *software* livre. A partir da análise das contingências experimentadas na execução das políticas públicas de inclusão digital, propõe como alternativa a instalação de telecentros. Estes locais, cujo limiar remonta à década de 1980, tiveram um acidentado percurso histórico de afirmação, em que se destacaram uma vertente de acesso público e gratuito às tecnologias digitais e outra que propunha o acesso pago a tecnologias de ponta. Optando pelo estudo do primeiro modelo, expõe o perfil dos telecentros brasileiros, explicita os contributos dessas instalações para o desenvolvimento e traz à baila as questões de sustentabilidade que comprometem a continuação dessa política, como a rápida escalada dos dispositivos móveis. O *software* livre, que também se inclui como opção às contingências analisadas, é demonstrado a partir de sua história, com foco nos diversos tipos de inovação que esse modo de licenciamento de programas de computador aduziu nas searas jurídica, econômica e cultural. Elenca, ainda, as razões pelas quais o *software* livre pode colaborar para a eficiência da administração pública, além de outras contribuições vinculadas às dimensões econômica, política, social e cultural do desenvolvimento.

A trilha metodológica é o argumento do quarto capítulo (p. 109). Ali, são desvelados os objetivos geral e específicos da pesquisa, como também seu plano geral. São dados a conhecer os instrumentos e a forma de aplicação da coleta de dados, bem como a metodologia sistêmica *Critical Systems Heuristics* (Heurística Crítica de Sistemas) – CSH, que será empregada na análise final dos resultados. No

que tange aos aspectos éticos da pesquisa, são explicitadas as circunstâncias que levaram a sua aprovação por competente Comitê de Ética.

No quinto capítulo (p. 121), apresentam-se os resultados da pesquisa. Foram identificadas cinco políticas públicas, das quais duas contemplam a instalação de telecentros. Dos 24 (vinte e quatro) telecentros previstos, 6 (seis) encontram-se em funcionamento, todos eles utilizando *software* livre, e se enquadram como objetos de pesquisa, tendo sido estudados. Constatou-se, falando de forma geral, que o potencial dos telecentros está sendo subutilizado, comprometendo as contribuições desses locais para o desenvolvimento social, local e regional.

A conclusão (p. 161) retoma os principais pontos examinados aos longos dos capítulos precedentes para demonstrar, em seu desfecho, a principal contribuição da pesquisa: subsidiar uma eventual reavaliação das políticas públicas abordadas, visando alcançar, de modo mais palpável, o desenvolvimento a que tantas vezes se alude nos projetos das mesmas políticas.

Por derradeiro, segue-se o variado catálogo das referências consultadas (p. 171), que conferem necessária solidez às discussões que se passa a apresentar.

1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Acabamos por constituir uma civilização na qual os elementos mais cruciais dependem profundamente da ciência e da tecnologia.
– Carl Sagan

Se informação e conhecimento são essenciais à democracia, eles são condições para o desenvolvimento.
– Kofi Annan

1.1 Prólogo: da relação entre a sociedade da informação e desenvolvimento

Vivemos (n)a *sociedade da informação*. Esta expressão, informa Karvalics (2007), surgiu nos anos 60 do século XX no ambiente das ciências sociais japonesas (nas formas *joho shakai* e *johoka shakai*), cunhada por Kisho Kurokawa, Tadao Umesao e Michiko Igarashi. Tem sido usada, desde então, para descrever a realidade socioeconômica, também referida comumente como “sociedade pós-industrial” (termo popularizado, em diferentes obras, pelo americano Daniel Bell e pelo francês Alan Touraine), “pós-modernidade”, ou, ainda, “revolução dos colarinhos brancos”. Independentemente do nome que se lhe dê, a principal característica dessa realidade é a posição central que a informação nela ocupa. No plano econômico, a informação assume o papel de matéria-prima, não apenas sob a forma de informação para agir sobre uma nova tecnologia (tal como nas revoluções tecnológicas antecedentes), mas, e principalmente, constituindo-se como a própria tecnologia, atuando em proveito de si mesma (CASTELLS, 2005). Trata-se de um fenômeno a que Söderberg (2008) denominou *commodification of information*, descrevendo de que forma não apenas a informação, mas também o trabalho empenhado em produzi-la, transformam-se em mercadorias sujeitas às leis de mercado.

Por óbvio, a sociedade da informação de hoje é fruto de um processo histórico e, nessa condição, não representa nem o início e nem o fim da evolução da humanidade. Constitui-se, portanto, no estágio de um processo de desenvolvimento

da espécie humana. Resta, então, conhecer os antecedentes para uma compreensão mais apurada do presente, e, no que for possível, preparar um futuro melhor.

1.2 A ideia de desenvolvimento

1.2.1 Origens etimológicas e o sentido biológico primordial

No dicionário (HOUAISS; VILLAR, 2009), as acepções do vocábulo “desenvolvimento” aparecem, quase sempre, associadas à ideia de “crescimento”. A etimologia da palavra remete ao antônimo do verbo latino *INVOLVO*, *-IS*, *-VOLVI*, *-VOLVTVM*, *-ERE*, ou seja, “desenrolar sobre, desenrolar, desenroscar, develar”. O “desenrolar”, no caso, refere-se ao movimento que faz a folha, ainda broto, lançando-se para fora da semente. Logo, o sentido original da ideia de desenvolvimento é o *biológico*, condzendo com outra, subjacente, a de *crescimento*; todos os demais derivaram deste, por processos de analogia ou metáfora.

O uso da palavra “desenvolvimento” em um contexto sociológico, para descrever um processo de mudanças e avanços sociais, implica, ainda que de modo inconsciente, reconhecê-lo como algo natural, tal como acontece no escopo biológico, de acordo com leis bem definidas, desde que o ambiente não seja hostil. Ademais, o desenvolvimento “metafórico” herda quatro atributos do crescimento biológico (RIST, 2008):

1. *direcionalidade*: o crescimento tem uma direção e um propósito, seguindo certo número de estágios perfeitamente identificáveis;
2. *continuidade*: a flor aberta é o mesmo organismo que antes era um botão, tal como a borboleta em relação à sua crisálida: a natureza não dá saltos, importando que a essência não é alterada, apenas a aparência;
3. *cumulatividade*: cada estágio depende do precedente, de acordo com uma progressão metódica, acarretando a interpretação de que as variações no decurso do tempo são sempre um acréscimo positivo, quantitativa ou qualitativamente; e

4. *irreversibilidade*: sempre que se passa a um novo estágio ou se atinge um novo nível, resta impossível voltar atrás: pelas leis biológicas, um adulto não se torna uma criança novamente.

Por um lado, o uso da metáfora e da analogia, como no caso, facilita a compreensão de fenômenos, ao associar uma manifestação nova a outra, já conhecida. Os fenômenos naturais têm se prestado sobremaneira como matrizes desse processo, dado que sua cognição constitui etapa imprescindível da consciência e da razão humanas. Um exemplo dessa aplicação é o emprego do termo “ecologia de empresas” (ZACCARELLI; FISCHMANN, 1977) para descrever o estudo do ambiente empresarial, isto é, a relação de dada empresa com o entorno na qual ela própria se insere.

Nada obstante, esse processo, quando aplicado principalmente a fenômenos de ordem social, obscurece seu entendimento, por reduzir a história humana a algo “natural”, com etapas claramente definidas e em previsível sucessão. Assim fosse, todo e qualquer vilarejo converter-se-ia, mais cedo ou mais tarde, em uma metrópole. Esse raciocínio despreza quaisquer fatores externos (migrações, alianças políticas, guerras) que operam no seio de uma sociedade e, com frequência, desviam radicalmente o curso (já irregular) da história.

1.2.2 Breve histórico

Enquanto ideia, é possível rastrear a evolução do que se entende por desenvolvimento ao longo da história. Assim, mediante marcos-chave no decurso do tempo, será acompanhada desde a Antiguidade grega clássica, berço da cultura ocidental, até os anos imediatamente subsequentes ao final da Segunda Grande Guerra, quando a longa tradição do desenvolvimento encontra a sociedade da informação em seus primórdios e, a partir de então, passam a trilhar o mesmo caminho.

O marco inicial da ideia de desenvolvimento, uma das peculiaridades da cultura ocidental (RIST, 2008), pode ser fixado em Aristóteles (384–322 a.C.), para quem a perfeição das coisas residiria em realizar sua natureza: esta é precisamente o fim daquelas. Assim como cada ser humano poderia buscar individualmente sua perfeição, o mesmo raciocínio seria válido em relação aos povos (o que legiti-

maria, entre outras, a dominação dos gregos sobre os povos bárbaros de então – aqueles estariam em um estágio de evolução mais avançado que estes). O ser humano tornar-se-ia um cidadão perfeito¹ somente no seio da sociedade perfeita e autossuficiente, a *polis*. O processo de aperfeiçoamento humano deveria perseguir a plenitude, e não a infinitude, algo aliás absolutamente alheio ao pensamento grego clássico (ROJAS MULLOR, 2011). Nessa concepção, o desenvolvimento conduz a um limite que, uma vez atingido, não pode nem deve ser ultrapassado. A tentativa de fazê-lo redundaria em uma demonstração do pior dos defeitos humanos².

Com o advento e o predomínio do cristianismo na cultura europeia, coube a Agostinho de Hipona (354–430 d.C.) aparar as arestas do aristotelismo para ajustá-lo aos moldes da teologia cristã. Com ele, os múltiplos ciclos sucessivos e repetitivos do desenvolvimento imaginados por Aristóteles foram reduzidos a apenas um, correspondente à História da Salvação do plano de Deus, constituída de início, meio e fim. Pela primeira vez, a representação da ideia de desenvolvimento dizia respeito à humanidade como um todo, e não mais apenas a um povo ou território em particular. Alguns fatos históricos seriam equivalentes à intervenção do “sobrenatural” divino no curso “natural” da história e do desenvolvimento e eles, apesar de sua aparência tortuosa, obedeceriam à necessidade, impassíveis de desvio pelo acaso ou pela interferência divina.

Para Agostinho, o progresso exige uma origem preestabelecida na qual residem as potencialidades para todo desenvolvimento futuro do homem: uma única ordem linear do tempo; a unidade da humanidade; um suceder de etapas fixas de desenvolvimento; a presunção de que tudo o que ocorreu e ocorrerá é *necessário*; e, por fim, mas não menos importante, a visão de uma condição futura de beatitude. Grande parte da história posterior da ideia de progresso equivale a pouco mais que a desconsideração da figura de Deus, deixando, de todo modo, intacta a estrutura do pensamento. (NISBET, 1979, p. 13-14, grifo do autor, nossa tradução³).

O próximo aporte relevante à ideia de desenvolvimento veio surgir apenas no seio do movimento setecentista a que se convencionou denominar Ilumi-

¹ Em grego *καλός κάγαθός* (*kalos kagathos*), isto é, belo e bom.

² Em grego *ὑβρις* (*hybris*), uma arrogante falta de medida.

³ Texto original: “For Augustine progress entails a premised origin within which potentialities exist for all future development of man; a single, linear order of time; the unity of mankind; a succession of fixed stages of development; the assumption that all that has happened, and that will happen, is necessary; and, not least, the vision of a future condition of beatitude. Much of the later history of the idea of progress amounts to little more than the displacement of God, but with the structure of thought otherwise left intact.”

nismo. Mesmo que o “desenvolvimento” – e o crescimento – jamais tenha deixado de ser considerado “natural” e positivo no âmbito da tradição ocidental, ele sempre foi ameaçado pela consciência de um limite, na forma de um ápice. Após o apogeu, a curva se voltaria necessariamente para baixo, a fim de cumprir sejam as leis da “natureza”, seja o plano de Deus. Os iluministas foram os primeiros a endossar que a sociedade contemporânea detém mais conhecimento que a dos ancestrais, impulsionando a ideologia do progresso – isto é, um desenvolvimento sem limites – a uma posição dominante. Segundo Rist (2008), Condorcet (1743–1794) dividiu a história em dez períodos ou estágios, reservando o último deles à abolição da desigualdade entre as nações, o progresso da igualdade dentro das fronteiras de cada uma delas, e a verdadeira perfeição da humanidade. Advogava que as vastas terras coloniais necessitavam apenas de assistência de suas metrópoles para se tornar também civilizadas. Eis, aqui, a origem iluminista da “cooperação para o desenvolvimento”, tema que será retomado e explorado à exaustão, com todas as suas virtudes e vícios, no decurso do século XX.

Em fins do século XIX, a doutrina do evolucionismo social veio afirmar que o progresso possuiria a mesma substância que a história, e que todas as nações haveriam de percorrer exatamente o mesmo itinerário rumo ao desenvolvimento. Nessa saga, nem todos poderiam avançar no mesmo passo que avançara a sociedade ocidental. Esta, por consequência, gozaria de uma “liderança” incontestada, devida ao volume de sua produção, ao papel dominante que a razão desempenha ali, e à escala de suas descobertas científicas e tecnológicas (RIST, 2008).

Tal corolário tornou possível legitimar uma nova onda de colonização (especialmente da África, Madagascar e Indochina), por parte das potências da época: França, Inglaterra, Bélgica, Holanda, Alemanha e Itália. A opinião pública houvera sido convencida de que colonizar não era questão de escolha ou de interesse, mas de dever, tanto para nações quanto para os indivíduos, de empregar as forças e vantagens que receberam da Providência Divina para o bem geral do homem. Ademais, se a colonização fosse tomada como exploração e civilização de cada região do globo, seria, obviamente, um empreendimento bastante legítimo – e do interesse da humanidade.

A consciência nítida de civilização ou religião abençoou esse movimento; o racismo e a certeza da superioridade removeram os últimos escrúpulos; os interesses obrigaram; a mística do sol escaldante e dos amplos territórios

foi, às vezes, uma inspiração; as modernas armas deram a coragem necessária. Assim foram as expedições coloniais da Grã-Bretanha, da França, da Alemanha, da Bélgica e da Holanda. Quando preciso, populações inteiras foram massacradas: a corrida insana se havia iniciado. Em uma escala menor e de maneira diferente, a Rússia e os Estados Unidos também tomaram parte nesse movimento. (BEAUD, 2001, p. 161, nossa tradução⁴).

A eclosão e o desfecho da Primeira Guerra Mundial (1914–1918) alteraram o equilíbrio de forças da política internacional. Se antes as metrópoles operavam intervenções externas a serviço de seus interesses nacionais, a criação da Liga das Nações, em 1919, levou essa doutrina a um novo patamar, legitimando o intervencionismo internacional em nome da própria civilização, estimada como herança comum dos países europeus (RIST, 2008). A criação do sistema de mandatos, como solução para as antigas colônias das potências derrotadas na guerra, submeteu-as à tutela de Estados-Membros da Liga, sem, no entanto, anexar os respectivos territórios àqueles dos mandatários.

De acordo com Matz (2005) e Rist (2008), o sistema de mandatos introduz o conceito de níveis de desenvolvimento na literatura das organizações internacionais, de forma a embasar um esquema de classificação de acordo com o qual há nações “desenvolvidas” ocupando seu topo, e, por exclusão, nações “subdesenvolvidas” nos estratos inferiores. Esse sistema teve como consequência o início do processo de “descolonização”, de interesse dos Estados Unidos, então potência emergente, que lhes permitiu ter acesso a novos mercados sem precisar arcar com o ônus da empresa colonial. Ainda assim, segundo McMichael (2004), a descolonização, acelerada após a Segunda Guerra Mundial, emprestou um novo significado ao desenvolvimento, encadeando-o ao ideal de soberania, à possibilidade de converter sujeitos em cidadãos, e à persecução do desenvolvimento econômico pela causa da justiça social.

⁴ Texto original: “*The clear conscience of civilization or religion blessed this movement; racism and the certitude of superiority removed the last scruples; interests compelled; the mysticism of bright sun and open spaces was sometimes an inspiration; modern weapons gave the necessary courage. These were the colonial expeditions of Britain, France, Germany, Belgium, and Holland. When necessary, whole populations were massacred: the mad scramble was on. On a smaller scale and in a different way, Russia and the United States took part in this movement as well.*”.

1.3 A sociedade da informação surge e embarca na saga do desenvolvimento

1.3.1 A filha sem rosto da guerra

É extremamente difícil – para não dizer impossível – precisar a data de surgimento da sociedade da informação. Castells (2005), ciente desse fato, coloca seu advento no contexto de uma revolução da tecnologia da informação, prenunciada por importantes invenções: o telefone (Graham Bell, 1876), o rádio (Guglielmo Marconi, 1898) e a válvula a vácuo (Lee de Forest, 1906). Nada obstante, durante as duas Guerras Mundiais, em especial a última, e exatamente por conta dos esforços de guerra, a tecnologia experimentou grandes saltos evolutivos. Dessarte, se a Primeira Guerra Mundial fez avançar a aviação e a criptografia, a Segunda engendrou a energia atômica, o primeiro computador programável (concebido, não por coincidência, para quebrar mensagens cifradas) e o transístor.

Este último, elemento básico da microeletrônica e inventado em 1947, tornou possível miniaturizar os componentes de processamento de impulsos elétricos, substituindo as válvulas com a vantagem do menor tamanho e maior fiabilidade. Na década seguinte, a invenção do circuito integrado (*chip*) em silício teve o condão de diminuir ainda mais o tamanho e o preço dos computadores, ao mesmo tempo que impulsionava sua popularidade. Por fim, no ano de 1971, Ted Hoff, trabalhando para a Intel, inventou o microprocessador, integrando em um único *chip* todos os componentes necessários ao funcionamento de um computador. A partir desse fato, a computação e o conseqüente processamento de informações foram se tornando a cada dia mais presentes e pervasivos na vida cotidiana. Vieram os computadores pessoais e depois os *notebooks*. Hoje já são os *smartphones* e *tablets*, e já se prepara a simbiose (ou parasitismo?) entre o silício e a carne humana. Sem renegar suas origens, não há exagero em se afirmar que a sociedade da informação é filha da guerra.

Em paralelo à evolução da microeletrônica e da computação, e intimamente ligado a ela, teve lugar outro fenômeno que concorreu para o curso da sociedade da informação. No início do século XX, Taylor e Ford haviam levado a produção industrial estadunidense a seu apogeu, baseando-se em princípios de

organização que pareciam firmemente alicerçadas em preceitos simples, certos, universais e absolutos. Na contramão, as ciências adentravam no terreno da complexidade e da relatividade, Freud começava a contestar as certezas da psicologia tradicional e mesmo as artes, com Pablo Picasso e James Joyce, buscavam experimentações que fugissem dos caminhos fáceis da indução e da dedução.

Nessa esteira, não tardou para que o próprio capitalismo fabril começasse a ser contestado. Como pontua De Masi (2001), foram três os principais tópicos de crítica:

1. Os países industrializados, na prática, passaram a prescindir de seus próprios regimes políticos em nome da produção, fazendo com que o capitalismo estabilizado e regulado dos Estados Unidos não guardasse distinções essenciais com o socialismo tecnicizado e racionalizado que se praticava na União Soviética – ambos os regimes, a final, seriam espécies do mesmo gênero, a sociedade industrial, na qual o operário é desprovido de qualquer personalidade.
2. O surgimento de uma classe média constituída, sobretudo, por técnicos burocratas encarregados do gerenciamento de empresas. Estas acabaram submetidas a um processo de despersonalização ante o crescente aumento no número de sociedades anônimas, fato que retirou da figura do capitalista empresário a identificação necessária com a administração do negócio. O novel estrato intermediário não se identificava nem com a luta do proletariado nem com os privilégios dos capitalistas, contribuindo para mitigar um conflito outrora bipolar e para a aparição de novas causas.
3. A despersonalização, na forma dos pontos anteriores, foi o mote para o implemento tanto da sociedade de massa quanto do consumo de massa, com suas virtudes (menor desigualdade social, maior participação na coisa pública) e vícios (elite menor, porém mais poderosa, problemas de representação democrática).

Com o avanço da tecnologia, o aumento da produção não foi seguido do incremento do número de proletários. A automatização dos processos industriais e a elevação da produtividade fizeram com que os empregos migrassem do setor

industrial (produção) ao setor de serviços (administração e outras atividades de apoio). Foi apenas uma questão de tempo para que, em 1956, pela primeira vez no mundo, o número de trabalhadores do setor de serviços (os colarinhos-brancos) suplantasse o de trabalhadores na indústria (os colarinhos-azuis), fato que se registrou nos Estados Unidos (DE MASI, 2001). Essa foi a deixa seguida por Daniel Bell em sua obra *The Coming of Post-Industrial Society* (BELL, 1973), de cujo título se extrai outro dos muitos nomes pelas quais se conhece a sociedade da informação – *sociedade* (ou economia) *pós-industrial*.

1.3.2 Perspectivas sobre a sociedade da informação

A recém-mencionada obra de Daniel Bell (1973) teve o condão de reintroduzir na literatura de língua inglesa o termo *sociedade pós-industrial*, cunhado originalmente em 1914 por Ananda K. Coomaraswamy e Arthur J. Penty (KARVALICS, 2007). O autor não contrapõe a expressão à sociedade da informação; pelo contrário, afirma que “uma sociedade pós-industrial é, basicamente, uma sociedade da informação” (BELL, 1976, p. 46). Nela, a troca de informações nos termos de vários tipos de processamento de dados, armazenamento de registros, pesquisa de mercado e outras aplicações é o fundamento da maior parte das trocas econômicas. O recurso estratégico da sociedade industrial é o conhecimento teórico, da mesma forma que os recursos estratégicos das sociedades industriais e pré-industriais foram, respectivamente, o capital e a matéria-prima. Tem-se, no lugar de uma teoria do valor derivada do trabalho, uma teoria do valor cuja base é o conhecimento – o valor passa a ser acrescido, em sua essência, não mais por aquele, mas por este.

Castells (2005) descreve essa realidade, denominada por ele como *sociedade em rede*, por três características: é *informacional*, posto que os agentes econômicos, quaisquer que sejam, dependem fundamentalmente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos; é *global*, por seu alcance, uma vez que as atividades de produção, de consumo e a circulação, bem como seus respectivos componentes, estão organizados globalmente, quer de forma direta, quer mediante uma rede de conexões entre os agentes econômicos; é, por fim, uma *rede*, porquanto a produtividade e mesmo a concorrência acontecem em uma rede global de interação entre redes empresariais.

1.3.2.1 As definições de Webster

Webster (2006) ousa oferecer não uma, mas seis definições para a sociedade da informação, segundo diferentes dimensões:

1. *Tecnológico*: talvez a definição mais comum, focaliza as enormes inovações em termos de tecnologia. Dentre elas, forma capitais os avanços tecnológicos na criação, processamento, armazenamento e transmissão da informação, que repercutiram na aplicação de tecnologias de informação e comunicação em todo o escopo da sociedade. Algumas dessas tecnologias incluem o computador e as telecomunicações, que revolucionaram o contexto socioeconômico da sociedade hodierna.
2. *Econômico*: enfatiza a crescente importância das atividades relacionadas à informação no conjunto da economia de um país. A definição estriba-se na ideia de que, uma vez que parcela da atividade econômica é dominada por atividades de informação ao invés da agricultura ou produção industrial, passa-se ao caso de se falar em uma sociedade da informação.
3. *Ocupacional*: destaca as mudanças ocupacionais como base para uma nova forma de sociedade. Por essa visão, a sociedade da informação aflorou quando a maioria das ocupações passara a ter como lastro atividades ligadas à informação. Em outras palavras, a sociedade da informação adveio quando religiosos, professores, advogados e artistas superaram em número mineiros, metalúrgicos, estivadores e pedreiros.
4. *Espacial*: salienta o papel e a importância das redes de informação utilizadas para conectar diferentes localidades. Nessa definição, a informação tornou-se o recurso-chave estratégico para a economia mundial e as tecnologias de comunicação (tais como transmissões via satélite, cabos, bancos de dados *online*) romperam as fronteiras outrora postas pela localização geográfica.
5. *Cultural*: evidencia o aumento da informação na circulação cultural e como isso afetou o estilo de vida cotidiano. A cultura contemporânea,

indubitavelmente, tem mais carga informacional que qualquer de suas antecessoras.

6. *Conhecimento e informação teóricos*: respeita aos conceitos e definições cada vez mais elaborados e abstratos, e como eles se alojaram no âmago da forma com que levamos nossa vida atualmente.

Apesar de oferecer tantas e variegadas definições, o próprio Webster (2006) admite a necessidade de melhorar sua elaboração, ou que são elas ainda imprecisas, ou as duas coisas ao mesmo tempo. O problema é que muitas dessas definições são baseadas em uma métrica – número de trabalhadores colarinhos-brancos, percentual do Produto Interno Bruto dedicado à informação, etc. – que, uma vez superadas, anunciam a entrada na sociedade da informação, de forma demasiado simplista.

A questão é que medidas quantitativas – mais informação, simplesmente – não podem por si mesmas identificar uma ruptura com sistemas anteriores, enquanto é teoricamente possível considerar pequenas mas decisivas mudanças qualitativas demarcando uma ruptura sistêmica. Afinal, o fato de existirem mais automóveis hoje que em 1970 não nos qualifica a falar em uma “sociedade do automóvel”. É, porém, uma mudança *sistêmica* que aqueles que escrevem sobre uma sociedade da informação desejam frisar, seja na forma do “pós-industrialismo” de Daniel Bell, ou no “modo de desenvolvimento informacional” de Manuel Castells, ou no “modo de informação” de Mark Poster. (WEBSTER, 2006, p. 22, grifo do autor, nossa tradução⁵).

Karvalics (2010), para quem o conceito original de sociedade da informação é complexo e holístico, tece contundente crítica a essas definições. Argumenta que, em seu conjunto, elas não correspondem a uma teoria da sociedade da informação, como pretendido por Webster, mas apenas a aspectos (subsistemas) dessa sociedade. Um verdadeiro conceito de sociedade da informação seria um agregado de todos os aspectos, com a possibilidade da inclusão de outros não considerados pela abordagem de Webster. Para Karvalics, as definições de Webster relativizam demasiadamente a importância da ruptura de paradigma representada pela sociedade da informação, e propõe um outra visão sobre ela.

⁵ Texto original: “*The point is that quantitative measures – simply more information – cannot of themselves identify a break with previous systems, while it is at least theoretically possible to regard small but decisive qualitative changes as marking a system break. After all, just because there are many more automobiles today than in 1970 does not qualify us to speak of a ‘car society’.* But it is a systemic change which those who write about an information society wish to spotlight, whether it be in the form of Daniel Bell’s ‘post-industrialism’, or in Manuel Castells’s ‘informational mode of development’, or in Mark Poster’s ‘mode of information’.”

1.3.2.2 As categorias de Karvalics

De qualquer ponto de vista, o traço mais marcante da sociedade da informação é a posição central que a informação nela ocupa. Essa condição transparece nos múltiplos aspectos da vida humana, aos quais Karvalics (2007), em trabalho de síntese literária, denominou “categorias básicas”. O esquema, divisado pelo autor e transcrito no *Quadro 1*, oferece, para cada uma das categorias básicas descritas, uma métrica e, para a maior parte delas, também um ponto decisivo de irreversibilidade, e, ainda, uma série de metáforas – expressões que despontam, particularmente na mídia, para descrever a categoria. Aplicado em seu conjunto, o esquema de Karvalics foge ao já denunciado simplismo e tem condições de subsidiar uma efetiva visão sistêmica.

Ao se estudar uma sociedade em particular (seja esta a de um continente, a de um país, a de uma região, etc., conforme o recorte adotado) utilizando o método proposto, é possível aferir o quanto essa sociedade, em relação a cada uma de suas categorias básicas, já está inserida na grande sociedade da informação, em escala mundial. Sem embargo, é preciso ressaltar que, no estágio atual de desenvolvimento, nenhuma sociedade particular cumpre simultaneamente as métricas de todas as categorias; dito de outra forma, não se chegou ainda à plenitude da sociedade da informação divisada por Karvalics.

Quadro 1 – Síntese das categorias básicas da sociedade da informação, sua mensurabilidade e suas metáforas

Categoria básica	Medida e “ponto decisivo”	Metáforas
(1) Produção (transformação)	A proporção de empresas que tomam parte no setor de produtos de informação e conhecimento em relação a outros setores (predomínio relativo: quando constitui o setor predominante; predomínio absoluto: quando o setor sozinho produz mais de 50%, ou seja, é maior que todos os outros setores somados)	indústria da informação, indústria do conhecimento, indústria da informação e do conhecimento, economia da informação, economia do conhecimento, economia baseada no conhecimento
(2) Emprego	O número e a proporção da força de trabalho empregada nos setores de informação e conhecimento em relação a outros setores (predomínio relativo: quando é o maior setor; predomínio absoluto: quando o setor sozinho produz mais de 50%, ou seja, é maior que todos os outros setores somados)	trabalhadores de colarinho branco, trabalhadores da informação e do conhecimento, classe de inteligência, “intelligentsia”

Categoria básica	Medida e “ponto decisivo”	Metáforas
(3) Trabalho	Número de pessoas e em que grau estão comprometidas “profissionalmente” com atividades de informação, de acordo com o tipo de trabalho realizado (percentual mínimo: 50%)	manipuladores de símbolos, inteligência, trabalhador cerebral / mental
(4) Recursos e tecnologia	Informação e conhecimento figuram como recursos e formas de capital em adição às formas tradicionais – as teorias do crescimento e da contabilidade se esforçam para traduzir isso em números, mas até o momento não há nenhum algoritmo aceito (no entanto, a contribuição da tecnologia da informação e do conhecimento para o crescimento já foi mensurada)	capital intelectual, capital humano, capital de informação, informação corporativa e bens de conhecimento
(5) Renda e riqueza	O Produto Nacional Bruto em escala nacional, a renda mensal em escala individual. Não existem métricas aceitas em relação a valores; além disso, esses valores variam de acordo com o momento da adesão à sociedade da informação. US\$ 5.000,00/pessoa/mês era o limite mínimo na virada dos anos 1960, nos EUA	fatura, Estado de bem-estar social
(6) Consumo	A proporção de informação adquirida e bens culturais, meios e serviços no total de bens consumidos por uma pessoa, especialmente no tocante a conteúdo midiático (percentual mínimo: 33%)	sociedade de consumo ou sociedade consumidora, “prosumidores” (produtores-consumidores), sociedade midiática ou midiaticizada
(7) (Nível de) Educação	Proporção daqueles detentores de qualificação em nível superior (graduados) na sociedade (percentual mínimo: 50%)	sociedade cognitiva, meritocracia
(8) Cognição	Resultados e escalas nas dimensões mensuráveis da cognição; dimensões microscópicas, distâncias e escalas astronômicas, combinações genéticas descobertas, processamento de símbolos, etc. A escala para tal medição está ainda por ser desenvolvida	aprendizagem contínua, revolução científica, nanoescala, petaescala
(9) Método de administração de conflitos e técnica de exercício do poder	Substituição das formas tradicionais de fazer guerra, colocando conflitos econômicos em um contexto informacional (inteligência de negócios, inovação competitiva). O “estado de democracia” da sociedade, tipos e mediadores de controle. Há alguns métodos usados para medir o “grau” de democracia	guerra pela informação, guerra cibernética, inteligência de negócios, burocracia, administração de crises e revoluções, sociedade de risco
(10) Interconectividade	O grau de conexão mútua (objetivo no caso das redes telefônicas: disponibilidade acima de 50%)	sociedade telemática, sociedade “plugada”
(11) Visão de mundo e enquadramento lógico	A visão de mundo estática, centrada na energia, foi substituída por outra centrada na informação? A escala sistêmica global e a “era do espaço” se tornaram um nova estrutura para análise e interpretação? Uma marca característica é a orientação em direção ao futuro?	aldeia global, tecnocultura, civilização da informação

Fonte: Traduzido e adaptado de Karvalics, 2007, p. 13.

É no plano econômico (categorias 1, 4, 5, 6 e 9) que a condição nuclear da informação é mais patente. Nesse aspecto, ela assume a função de matéria-prima, não apenas sob a forma de informação para agir sobre uma nova tecnologia (tal como nas revoluções tecnológicas antecedentes), mas, e principalmente, constituindo-se como a própria tecnologia, atuando em proveito de si mesma (CASTELLS, 2005).

Ao mesmo tempo que se presta como insumo, com frequência, a informação é o próprio produto final a ser comercializado. A inovação constante – em outras palavras, a produção contínua de novos conhecimentos a partir da informação – torna-se, muito mais que um diferencial competitivo, um fator crucial para a própria existência das empresas. A fonte informativa primária que subsidia o processo de inovação é o consumidor, do qual se capta o desejo (muitas vezes inconsciente) ou em quem se incute uma necessidade de consumo.

Para a maioria das empresas, a sobrevivência passa pela pesquisa permanente de novas aberturas comerciais, levando à definição de gamas de produtos sempre mais amplos ou diferenciados. A inovação não é mais subordinada apenas à racionalização do trabalho, mas também aos imperativos comerciais. Aparentemente, a mercadoria pós-industrial é o resultado de um processo de criação que envolve tanto o produtor quanto o consumidor (LAZZARATO; NEGRI, 2001).

A configuração econômica apontada produz seus reflexos no campo das relações de trabalho (categorias 3 e 4). Em um passado não muito remoto, saber ler e interpretar textos, bem como efetuar cálculos matemáticos elementares, era o exigido para se viver em harmonia e bem-estar na sociedade. Nos dias atuais, as necessidades de qualificações profissionais e acadêmicas aumentaram notavelmente (P. SILVA, 2011), nos termos da categoria 7. Em outra frente, o acesso à informação, que pressupõe interconectividade (categoria 10), tornou-se o mais drástico fator de discriminação entre países (DE MASI, 2001). De fato, segundo a União Internacional de Telecomunicações (ITU, 2012), ao mesmo tempo em que, nos países desenvolvidos, o mercado de telecomunicações (nomeadamente telefonia e acesso móvel à Internet em banda larga) encontra-se saturado, os países em desenvolvimento sofrem com o alto custo dos equipamentos e conexões e com a baixa qualidade do serviço.

A intersecção de todos esses fatores, enfim, atravessa um novo modo de olhar o mundo (categoria 11), um grande encruzamento no qual mais uma vez ela – a informação – se faz perpassar, em um ponto que já pertenceu à força mecânica e, mais tarde, à energia elétrica.

1.3.3 Os direitos humanos na sociedade da informação

1.3.3.1 O desenvolvimento na agenda dos direitos humanos

Os avanços tecnológicos experimentados nos períodos das duas Guerras Mundiais, recorde-se, estavam a serviço do melhor êxito militar de quem os patrocinara. Muitos das invenções e descobertas desse tempo, é verdade, foram posteriormente utilizadas para fins civis, como uma espécie de efeito colateral benfazejo. Todavia, terminada a Segunda Guerra, a sensação geral era de perplexidade ante as atrocidades cometidas durante o conflito, muitas delas só possíveis por causa das novas tecnologias. De forma geral, o mundo parecia querer encontrar uma solução para que coisas desse tipo não voltassem a se repetir.

É nesse contexto que os direitos pertinentes ao homem e à sua vida em sociedade experimentaram, em termos de normatividade, um avanço nunca antes visto, fruto de um longo e acidentado processo de afirmação histórica (COMPARATO, 2005). Nesse movimento, representou um divisor de águas a *Declaração Universal dos Direitos do Homem* (DUDH) (NAÇÕES UNIDAS, 1948), promulgada pela Assembleia Geral da ONU três anos após o fim da II Guerra Mundial, em um momento em que as aludidas atrocidades ainda eram parte da memória coletiva recente. A série de direitos proclamados no documento, fundados “na dignidade e no valor da pessoa humana e na igualdade de direitos dos homens e das mulheres” formou o núcleo daquilo que se conhece como “direitos humanos”. A ideia de desenvolvimento encontrara seu lugar nos novos tempos.

Naquela época, escreve Sengupta (2002), havia-se formado um consenso sobre a unidade entre os direitos civis e políticos (arts. 1º a 21 da DUDH) e os direitos econômicos, sociais e religiosos (arts. 22 a 28 da DUDH), dentro do arcabouço dos direitos humanos. O advento da Guerra Fria, na década de 1950, selou o fim do consenso sobre a integração entre esses dois grupos de direitos, tendo por

resultado a promulgação de tratados internacionais apartados relativos de cada um deles no final da década de 1960, e ambos começaram a ser implementados no final dos anos 1970.

Passaram-se muitos anos, deliberações e negociações, além do arrefecimento da Guerra Fria, para que os direitos humanos fossem novamente reputados como integrados e indivisíveis. Tal fato se consumou na *Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento* (DDD), em cujo art. 1º, § 1º se lê:

O direito ao desenvolvimento é um direito humano inalienável, em virtude do qual toda pessoa e todos os povos estão habilitados a participar do desenvolvimento *econômico, social, cultural e político*, para ele contribuir e dele desfrutar, no qual todos os direitos humanos e liberdades fundamentais possam ser plenamente realizados. (NAÇÕES UNIDAS, 1986, online, nosso grifo).

Desse extrato, pelo menos duas conclusões são possíveis: a primeira é a de que o desenvolvimento tem por sujeito e também por objeto o ser humano, considerado tanto como indivíduo como em coletividade (“os povos”); dito de outra forma, é um direito que deve ser implementado por pessoas ou grupos em favor de outros e de si mesmos, exigindo para tanto ações concretas. A segunda inferência faz ver que o desenvolvimento é considerado um *processo* multifacetado, no qual se envolvem, no mínimo, quatro escopos: o *econômico*, o *social*, o *cultural* e o *político*.

Apesar dos êxitos, debatia-se ainda, na ocasião, se os direitos econômicos, sociais e culturais eram, de fato, direitos humanos e, caso o fossem, se seriam justificáveis e essenciais. Como resultado dessa disputa, a implementação dos direitos atinentes ao desenvolvimento sofreu grande atraso, muito devido ao único voto contrário recebido pela DDD quando de sua aprovação – dos EUA, que repetiram a atitude tomada quando da aprovação da DUDH, em 1948.

Apenas após o desmantelamento do bloco socialista foi possível retomar o consenso acerca da unidade dos direitos humanos e do reconhecimento do direito ao desenvolvimento como direito humano fundamental (SENGUPTA, 2002). A *Declaração e Plano de Ação de Viena* (VDPA, na sigla em inglês), resultante da Segunda Conferência Mundial da ONU sobre Direitos Humanos, com o assentimento dos EUA, veio reafirmar que

I.10 [...] o direito ao desenvolvimento, como estabelecido na Declaração dos Direitos ao Desenvolvimento, como um direito universal e inalienável e parte integral dos direitos humanos fundamentais. Como afirma a Declaração

sobre o Direito ao Desenvolvimento, *a pessoa humana é o sujeito central do desenvolvimento* [...]. (NAÇÕES UNIDAS, 1993, online, nosso grifo).

Contudo, como reconhecem as próprias Nações Unidas, no mesmo documento (I.11), um dos diversos desafios para a consecução do direito ao desenvolvimento na sociedade da informação é conciliar progresso científico e tecnológico com o bem-estar humano ou, ao menos, a não violação aos demais direitos humanos.

Há, sem dúvida, várias formas de se observar a implementação do direito ao desenvolvimento na sociedade da informação. Uma delas consiste na tentativa de mapear as categorias da sociedade da informação às dimensões do direito ao desenvolvimento, e identificar se há correspondência entre o objeto central de uma e de outro.

Reagrupar as categorias da sociedade da informação identificadas por Karvalics (*Quadro 1*, p. 36) dentro das quatro dimensões do direito ao desenvolvimento é algo perfeitamente plausível e exequível, mesmo admitindo que uma dada categoria pode estar inserida em mais de uma dimensão ao mesmo tempo. O mesmo não se pode dizer em relação aos objetos centrais: aqui, há uma clara oposição: informação e ser humano disputando o mesmo lugar. Desse conflito, emergem dois movimentos: a sociedade da informação em seu esforço de reduzir o ser humano a mera informação, e, no sentido contrário, o ser humano na tentativa de se apoderar da informação e a utilizar em benefício de seu desenvolvimento.

Os efeitos do primeiro movimento já foram explanados na anteriormente, quando se descreveu as características da sociedade da informação. Resta, portanto, ver com mais detalhes o que move a segunda corrente.

1.3.3.2 Informação e direitos humanos

A necessidade humana de acesso à informação foi identificada muito antes de a sociedade da informação ter se tornado o paradigma econômico vigente. O artigo 19 da DUDH reconheceu, já em 1948, o direito de acesso à informação como parte integrante da liberdade de opinião e expressão, assim declarando:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (NAÇÕES UNIDAS, 1948, online, nosso grifo).

O direito de participar e usufruir do progresso científico, mais tarde reafirmado na DDD, também já vinha ali previsto: “Art. 27. § 1º. Toda pessoa tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar do processo científico e de seus benefícios”. Os eventuais malefícios do progresso e sua repercussão na proteção dos direitos humanos, por outro lado, só vieram à baila em 1968, pela declaração adotada na *Conferência Internacional de Teerã sobre Direitos Humanos* (HAMELINK, 2005). As ressalvas quanto aos efeitos colaterais do avanço tecnológico foram, mais tarde, acolhidas na DDD, conforme já demonstrado.

Qual é, enfim, a substância do direito humano à informação? Mathiesen (2009) oferece um quadro geral a esse respeito. O primeiro ponto abordado é a questão do interesse pela informação, o qual, segundo o autor, enquadra-se em um dos três tipos seguintes:

1. o *interesse expressivo*, que consiste no interesse direto de emitir opinião e ter atitudes e sentimentos em assuntos de natureza pessoal ou geral, e talvez até mesmo o interesse de que essas ideias venham a influenciar o pensamento e a conduta de outras pessoas;
2. o *interesse deliberativo*, que diz respeito à possibilidade de revisar e obter uma compreensão mais profunda das crenças e compromissos assumidos individual e coletivamente; e
3. o *interesse pelo conhecimento*, tido como o interesse fundamental em conhecer as expressões do conhecimento alheio, de forma a assegurar informação confiável acerca das condições necessárias para buscar os próprios interesses e aspirações; em outras palavras, o bem-estar tanto de indivíduos quanto de grupos exige que as ações tomadas tenham base no melhor conhecimento disponível, um conhecimento que, apenas com muita dificuldade, cada pessoa conseguiria construir por si mesma.

Outro aspecto salientado por Mathiesen é que o acesso à informação se configura como um direito essencialmente instrumental. Dado que os direitos humanos são interdependentes, ter acesso à informação se faz mister para que alguém esteja em condições de exercer seus demais direitos. Para tanto, a primeira

informação que deve ser disponibilizada é aquela que concerne ao que são os direitos. Em um segundo momento, os indivíduos procurarão saber se seus direitos estão sendo respeitados e por quais meios podem pressionar para que sejam cumpridos. Por fim, o acesso à informação é pressuposto indispensável para o exercício de uma miríade de outros direitos humanos, em particular os de natureza política.

O fato de o acesso à informação estar associado à liberdade de expressão pode levar a crer que o primeiro seja também apenas um direito de liberdade. No entanto, pondera Mathiesen (2009), a mera liberdade de acesso à informação é uma proteção deficitária para o direito à informação. A melhor compreensão que se pode ter do direito em tela é assumindo-o como um direito de natureza social, o que, dessa forma, obriga governos e outros setores da sociedade a fornecer à população a informação e o conhecimento que forem precisos.

1.4 Internet, a filha de outra guerra

1.4.1 Antecedentes históricos

Os anos 1960, que testemunharam a emergência das primeiras teorias sobre a sociedade da informação, presenciaram também as provocações, não tão veladas, entre o bloco capitalista, liderado pelos Estados Unidos, e o bloco socialista, capitaneado pela União Soviética. Nesse cenário, que passou à história como Guerra Fria, cada ação de um dos lados merecia a reação equivalente por parte do outro, como se estivessem em uma corrida – armamentista, inclusive – na qual um dos corredores não suportasse jamais estar mais de um passo atrás do oponente.

Esse era o clima quando, em 1957, os EUA foram surpreendidos com o lançamento do primeiro satélite artificial (*Sputnik*), e, em 1961, com Yuri Gagarin tornando-se o primeiro astronauta a viajar na órbita da Terra, ações levadas a cabo com êxito pela União Soviética. Sentindo-se dois passos aquém na corrida espacial, os EUA trataram de agir para recuperar o tempo perdido e, dentre as atitudes tomadas, houve a fundação da *Advanced Research Projects Agency* (ARPA).

Entre 1963 e 1967, noticia Whittaker (2004), a ARPA dedicou-se aos estudos técnicos com vistas a construir uma rede de computadores (servidores) interligando instalações militares e universidades. O desafio era fazer com que computadores de diferentes fabricantes e tecnologias pudessem se comunicar, ou, para usar o jargão próprio, que passassem a utilizar um protocolo comum. A partir de 1969, essa rede, que ficou conhecida como ARPANET, começou a ser formada, tendo por característica a resiliência, podendo redirecionar a informação para outros nós da rede em caso de falha em qualquer segmento dela.

Nos anos 1970, segue o relato de Whittaker (2004), surgiram outras iniciativas para interligar computadores distantes geograficamente entre si, todas também com finalidades científicas, acadêmicas ou militares. Na prática, isso significou a aparição de pequenas redes isoladas, seja porque não havia o interesse em sua interconexão, seja porque utilizavam protocolos incompatíveis entre si. A década seguinte foi dedicada a desenvolver tecnologias de comunicação que possibilitassem a interligação dessas diferentes redes, e, nos seus anos finais, a infraestrutura para um sistema unificado e universal – a Internet – estava pronta. Apesar dos avanços, a rede continuava a ser um ambiente hostil para os não iniciados na ciência da computação.

Para Whittaker (2004), o e-mail foi o responsável por tornar a Internet essencial para muitos usuários. Existente desde a década de 1970, quando então era utilizado como meio de comunicação pelos poucos pesquisadores interligados às redes de computadores da época, seu uso foi crescendo com o decurso dos anos, à proporção que a Internet (entendida nesse contexto como a integração entre diferentes redes) se expandia. No entanto, apenas com a introdução da *World Wide Web* (WWW)⁶, em 1990, que a Internet incorporou o potencial de conquistar o usuário médio de computador, ao conjugar textos e imagens na mesma interface gráfica e permitir, com as hiperligações (*hiperlinks*), a navegação entre documentos armazenados em diferentes servidores.

Na primeira metade da década de 1990, a Internet, já com um considerável número de usuários e mais amigável em termos de usabilidade, tornou-se dis-

⁶ Doravante, o termo “Internet” será tomado como sinônimo de *World Wide Web*, a menos que uma definição mais técnica se faça necessária no contexto.

ponível comercialmente. Já em 1995, os usos comerciais e sociais da Internet dominavam a rede, e seu caráter inicial como um fenômeno governamental ou acadêmico já se encontrava completamente transformado (OKEDIJI, 2004). Não demorou muito mais para o surgimento de novas aplicações e mecanismos de pesquisa, “e o mundo todo abraçou a Internet, criando uma verdadeira teia mundial” (CASTELLS, 2005, p. 89).

Se a Guerra foi Fria, não terá sido, porém, estéril: gerou, também ela, sua filha.

1.4.2 Os impactos da Internet na sociedade da informação

Em uma sociedade regida pela dependência da informação, não é difícil imaginar a relevância de uma rede que permite a criação, transmissão e reprodução dessa mesma informação sem barreiras geográficas, atingindo um percentual sempre crescente da humanidade. Nada obstante, é preciso um estudo mais detido para compreender o tipo e a extensão dos impactos causados pela Internet na sociedade da informação.

Na perspectiva de Fuchs (2008, p. 123, nossa tradução⁷),

A Internet é constituída tanto de uma infraestrutura tecnológica quanto de agentes humanos que se comunicam. A estrutura técnica é o meio e o resultado da ação humana; ela torna possível e restringe a atividade e o pensamento humanos e é o desfecho dos processos de comunicação social produtiva e cooperação. A parte/estrutura tecnológica da Internet permite e coíbe a comunicação humana e é, ela própria, produzida e permanentemente reproduzida pela parte humana comunicativa da Internet. A Internet é formada por um subsistema tecnológico e outro social, ambos os quais se organizam em rede. Juntas, essas duas partes formam um sistema tecno-social; a estrutura tecnológica é um meio estrutural de massa que produz e reproduz ações comunicativas e cooperativas em rede e acaba sendo ela mesma produzida e reproduzida por essas práticas. A Internet não é um

⁷ Texto original: “*The Internet consists of both a technological infrastructure and communicating human actors. The technical structure is medium and outcome of human agency; it enables and constrains human activity and thinking and is the result of productive social communication and cooperation processes. The technological structure/part of the Internet enables and constrains human communication and is itself produced and permanently reproduced by the human communicative part of the Internet. The Internet consists of a technological and a social subsystem that both have a networked character. Together these two parts form a techno-social system; the technological structure is a structural mass medium that produces and reproduces networked communicative and cooperative actions and is itself produced and reproduced by such practices. The Internet is not a mass medium; only its technological part functions as a reflexive medium of cognition, communication, and cooperation.*”

meio de massa; somente sua parte tecnológica funciona como um meio reflexivo de cognição, comunicação e cooperação.

Ou, mais diretamente:

A Internet é o tecido de nossas vidas. 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. (CASTELLS, 2003, p. 7).

Em suma, a Internet não apenas transformou o arcabouço interno da sociedade da informação, como prossegue fazendo-o continuamente, em processo de retroalimentação (*feedback*). A sociedade da informação da segunda década do século XXI é bastante diferente daquela identificada nos anos 1960; em um futuro próximo, observando com distanciamento um pouco maior e a depender dos próximos acontecimentos, os estudiosos talvez proponham que a Internet tenha inaugurado sua própria era, sucedendo a Era Pós-Industrial. Alguns, como Aigrain (2012), já se anteciparam e falam abertamente na “Era da Internet”.

Seu funcionamento é orgânico, logrando resultados apesar da aparente desorganização e descoordenação de suas “células”. Não seria nenhum exagero afirmar, levando adiante a metáfora de Castells (2003), que a Internet é como o sangue da sociedade da informação dos dias atuais – seu *tecido vital*. E, da mesma forma que existem as variantes de alta (sangue arterial) e baixa oxigenação (sangue venoso) do tecido sanguíneo, a Internet pode tanto catalizar quanto cercear o potencial humano, como alertou Fuchs (2008).

Se Castells fala em uma sociedade em rede ou informacional, é necessário garantir o direito das pessoas de estarem e de se manifestarem na rede. Isto, pois “nossas sociedades estão cada vez mais estruturadas em uma oposição bipolar entre a rede e o ser”. Desta forma, sem a comunicação, surge uma alienação entre os grupos sociais. Esta alienação é dissipada com a consideração do acesso à internet como direito fundamental. (GOU-LART, 2012, p. 164).

1.4.3 O acesso à Internet como direito humano?

Se, em uma sociedade tão dependente da informação, o direito a ela já foi afirmado como direito humano, a sempre crescente importância da Internet credencia vislumbrar semelhante possibilidade em relação a esta.

As discussões específicas no tangente ao direito de acesso à Internet tiveram início com a proposta, feita em 2001 pela Assembleia Geral das Nações Unidas, da criação de uma cúpula global a fim de discutir tópicos relativos às tecnologias de informação e comunicação (TIC). Após uma série de reuniões preparatórias, a primeira fase da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (WSIS, na sigla em inglês) ocorreu em Genebra (Suíça), no ano de 2003, com a participação de 175 países e de agências especializadas das Nações Unidas, como a UNESCO e a ITU⁸. Nessa primeira reunião, foi adotada uma *Declaração de Princípios* (WSIS, 2003a), cujo § 48 declara o reconhecimento da importância da Internet, e também que sua governança, tão logo se constituísse uma questão central na agenda da sociedade da informação, deve ser feita de forma multilateral, transparente e democrática, com a participação de governos, do setor privado, da sociedade civil e das organizações internacionais, levando em conta a distribuição equitativa de recursos, a universalidade de acesso, seu funcionamento estável e seguro e ainda a pluralidade linguística.

Na mesma ocasião, foi adotado também um *Plano de Ação*, propondo, entre outros gestos concretos, que

[§ 10, alínea “d”] Os governos e outras partes interessadas deverão estabelecer pontos de acesso comunitários e públicos, fornecendo acesso de baixo custo ou gratuito aos vários recursos de comunicação, nomeadamente a Internet, a seus cidadãos. Tais pontos de acesso devem, na medida do possível, ter capacidade suficiente para prover assistência aos usuários, em bibliotecas, instituições de ensino, órgãos da administração pública, agências dos correios ou outros locais públicos, com especial ênfase nas zonas rurais e carentes, respeitando os direitos de propriedade intelectual e encorajando o uso de informações e a partilha de conhecimentos. (WSIS, 2003b, online, nossa tradução⁹).

A segunda fase da WSIS teve lugar em Túnis (Tunísia), no ano de 2005, e terminou sem consenso acerca da governança da Internet, diante da recusa, por parte dos EUA, em abandonar o controle da ICANN¹⁰, órgão essencial para o funcionamento da Internet. Contudo, do ponto de vista dos usuários finais, a ideia do

⁸ Acrônimo em inglês para *International Telecommunication Union* (União Internacional de Telecomunicações).

⁹ Texto original: “Governments, and other stakeholders, should establish sustainable multi-purpose community public access points, providing affordable or free-of-charge access for their citizens to the various communication resources, notably the Internet. These access points should, to the extent possible, have sufficient capacity to provide assistance to users, in libraries, educational institutions, public administrations, post offices or other public places, with special emphasis on rural and underserved areas, while respecting intellectual property rights (IPRs) and encouraging the use of information and sharing of knowledge.”

acesso à internet como direito social, exigindo a contrapartida de governos e de setores da sociedade civil para sua efetiva consecução, já estava formada. Falta, porém, um instrumento normativo que a formalize.

Um passo decisivo nesse sentido foi dado com o relatório (NAÇÕES UNIDAS, 2011a) do Relator Especial sobre a Promoção e Proteção do Direito à Liberdade de Opinião e de Expressão do Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, Frank La Rue, dirigido a este órgão por ocasião de sua 17ª sessão, em 16 de maio de 2011. Nele, o Relator Especial tece suas considerações a partir do princípio de que o acesso à Internet compreende dois aspectos: o acesso ao conteúdo nela hospedado e o acesso à infraestrutura física e técnica exigida para se acessar à Internet.

Entre as muitas considerações e recomendações do relatório, o § 78 é especialmente incisivo ao manifestar que

[...]. O Relator Especial considera que desconectar os usuários do acesso à Internet, independentemente da justificativa dada, em particular por razões de violação das leis de direitos de propriedade intelectual, é *desproporcional* e, portanto, uma violação ao art. 19¹¹, § 3º, do Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos. (NAÇÕES UNIDAS, 2011a, nossos grifo e tradução¹²).

Essa posição do Relator Especial, aliada à aprovação de seu relatório pelo Conselho de Direitos Humanos, foi tomada por setores da comunidade internacional (A HUMAN RIGHT, 2011) como um reconhecimento, por parte das Nações Unidas, do direito humano de acesso à Internet, fato que chegou a ser noticiado pela imprensa na época (KRAVETS, 2011; THURLER, 2011).

Todavia, o reconhecimento, caso se tenha dado efetivamente, foi feito de modo tácito, dando margem a questionamentos. Uma das mais contundentes opi-

¹⁰ Acrônimo em inglês para *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (Corporação da Internet para Atribuição de Nomes e Números).

¹¹ Art. 19. [...] § 2º Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e idéias de qualquer natureza, independentemente de considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, em forma impressa ou artística, ou qualquer outro meio de sua escolha. § 3º O exercício do direito previsto no § 2º do presente artigo implicará deveres e responsabilidades especiais. Conseqüentemente, poderá estar sujeito a certas restrições, que devem, entretanto, ser expressamente previstas em lei e que se façam necessárias para: a) assegurar o respeito dos direitos e da reputação das demais pessoas; b) proteger a segurança nacional, a ordem, a saúde ou a moral pública. (NAÇÕES UNIDAS, 1966, online).

¹² Texto original: “[...] *The Special Rapporteur considers cutting off users from Internet access, regardless of the justification provided, including on the grounds of violating intellectual property rights law, to be disproportionate and thus a violation of article 19, paragraph 3, of the International Covenant on Civil and Political Rights.*”

niões contrárias é a de Vinton Cerf, reputado como um dos fundadores da Internet, atualmente um dos vice-presidentes da Google, Inc. Para ele,

[...] a tecnologia é uma facilitadora de direitos, e não um direito em si. Há um patamar muito alto para que algo seja considerado um direito humano. Dito de forma geral, ela deve estar entre as coisas de que nós, como seres humanos, necessitamos para ter uma vida saudável e significativa, como estar livres de tortura ou a liberdade de consciência. É um erro colocar qualquer tecnologia em particular em uma categoria tão alta, eis que, ao longo do tempo, acabaríamos dando valor às coisas erradas. Por exemplo, houve uma época na qual ganhar a vida era extremamente difícil para quem não possuía um cavalo. Mas o direito que importa, nesse caso, é o de ganhar a vida, e não o direito a ter um cavalo. Hoje, se me fosse concedido o direito de ter um cavalo, eu não teria certeza de onde poderia colocá-lo. (CERF, 2012, online, nossa tradução¹³).

A postura de Cerf (2012), ao mesmo tempo carregada da autoridade de quem é considerado um dos pais da Rede Mundial de Computadores (ICANN, 2001), pode também refletir o ponto de vista da corporação da qual ele está a serviço, uma das maiores empresas de tecnologia do mundo (FORBES, 2012) – e, como é sabido, quase sempre os interesses do capital estão em choque com a defesa dos direitos humanos. Logo, resta inconclusivo o debate sobre o acesso à Internet ser de fato um direito humano, embora o Direito Internacional pareça caminhar com firmeza nessa direção. Sinal disso é que La Rue apresentou um relatório subsequente (NAÇÕES UNIDAS, 2011b), reafirmando sua posição e acolhido, dessa vez, pela Assembleia Geral da ONU.

1.5 Globalização, sociedade e território

1.5.1 A relevância do território e do desenvolvimento local/regional

Sociedade da informação e globalização são conceitos que guardam íntima interconexão, como apontado por Castells (2005). A Internet levou o conceito de livre mercado às últimas consequências: empresas, frequentemente transnacio-

¹³ Texto original: “[...] *technology is an enabler of rights, not a right itself. There is a high bar for something to be considered a human right. Loosely put, it must be among the things we as humans need in order to lead healthy, meaningful lives, like freedom from torture or freedom of conscience. It is a mistake to place any particular technology in this exalted category, since over time we will end up valuing the wrong things. For example, at one time if you didn't have a horse it was hard to make a living. But the important right in that case was the right to make a living, not the right to a horse. Today, if I were granted a right to have a horse, I'm not sure where I would put it.*”

nais, podem fazer negócios em qualquer parte do planeta, onde lhes seja mais vantajoso.

No entanto, como pondera Dupas (2006), esse processo de globalização calha ser uma amostra do contrafluxo do verdadeiro progresso – ou do desenvolvimento, enfim. O capital, como dito, é cosmopolita, patriota do lugar que lhe der maior lucro. Típicos produtos da globalização são igualmente cosmopolitas, como os mais badalados jogadores de futebol e astros da música *pop*. O proletariado em geral, todavia, continua impedido de circular com liberdade pelo mundo globalizado. “A globalização não amplia os espaços, estreita-os; não assume responsabilidades sociais e ambientais; pelo contrário, acumula problemas, transforma-se em sintoma de sobrecarga” (DUPAS, 2006, p. 106). Trata-se do fenômeno a que Deleuze e Guattari (1997), entre outros, denominaram *desterritorialização*.

Em certos aspectos, a globalização representou uma renovação do discurso, já conhecido e mencionado, de que as trilhas do desenvolvimento são iguais para todos. Entretanto, o incremento no comércio internacional e o movimento do capital, traços marcantes da globalização nas últimas décadas do século XX, trouxeram um progresso dúbio para a África e a América Latina. Nos anos 1990, as políticas pró-globalização levadas a efeito nos países latinoamericanos resultaram em taxas de crescimento anêmicas, de 1% (um por cento) *per capita* (CHANDA, 2007).

Com esse plano de fundo, e de modo a combater suas adversidades, é que a (re)valorização do território ganha impulso. Ao se pensar, com Lopes (2002), em um desenvolvimento local ou regional, cada território construirá seu próprio caminho para se desenvolver, direcionando a globalização para o aproveitamento dos recursos endógenos. Nessa dinâmica, torna-se possível aproximar as pessoas dos benefícios da globalização, e mitigar seus efeitos colaterais, eis que sua escala será menor.

Uma missão importante [...] de um governo local plenamente eficaz na sociedade da informação, na qual que estamos imersos, não obstante tantas contradições, é o da prevenção de riscos [...]. Mas [...] não existem apenas os riscos a evitar, há também oportunidades para aproveitar e valorizar. Da mesma forma que os riscos, as oportunidades podem ser de origem exógena e resultar de fenômenos globais; todavia, com mais frequência, são endógenas e têm origem local. As práticas do governo local deve considerar a ambos, mas, por evidente, podem se alavancar principalmente nas especificidades locais, as quais, de forma alguma, merecem ser condenadas à

morte em nome da competitividade nos mercados interno e global, oferecendo sempre mais perspectivas de desenvolvimento e significativa agregação de valor.

[...].

A valorização dos recursos locais, por outro lado, não deve excluir o recurso a todos os instrumentos de caráter inovativo que permitam às empresas competir efetivamente no mercado mundial e aos entes públicos ter acesso ao conhecimento, às oportunidades de financiamento ou de promoção dos seus territórios nos cenários nacional e internacional. (ROMANO, C., 2007, p. 272, nossa tradução¹⁴)

Por óbvio, nem todas as medidas que concorrem para o desenvolvimento podem ser tomadas exclusivamente no nível territorial. A premissa do desenvolvimento local/regional proposta por Lopes (2002) é a de que, em uma organização política multinível – como é o caso do Brasil, uma república federativa, com União, Estados e municípios –, as decisões sejam corretamente distribuídas entre eles. Da mesma forma que políticas macroeconômicas só fazem sentido no escopo do governo central, não é admissível que a decisão sobre a melhor utilização de um recurso natural que afete uma comunidade seja tomada longe dela.

1.5.2 O desenvolvimento, além do econômico

Por tudo o que foi exposto até aqui, não é mais possível conceber o desenvolvimento em um plano exclusivamente econômico. O desenvolvimento econômico, que muitas vezes não passa de mero crescimento, não é suficiente para melhorar a vida de uma coletividade, já que seus benefícios são percebidos por uma ínfima minoria. Apesar disso, os indicadores econômicos continuam a ser utilizados extensivamente como métricas de desenvolvimento, o que continua sendo útil, desde que se não os tome como medidas absolutas.

¹⁴ Texto original: *“Una missione importante [...] di un governo del territorio pienamente efficace nella società dell’innovazione, nella quale pur con tante contraddizioni siamo immersi, è quella della prevenzione dei rischi [...]. Ma [...], non ci sono solo i rischi da prevenire, ma anche le opportunità da sfruttare e valorizzare. Allo stesso modo dei rischi, anche le opportunità possono essere di natura esogena e derivare da fenomeni globali, ma più spesso sono di natura endogena e hanno un’origine locale. Le pratiche di governo del territorio devono considerare entrambe, ma, evidentemente, possono soprattutto far leva sulle specificità locali, le quali tutt’altro che meritare di essere mortificate in nome della competitività sui mercati nazionali e mondiali, forniscono sempre più prospettive di sviluppo e di rilevante valorizzazione. [...] La valorizzazione delle risorse locali, d’altro canto, non deve però escludere il ricorso a tutti gli strumenti di carattere innovativo che possono consentire alle imprese di competere al meglio sul mercato mondiale ed agli enti pubblici di accedere a conoscenze, opportunità di finanziamento o di promozione dei propri territori nello scenario nazionale e internazionale.”*

O desenvolvimento, portanto, há de ser um fenômeno multifacetado. Conforme visto, a *Declaração sobre o Direitos ao Desenvolvimento* (NAÇÕES UNIDAS, 1986) identifica nele ao menos quatro aspectos: *econômico, social, cultural e político*, além de colocar o ser humano, individual ou coletivamente considerado (e não a economia), no centro do processo de desenvolvimento.

Com isso, o desenvolvimento, em sua faceta social, retoma a importância que tivera anteriormente ao advento das teorias econômicas do desenvolvimento. Desde os primórdios, com Aristóteles, até o Iluminismo, pelo menos, a ideia de desenvolvimento estivera associada à evolução da sociedade, não de sua produção ou de sua acumulação de riquezas. Além disso, outras faces do desenvolvimento, antes não reconhecidas ou identificadas, passaram a ter sua relevância admitida.

Para além de suas variadas facetas, o desenvolvimento teorizado comporta também um número de dimensões ou camadas. Pieterse (2010) assim as identifica:

1. *Contexto*: contexto histórico e circunstâncias políticas;
2. *Explicação*: pressupostos acerca de relações de causa;
3. *Epistemologia*: as regras relativas ao que constitui o conhecimento;
4. *Metodologia*: indicadores e métodos de pesquisa;
5. *Representação*: articulação ou privilégios de interesses particulares e preferências culturais;
6. *Imaginação*: imagens, evocações, símbolos de desenvolvimento, desejo;
7. *Futuro*: políticas públicas, agenda, projetos futuros.

Dessa forma, qualquer teoria do desenvolvimento será necessariamente incompleta caso não contemple todas essas dimensões. Foge ao escopo da pesquisa repassar todas essas teorias e delas eleger a melhor, julgamento, aliás, demasiado subjetivo. Com fulcro em tudo o que se descortinou até este ponto, e para efeitos de prosseguimento do estudo, enuncia-se que *desenvolvimento* é:

1. um fenômeno verificável, primariamente, em um local ou região (território), em um determinado ponto do tempo (*contexto*);

2. que se baseia nos princípios de crescimento e progresso, de profundas raízes no ideário da cultura ocidental (*explicação*);
3. não unânime, em relação à sua própria necessidade de existência e à sua forma (*epistemologia*);
4. que deve, obrigatoriamente, levar em conta as particularidades endógenas do território (*metodologia*);
5. que possui diferentes significados nos diversos aspectos da vida humana: econômico, social, cultural, político, etc., e pode ser objeto de tutela jurídica difusa (*representação*);
6. que, muitas vezes, está associado ao potencial de aquisição de determinados bens de consumo, alçados à condição de símbolos de *status* (*imaginação*);
7. e que se alimenta da esperança coletiva de uma situação cada vez mais favorável para todos, embora ninguém tenha ainda descoberto a solução definitiva para a distribuição equitativa do bem-estar social (*futuro*).

1.5.3 Aspectos socioeconômicos do município de Franca/SP

Esta pesquisa, coerente com o modelo de desenvolvimento que assume, elege um território específico para estudar os efeitos do desenvolvimento social e regional. Ademais, admite também que qualquer circunscrição territorial, por menor que seja, se insere no panorama, apresentado, da sociedade da informação, por conta do atual estágio de evolução tecnológica e de integração econômica entre as diversas regiões do globo.

Dessa forma, justifica-se estudar aspectos da sociedade da informação e do respectivo desenvolvimento no município de Franca, localizado a nordeste do Estado de São Paulo. Os dados mais recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2013) projetam, para o ano de 2012, uma população que excede os 320.000 habitantes, dos quais mais de 98% vivendo no perímetro urbano. Pelos critérios do mesmo Instituto, a sede do município insere-se entre as cidades de médio porte (de 100.000 a 500.000 habitantes), sendo, com isso, sede de sua pró-

pria microrregião geográfica, que congloba outros nove municípios¹⁵. Em nível estadual, é sede de Região Administrativa, composta por 23 municípios¹⁶. Independentemente da metodologia empregada, o município de Franca exerce inegável influência em seu entorno regional, prestando-se como referência no tangente a produtos e serviços não disponíveis nas localidades circunvizinhas.

Conhecido como a Capital Nacional do Calçado Masculino, o que ainda reflete a percepção de uma vocação e um perfil econômicos voltados à indústria manufatureira, Franca despontou na 85ª posição nacional entre os maiores PIB do setor de serviços em 2010 (IBGE, 2012). Nada obstante, a renda média dos domicílios ali registrada no mesmo ano foi de R\$ 842,00, abaixo da média estadual, de R\$ 1.080,00 (FUNDAÇÃO SEADE, 2010).

As evidências sugerem que, em termos de estrutura econômica, o município tem seguido a dinâmica da economia pós-industrial, caracterizada pela prevalência do setor terciário (serviços) frente ao primário (agropecuária e extrativismo) e ao secundário (manufatura). No entanto, essa transformação não veio acompanhada de um incremento na renda dos munícipes, levando à hipótese de que sejam necessárias políticas públicas específicas voltadas à capacitação das pessoas para uma economia mais intelectual e menos manual. Dado, ainda, que os baixos rendimentos da população repercutem em uma menor arrecadação tributária, ficam os agentes governamentais menos providos de recursos para empreender tais políticas públicas.

No próximo capítulo, proceder-se-á à teorização das políticas públicas, aprofundando-se no estudo daquelas concernentes à maior inserção do município na sociedade da informação, de modo a superar as contradições identificadas.

¹⁵ São eles: Cristais Paulista, Itirapuã, Jeriquara, Patrocínio Paulista, Pedregulho, Restinga, Ribeirão Corrente, Rifaina e São José da Bela Vista (IBGE, 1990).

¹⁶ Municípios da Região Administrativa de Franca: Aramina, Batatais, Buritizal, Cristais Paulista, Franca, Guará, Igarapava, Ipuã, Itirapuã, Ituverava, Jeriquara, Miguelópolis, Morro Agudo, Nuporanga, Orlândia, Patrocínio Paulista, Pedregulho, Restinga, Ribeirão Corrente, Rifaina, Sales Oliveira, São Joaquim da Barra e São José da Bela Vista (FUNDAÇÃO SEADE, 2013).

2 POLÍTICAS PÚBLICAS, INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À INTERNET

Muitos veem a tecnologia como o problema da assim chamada exclusão digital. Outras a veem como a solução. A tecnologia não é nem uma coisa nem outra. Ela deve funcionar em conjunto com o sistema empresarial, econômico, político e social.

– Carly Fiorina

2.1 Dos direitos sociais às políticas públicas

No capítulo anterior, levantaram-se algumas questões relativas à inserção do município de Franca/SP na sociedade da informação, com isso formando hipóteses merecedoras de exame mais minucioso. Dentre tais conjecturas, foi alegado que talvez falem políticas públicas para equacionar os problemas relacionados, que se consideram ser igualmente públicos.

Antes de prosseguir, é necessário ter claros os pressupostos pelos quais o Estado deve agir face a essas questões, e também o que são *problema público e políticas públicas*.

2.1.1 Os direitos sociais e o papel do Estado

A Constituição Federal (BRASIL, 1988), em seu artigo 3º, inciso III, fixa como um dos objetivos da República Federativa do Brasil, e, portanto, no elenco das razões da própria existência do Estado, “[...] reduzir as desigualdades sociais e regionais”, assim configurando a dualidade “direito do cidadão – dever do Estado”. O desenho fica mais nítido à luz do art. 5, I, também da Constituição Federal, que estatui o princípio da igualdade, tomado em sua concepção aristotélica, ou seja, tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade. Nisso reside o princípio dos direitos sociais.

[...] é de se afirmar que todos devem ter acesso aos direitos sociais, cabendo ao Poder Público a obrigação de provê-los àqueles que, pelas pró-

prias forças, não têm condições de exercê-los. Portanto, a igualdade pressupõe tratamento desigual, favorecendo os mais necessitados para que, de fato, possa ser alcançada a almejada igualdade material. (PRADO, 2007, p. 270).

Logo, os direitos sociais não são uma simples questão de *laissez faire* – exigem, ao contrário, que se atue efetivamente para a sua promoção. Nessa qualidade, constituem-se como *direitos-meio*, cuja principal função é assegurar condições de gozo de outros direitos, ainda mais primários (BUCCI, 2006). Tendo acesso à Internet, por exemplo, e – tão importante quanto – devidamente capacitado para utilizá-la, o indivíduo torna-se apto a exercer direitos básicos, tais quais a liberdade de expressão, o acesso à informação, as liberdades de associação e de manifestação do pensamento.

Evidencia-se, portanto, que os direitos sociais estão a serviço dos direitos de liberdade. Neste ponto se inserem as ideias de Sen (1999), para quem as liberdades humanas são, a um tempo, constitutivas e instrumentais ao desenvolvimento. No aspecto constitutivo, o processo de desenvolvimento é assinalado pela redução das privações e pela supressão significativa das sujeições que prejudicam o bem-estar das pessoas. O ângulo instrumental reúne as diferentes formas com as quais os direitos, oportunidades e incentivos afluem para a ampliação das liberdades humanas gerais. Os diferentes tipos de liberdades instrumentais interagem entre si contribuindo para o avanço generalizado da liberdade humana, como partes integrantes, de forma que o desenvolvimento se realiza mediante essas liberdades instrumentais. Esse posicionamento tem o potencial de abreviar notavelmente o longo debate nos estudos do desenvolvimento quanto à relação entre desenvolvimento e democracia, os quais, com frequência, enfatizam o primeiro como propulsor das liberdades em favor da segunda, e não o contrário (PIETERSE, 2010).

Pereira Neto (2005) observa que o deslocamento da liberdade para o centro do processo configura uma guinada na concepção de políticas de desenvolvimento. Em lugar de conceber as pessoas carentes dos países em desenvolvimento como meros beneficiários do processo, tal abordagem vê os indivíduos como agentes das mudanças que potencializam o desenvolvimento.

No que concerne mais de perto às políticas públicas,

Fatores sociais e econômicos, tais como educação básica, cuidados básicos de saúde e emprego estável são importantes não apenas por si mesmos, mas também pelo papel que podem desempenhar ao oferecer às pessoas a

oportunidade de encarar o mundo com coragem e liberdade. Essas considerações exigem *subsídios informacionais* mais amplos, com enfoque particular na aptidão das pessoas em escolher a vida que desejam levar. (SEN, 1999, p. 63, nossa tradução¹⁷ e nosso grifo).

Isso posto, o melhor papel que o Estado pode desempenhar na promoção do desenvolvimento é trabalhar ativamente para que seus cidadãos gozem de liberdades (entendidas como a não limitação de suas capacidades) cada vez mais amplas. Assim agindo, as pessoas e as organizações e comunidades formadas por elas vão assumindo o controle de seus próprios assuntos e de sua própria vida e tomam consciência de sua habilidade e competência para produzir, criar e gerir, em um processo a que se denomina *empoderamento*. Este pode ser entendido, também, como uma abordagem que coloca as pessoas e o poder no centro dos processos de desenvolvimento (ROMANO, J., 2002).

Não por acaso, o termo “empoderamento” tem sido utilizado, desde a década de 1990, pelas agências de desenvolvimento, incluindo organismos internacionais e as Nações Unidas. Nesse ambiente, é comum que seja empregado em alusão à autossuficiência dos empreendedores. Os detratores dessa acepção apontam que ela se apoia em valores individualistas, ao colocar o foco em pessoas “empoderando a si mesmas”, que só conseguiram melhorar de vida com muito esforço próprio. Uma última visão sobre o empoderamento enfatiza a participação no planejamento e na elaboração de políticas públicas, o que requer apoio a toda uma gama de movimentos sociais, grupos de interesses e organizações não governamentais (SQUIRES, 2001).

As ações nesse sentido, com maior participação da sociedade civil nos processos decisórios governamentais, caminham para a redefinição da própria substância e razão de ser do Estado. Na pós-modernidade, Sousa Santos (2005) o vê no desempenho das seguintes funções:

1. reconhecer e valorizar seu capital social, entendido como a peculiaridade e a diversidade local, defendendo-o ante a globalização;

¹⁷ Texto original: “*Social and economic factors such as basic education, elementary health care, and secure employment are important not only on their own, but also for the role they can play in giving people the opportunity to approach the world with courage and freedom. These considerations require a broader informational base, focusing particularly on people's capability to choose the lives they have reason to value.*”

2. permitir a melhoria das condições de vida dos cidadãos, sem que isso signifique atentar contra as formas de vida e a coesão social da comunidade;
3. criar condições que ampliem a participação do cidadão comum nas decisões políticas que o afetarão, o que deve ser feito à luz dos valores locais.

Eis, então, o desenho do espaço sociopolítico em que se desenrolam as discussões e atuações das políticas públicas. Buscar-se-á, agora, o seu objeto.

2.1.2 O conceito de problema público – e seus problemas

O dicionário (HOUAISS; VILLAR, 2009) informa que *problema* é

[...] 1. assunto controverso, que pode ser objeto de pesquisas científicas ou discussões acadêmicas <o p. do descobrimento do Brasil> 2. questão social que traz transtornos e que exige grande esforço e determinação para ser solucionado <o p. da seca no Nordeste brasileiro> <o p. das drogas, das endemias> 3. obstáculo, dificuldade que desafia a capacidade de solucionar de alguém <os moradores listaram os p. mais graves do bairro> [...].

Enquanto a primeira acepção dá as feições gerais do termo, justificando-o inclusive como objeto de estudo, os demais sentidos e exemplos de uso já o colocam em um raio de alcance transindividual, como uma questão que afeta a vida de uma coletividade. Portanto, como Secchi (2010) conclui, para que um problema seja entendido como público, é necessário que seja coletivamente relevante.

Continuando, e utilizando a definição de Sjöblom, Secchi (2010) pontua que problema, em termos práticos, é a diferença entre a situação atual e uma situação ideal possível. Por extensão, o problema público passa a ser a diferença entre a situação atual e uma situação ideal possível para a realidade pública.

Embora seja claro, conceitualmente falando, o que é um problema público, o enquadramento de um problema qualquer no requisito necessário “relevância coletiva”, para caracterizá-lo como público, continua a oferecer dificuldades. Em um caso hipotético em que três mil trabalhadores fossem demitidos, de uma só vez, de uma empresa privada, alguns poderiam considerar o fato um problema particular de cada operário, e outros como um verdadeiro problema público, dado o alto número de recém-desempregados.

Esse simples exemplo evidencia que a identificação de problemas públicos – ou o enquadramento de uma questão como pública – depende do ponto de vista e dos interesses daqueles que a fazem. Montecinos Montecinos (2007) descreve o contexto em que haja um sistema democrático consolidado, aberto e sensível à opinião pública, às demandas dos cidadãos e à inclusão de atores no processo de elaboração das políticas públicas. Nesse cenário, a definição do problema se dá em um amplo fórum de agentes participantes, no qual haveria ganhadores e perdedores mas, mesmo assim, a solução final atingiria um ótimo de Pareto, em que alguns alcançariam melhores condições sem que ninguém tivesse piorado as suas. Em tal ambiente, é bastante provável que a maior parte os problemas públicos seja de caráter *exógeno*, isto é, fruto do diálogo de agentes externos ao aparato governamental.

No entanto, nas sociedades em transição democrática ou instáveis democraticamente, como as latino-americanas, a situação da definição do problema toma um rumo diametralmente oposto. Nessas sociedades, a definição de problemas carece de transparência, por falta de sensibilidade governamental ou mesmo pela falta de regras no jogo institucional; em decorrência, o processo se desenrola segundo uma lógica *endógena*. Por conseguinte, os problemas públicos são aqueles detectados por especialistas governamentais de cada área política, e são nelas que se produzem o diálogo e o ajuste mútuo – e não no processo de deliberação na qual participa a sociedade civil.

Em consequência, os problemas públicos são definidos no interior da estrutura governamental e não em conjunto com os demais atores sociais e políticos que configuram o espaço público. *Nesse contexto, a agenda governamental dá vida à agenda pública e não o contrário, para em seguida converter-se abertamente em agenda de governo [...].* (MONTECINOS MONTECINOS, 2007, p. 332, nossos grifos e tradução¹⁸).

¹⁸ Texto original: “Como consecuencia, los problemas públicos son definidos en el interior de la estructura gubernamental y no junto a los demás actores sociales y políticos que configuran el espacio público. En este contexto, la agenda gubernamental da vida a la agenda pública y no a la inversa, para luego convertirse abiertamente en agenda de gobierno [...]”.

2.1.3 A formação do pensamento sobre políticas públicas

Conforme antecipado, problemas públicos suscitam ações no campo das políticas públicas. Antes, porém, de conceituar essa expressão, cumpre rever um sucinto histórico dessa área de estudo.

Governantes têm sido aconselhados em suas ações, com frequência a pedido, desde que se registra a história. Os antigos gregos recorriam ao Oráculo de Delfos; reis e imperadores se cercavam de conselheiros. No entanto, adverte DeLeon (2006), não raro o teor desses conselhos era meramente especulativo, matizado por interesses – de cunho pessoal, inclusive –, passando ao largo do rigor que hoje se exige no trato da coisa pública. Se há uma exceção a tais idiossincrasias, essa é a obra de Nicolau Maquiavel (*O Príncipe*, 1532), a qual, no entanto, está mais para um rol de observações genéricas do que recomendações a um governante ou contexto em especial.

DeLeon (2006) credita a Harold D. Lasswell, escrevendo na virada das décadas de 1940 e 1950, a fundação dos estudos sobre políticas públicas, como ramo apartado das Ciências Políticas. O intuito de Lasswell, segundo o relato, era criar uma ciência social aplicada que atuasse como mediadora entre acadêmicos, tomadores de decisões governamentais e cidadãos comuns, proporcionando-lhes soluções objetivas que reduzissem ou minimizassem a necessidade de debates improdutivos sobre as questões políticas urgentes do dia-a-dia. Além disso, Lasswell e colaboradores trabalharam para articular um entendimento claro da necessidade de se sobrepor essa abordagem à ética e aos processos democráticos, de forma a aperfeiçoar a prática da democracia. A orientação nitidamente democrática de Lasswell originou-se de sua hostilidade quanto aos regimes totalitários que despontaram em várias partes do mundo no entreguerras.

Simon (apud SOUZA, 2006), em continuação, introduziu o conceito de racionalidade limitada dos decisores públicos (*policy makers*). Essa limitação é posta por uma sorte de problemas, dentre os quais informação incompleta ou imperfeita, tempo disponível até a tomada da decisão e interesse próprio dos decisores. Na frente contrária, a racionalidade é passível de aditamento pela criação de estruturas, como um arcabouço regulamentar ou estímulos, de forma a moldar o comporta-

mento dos agentes no sentido do resultado pretendido, ao mesmo tempo em que obstrui o autofavorecimento.

Se tanto Lasswell quanto Simon emprestavam ênfase à racionalidade, Lindblom (apud SOUZA, 2006) sugeriu que outros fatores fossem também levados em consideração quando da formulação e da análise de políticas públicas, tais quais as relações de poder e a composição das diversas fases do processo de decisão. Em sua visão, as políticas públicas devem também estimar o papel das eleições, da estrutura burocrática, dos partidos políticos e dos grupos de pressão (*lobbies*).

Uma abordagem sistêmica de políticas públicas surge com Easton (apud SOUZA, 2006), que as concebe como uma relação entre formulação, resultados e ambiente. Nesse sistema, as políticas públicas recebem entradas (*inputs*) dos partidos, dos grupos de mídia e dos *lobbies*, influenciando nos resultados e consequências verificados.

2.1.4 Conceitos de políticas públicas

Mas o que seriam, exatamente, políticas públicas? Como quase tudo no domínio das Ciências Sociais, o termo comporta várias definições, não raro complementares entre si. Bucci (2006, p. 38), a partir de um ponto de vista jurídico, propõe que sejam “programas de ação governamental visando coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privadas, para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados”.

Para Anderson (2006, p. 6), “uma política [pública] é definida como uma linha de ação intencional e relativamente estável, seguida por um ator ou conjunto de atores ao lidar com um problema [público] ou questão de interesse [público]”. Pragmático, o autor esclarece que sua definição está centrada no que é realmente feito, ao invés do que é apenas proposto ou tencionado, distinguindo uma política pública de uma decisão, que seria, em sua essência, uma escolha específica entre alternativas; ademais, afirma ele, sua definição contempla as políticas públicas como algo que se desenrola ao longo do tempo.

Lowi (apud SOUZA, 2007, p. 68) em uma definição considerada “clássica”, declara que política pública é “uma regra formulada por alguma autoridade

governamental que expressa uma intenção de influenciar, alterar, regular, o comportamento individual ou coletivo através do uso de sanções positivas ou negativas”.

Para Lasswell (apud SOUZA, 2007), autor de uma das mais conhecidas definições, decisões e análises sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz.

Apesar das diferenças, é possível encontrar elementos comuns nas definições dadas, quais sejam:

1. um *agente* ou ator nuclear, de natureza *governamental* – sem embargo, em uma visão multicêntrica de das políticas políticas, se afirma que “o governo [...] não é a única instituição a servir à comunidade política, isto é, a promover ‘políticas públicas’” (HEIDEMAN, 2010, p, 31);
2. uma questão que ultrapassa a esfera individual de interesse, ou seja, um *problema público*, conforme já visto; e
3. uma *intencionalidade*, expressa pelo agente governamental em ações ou omissões, com vistas à resolução (ou, ao menos, a mitigação dos efeitos) do problema público; e
4. a *coletividade afetada*, positiva ou negativamente, imediata ou mediadamente, pelos resultados da política pública.

Em suma,

Trata-se de um fluxo de decisões públicas, orientado a manter o equilíbrio social ou a introduzir desequilíbrios destinados a modificar essa realidade [...]. É possível considerá-las como estratégias que apontam para diversos fins, todos eles, de alguma forma, desejados pelos diversos grupos que participam do processo decisório. A finalidade última de tal dinâmica – consolidação da democracia, justiça social, manutenção do poder, felicidade das pessoas – constitui elemento orientador geral das inúmeras ações que compõem determinada política. (SARAVIA, 2006, p. 28-29).

2.1.5 Políticas públicas enquanto processo

Utilizou-se muitas vezes, nas seções anteriores, o termo *processo* na conceituação das políticas públicas. Supõe-se por processo um conjunto de etapas definidas, que se desenvolvem normalmente em sequência – em que pese a opinião

de alguns, como Lindblom (apud SOUZA, 2006), para quem o processo decisório das políticas públicas não possui necessariamente um princípio ou um fim.

Saravia (2006) identifica e descreve as seguintes etapas do processo das políticas públicas.

1. *Agenda*. O processo, quando cogitado como série ordenada de estágios, tem início com a inserção de dado pleito ou necessidade social na agenda (rol de prioridades) do poder público. Em outras palavras, trata-se do momento em que alguma situação desfavorável é alçado à condição de problema público, suscitando, com isso, debates, controvérsias e atenção da mídia.
2. *Elaboração*. Reconhecida a existência do problema público, faz-se mister delimitá-lo, determinar se seus efeitos são imediatos ou potenciais, inventariar possíveis medidas para sua solução ou satisfação, estimando os custos e decorrências de cada uma delas e, por fim, estipular uma escala de prioridades. Trata-se, portanto, de uma fase marcada pela tentativa de racionalização do problema.
3. *Formulação*. Momento em que se elege e se detalha a alternativa reputada como mais pertinente, com anúncio formal da deliberação, na qual aparecem definidos seus objetivos e referencial jurídico, administrativo e financeiro.
4. *Implementação*. O aparato governamental, que compreende recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos, é mobilizado para planejar e organizar a execução da política pública. A implementação estaria sujeita, idealmente, a uma série de pré-requisitos, quais sejam: circunstâncias externas favoráveis; tempo adequado e recursos suficientes; disponibilidade efetiva dos recursos precisamente combinados; fundamentação em uma teoria de causa-efeito válida; existência de poucos ou nenhum vínculo de interferência; mínimas relações de interdependência; existência de compreensão e acordo acerca dos objetivos; especificação e ordenação corretas da totalidade das tarefas; perfeição na comunicação e coordenação; autoridades capazes de solicitar e obter obediência plena. Como

pontuam Hogwood e Gunn (apud SARAVIA, 2006), o número elevado de exigências faz com que elas dificilmente sejam satisfeitas na prática.

5. *Execução*. Consiste na colocação em prática das ações designadas à consecução dos objetivos fixadas pela política pública, ou seja, sua realização efetiva. Abrange a análise dos óbices que se põem contra a passagem dos enunciados a resultados e, sobretudo, o crivo da burocracia.
6. *Acompanhamento*. Pode ser definido como um subprocesso dentro do processo maior, que se expressa na supervisão metódica de uma atividade e das partes que a compõem, visando subsidiar a incorporação ocasional de correção de desvio dos objetivos traçados.
7. *Avaliação*. Etapa final em que se desempenha a mensuração e a análise final dos efeitos produzidos pelas políticas públicas junto à coletividade-alvo, em particular no que tange aos resultados alcançados e às consequências, antevistas ou não.

É preciso ter em mente, porém, que o desenrolar dessas etapas como descritas se dá no seio de democracias consolidadas e já acostumadas à participação incontestada da sociedade civil na gestão da *res publica*. Em sociedades nas quais o exercício democrático é embrionário ou mesmo inexistente, os estágios acabam sobrepostos, suprimidos, desordenados ou deturpados em seus propósitos. Como ilustra Cabrero (apud MONTECINOS MONTECINOS, 2007), nesses casos é a agenda governamental que define a agenda pública (e não o inverso, como seria regular e desejável) para, em seguida, ver-se confundida com aquela.

2.2 Políticas públicas para a sociedade da informação

2.2.1 As tecnologias e seus problemas: exclusões e inclusões

O curso da humanidade sempre esteve marcado por mudanças tecnológicas. Algumas tecnologias, por sua importância e impacto, acabaram por dar

nomes a épocas inteiras: Idade da Pedra Lascada, Idade do Ferro. A escrita representou uma ruptura tão radical que acabou eleita para apartar Pré-história e História. Metaforicamente, fala-se na Era das Grandes Navegações ou na Era da Eletricidade. Em termos gerais, cada nova tecnologia é introduzida tendo em vista a resolução de um problema. Em seguida, percebe-se que tal introdução fez abrir novas possibilidades, ampliando o potencial humano. Por fim, essa ampliação esbarra em novos limites, tornando-se um problema à procura de uma nova tecnologia que o solucione, repetindo-se o ciclo.

Os tempos atuais, no quadro da sociedade da informação, têm sido dominados por não uma apenas, mas por todo um conjunto de tecnologias, comumente referidas como Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), que

[...] abrangem todas aquelas tecnologias que possibilitam o manejo da informação e facilitam diferentes formas de comunicação entre atores humanos, entre seres humanos e sistemas eletrônicos, e entre sistemas eletrônicos [entre si] (HAMELINK, 1994, p. 3).

Gigler (2011) observa que a definição funcional de Hamelink contempla tanto as formas de TIC tradicionais (radioamador) quanto as novas (Internet, e-mail).

Antes mesmo de fomentar novas questões derivadas da pressão que seu uso exerce sobre os limiares do potencial humano, cada nova tecnologia traz um problema inerente à sua própria introdução. Uma vez que desponte, a nova tecnologia estará disponibilizada e será assimilada por um dado grupo de indivíduos, em detrimento dos demais, que a ela não tiveram acesso ou não a puderam compreender. Por evidente, os primeiros acabam colocados em uma posição de vantagem em termos cognitivos e competitivos.

No que tange às TIC, o termo consagrado para denominar a situação de privação, tanto do acesso quanto do conhecimento relativo a elas, é *exclusão digital*.

Nas palavras de Sorj (2008, p. 62, nossa tradução¹⁹ e nossos grifos),

¹⁹ Texto original: “The term *digital divide* refers to the unequal access to a diverse collection of communication tools such as radio, telephone, television, and the Internet. Although we will be focusing on access to and uses of the Internet, the *digital divide* cannot be disassociated from access to other communication technologies and in fact each of them produces a specific divide. Therefore rather than a *digital divide* (related to only one given communication artifact or an abstract average use of all the communication vehicles) it would be more precise to speak of *digital divides* [...]. There is a strong correlation between the *digital divides* and other forms of social inequality.”

O termo exclusão digital se refere ao acesso desigual a uma coleção variada de ferramentas de comunicação, tais quais o rádio, o telefone, a televisão e a Internet. Malgrado estarmos focados no acesso e nos usos da Internet, a exclusão digital não pode ser dissociada do acesso a outras tecnologias de comunicação, e, de fato, cada uma delas produz uma exclusão específica. Logo, ao invés de *uma* exclusão digital (relacionada a apenas um artefato de comunicação ou a uma vaga média de uso de todos os veículos de comunicação), seria mais exato falar em *exclusões digitais* [...]. Há uma forte correlação entre as exclusões digitais e outras formas de desigualdade social.

Nessa senda de pensamento, a exclusão digital tem, por pano de fundo, a exclusão social, e ambas representam, em última análise, dois aspectos do mesmo problema (GAZZANEO, 2006). Tanto uma quanto outra constituem, inequivocamente, problemas públicos e, nessa qualidade, reivindicam políticas públicas específicas para o seu equacionamento. Tais ações acabaram ditas, por extensão, como promotoras da *inclusão social* e da *inclusão digital*, em particular.

Até outrora, como afirma Lyon (apud P. SILVA, 2011), o simples ler e interpretar textos e efetuar cálculos matemáticos – a mera *alfabetização*, em seu conceito clássico – era obrigatório para uma vida de harmonia e bem-estar. O analfabetismo (incluindo-se o funcional) ainda é fator de exclusão social. Hoje, o que se exige do homem médio inserido na sociedade da informação, para que esteja nela integrado e nela possa viver como um nativo, vai muito além desses conhecimentos básicos. Dele sempre se requer domínio das tecnologias do tempo presente, o que vai além do simples acesso a elas, adentrando o campo das competências.

Mioduser, Nachmias e Forkosh-Baruch (2008) denominam *novas alfabetizações*²⁰ ao conjunto das competências que passaram a ser requeridas, e as enumeram e definem como segue.

1. *Processamento multimodal de informações*. Congloba as competências e conhecimentos exigidos para compreender, produzir e negociar significados em uma cultura feita de palavras, sons e imagens. A multimodalidade dessa cultura deriva (a) da necessidade de lidar com formas e significados representacionais múltiplos (como, por exemplo, palavras impressas, imagens estáticas e em movimento, informações táteis, textos, gráficos ou código de programação); (b) do fato de que ela é acessada de, e/ou direcionada a múltiplos ato-

²⁰ *New literacies*, no original.

res de informação (por exemplo, colegas, especialistas, publicações científicas, blogues ou *sites* da Web), e (c) seu uso de múltiplos instrumentos de processamento, em (d) contextos multiculturais.

2. *Navegação no infoespaço*. Refere-se à competência de saber quando e porque existe uma necessidade por informação; como e onde encontrá-la, e recuperá-la a partir do vasto infoespaço; e como decodificá-la, usá-la e repassá-la de forma ao mesmo tempo eficiente e ética.
3. *Alfabetização de comunicação*. Relaciona-se às habilidades necessárias para o uso consciente, inteligente e ético de uma ampla gama de meios de comunicação, utilizando múltiplos canais de comunicação (por exemplo, verbal, escrita, visual), em configurações de interação diferentes (por exemplo, um para um, um para muitos, muitos para muitos), para diferentes finalidades (por exemplo, interação social, trabalho em equipe, criação colaborativa, consumo e/ou produção de mídia).
4. *Alfabetização visual*. Consiste na capacidade de decodificar, avaliar, usar ou criar imagens de vários tipos (por exemplo, estáticas, em movimento, representacionais ou diretamente registradas) usando tanto mídias convencionais quanto aquelas do século XXI, de modo a subsidiar o pensamento, o raciocínio, a tomada de decisões, a comunicação e o aprendizado.
5. *“Hiperalfabetização”*. Faz referência à capacidade das pessoas em lidar, seja como consumidores ou produtores, com representações não-lineares de conhecimento. A camada visível desta alfabetização se relaciona com habilidades envolvidas na criação ou na utilização de recursos, tais como ligações entre unidades de conhecimento, ou auxílios de navegação. As camadas mais profundas compreendem habilidades como visualizar uma estrutura epistêmica consistente a partir de vários caminhos possíveis no interior de uma teia de conhecimentos, a avaliação da relevância de cada unidade para o sentido em evolução, ou a capacidade de mover de e para o nível de

ligação em direção ao nível da estrutura de conhecimento como um todo.

6. *Alfabetização em gerenciamento de informações pessoais.* É o processo pelo qual alguém armazena seus itens de informação (documentos, *e-mails*, *sites* favoritos, tarefas, contatos), a fim de poder recuperá-los mais tarde.
7. *Capacidade de lidar com o complexo.* Reúne as competências e métodos exigidos para perceber os fenômenos como um complexo (por exemplo, reconhecer múltiplos atores ou múltiplas camadas, ou novos padrões de comportamento), para estudar e compreender esses fenômenos (propor estratégias variadas e alternativas, construir e ativar modelos) e para implementar a compreensão adquirida para lidar com eles.

Cuida-se, portanto, de conhecimentos e habilidades que fogem em muito ao trivial. Os próprios autores admitem que o conceito de “pessoa alfabetizada”, em si mesmo, é atualmente intrincado em sua natureza. Ademais, ponderam que as questões relativas a essas novas alfabetizações são objeto de políticas públicas, no que concerne (1) ao acesso dos estudantes a recursos computacionais e de comunicação, principalmente nas instalações escolares, (2) ao processo de ensino e aprendizagem, ainda arraigado ao modelo tradicional do livro-texto e (3) à promoção das novas alfabetizações como elementos curriculares, indo além da leitura, escrita e aritmética centrados na palavra escrita, ainda predominantes nas escolas.

Mui embora o trabalho dos autores esteja constricto à dimensão educacional das novas habilidades exigidas na sociedade da informação, não é difícil concluir que essas mesmas habilidades são requeridas em outros aspectos da vida cotidiana, nomeadamente o laboral. Essa constatação ganha especial importância quando se considera o contingente da população economicamente ativa que se inseriu no mercado de trabalho *antes* de essas novas competências terem se tornado necessárias, e que agora busca se recolocar em uma conjuntura dominada pelas tecnologias de informação e comunicação, não como nativos, por óbvio, mas

como migrantes digitais. Sem dúvida, outra questão que demanda políticas públicas específicas.

2.2.2 As Nações Unidas e as políticas globais de TIC

A formação de uma agenda internacional de políticas voltadas às questões da sociedade da informação se deu, na visão de Porcaro (2006), a partir de duas reuniões de cúpula organizadas pelas Nações Unidas.

No ano 2000, foi promovida a Cúpula do Milênio, com a participação de 191 países, inclusive do Brasil. No documento final, a *Declaração do Milênio* (NAÇÕES UNIDAS, 2000b), foram estabelecidos os chamados *Objetivos de Desenvolvimento do Milênio*. Dentre eles, figura o desenvolvimento e a erradicação da pobreza, cujas ações incluem

Velar por que todos possam aproveitar os benefícios das novas tecnologias, em particular das tecnologias da informação e das comunicações, de acordo com as recomendações formuladas na Declaração Ministerial do Conselho Económico e Social de 2000. (NAÇÕES UNIDAS, 2000b, p. 10, nosso grifo).

No diploma (NAÇÕES UNIDAS, 2000a) referenciado pela *Declaração do Milênio*, e que a precedeu, os ministros e chefes de delegação participantes da reunião do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas daquele ano reconhecem um amplo consenso acerca da centralidade das TIC na criação de uma economia emergente e global baseada no conhecimento. Nesse processo, continuam, as TIC podem desempenhar um importante papel na aceleração do crescimento, na promoção do desenvolvimento sustentável e na erradicação da pobreza, tanto nos países desenvolvidos quanto naqueles com economias “de transição”, facilitando sua integração efetiva na economia global. Mais adiante, afirmam que a revolução das TIC abre vastas novas oportunidades para o crescimento econômico, ao mesmo tempo que apresenta desafios e riscos: em conjunto com relevantes benefícios de ordem econômica e social, pode também levar a um agravamento das disparidades entre os países e dentro deles.

No ensejo da Declaração Ministerial, as Nações Unidas criaram, em 2001, uma força-tarefa TIC (*ICT-Task Force*), em preparação à Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI, ou WSIS, na sigla em inglês), realizada

em duas etapas (2003 e 2005), da qual já se tratou ao discorrer sobre o acesso à Internet como direito humano (Seção 1.4.3, p. 46). . Da primeira fase, como visto, emergiu um *Plano de Ação* (WSIS, 2003b).

Os objetivos do Plano de Ação são construir uma Sociedade da Informação inclusiva; colocar o potencial do conhecimento e as TIC a serviço do desenvolvimento; promover o uso da informação para a consecução de metas internacionalmente estabelecidas, incluindo aquelas contidas na Declaração do Milênio; e equacionar os novos desafios da Sociedade da Informação, nos níveis nacional, regional e internacional. (WSIS, 2003b, p. 1, nossa tradução²¹).

Para a realização desses objetivos, foram elencadas onze linhas de ação:

1. estabelecimento do papel dos governos e das partes interessadas na promoção das TIC para o desenvolvimento;
2. criação da infraestrutura de informação e comunicação, reputada como fundamento básico da Sociedade da Informação;
3. oferta de condições básicas de acesso à informação e ao conhecimento;
4. formação de competências para proveito das benesses da Sociedade da Informação;
5. garantia de confiança e segurança no uso das TIC;
6. criação de um ambiente institucional confiável, transparente e não discriminatório, envolvendo as dimensões legais, regulatórias e políticas;
7. utilização vantajosa das TIC em todos os aspectos da vida: governo eletrônico, comércio eletrônico, educação à distância, serviços de saúde, trabalho remoto, proteção ambiental, agricultura, ciência e tecnologia;
8. promoção da diversidade e da identidade culturais, da diversidade linguística e do conteúdo produzido localmente;

²¹ Texto original: “*The objectives of the Plan of Action are to build an inclusive Information Society; to put the potential of knowledge and ICTs at the service of development; to promote the use of information and knowledge for the achievement of internationally agreed development goals, including those contained in the Millennium Declaration; and to address new challenges of the Information Society, at the national, regional and international levels*”.

9. suporte aos meios de comunicação, tanto os tradicionais quanto os novos, na difusão cultural;
10. propagação de princípios éticos dignos de respeito na sociedade da informação: paz, liberdade, igualdade, solidariedade, tolerância, responsabilidade solidária, respeito pela natureza; e
11. cooperação internacional e regional.

Embora recepcionado pela sociedade civil com boas expectativas, Porcaro (2006) noticia que o *Plano de Ação* acabou alvo de críticas por seu forte viés tecnológico, o que, segundo esse juízo, o torna restritivo. Em contraponto, foi proposta, por ONGs, entidades do terceiro setor e sindicatos, uma outra abordagem, que valoriza, entre outros tópicos: a valorização do conhecimento como um legado da humanidade, um “bem comum” que deve estar acessível a todos e ser preservado com cuidado; a reconhecimento de que o conhecimento é um bem a ser partilhado e, nessa rastro, não deve ser objeto de privatização nem de exploração comercial; e a promoção da maior participação dos não incluídos.

2.2.3 Políticas públicas de TIC no Brasil

Castaneda (2009) fixa o marco inaugural das iniciativas voltadas ao avanço das TIC no país em 1998, quando o Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CNT) fez aprovar a elaboração de um projeto de Ciência e Tecnologia, a partir de uma proposta do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI). O projeto, cujo objetivo era “construir a Sociedade da Informação”, tomaria parte das ações do Plano Plurianual (PPA), para o triênio 2000-2003.

Formou-se um grupo de trabalho para dar seguimento ao projeto, concebido para ser levado a cabo em três etapas. A primeira, durante a qual foram realizados estudos preliminares, teve seus resultados divulgados em 1999. No ano seguinte, como produto da segunda etapa, foi publicado o chamado *Livro Verde* (TAKAHASHI, 2000), em cuja apresentação se lê:

Esse livro contempla um conjunto de ações para impulsionarmos a Sociedade da Informação no Brasil em todos os seus aspectos: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico, desenvolvimento de

novas aplicações. Esta meta é um desafio para o Governo e para a sociedade. (SARDENBERG, 2000, p. V).

O *Livro Verde*, redigido como plano geral do projeto que o ensejou, trata de uma variedade de temas afetos à sociedade da informação que pretendia construir, construção essa que era entendida como contribuição ao desenvolvimento social do país. As críticas ao texto ressaltam que ele, com tamanha amplitude, carece de solidez, profundidade e subsídios científicos nas discussões para sua concepção, além de tratar o a questão da sociedade da informação como sendo meramente tecnológica (SANTOS; CARVALHO, 2009).

As inconsistências do *Livro Verde* se refletiram no andamento dos trabalhos da comissão para a derradeira etapa do projeto. Esta previa a realização de debates públicos a partir dos quais seria redigido um *Livro Branco*, base para a implantação da sociedade da informação no Brasil.

Problemas de ordem política causaram o atraso no lançamento do *Livro Branco*, que veio a público apenas em 2002 (BRASIL, 2002). Conforme pontuam Santos e Carvalho (2009), o novo trabalho desconsidera todo o material do *Livro Verde* e aparece em um momento deveras desfavorável, ao final de um mandato presidencial sem perspectiva de continuidade.

Com a mudança do comando político no Governo Federal, ocorre, em 2003, uma redefinição das políticas do setor no Brasil, tendo havido uma fragmentação das iniciativas entre diferentes ministérios, como o das Comunicações, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, da Cultura e da Educação, além do próprio Ministério da Ciência e Tecnologia (PORCARO, 2006; CASTANEDA, 2009). Mori (2011) reporta que, entre 2006 e 2008, o mercado nacional de informática foi beneficiado com políticas de isenção fiscal, expansão econômica e creditícia, além de uma relação cambial favorável, tudo o que permitiu que o país alcançasse a marca de 50 milhões de computadores instalados ao final do período. No tangente à expansão da

²² No Brasil, não há regulamentação de uma velocidade mínima a partir da qual a conexão passa a ser considerada como sendo em banda larga. Na prática, toda conexão que exceda os 56 kbps (quilobits por segundo), velocidade máxima atingida pelos *modems* de acesso discado, se enquadra na definição de banda larga. Como pondera S. Silva (2012), o critério quantitativo de velocidade seja o mais utilizado e o mais prático para caracterizar a banda larga, sua tendência de defasagem com o passar do tempo é evidente. Por isso, a definição tem caminhado em um sentido mais qualitativo, como a disponibilidade de uma “cesta básica” de serviços aos usuários, atualizável de acordo com as inovações do conteúdo digital, perspectiva essa já incorporada ao PNBL.

em negociar permutas de metas de universalização de telefonia fixa das concessionárias do serviço pela estruturação da rede de forma a levar a Internet a todos os municípios brasileiros. Nesse esforço, incluiu-se a instalação e a manutenção de banda larga nas escolas públicas brasileiras.

2.2.3.1 O Plano Nacional de Banda Larga (PNBL)

No ano de 2010, pelo Decreto nº 7.175, é criado o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL). Seus objetivos são mais amplos do que seu nome faz inferir.

Criar oportunidades, acelerar o desenvolvimento econômico e social, promover a inclusão digital, reduzir as desigualdades social e regional, promover a geração de emprego e renda, ampliar os serviços de governo eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado, promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação e aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras. (BRASIL, 2013c, online).

Trata-se, sem dúvida, de um programa ambicioso, fundado, ainda segundo a página oficial do Programa na *Web*, na expansão da cobertura do serviço, na elevação da velocidade disponível e na redução do seu preço.

Para a consecução dos objetivos aventados, estão previstas várias ações, organizadas, por seu turno, em quatro grandes dimensões:

1. ações regulatórias que incentivem a competição e normas de infraestrutura que induzam à expansão de redes de telecomunicações;
2. incentivos fiscais e financeiros à prestação do serviço de acesso em banda larga, com o objetivo de colaborar para o barateamento do custo ao usuário final;
3. uma política produtiva e tecnológica, capaz de atender adequadamente à demanda gerada pelo PNBL; e
4. uma rede de telecomunicações nacional, com foco de atuação no atacado, neutra e disponível para qualquer prestadora que queira prestar o serviço de acesso em banda larga.

Tais ações, consoante o Plano, devem ampliar uma Rede Nacional de fibras ópticas sob o domínio da União, de modo a melhorar a infraestrutura para banda larga no Brasil e disseminar a oferta do serviço. A Rede Nacional, que em 2010, ano de início do programa, contava com 11.357 km e interligava a Capital

Federal a 15 capitais estaduais, deverá chegar a 2014 com quase 31.000 km, conectando Brasília a 25 outras capitais.

O processo de disponibilização do acesso à Internet em banda larga, nos moldes do PNBL, não foi isento de críticas. Dentre os aspectos que foram questionados (SMAAL, 2011), estão (1) o preço básico inicial da assinatura – R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), considerado elevado em face do público-alvo, a população de baixa renda; (2) o limite de *download*, restrito a 300Mb por mês, suficiente apenas para assistir a um vídeo de aproximadamente 40 minutos; e (3) o baixo número de localidades inicialmente atendidas – 100 (cem). Este último problema parece ter sido contornado, mesmo porque o Programa prevê o incremento da quantidade de localidades beneficiadas ao longo do tempo. O Ministério das Comunicações computava, em janeiro de 2013, 2.850 municípios atendidos, em 25 Estados e no Distrito Federal (BRASIL, 2013b). Persistem, porém, outras questões em aberto, como arguem Mello e Silva (2012), os quais o PNBL não contemplou, dentre elas a formação e a articulação de comunidades políticas a partir das possibilidades advindas com a conectividade tecnológica.

Ao largo das eventuais detrações ao PNBL, a União Internacional de Telecomunicações (ITU – *International Telecommunication Union*, em inglês), identificou, no seu relatório anual de 2012 sobre o estado da sociedade da informação (ITU, 2012), um acréscimo de dez pontos percentuais tanto no percentual de lares com computador quanto no percentual de lares com acesso à Internet (45% e 38%, respectivamente), em relação ao ano anterior. O relatório credita esses números, em especial a segunda cifra, ao PNBL, como seu primeiro resultado mensurável.

2.2.4 A universalização do acesso à Internet

Parafraseando a afirmação que fazem Carvalho Neto, Cruz e Hetkowski (2008), a sociedade da informação – ainda – tem por ícone principal o computador. Esse aparato, que continua sendo o maior símbolo do impacto das tecnologias digitais na vida das pessoas, vem perdendo rapidamente essa qualidade.

Em uma frente, os avanços tecnológicos permitiram a miniaturização cada vez maior das unidades de processamento, aliado ao seu crescente poder de computação e redução de custos, tornando possível seu embarque em aparelhos já familiares ao cotidiano das pessoas. Surgiu, assim, toda uma geração de eletrodomésticos “inteligentes”, e os celulares ganharam funções que relegaram sua razão original de ser – efetuar chamadas telefônicas – a um plano secundário. Nesse movimento, estudos e avanços na seara da usabilidade tornaram mais suave e agradável a experiência do usuário com esses aparelhos e, por extensão, com as tecnologias digitais. Com isso, o computador foi privado da exclusividade da computação, agora presente em uma infinidade de outros dispositivos eletrônicos, como os *tablets*.

Por outro lado, a Internet ganhou o mundo, as mentes e os corações. A reboque dos citados avanços tecnológicos, ela se expandiu enquanto rede e o número, a qualidade e a velocidade das conexões se avolumaram. A certa altura, a estabilidade, a fiabilidade e o baixo custo das ligações fizeram do ato de se conectar à Internet um ato transparente, inconsciente até. Hoje, liga-se o computador, o *notebook*, o *smartphone*, o *tablet*, e só se recorda das questões de conectividade caso o acesso ao *website* favorito não seja bem-sucedido. Ademais, a Internet está conectando não apenas as pessoas, mas também os objetos, como constata o relatório da ITU (2012); trata-se do conceito de *Internet das coisas*,

[...] isto é, *chips* são incluídos nas coisas à nossa volta e interagem com dispositivos móveis, de modo que certos serviços passam a ser automatizados. Para esse fenômeno, forma cunhados termos como computação ubíqua, computação pervasiva e inteligência ambiente [...]. A computação ubíqua tem por objetivo aprimorar o uso do computador fazendo com que vários computadores estejam disponíveis por todo o ambiente físico, mas tirando-os, com eficiência, das vistas do usuário. (FUCHS, 2008, p. 276, nossa tradução²³).

Como consequência, a Internet converteu-se em extensão do espaço/tempo de interação com as tecnologias digitais que outrora era limitado ao computador, e caminha a passos firmes na direção de tomar o posto deste por completo.

²³ Texto original: “[...] that is, *chips* are included in things in our environment and interact with mobile devices so that certain services are automated. For such phenomena, terms like *ubiquitous computing*, *pervasive computing*, and *ambient intelligence* [...] have been coined. [...] *Ubiquitous computing* has as its goal the enhancing computer use by making many computers available throughout the physical environment, but making them effectively invisible to the user.”

Van Deursen e van Dijk (2010) ponderam que, como efeito desse quadro, o termo “exclusão digital”, que inicialmente referenciava lacunas no acesso ao computador, passou a designar também – e principalmente, ousamos acrescentar – as falhas no acesso das pessoas à Internet. A acessibilidade, no caso, não é aquela meramente física – ter diante de si um equipamento conectado à Internet. Inclui outrossim, e em particular, os conhecimentos e habilidades necessárias para interagir com a rede fazendo boa aplicação dos potenciais tanto do usuário quanto da tecnologia, em consonância com as novas alfabetizações identificadas por Mioduser, Nachmias e Forkosh-Baruch (2008), já expostas (Seção 2.2.1, p. 64). Acompanhando essa mudança, o foco das políticas públicas passa da habilitação para uso do computador à habilitação para uso da Internet, abrangendo a primeira, mas revestindo-lhe de um caráter instrumental.

Com a onipresença da Internet, é pertinente que se passe a defender a *universalização* do acesso a ela. Essa universalização se insere em um escopo mais amplo, o das políticas de universalização dos serviços de comunicação. Segundo Nadoo (2011), este último conceito remonta a 1934, quando então os Estados Unidos já se preocupavam em assegurar os serviços de telecomunicações a todos, independentemente das distâncias geográficas. Desde essa época, continua o autor, a definição evoluiu bastante, e seu cerne estabilizou-se em duas áreas estratégicas: o serviço universal e o acesso universal. Enquanto a primeira é dominada pela preocupação em oferecer o serviço a preços acessíveis nos níveis individual e doméstico, a segunda área concentra-se no acesso público, comunitário ou compartilhado às telecomunicações. Tanto uma quanto outra se assenta em um tripé de princípios:

1. *disponibilidade*: o serviço deve estar disponível nas áreas habitadas do país por meio de instalações públicas, compartilhadas ou individuais;
2. *acessibilidade*: todos os cidadãos devem poder utilizar os serviços, não importando sua localização, gênero, deficiências ou outras características pessoais e sociais; e
3. *custo acessível*: o serviço deve ser adquirível por todos os cidadãos.

Esta pesquisa tem por foco o segundo princípio, aplicado à universalização do acesso à Internet. Políticas públicas que operam nesse sentido se dividem,

normalmente, em duas vertentes. A primeira congloba subsídios e incentivos fiscais para que as empresas operadoras de telecomunicações levem o acesso à Internet a localidades ainda desprovidas do serviço, ou ampliem sua oferta onde já o operem. A outra reúne ações que tratem de disponibilizar espaços públicos com equipamentos conectados à Internet, em número suficiente, para o atendimento daqueles que não possam ou não queiram ter o acesso por outra forma.

Aprofundando o recorte, será abordada a segunda vertente, discorrendo como os espaços públicos de acesso à Internet contribuem para a consecução das obrigações de universalização do serviço. Os ditos telecentros, pelas características que serão vistas adiante, efetivam tanto o acesso físico quanto o acesso humano e social às tecnologias digitais, tudo o que fazem em frequente associação com o *software* livre.

3 TELECENTROS E “SOFTWARE” LIVRE

O empoderamento dos indivíduos é parte essencial daquilo que contribui para o funcionamento do código-fonte aberto, posto que, em última análise, a inovação tende a vir de pequenos grupos, e não de iniciativas grandes e estruturadas.
– Tim O'Reilly

3.1 Contingências e alternativas na execução de políticas públicas

Nos capítulos anteriores, colheu-se a oportunidade de tecer considerações sobre os benefícios e problemas que a sociedade da informação traz à organização humana e à vida social. Foi visto, outrossim, que os problemas apontados não se acomodam sozinhos; que é necessária a atuação e o direcionamento de um ente de regulação dessa sociedade – ou seja, o Estado –, para que os obstáculos sejam superados, tendo em vista o desenvolvimento social. Por fim, foram destacadas as políticas públicas como instrumentos de que dispõe o poder estatal para perseguir esses objetivos.

Em que pese a aparente lógica do quadro apresentado, as políticas públicas enfrentam, em seu processo, seus próprios problemas. Aquelas que dizem respeito às questões da sociedade da informação tomam parte em um conjunto mais amplo de políticas governamentais e compõem, por seu turno, um aporte setorial na demanda pelo bem-estar coletivo. Saravia (2006) anota que, uma vez inseridas no quadro global das ações setoriais de um dado governo, cada política pública passa a sofrer os influxos das contingências próprias à dinâmica estatal e as alterações que a própria teoria recebe por resultado. Tanto é assim que a divisão por etapas do processo das políticas públicas, proposta pelo autor e reproduzida anteriormente (Seção 2.1.5, p. 62), constitui-se mais em uma esquematização teórica daquilo que, de modo improvisado e desordenado, acontece na prática cotidiana.

As políticas públicas, prossegue Saravia (2006) já nascem imbuídas das ideias vigorantes da área de planejamento, que envolvem a fixação de metas quantitativas e a subordinação da vida social ao crescimento econômico, sobre as

quais se aplica o verniz de uma suposta racionalidade. Emprestando saliência ao critério econômico, presume-se privilegiar as atividades com presença mais direta na produção e no desenvolvimento.

Nessa configuração, restam prejudicadas as políticas públicas voltadas à consecução de direitos sociais. Prado (2007) identifica que a efetivação das políticas depende de dois fatores básicos: a vontade política e a disponibilidade de recursos financeiros. Muitas vezes, ações voltadas à educação e ao esclarecimento da população não interessam a quem ocupa o poder: algumas administrações temem municiar seus cidadãos com informações que podem vir a ser utilizadas contra si.

Superado o primeiro óbice, de iniciativa, há de se considerar a existência de regras constitucionais e legais que estatuem montantes mínimos a ser aplicados em destinações específicas, nomeadamente na saúde e na educação. Tais quantias são habitualmente insuficientes para os fins a que se dirigem, remanescendo ainda menos para outras aplicações. Os governos, mesmo pressionados por esses limites, não podem desmerecer outras áreas em que o Poder Público tem a obrigação de agir. Constata-se de modo patente, portanto, que o Estado não tem condições financeiras de atender a todas as demandas da integralidade da população no que tange aos direitos sociais.

É nesse quadro de contingências quanto a recursos financeiros que se inserem soluções como os telecentros e, mais particularmente, o *software* livre.

3.2 Telecentros: mais que lugares públicos com acesso à Internet

3.2.1 Origens

Molnár e Karvalics (2001) fixam a origem dos telecentros no “centro técnico comunitário”, instalado no Harlem, na cidade de Nova Iorque (EUA), em 1983. O principal objetivo desse centro era oferecer acesso ao uso de equipamentos básicos de comunicação, como telefones, aos estratos menos favorecidos da população. Desde o princípio, portanto, a proposta dos telecentros foi reduzir os efeitos adversos do abismo comunicacional entre pobres e ricos.

Em 1985, instalações semelhantes apareceram no norte da Suécia, região remota e pouco habitada do país. Ali, o objetivo foi provisionar serviços básicos de comunicação a uma população isolada. Juntamente com iniciativas da vizinha Dinamarca, essas primeiros experimentos foram avaliados como positivos, principalmente porque atacavam problemas sociais, e não técnicos ou tecnológicos.

Dez anos depois, havia algumas centenas de telecentros na Europa. Nessa época, um novo modelo dessas instalações, a que Molnár e Karvalics (2001) denominam “anglo-saxão”, começou a tomar forma, configurando-se completamente diferente do arquétipo escandinavo. O foco do novo modelo estava em ofertar as mais recentes tecnologias em termos de telecomunicações, no mais das vezes cobrando por isso, abrindo mercado para um novo tipo de negócio. Em algumas regiões do mundo, como a própria Grã-Bretanha, o crescente número de computadores pessoais nos lares, já no início dos anos 1990, tirou muito do sentido das soluções comunitárias e compartilhadas. Essa época foi também caracterizada por projetos-piloto, muitos deles carreados por ONGs e agências de desenvolvimento, apoiados apenas em doações e que, por isso, acabaram provando-se insustentáveis a longo prazo. O ambiente regulatório e político adverso impunha desafios adicionais (FILLIP; FOOTE, 2007).

Algumas experiências acabaram malsucedidas em consequência de uma certa “crise de identidade”. Após o investimento inicial, houve muita hesitação e pouca definição no embate entre a posição que propugnava pelos fins lucrativos e a que defendia a gratuidade dos telecentros. No fim, estruturas mistas, em que coexistem ambos os tipos de modelo, aliados a uma operação financeira centralizada (isto é, não dependente da arrecadação incerta de fontes beneméritas) firmou-se como o paradigma mais viável.

A perspectiva de ganhos financeiros com telecentros fez com que eles se espalhassem e fossem duradouros, e a popularização da Internet abriu novas oportunidades de negócio aos empreendedores locais. Até pouco tempo, esses tipos de locais, conhecidos com *cibercafés* ou *lan houses*, no Brasil, eram o ponto de convergência dos jovens nas comunidades onde estavam estabelecidos.

Ao final da década de 1990, o modelo escandinavo recuperou sua relevância, principalmente nos países em desenvolvimento (MOLNÁR; KARVALICS,

2001), onde até o presente se verificam atrasos consideráveis da penetração das TIC entre a população. De acordo com Rega (2010), esse movimento de revalorização dos telecentros gratuitos foi iniciado pelas organizações internacionais, para logo em seguida ser endossado também por ONGs.

A primeira década do século XXI viu o surgimento de redes e ecossistemas de telecentros, programas de implantação em larga escala (tanto em número quanto em alcance geográfico), a emergência de novas tecnologias de *hardware* e de conectividade e novos modelos de negócios e modelos de organização. Os governos passaram a se envolver mais no tema, trazendo consigo a comunidade acadêmica e o setor privado. O número de serviços oferecidos nos telecentros experimentou considerável acréscimo e, em muitos países, implantou-se um ambiente favorável de regulação e de políticas públicas (FILLIP; FOOTE, 2007). A organização *telecentre.org* (2013) contabiliza mais de quinhentos mil telecentros ao redor do mundo, atendendo cerca de um bilhão de pessoas por ano.

3.2.2 Bibliotecas, telecentros e cibercafés: semelhanças e distinções

Mencionou-se os telecentros ao longo dos capítulos e seções precedentes e, nas passagens em que fosse necessária uma compreensão do termo, afirmou-se serem eles locais públicos que oferecem acesso à Internet, o que bastava até então. Sem embargo, essa é uma definição simplista e genérica que os fins de prosseguimento deste estudo necessitam ver superada e clarificada.

Roman e Colle (2002) propõem uma visão sistêmica para melhor inteligência do assunto. Os autores defendem ser os telecentros entidades sistêmicas compostas por elementos inter-relacionados, dentre os quais citam: pesquisa (estudos de exequibilidade, análise de requisitos, avaliação), planejamento organizacional (elucidação dos objetivos e metas dos telecentros), desafios de sustentabilidade, estrutura social e demografia da comunidade, formação de capacidades (tanto da comunidade quanto do telecentro), parcerias, participação e recursos humanos, além de outros. Cada um desses elementos mantém vínculos de alguma importância com todos os demais. Dessa forma, finalizam, uma teoria bem fundamentada dos telecentros deve considerar seriamente uma abordagem sistêmica.

O desafio proposto por Roman e Colle (2002) foi levado a termo por Clark e Gomez (2012). Estes identificam três tipos de locais públicos que oferecem acesso às TIC e à Internet, em específico:

1. *Biblioteca pública*. Lugar aberto à população em geral, mantida pelo governo, na qualidade de serviço público, com o intuito de ir ao encontro das necessidades de informação de uma comunidade local. Enquanto seja próprio das bibliotecas oferecer livros e materiais impressos, aquelas de natureza pública nos países em desenvolvimento vêm outrossim oferecendo acesso a computadores e à Internet.
2. *Telecentro*. Local sem fins lucrativos aberto ao público, que oferta as TIC como parte de seus serviços, ou outras atividades voltadas à promoção do desenvolvimento da comunidade. Pode ou não cobrar uma taxa pelo seu uso, constituindo-se, dessa forma, em uma variante do modelo escandinavo (MOLNÁR; KARVALICS, 2001).
3. *Cibercafé*. No Brasil, são também conhecidos como *lan houses*, herdeiras diretas do modelo anglo-saxônico de Molnár e Karvalics (2001). Possuem fins lucrativos, disponibilizando acesso a computadores e serviços correlatos e, via de regra, cobram por seu uso. Uma diferença essencial em relação aos telecentros é que os cibercafés não necessariamente visam apoiar o desenvolvimento comunitário, embora isso ainda possa ocorrer como efeito colateral benéfico.

Outras diferenças divisadas pelos autores, a partir de um estudo comparativo carreado em vinte e cinco países²⁴, são demonstradas no *Quadro 2*.

²⁴ Países pesquisados: Argentina, Brasil, Costa Rica, Colômbia, República Dominicana, Equador, Honduras, Peru, Bangladesh, Nepal, Filipinas, Malásia, Indonésia, Cazaquistão, Quirguistão, Mongólia, Moldávia, Geórgia, Sri Lanka, África do Sul, Namíbia, Uganda, Argélia, Egito e Turquia.

Quadro 2 – Características dos diferentes tipos de locais públicos de acesso às TIC

	Componentes	Bibliotecas públicas	Telecentros	Cibercafés
Acesso	<i>Acesso físico</i>	Majoritariamente urbanas; existem em algumas localidades não-urbanas	Abertos em horários convenientes e em localidades não-urbanas	A maior parte em localidades urbanas
	<i>Adequabilidade</i>	Consideradas fisicamente seguras	Atendem às necessidades locais	Local onde as pessoas desejam ir
	<i>Acessibilidade de custo</i>	Mais acessível	Considerado acessível	O menos acessível dos três, mas ainda considerável acessível
Competência	<i>Competência dos monitores / instrutores</i>	Baixo nível de conhecimentos e alfabetização digitais	Nível variável de conhecimentos e alfabetização digitais	Alto nível de conhecimentos e alfabetização digitais
	<i>Competência dos usuários</i>	Variável	Variável	Alta
	<i>Necessidades locais em conteúdo e serviços</i>	Material defasado	Oferece conteúdo localmente relevante	Oferece acesso à Internet, mas não cria conteúdo
Ambiente	<i>Fatores socioculturais</i>	Varia de país para país	Varia de país para país	Varia de país para país
	<i>Vontade política</i>	Grande vontade política, mas orçamentos extremamente limitados	Alguma vontade política; variável	Pequena vontade política
	<i>Apoio popular</i>	Baixa adesão popular, alguns defensores locais	Forte adesão popular; apoio de ONGs e outros interessados	Considerado um lugar "legal" onde as pessoas desejam ir

Fonte: Traduzido e adaptado de Clark e Gomez, 2012, p. 4.

A posição estatal em relação a cada um dos três tipos de locais, em função das diferenças apontadas, também é distinta. Consoante Gomez (2012), no que respeita às *bibliotecas*, o Estado é um *provedor* estratégico de acesso público a computadores, as quais são, em sua grande parte, custeadas pelo governo (federal, estadual ou municipal) e oferecem acesso à informação como sua missão principal. O acréscimo de computadores e acesso à Internet a bibliotecas que já padecem de dificuldades financeiras para sua manutenção expõe novos desafios e também novas oportunidades.

No que concerne aos *telecentros*, o melhor papel do Estado talvez seja o de *facilitador* do acesso público. Para tanto, além de garantir que a infraestrutura

de telecomunicações adequada alcance áreas periféricas ou remotas, o Estado pode auxiliar organizações locais para que estas prestem acesso efetivo às TIC, oferecendo-lhes concessões, subsídios, legislação favorável, capacitações, intercâmbio de experiências, etc. Ocasionalmente, o Estado pode atuar diretamente como provedor de acesso às TIC nos telecentros mas, segundo assevera Gomez (2012), aqueles geridos por governos são, muitas vezes, menos eficientes do que os administrados por organizações locais, com algumas exceções dignas de nota.

Por fim, lançando mão de incentivos, regulamentação, incubadoras de empresas, subsídios e outras ações do gênero, o Estado pode se tornar um *promotor* ativo perante os *cibercafés*, cuja iniciativa e operação são realizadas por empreendedores locais como oportunidade de negócio, não raro levando em conta questões de sustentabilidade.

Face a todo o apresentado, são os telecentros os que possuem maior potencial de contribuição para o desenvolvimento local e social. Malgrado os cibercafés e, em maior medida, as bibliotecas possam também realizar aportes ao desenvolvimento, faltam àqueles a intencionalidade (requisito, como visto, das políticas públicas) e a estas os recursos humanos aptos a capacitar os usuários no acesso e domínio das TIC. Ademais, os telecentros, além de seu objetivo imediato – ofertar acesso às TIC –, têm claro outro objetivo, mediato, que é o de apoiar as comunidades onde estão instalados em seu desenvolvimento. Não é outro o motivo pelo qual os elegemos como objetos da pesquisa.

3.2.3 Perfil dos telecentros brasileiros

As características dos telecentros manifestas no *Quadro 2* (p. 84) refletem atributos comuns encontrados nas mais de duas dezenas de países onde o estudo (GOMEZ, 2012) foi realizado. Todavia, respondendo às circunstâncias locais, em cada país os telecentros adquirem feições particulares, conformando-se às necessidades ali verificadas.

Estudo recente (VOELCKER; NOVAIS, 2012) verificou que os telecentros brasileiros, em sua maioria, estão instalados e são geridos nas dependências de ONGs, consistindo em salas abertas ao público, nas quais há computadores conec-

tados à Internet. O acesso à informação, nesses locais, é gratuito, mas pequenas taxas são eventualmente cobradas por outros serviços oferecidos, como o de impressão. São considerados lugares seguros, em boa medida porque são hospedados por associações comunitárias que costumam oferecer, também, serviços de creche, atividades extraclasse e outros tipos de programas sociais e educacionais. Em alguns telecentros, como verificado em Porto Alegre, a baixa velocidade da conexão impõe limites à sua utilidade. O horário de expediente, a falta de capacitação e a ausência de conteúdo relevante são citados pelos usuários como obstáculos ao acesso. A adequação dos prédios para acesso a portadores de deficiências físicas, no geral, é falha.

Os pesquisadores constataram que a maior parcela dos usuários de telecentros é constituída por mulheres (55,3%) jovens (90% com menos de 35 anos). A maioria dos usuários é habitual e vai em busca de entretenimento; metade do contingente total mencionou as redes sociais e os jogos como sua principal atividade. A utilização dos telecentros para fins educacionais é apenas esporádico, o que pode ser atribuído à limitação das habilidades de leitura das populações carentes. Foi observado também que a maior parte dos usuários não compreende como integrar as TIC de forma efetiva na vida ou no trabalho, seja porque não foi capacitada para tanto, seja porque não percebe os benefícios possíveis. Os responsáveis pelos telecentros, igualmente, não detêm uma visão mais ampla do potencial da tecnologia no empoderamento dos usuários, de forma a usar essa mesma tecnologia de formas inovadoras para fins gerais e educacionais.

Não obstante os desafios, a vontade política no que respeita aos telecentros é maior que em relação aos outros tipos de locais estudados. A criação de um telecentro, em geral, é fruto da parceria de uma ONG com doadores, fontes de financiamento e outros partes, formando relevantes redes de colaboração. A iniciativa pode partir também dos governos. No estudo, são citados os casos de municípios, como São Paulo e Porto Alegre, e Estados, como Bahia e São Paulo, que têm seus próprios programas de telecentros. Nessas circunstâncias, são os governos que firmam parcerias com ONGs estabelecidas nas comunidades desprovidas, doam computadores, fornecem a conectividade à Internet e pagam bolsas-auxílio a jovens locais para prestar assistência aos usuários nas dependências dos telecentros.

A presença generalizada dessas iniciativas demonstra que a criação de telecentros é uma tendência nos programas sociais brasileiros, de forma a conectar comunidades carentes à sociedade desenvolvida e empoderá-los no sentido de aprender a aprender, de estimular o empreendedorismo, e de preparar sua juventude para viver na era da informação. (VOELCKER; NOVAIS, 2012, p. 143, nossa tradução²⁵).

3.2.4 Contributos ao desenvolvimento

Afirmam Moraes e Soares (2011) que as políticas públicas de inclusão digital já constituem importante elemento no contexto da gestão estatal do território, o qual deve ser levado em conta na pauta dos programas sociais de qualquer dos três níveis de governo. Mesmo porque, continuam, o Estado é um dos principais agentes produtores do espaço, por intermédio de suas políticas territoriais, e figura, portanto, em uma posição privilegiada, em termos de planejamento e execução de ações objetivando democratizar o acesso à Internet. Na trilha da descentralização administrativa, da participação social e da sustentabilidade por que deve passar a evolução estatal, essa tendência já pode ser observada em muitas das iniciativas de inclusão digital existentes, as quais contemplam a participação da sociedade civil. É o caso dos telecentros, em que habitualmente há uma parceria do Estado com organizações comunitárias ou ONGs.

Os telecentros baseiam-se na premissa (algo contenciosa), de que tanto a *conectividade* (um construto técnico) quanto o acesso direto (um construto de teor mais econômico, social e psicológico) à informação levarão ao empoderamento e à formação de capacidades e, por conseguinte, ao “desenvolvimento”. (BAILUR, 2006, p. 62, grifo do autor, nossa tradução²⁶).

Com essas considerações em perspectiva, pode-se asseverar que a instalação de um telecentro tem impacto sobre a comunidade atendida e, por extensão, sobre o território onde esta se assenta. Uma das prováveis consequências dessa constatação, mapeada por Reyes García (2010) é a criação ou o aumento, nas comunidades, da demanda por tecnologia.

²⁵ Texto original: “The widespread presence of these initiatives shows that telecenter creation is a trend in Brazilian social programs to connect underserved communities to the developed society and empower them to learn how to learn, to stimulate entrepreneurship, and to prepare their youth to live in the information age.”

²⁶ Texto original: “Telecenters are based on the (somewhat contentious) premise that connectivity (a technical construct) as well as direct access (a more economic, social, and psychological construct) to information will lead to empowerment, capacity building, and, thereby, ‘development’”.

Os telecentros, já se explanou, são concebidos desde o início como um instrumento de desenvolvimento econômico e social nas regiões onde se inserem. Em acréscimo, também imprimem suas marcas na dimensão humana do desenvolvimento, nos seus três aspectos principais.

Primeiramente, em relação ao desenvolvimento humano enquanto aperfeiçoamento das capacidades das pessoas de acordo com seus interesses e necessidades, as TIC tem o condão de favorecer esse processo, resolvendo seus problemas, dando respostas às suas necessidades e realizando seus projetos. Esse é um dos motivos aduzidos pelos governos para a implantação de telecentros, mas, às vezes, com falsas expectativas. Alguns programas, como relata Avgerou (2010), são concebidos e iniciados como a única política voltada ao empoderamento da comunidade, com o próprio telecentro recebendo financiamento apenas durante um determinado período. Findo esse termo, era esperado que a comunidade tivesse se unido em prol do projeto, assumindo seus custos e transformando-o em um negócio sustentável e, na melhor das hipóteses, auferindo lucros. Trata-se, segundo o autor, da tentativa frustrada de aplicação da racionalidade econômica dos negócios lucrativos a contextos sociais pouco favoráveis à geração endógena de renda.

Em que pese o frequente uso meramente instrumental dos telecentros, sem maiores consequências para a resolução dos problemas da vida cotidiana dos usuários (CABRERA apud REYES GARCÍA, 2010), entre os jovens, pelo menos, subsiste a percepção de que, pelo menos no futuro, o domínio das TIC trarão benefícios palpáveis a suas vidas, como, por exemplo, a obtenção de um emprego.

Um segundo aspecto do desenvolvimento humano é a necessidade de um ambiente favorável para sua verificação. Nesse sentido, os telecentros, tendo por meta criar as condições para que as pessoas possam desenvolver seu potencial com o auxílio das TIC, são especialmente importantes. Pode-se pensar, com Reyes García (2010), em dois níveis ambientais: as comunidades onde estão instalados os telecentros, e esses próprios locais. Tanto uns quanto outros, mantendo relações de interdependência e de impulso mútuo, passam a ser considerados ambientes favoráveis ao desenvolvimento humano.

Finalmente, o derradeiro aspecto do desenvolvimento humano guarda respeito ao não-isolamento.

A rede de relações sociais também é importante na motivação experimentada pelas pessoas para ir aos telecentros. Os responsáveis por esses locais são amiúde identificados pelos usuários como muito importantes no processo de aprendizagem e também no de utilização. Por fim, o próprio grupo que se submete a uma capacitação torna-se um elemento de apoio no processo de aprendizagem, seja como fonte de auxílio, partilhando o conhecimento, seja como motivação de sociabilidade. (REYES GARCÍA, 2010, p. 392-393, nossa tradução²⁷).

3.2.5 Notas sobre sustentabilidade

Antes mesmo de buscar qualquer conceito de sustentabilidade, é forçoso concordar com Scoones (2010), para quem o termo é um dos clichês mais usados nas últimas duas décadas. Parece não haver nada que não possa ser descrito como “sustentável”; supostamente, qualquer coisa pode ser comparada ou identificada a isso. Fala-se de cidades sustentáveis, economias sustentáveis, gerenciamento sustentável de recursos, negócios sustentáveis, modos de vida sustentáveis e – por derradeiro e sobretudo – *desenvolvimento sustentável*. A sustentabilidade converteu-se, pois, em um dos chamados “termos limítrofes”, onde a ciência se confronta com a política, ou vice-versa.

Faz-se necessário, então, buscar um resgate do sentido original do conceito, obscurecido pelos anos de uso excessivo.

Sustentabilidade pode ser melhor definida como a *capacidade de continuidade no futuro a longo prazo*. Tudo o que possa continuar sendo feito de forma indefinida é sustentável. Tudo o que não seja passível de continuar sendo feito indefinidamente é insustentável. Nesse sentido, a sustentabilidade é o fim último, ou o destino almejado, para a espécie humana tanto quanto para qualquer outra espécie. (PORRIT, 2007, p. 33).

As questões relativas à sustentabilidade entraram de forma definitiva na agenda do desenvolvimento a partir do relatório da Comissão Brundtland das Nações Unidas, em 1987 (COLAJANNI, 1994; JASANOFF, 2005). O conceito de desenvolvimento sustentável proposto na ocasião dizia respeito a um processo que buscasse satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as futuras gerações satisfazerem, elas também, suas próprias necessidades. No

²⁷ Texto original: “Le réseau social est important aussi dans la motivation que ressentent les personnes pour se rendre dans les télécentres. Les responsables des télécentres ont été souvent identifiés par les visiteurs comme très importants dans le processus d’apprentissage et l’usage même. Finalement, le groupe même qui suit une formation est un élément d’appui dans le processus d’apprentissage soit comme source d’aide, pour partager les connaissances, soit comme motivation de sociabilité.”

início, tal concepção possuía um viés que atacava majoritariamente os problemas ambientais. Logo, porém, comunica Colajanni (1994), nela se incluíram outras temáticas, muitas delas oriundas do pensamento de um “desenvolvimento alternativo” (isto é, contraposto à lógica dominante da expansão econômica, do interesse das nações ricas do Ocidente). Dessa forma, o desenvolvimento sustentável passou a repousar sobre uma diversidade de princípios, além do ambiental, dentre os quais o autor menciona:

1. *autoconfiança*: a oportunidade de compromisso com as próprias energias sociais e culturais, por parte da sociedade local;
2. *uso das tecnologias adequadas*: o uso preponderante de tecnologias ajustadas às especificidades locais;
3. *satisfação das necessidades básicas*: esforços no sentido de satisfazer necessidades fundamentais, sobretudo as de caráter alimentar;
4. *pequenos projetos*: a preferência por intervenções de pequena e média dimensões; e
5. *participação social*: o dever de envolvimento social coletivo nas atividades de projeto.

Os telecentros, ao mesmo tempo em que contribuem para o desenvolvimento sustentável, cumprindo com cada um dos princípios divisados, apresentam, também eles, suas próprias questões de sustentabilidade. Entende-se que essas questões se distribuem em três dimensões, as quais passamos a descrever.

A primeira dessas dimensões configura a *sustentabilidade financeira*. A instalação e a manutenção de um telecentro envolvem, entre outros fatores citados por Santos e Cardoso (2009), a contratação e pagamento de pessoal, reformas, compras, conectividade, incorporação (ou não) de trabalho voluntário, supervisão de atividades, prestação de serviços e segurança dos equipamentos, tudo o que envolve o dispêndio de quantias de maior ou menor monta. Sendo assim, caso o fluxo de recursos financeiros não seja suficiente para cobrir os custos e ir além, cobrindo as inevitáveis falhas eletrônicas e a defasagem tecnológica, o empreendimento estará condenado ao fracasso.

Outra dimensão identificada é a da *sustentabilidade social*. Os telecentros só alcançarão o objetivo primário de sua implantação – promover a inclusão

digital – caso os integrantes da comunidade adquiram consciência da importância das TIC em suas vidas e de que o telecentro existe justamente para auxiliá-los a obter o melhor dessas tecnologias. Nessa dinâmica, é outrossim necessário que o telecentro não simplesmente *exista*; mas que seus gestores e monitores atuem para que esses locais sejam vistos não apenas como meros “lugares onde há Internet de graça”, mas na qualidade de difusores eficientes das várias utilidades das tecnologias digitais. Clark e Gomez (2012) pontuam que, dentre os fatores socioculturais que concorrem para o apoio popular aos telecentros, está a não-discriminação. Esse fator pode se manifestar de formas sutis e não aparentes, como no caso, aludido pelos autores, das bibliotecas públicas, vistas como lugares frequentados apenas por estudantes. Desse modo, pessoas que não se enquadrem no perfil de jovens ou crianças que ainda vão à escola podem se sentir discriminadas, algo que não se deve nem à política pública subjacente, nem ao tipo de lugar em si.

A terceira dimensão observada é a da *sustentabilidade tecnológica*. Os telecentros são baseados em computadores PC *desktop* (isto é, aqueles em que monitor, gabinete, teclado e *mouse* são periféricos separados), enquanto, na atualidade, *tablets* e *smartphones* lideram as vendas dos equipamentos capazes de acessar a Internet. Segundo a consultoria IDC (2013), já em 2015, o mercado de computadores PC, incluindo modelos *desktop* e *notebooks*, será totalmente suplantado pelo de dispositivos móveis. A mudança não afeta apenas o tipo de equipamento (*hardware*) predominante, mas também o *software*: enquanto o Windows é o sistema operacional (conjunto básico de programas que fazem funcionar o equipamento) mais utilizado nos PC, *tablets* e *smartphones* utilizam, em sua maioria, Android ou iOS. Com isso, a experiência do usuário com as tecnologias digitais é radicalmente alterada. Os telecentros correm sério risco de se tornarem obsoletos, caso continuem a oferecer apenas PC e *softwares* nele baseados, já que a primeira aquisição de seu público-alvo, uma vez que tenha condições financeiras, será provavelmente um dispositivo móvel.

Já se tem notícia de iniciativas que visam adaptar os telecentros a essa nova realidade, como o caso do primeiro *tablet café* do mundo, aberto em 2013 no Senegal (OFFICIAL GOOGLE..., 2013). Noutra frente, recente estudo conduzido na Índia (PRASAD; RAY, 2012) propugna pela continuidade da relevância dos telecentros em um mundo de rápida difusão da telefonia móvel, principalmente em áreas

rurais. Ao menos por enquanto, concluem os autores, a complementaridade mútua entre o acesso móvel e aquele realizado nos telecentros ainda é o melhor modelo para que a difusão das tecnologias digitais seja contínua.

3.3 “Software” livre: superando o fator custo

3.3.1 O “software” livre nos telecentros

Escrevem Phillip e Foote (2007) que a primeira geração de telecentros (anos 1990) padecia severamente da falta de recursos para sua manutenção, muito devido à ausência de suporte governamental. Naquela época, as poucas instalações existentes eram mantidas por doações, de modo que o pouco dinheiro disponível deveria ser empregado da forma mais eficiente possível.

Os primeiros anos do novo século viram a emergência de um ambiente mais auspicioso, com o engajamento dos governos, resultando em regulação e políticas públicas favoráveis ao desenvolvimento dos telecentros. Os recursos financeiros, de modo geral, deixaram de ser o maior obstáculo; nos melhores casos, os telecentros passaram a contar com fontes certas e contínuas de financiamento para suas atividades. No Brasil, por exemplo, foi instituído em 2000 o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST), que recebe aportes das operadoras de telecomunicações, e cujos recursos são destinados, entre outros fins, à implantação de acessos para utilização de serviços de redes digitais de informação destinadas ao acesso público, inclusive da Internet.

Mesmo nas situações em que a falta de recursos não é exatamente um problema, espera-se, em nome do interesse público, que as verbas destinadas aos projetos sejam gastas com eficiência. Instalações informatizadas devem distribuir seus custos entre *hardware* (equipamentos) e *software* (programas). Quando ambos têm de ser adquiridos nas condições normais de mercado, os custos deste costumam ser cinco vezes superiores aos daquele (BRYNJOLFSSON apud MENDES; LOPES; BANKER, 2012). As despesas com *hardware* podem ser minimizadas ou eliminadas com a utilização de equipamentos doados, o que ainda é comum em

telecentros mantidos por ONGs. No caso do *software*, porém, em que a depreciação do valor das respectivas licenças não segue o mesmo passo de sua defasagem tecnológica, fica mais difícil a transferência de propriedade da licença, que muitas vezes é até mesmo vedada pelos instrumentos de licenciamento.

Seja para viabilizar os telecentros, nos casos de contingência de recursos, seja para garantir o melhor emprego dos gastos públicos, é que o *software* livre, entendido como aquele que oferece não apenas as liberdades de execução e distribuição, como também as de cópia, estudo, modificação e aperfeiçoamento (FREE SOFTWARE FOUNDATION, 2012), desponta como alternativa. Essa posição, no âmbito do Governo brasileiro, é reforçada pela vigência do Decreto nº 7.325/10 (BRASIL, 2010), o qual, por seu turno, promulgou, na íntegra, o *Memo-rando de Entendimento entre a Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD) e o Governo da República Federativa do Brasil para Capacitação em “Software” Livre e Aberto nos Países em Desenvolvimento*, firmado em Túnis (Tunísia), em 16 de novembro de 2005. Este último diploma, em seu art. II, 5, estatui que as partes signatárias procurarão

promover inclusão digital, desenvolver e apoiar iniciativas voltadas para o estabelecimento de telecentros baseados em FOSS²⁸, particularmente na África, América Latina e Caribe, e Comunidade dos Países de Língua Portuguesa. (BRASIL, 2010, online).

Isso posto, será visto mais detalhadamente do que trata o conceito, e como o *software* livre pode oferecer suas próprias contribuições ao desenvolvimento.

3.3.2 Revisitando a história

Software livre, enquanto conceito, só veio a aparecer no início da década de 1980. Sem embargo, sua procedência remota pode ser rastreada até algumas décadas antes.

González-Barahona, Seoane Pascual e Robles (2009) relatam que, nos anos 1960, o cenário de tecnologia da informação era dominado por computadores de grande porte (os *mainframes*), e a IBM se impunha no mercado. Nessa época, ao

²⁸ *Free and open source software*, um dos muitos acrônimos utilizados em referência ao *software* livre.

se adquirir um computador (o *hardware*), o *software* era fornecido em conjunto. Enquanto vigorava o contrato de manutenção, o acesso ao catálogo de *software* do fabricante era franqueado ao cliente. Do ponto de vista comercial, a concepção de programas como um produto à parte era algo raro. Muito mais comumente se verificava o compartilhamento de códigos (geralmente na forma de código-fonte, formato legível para seres humanos) em grupos de usuários de equipamentos de um mesmo fabricante, sem restrições práticas. Nesses grupos, o código era eventualmente modificado e aperfeiçoado, e as alterações também partilhadas. Pode-se mesmo afirmar que, naquele momento, o *software* era livre.

No início dos anos 1970, a própria IBM passou a vender *software* como um produto autônomo. Esse ato acabou por se mostrar seminal, eis que vários outros fabricantes o seguiram, de modo que, em meados da década, o *software* proprietário já se houvera tornado comum. Isso denotou tanto uma enorme mudança de cultura entre os profissionais que trabalhavam com *software* quanto o início do surgimento de um grande número de empresas dedicadas ao novo negócio.

Em 1980, um jovem programador do Laboratório de Inteligência Artificial do Instituto de Tecnologia de Massachussetts (unidade conhecida em inglês como AI Lab), Richard M. Stallman, constatou que a nova impressora a *laser* instalada no local não funcionava com o modelo de computador com o qual ele trabalhava. Não era a primeira vez que Stallman se deparava com esse tipo de problema. Em outras ocasiões, houvera encontrado solução: de posse do código-fonte do programa que faz a conexão entre o computador e a impressora, e fazendo uso de suas habilidades de programador, conseguira adaptá-lo para uso em seu equipamento.

Desta feita, porém, o fabricante da impressora, tendo mudado sua política em alinhamento com os novos tempos do mercado de *software*, recusou-se a fornecer o código-fonte ao AI Lab. Naquele momento histórico, já estava estabelecida a percepção de que o *software* era tão importante economicamente quanto o *hardware*, e não apenas um acessório de valor quase sempre desprezível. Cláusulas de confidencialidade passaram a integrar os contratos de licenciamento de *software*, impedindo seu compartilhamento.

Para Stallman, no entanto, a cláusula de confidencialidade era algo completamente diferente. Era uma recusa [...] em participar de uma sociedade que, até então, havia incentivado os programadores de *software* a considerar programas como recursos comuns. Como um camponês cujo centenário

canal de irrigação houvesse secado repentinamente, Stallman percorreu o canal em direção à sua nascente apenas para encontrar uma novíssima barragem de hidrelétrica ostentando o logotipo da Xerox. (WILLIAMS, 2010, p. 8, nossa tradução²⁹).

Nos três anos posteriores, Stallman acompanhou a adoção cada vez mais intensa de *software* proprietário no AI Lab, enquanto sua recusa em assinar acordos de exclusividade ou não-compartilhamento acabou por torná-lo um excluído em seu próprio mundo. Isso, aliado ao fato de que a nova conjuntura o deixara impotente diante de problemas que outrora poderia resolver com facilidade, culminou em uma situação que julgou insustentável, levando-o a deixar o AI Lab no início de 1984 e fundar o Projeto GNU³⁰. O objetivo da iniciativa de Stallman era produzir um sistema de *software* completo para uso geral, mas totalmente livre (GONZÁLEZ-BARAHONA; SEOANE PASCUAL; ROBLES, 2009).

No ano seguinte (1985), devido ao envolvimento de outras pessoas no Projeto GNU e à necessidade de financiamento de suas atividades, Stallman criou a Free Software Foundation (FSF). Parte da receita da nova fundação advinha da venda de fitas contendo um aclamado programa de edição de texto escrito pelo próprio Stallman (o Emacs) e de manuais livres (STALLMAN, 2010).

No início da década de 1990, o Projeto GNU já havia logrado êxitos, tendo desenvolvido vários dos módulos que compõem um sistema operacional completo, seu objetivo primordial. Faltava, porém, o núcleo do sistema, denominado *kernel*, responsável por controlar as funções básicas do computador. Em 1991, Linus Torvalds, um jovem estudante finlandês de computação, anunciou, em um grupo de notícias, estar desenvolvendo um sistema operacional para computadores com arquitetura Intel x86 – ou seja, para os computadores pessoais mais populares à época.

²⁹ Texto original: “For Stallman, however, the NDA was something else entirely. It was a refusal on the part of some CMU researcher to participate in a society that, until then, had encouraged software programmers to regard programs as communal resources. Like a peasant whose centuries-old irrigation ditch had grown suddenly dry, Stallman had followed the ditch to its source only to find a brand-spanking-new hydroelectric dam bearing the Xerox logo.”

³⁰ Acrônimo em inglês para *GNU's not Unix* (GNU não é Unix). Unix, no caso, é o nome do *software* proprietário cujo modo de funcionamento serviu como modelo para o projeto de Stallman. Cuida-se de um acrônimo recursivo, no qual o objeto definido toma parte em sua própria definição. Conforme o relato de Williams (2010), Stallman decidiu propositadamente fazer dele um termo contraditório.

O anúncio despertou interesse, de modo que, já no ano seguinte, o novo sistema operacional tornou-se utilizável graças à contribuição de outras pessoas, incentivando Torvalds a lançá-lo ao grande público nos mesmos termos de licenciamento do Projeto GNU, sob o nome de Linux (MICHALEC, 2002). O trabalho de Torvalds e seus colaboradores, em conjunto com as ferramentas já disponibilizadas pelo Projeto GNU, constituía enfim um sistema operacional completo e livre, que passou a ser conhecido como GNU/Linux.

O GNU/Linux continuou a ser desenvolvido e aperfeiçoado com o passar dos anos, tendo acompanhado a evolução dos processadores, dos periféricos e suportando as novas arquiteturas de computadores que vieram surgindo ao longo do tempo.

3.3.3 “Software” livre e inovação

3.3.3.1 As inovações jurídicas de um movimento político

O empreendimento de Stallman deu início a uma verdadeira mobilização, que foi conhecida, nos seus primórdios, como movimento do *software* livre. Para garantir as liberdades oferecidas pelos programas componentes do Projeto GNU, Stallman criou, em 1989, a Licença Pública Geral do GNU (*GNU General Public License*, em inglês, muitas vezes referenciada pela sigla GNU GPL).

Essas liberdades, no âmbito da licença GPL (FREE SOFTWARE FOUNDATION, 2012, online), são as seguintes:

1. a liberdade de executar o programa, para qualquer propósito (*liberdade nº 0*);
2. a liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo às suas necessidades. O acesso ao código-fonte é uma condição prévia para o exercício dessa liberdade (*liberdade nº 1*);
3. a liberdade de redistribuir cópias, de modo que você possa auxiliar outras pessoas (*liberdade nº 2*);
4. a liberdade de aperfeiçoar o programa e distribuir esses aperfeiçoamentos para o público, de modo a beneficiar toda a comunidade. O

acesso ao código-fonte também é uma condição prévia para o exercício dessa liberdade (*liberdade n° 3*).

Outros projetos de *software* livre, além daqueles sob o guarda-chuva da Free Software Foundation, logo adotaram a licença GNU GPL ou desenvolveram outras licenças a fim de garantir liberdades semelhantes às da GPL. Juridicamente, essas licenças introjetaram características próprias e peculiares ao sistema regulatório, tendo-se constituído, nesse aspecto, em inovação.

Dizemos que é um contrato de licenciamento em rede porque institucionaliza uma livre reprodução de inovações e de uso do *software* em cadeia, através do mecanismo que faz com que o licenciado de hoje seja *ipso facto* o licenciante de amanhã. Num certo sentido, este contrato é uma espécie de contrato viral, na medida em que a cláusula do compartilhamento obrigatório inocula-se em todos os contratos, os fazendo partícipes de uma mesma situação. (FALCÃO; SOUZA; ARGUELHES, 2007, p. 16, grifo dos autores)

Em 1998, um grupo de desenvolvedores, em resposta à liberação do código-fonte do navegador de Internet Netscape Navigator, fundou a Open Source Initiative (OSI). Essa instituição elaborou uma definição própria para o termo código-fonte aberto – *open source* (OPEN SOURCE INITIATIVE, 2012), que, por sua extensão, não cabe ser reproduzida nesta oportunidade. Em suma, os principais acréscimos em relação ao *software* livre são:

1. a licença não deve impor restrições quanto ao uso do programa, admitindo, por exemplo, que o *software* de código aberto seja usado comercialmente e para pesquisa genética; os direitos associados ao programa não devem depender de que o programa seja parte de uma distribuição específica de programas;
2. a licença não deve proibir que outros *softwares* de código não aberto sejam distribuídos em conjunto com o *software* de código aberto; e
3. nenhuma cláusula da licença pode estabelecer uma tecnologia individual, estilo ou interface a ser aplicada no programa.

Para Wong e Sayo (2009), a OSI tem por foco valores técnicos de elaboração de *softwares* poderosos e confiáveis, e é mais amigável ao mercado que a FSF. Ela está menos absorta nos aspectos morais do *software* livre e mais nas vantagens práticas no método de desenvolvimento distribuído do *software* de código-fonte aberto.

Embora as definições de *open source* e de *software* livre guardem diferenças importantes entre si, ambas visam garantir a liberdade do usuário relativamente aos programas, partilham do mesmo modo de desenvolvimento e dos esforços contra o *software* proprietário e suas patentes. Não por outro motivo, a partir de então, o movimento tornou-se também conhecido pela sigla F/OSS (*free and open source software* – *software* livre e de código-fonte aberto).

3.3.3.2 Um novo modelo de negócios

A venda de mídias contendo *software* livre ou os respectivos manuais acabou por configurar uma atitude inovadora, despontada como estratégia de sobrevivência da Free Software Foundation e do movimento do *software* livre. Ao primeiro relance, *vender software* livre pode parecer incoerente, porque o senso comum se apegou à ideia de que “livre” é sinônimo de “grátis”. Na língua inglesa, a tendência à confusão é ainda maior, dado que a mesma expressão (*free software*) poderia designar, a um tempo, “*software* grátis” e “*software* livre”. É o próprio Stallman (2010, p. 65, nossa tradução³¹) quem esclarece:

A palavra “free” possui dois significados gerais válidos; pode se referir tanto a liberdade quanto a preço. Quando falamos em “free software” [*software* livre], estamos falando de liberdade, não de preço [...]. Especificamente, significa que um usuário é livre para executar o programa, modificá-lo e redistribuí-lo com ou sem alterações.

Programas livres são distribuídos às vezes de forma gratuita, e outras vezes por um preço considerável. Não raro, o mesmo programa está disponível de ambas as formas em diferentes lugares. O programa é livre malgrado seu preço, eis que os usuários têm a liberdade de usá-lo.

Sendo assim, por quais motivos alguém estaria disposto a pagar por algo que pode obter gratuitamente? Pode-se anotar pelo menos dois deles: a comodidade – na época em que Stallman vendia as fitas com o Emacs, não era simples (embora fosse possível) obter o programa por outra forma; e o fator moral – a consciência de que o valor pago pelo *software* livre representa justa retribuição pelo trabalho nele contido, e ajudará a financiar seu desenvolvimento.

³¹ Texto original: “The word ‘free’ has two legitimate general meanings; it can refer either to freedom or to price. When we speak of “free software,” we’re talking about freedom, not price. [...] Specifically, it means that a user is free to run the program, change the program, and redistribute the program with or without changes. Free programs are sometimes distributed gratis, and sometimes for a substantial price. Often the same program is available in both ways from different places. The program is free regardless of the price, because users have freedom in using it.”

Para Lemos (2005), o movimento do *software* livre é fruto da subversão das ideias tradicionais de propriedade relativas aos “bens intelectuais”, cuja raiz está fincada na relativa insatisfação quanto ao regime tradicional do direito autoral aplicado ao *software*, na medida em que aquele impedia as possibilidades de se atender a objetivos outros além dos puramente econômicos. Prosseguindo, o autor afirma que, antes da existência do movimento do *software* livre, o desenvolvimento de *softwares* com base no tradicional regime de direito autoral era visto como algo inquestionável: uma instituição jurídica não poderia ser melhorada ou alterada, e a sociedade, como um todo, simplesmente aceitava seus contornos como fato estabelecido. O advento do movimento do *software* livre deixou explícito que esse regime tradicional se constituía, em diversos aspectos, em um obstáculo à inovação.

3.3.3.3 Um novo modo de produção

Com o movimento do *software* livre, emergia, inequivocamente, também um modo de produção, que, aliado à exploração econômica do *software* livre, veio instituir um novo modelo de negócios e, quiçá, também um novo paradigma econômico. Uma das mais bem sucedidas explicações desse novo modelo é a metáfora da catedral e do bazar. Nas palavras de seu autor:

Eu acreditava que os *softwares* mais importantes [...] necessitavam ser construídos como as catedrais, habilmente criados com cuidado por mágicos ou pequenos grupos de magos trabalhando em esplêndido isolamento [...].

O estilo de Linus Torvalds de desenvolvimento [...] veio como uma surpresa. Nenhuma catedral calma e respeitosa aqui – ao invés, a comunidade Linux pareceu assemelhar-se a um grande e barulhento bazar de diferentes agendas e aproximações [...] de onde um sistema coerente e estável poderia aparentemente emergir somente por uma sucessão de milagres. (RAYMOND, 1998, p. 2).

O modelo colaborativo acabou por se consolidar como um importante meio de produção de informação, o que é devido, segundo Benkler (2002), aos atributos de uma economia da informação pervasivamente reticulada. Tal visão de economia informacional e em rede, registre-se, é a mesma partilhada por Castells (2005).

Os caracteres identificados por Benkler (2002) nessa economia são, pois:

1. o objeto da produção, a informação, é algo peculiar na análise econômica, visto que seu consumo por alguém não diminui sua disponibilidade de uso para outrem e seu insumo primário não-humano é o mesmo bem público que seu resultado – a informação;
2. os custos de capital material para a produção de informação caíram acentuadamente com a introdução de redes de computadores baseados em processadores mais baratos;
3. o principal componente humano, o talento criativo, é altamente variável, mais que o trabalho tradicional, e, com certeza, mais também que muitos recursos humanos frequentemente indispensáveis à produção. Ademais, os indivíduos que fornecem esse componente humano estão mais bem informados que ninguém quanto à variabilidade e à adequação de seus talentos, níveis de motivação e foco em um dado momento, para uma dada tarefa; e
4. a comunicação e o intercâmbio de informações através do espaço e do tempo estão mais acessíveis do que nunca, o que permite a coordenação das fontes potenciais de empenho criativo amplamente distribuídas e a agregação do esforço distribuído em produtos finais úteis.

3.3.3.4 Uma nova (contra)cultura

Por toda a amplitude do movimento do *software* livre, é possível identificar a existência de problemas relativos à adaptação externa (como as alterações de código feitas por Stallman para que as antigas impressoras funcionasse com o modelo de computador com o qual ele trabalhava) e também à integração interna (a coordenação do trabalho de diferentes colaboradores em torno de um objetivo comum). Esses problemas foram resolvidos com sucesso, quando se considera o grande número de projetos de *software* livre hoje existentes, sua aceitação e reputação. Logo, o padrão de pressupostos básicos foi validado, habilitando-se a ser adotado pelas novas gerações. Recorde-se que o movimento do *software* livre nasceu da reação e do inconformismo a um estado de coisas estabelecido, caracterizando-o como um movimento de *contracultura*. Dessa forma, é possível traçar seus pressu-

postos a partir do exato oposto daqueles em que se baseia seu objeto de combate. Stallman (2010) identifica alguns deles:

1. o pressuposto de que as empresas de *software* exercem um direito natural e inquestionável de possuir o *software* e, por extensão, têm poder sobre todos os usuários;
2. o pressuposto de que tudo o que importa em relação ao *software* é quais tarefas ele permite a alguém cumprir, e que os usuários de computador não devem se preocupar sobre que tipo de sociedade é-lhes permitido ter; e
3. o pressuposto de que não existiria *software* utilizável (ou jamais haveria um *software* capaz de fazer esta ou aquela tarefa) caso não fosse dado a uma empresa o poder sobre os usuários do programa.

Todos eles, ressalta o autor, manifestam-se tacitamente – emergem das entrelinhas de um discurso das grandes empresas de *software*, quando falam sobre “fazer garantir” seus “direitos” ou, ainda, “acabar com a pirataria”.

Ter-se-ia, enfim, como pressupostos do movimento do *software* livre, em contraponto aos apresentados:

- 1'. o direito de proteção à liberdade intelectual não é um direito natural, mas um monopólio imposto pelo governo, limitando o direito de copiar natural dos usuários;
- 2'. que o *software*, com tudo o que permite realizar (execução, estudo, alteração, compartilhamento), tem o potencial de se constituir em um instrumento de atuação política, com reflexos na estrutura da sociedade; e
- 3'. que não apenas é possível, como já foi feito e demonstrado, a existência *softwares* úteis e livres de correntes.

O *software* livre ou de código-fonte aberto é, em si mesmo, a resposta a um problema. Fez frente ao desafio coletivo de criar regimes de governança que exigiam e requeriam conhecimento empírico confiável como alicerce de sua legitimação política. Tal legitimação não é um problema eterno ou teórico, mas antes um problema de prática constante no mundo real com vistas à criação de infraestruturas pelas quais os indivíduos vêm tomar parte e entender sua própria governança, seja

esta feita por estados, corporações ou máquinas. Se o poder busca o consentimento daqueles aos quais governa – e especialmente o consentimento do tipo democrático e autônomo que se tornou o ideal global desde o século XVII – deve também buscar assegurar a estabilidade e a fiabilidade do conhecimento sobre o qual esse consentimento se assenta (KELTY, 2008).

Um aspecto saliente desse modo colaborativo de produção é que as pessoas se engajam nos projetos e dedicam seu tempo “livre” sem esperar, em troca, remuneração ou direitos autorais. O que as move é a possibilidade de poder participar de um modelo colaborativo global e incentivos que passam ao largo de benefícios de cunho econômico, sendo mais importante para elas interesses sociais e individuais (LEMOS, 2005).

Por evidente, a motivação está na raiz do sucesso da cultura colaborativa. Para Benkler (2006), é necessário compreender a motivação humana além do modelo simplista proposto, com frequência, pela ciência econômica. Esta presume que todas as motivações humanas podem ser reduzidas a algo como utilidades positivas ou negativas – coisas que as pessoas querem, e coisas que elas querem evitar. Isso seria (quase sempre) passível de contabilização e de tradução em um meio universal de troca, o dinheiro.

No entanto, essa visão se torna inadequada e até mesmo errada em contextos não econômicos – considere-se, a título de exemplo, todo o ecossistema em torno dos bancos de sangue, no qual doadores voluntários não auferem qualquer vantagem, em termos monetários, por oferecer de forma gratuita parte de um tecido vital seu. Se o modelo colaborativo é capaz de perverter a lógica de mercado, haveria de também transformar o conceito de retribuição.

3.3.4 “Software” livre e administração pública

Quando se trata de políticas públicas nas quais o Estado é o principal agente financiador, a adoção do *software* possibilita a otimização do gasto público. Sem precisar dispender com programas de computador, os projetos de telecentros podem, por exemplo, investir o dinheiro que seria gasto nas licenças proprietárias na

melhoria da qualidade da conexão, na configuração superior dos equipamentos ou mesmo aumentar o número de instalações.

Para Falcão, Souza e Arguelhes (2007), o *software* livre reveste-se de uma dimensão pública e, como tal, torna-se instrumento ao dispor do Estado para a consecução de políticas públicas. Segundo os autores, um dos problemas passíveis de equacionamento pelo *software* livre é o das necessidades imediatas de informatização da administração pública. Esse tema faz emergir uma série de questões às quais a discricionariedade do administrador público terá de responder, dentre as quais: estimular a criação de novos *softwares* pela administração pública ou simplesmente adquiri-los no mercado; exigir ou não a abertura do código-fonte; em caso de abertura, torná-lo disponível ou não ao público em geral. Em jogo, está exatamente a eficiência do poder público, para a qual concorrem não apenas a racionalização dos meios disponíveis, como também a eleição das melhores e mais adequadas finalidades. Dentre estas figuram, por exemplo, a escolha entre promover o simples consumo do *software* com o modelo proprietário ou também, e sobretudo, o conhecimento acerca daquele concebido sob um paradigma livre.

Outro tipo de problema em que o *software* livre demonstra capacidade de resolução é o do incentivo à pesquisa, à capacitação tecnológica e ao mercado interno, constituídos como patrimônio nacional, por meio da autonomia tecnológica – arts. 218 e 219 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Diante disso, indagam Falcão, Souza e Arguelhes (2007, p. 26), “que tipo de *software* é o mais apto a promover o desenvolvimento do mercado interno, entendido em sua dupla dimensão – governamental e mercado livre?” Essa e outras questões afins implicam o delineamento de políticas públicas de difusão de conhecimento tecnológico, protagonizadas seja pelo *software* livre, seja pelo proprietário. Por óbvio, a escolha de um ou outro modelo poderá levar a produção e a disseminação do conhecimento tecnológico por sendas completamente distintas entre si.

Uma política permanente de favorecimento ao *software* livre na administração pública, além de cumprir com os pontos supramencionados, também operacionaliza uma oposição ao controle da produção e do conhecimento informático por monopólios privados. Assim agindo, o Estado de direito reafirma seu viés social, aliás necessário, sem, todavia, ir de encontro aos valores liberais.

Obviamente, a atuação do Estado [optando pelo *software* livre] continua supletiva (não interventora) e o modelo adotado continua a ser o de livre mercado e de livre-iniciativa (não pode o Estado obrigar empresas privadas a abrir mão de seu conhecimento tecnológico. A ação administrativa não poderia ferir esse modelo. Nesse sentido, a proposta de se usar o poder de compra do Governo para estimular a exploração dos *softwares* no regime livre não ofende, pelo contrário, inclui-se no perfil de direito autoral adotado legalmente no país, pois o Estado faz exatamente o uso de sua propriedade intelectual ou adquire *softwares* de titulares que ofertam voluntária e autonomamente seus *softwares* em regime livre. (FERRAZ JÚNIOR; MARANHÃO, 2007, p. 151).

3.3.5 Críticas ao modelo F/OSS

As críticas ao modelo F/OSS, de modo geral, são raras na academia. Os escassos estudos referentes às desvantagens do *software* livre e de código aberto cobrem não o seu aspecto conceitual, mas a percepção de gestores de tecnologia da informação (TI) ou dos usuários finais.

Morgan e Finnegan (2007), tendo entrevistado gestores de TI de treze grandes companhias multinacionais, dividiram as desvantagens apontadas por estes em duas categorias. No aspecto *técnico*, os gestores citaram os seguintes inconvenientes em relação à adoção de F/OSS:

1. *Problemas de compatibilidade*: desvantagem não muito significativa, mas algumas empresas experimentaram problemas de compatibilidade com tecnologias atuais, habilidades e tarefas;
2. *Incompetência*: alguns dos entrevistados concordaram que o funcionário médio, não técnico, não tem a competência necessária para lidar com F/OSS; isso, porém, pode estar relacionado a uma falta de conhecimento sobre o modelo;
3. *Documentação insuficiente*: desatualizada ou simplesmente inexistente;
4. *Proliferação de interfaces*: diferentes versões, com frequência, resultam em confusão ao decidir qual interface de usuário usar;
5. *Menor funcionalidade*: nível de integração não tão bom quanto, por exemplo, o *software* proprietário da Microsoft;

6. *Falta de direcionamento futuro*: torna difícil para as empresas entrever uma direção estratégica para a maioria dos produtos. Muitos destes sequer têm um propósito estratégico.

No aspecto *mercadológico*, assinalado pelos autores como ainda mais desafiador para os gestores, foram levantadas as questões seguintes:

1. *Falta de suporte*: a maioria percebe que não há uma rede de segurança, já que não há suporte nem uma empresa responsável pelo *software*;
2. *Falta de propriedade*: muitos gestores creem ser uma desvantagem a impossibilidade de responsabilizar alguém por eventuais problemas;
3. *Acesso ao código-fonte*: muitos mencionaram que empresas podem se sentir desconfortáveis em liberar o código-fonte. Detectou-se uma falta de conhecimento sobre o assunto;
4. *“Marketing” insuficiente*: a maior parte dos entrevistados apontou essa questão como desvantagem, uma vez que nenhuma empresa é dona do *software* livre ou de código aberto; não há ninguém para promovê-lo; não tendo orçamento de *marketing*, acaba sendo impulsionado apenas pela propaganda boca a boca;
5. *Investimento em treinamento*: quatro das empresas ouvidas mencionaram que os investimentos em treinamento foram mais altos para o Linux do que para o Windows. No entanto, reconheceram que qualidade do treinamento em F/OSS é superior;
6. *Encontrar pessoas capacitadas*: pode ser difícil encontrar pessoal capacitado e desenvolver competências para trabalhar com aplicações F/OSS.

Garcia e colaboradores (2010), empenhando trabalho similar no Brasil, chegaram a resultados também semelhantes. Indicaram, ainda, que a falta de conhecimento sobre o produto e dos meios para conseguir ajuda é o principal entrave percebido na adoção do F/OSS, o que abre espaço para a percepção de uma vasta gama de desvantagens por parte de gestores ou de usuários finais. Concluem que

Enquanto o *software* proprietário se orienta em benefício do fabricante que, obviamente, critica o *software* livre para que possa continuar a dominar tais conhecimentos, o *software* livre se ajusta em benefício da sociedade. Assim, pode-se afirmar que a grande consequência sociocultural e econômica do *software* livre é o compartilhamento da inteligência na Era do Conhecimento (GARCIA et. al., 2010, p. 118).

3.3.6 Contribuições do movimento F/OSS ao desenvolvimento

A *Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento* – DDD (NAÇÕES UNIDAS, 1986), já aduzida anteriormente (Seção 1.3.3.1, p. 39) distingue quatro dimensões no desenvolvimento, as quais se coadunam com bastante precisão aos objetivos e ao modo de atuação do movimento F/OSS, conforme se passa a explicar.

1. *Dimensão econômica.* O movimento F/OSS propõe um novo modo de produção fulcrado na colaboração entre indivíduos, ao largo do dualismo empresa/mercado. Esse modo de produção é decorrência de uma perspectiva que coloca o poder sobre o *software* (e, por extensão, sobre qualquer produção intelectual) nas mãos do usuário, atribuindo-lhe direitos e liberdades. Isso devolve o indivíduo, na condição de usuário e produtor/consumidor de informação, à posição nuclear do processo, empoderando-o, tanto quanto se afirma que o ser humano é o sujeito central do desenvolvimento.
2. *Dimensão social.* O movimento F/OSS promove a cooperação entre as pessoas, e não a competição entre elas. O produto dessa cooperação é partilhado entre os colaboradores e mesmo entre não colaboradores, para a promoção do bem comum. A não-propriedade, ou a propriedade comum, cumpre assim melhor sua função social que a propriedade privada dos bens intelectuais.
3. *Dimensão política.* O movimento F/OSS imbuí-se de uma forte conotação política, na medida em que demonstra uma posição clara acerca do regime vigente de proteção à propriedade intelectual. Essa posição se manifesta nas licenças de F/OSS (como a GNU GPL) e de conteúdo livre (caso do Creative Commons), que, sem

infringir a legislação vigente, encontram novas formas de assegurar o acesso aos recursos a que protegem.

4. *Dimensão cultural.* A importância cultural do movimento F/OSS é inequívoca, uma vez que, postando-se muitas vezes de forma contrária ao modelo dominante, evidenciou as possibilidades de se resolver problemas e conflitos de uma forma mais benéfica aos envolvidos. A cultura colaborativa, impulsionada pelo movimento F/OSS, provou sua viabilidade quando aplicada a grandes projetos. A motivação dos colaboradores, isenta de expectativas de natureza financeira, rege-se mais por interesses individuais e sociais, tudo o que colabora para o desenvolvimento humano.

O movimento F/OSS representa, portanto, uma forma efetiva de as pessoas usufruírem do progresso científico e de suas aplicações, nos termos da DDD e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. Ao mesmo tempo, garantindo liberdades básicas sobre produtos de qualidade intelectual, tem o dom de impedir ou ao menos mitigar as consequências potencialmente adversas à integridade, à dignidade e aos direitos humanos do indivíduo, decorrentes do mesmo avanço tecnológico.

Schiesaro (2008) escreve que os defensores do *software* livre afirmam ter criado um formidável mecanismo de desenvolvimento humano. No entanto, ao sustentar sua importância estratégica para os países do Sul, eles parecem destacar apenas suas vantagens econômicas.

Primeiramente, asseveram eles que tal *software* não requer uma gigantesca infraestrutura de produção; não há necessidade de instalar grandes fábricas e não há implicações ecológicas. As margens de lucro ficam acima de 85%, uma cifra muito maior que a de qualquer indústria tradicional. Não são poucos os autores convencidos de que os países do Sul têm uma oportunidade de evitar completamente a construção de grandes complexos industriais, uma fase que tem sido característica do desenvolvimento nos países ocidentais.

Em segundo lugar, o setor de *software* é estrategicamente importante, na medida em que sua produção não depende tanto do capital material, e sim de investimento em recursos humanos. Um elemento que jamais falta nas nações em

desenvolvimento é exatamente a disponibilidade de recursos humanos, os quais, uma vez haja instrução e educação adequados, oferecem impulso decisivo para inserir essas nações no mundo da economia. Acrescente-se que o desenvolvimento de *software* pode ser ensinado de um modo relativamente simples: nos países ocidentais, não é raro encontrar adolescentes capazes de atingir um bom nível de habilidade em programação.

A essas vantagens, típicas do *software* em geral, cumulam-se os proventos mais específicos do *software* livre. Países do Sul, em sua maior parte, possuem bons recursos materiais, mas pouco capital e, tendo já um bom número de máquinas obsoletas, falta-lhes os recursos para sistemas operacionais proprietários. Além disso, graças à natureza aberta e cooperativa da programação de F/OSS, torna-se mais fácil envolver programadores locais na adaptação e no desenvolvimento de *software*: seria supérfluo dizer que isso contribui enormemente para promover o setor local de informação, computação e tecnologia. O *software* livre também preenche os requisitos de sustentabilidade, posto que as licenças abertas típicas garantem que os benefícios serão também produzidos no futuro.

Aos poucos, mas de forma bastante decisiva, aplicações baseadas em padrões abertos estão se disseminando ao redor do mundo. Muitos países têm optado pelo *software* livre para desenvolver sua própria indústria de *software* local; outras o estão fazendo por uma questão de orgulho nacional; outras, ainda, por razões de segurança. Qualquer que seja a circunstância pela qual uma nação opta pelo *software* livre, não há dúvida de que o resultado está alinhado com a teoria do desenvolvimento humano, na forma de um aumento das oportunidades disponíveis, não oportunidades oferecidas pelo mercado, mas aquelas determinadas pela expansão das capacidades e funções humanas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Se pretendemos discutir o conhecimento na mais avançada sociedade contemporânea, devemos nos perguntar antes qual representação metodológica aplicar a essa sociedade.

– Jean-François Lyotard

4.1 Objetivos

Diante, portanto, dos desafios que a mecânica da sociedade da informação impõe sobre o território e a população do município de Franca/SP e das eventuais dificuldades experimentadas pelos gestores governamentais em equacioná-los, estabeleceu-se os seguintes objetivos, geral e específicos, a serem cumpridos pela pesquisa.

4.1.1 Geral

Investigar quais são as políticas públicas fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, com vistas à universalização do acesso à Internet utilizando *software* livre em telecentros, e as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional.

4.1.2 Específicos

- a) Identificar, no município de Franca/SP, as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a instalação e a manutenção de telecentros, e a viabilidade socioeconômica de sua implantação;

- b) Caracterizar tais políticas públicas, descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado;
- c) Avaliar se a utilização de *software* livre pode ensejar a implantação de políticas públicas de universalização do acesso à Internet obstadas no aspecto econômico;
- d) Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o desenvolvimento social e regional.

4.2 Plano de pesquisa

Gil (1999) distingue três níveis de pesquisa: exploratória, descritiva e explicativa. A fim de alcançar seus objetivos, a investigação cumpriu, sucessivamente, os dois primeiros níveis, da forma seguinte:

1. *Pesquisa exploratória*: nessa etapa, buscou-se inventariar os telecentros existentes no município de Franca/SP, identificando os responsáveis (órgãos governamentais e pessoas) pela respectiva gestão, bem como o público-alvo, tendo em vista

[...] a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 188).

Intentou-se, nesse estágio, o cumprimento do objetivo específico a).

2. *Pesquisa descritiva*: caracterizado o ambiente de pesquisa e coletados os dados a seu respeito, procedeu-se à organização e análise desses dados, procurando apontar a relação entre os objetivos concebidos pelos gestores dos telecentros e os usos efetivos dos usuários dessas instalações.

[...] o estudo descritivo representa um nível de análise que permite identificar as características dos fenômenos, possibilitando, também, a ordenação e a classificação destes; por outro lado, com base em estudos descritivos, surgem outros que procuram explicar os fenômenos segundo uma nova

óptica, ou seja, analisar o papel das variáveis que, de certo modo, influenciam ou causam o aparecimento dos fenômenos. (RICHARDSON et al., 1999, p. 71).

A pesquisa descritiva simples perseguiu o objetivo específico *b*) e agiu no complemento do objetivo específico *a*). Para a perfeição dos demais objetivos específicos, foi necessário avançar a uma pesquisa descritivo-explicativa, determinando a natureza da relação descrita e adentrando, mas sem a pretensão de satisfazer, o terceiro nível de investigação.

4.3 Coleta de dados

Os gestores identificados na etapa exploratória foram entrevistados a fim de conhecer as políticas públicas subjacentes à instalação e ao funcionamento dos telecentros encontrados. O roteiro das entrevistas (APÊNDICE 1, p. 188) foi semiestruturado, pois, como pondera Flick (2004), a probabilidade de que os sujeitos ouvidos expressem seus pontos de vista em uma situação de entrevista com planejamento relativamente aberto é maior do que em uma entrevista padronizada ou em um questionário.

A pesquisa em relação aos usuários dos telecentros utilizou a técnica de levantamento (*survey*). Baquero (2009) caracteriza essa técnica como o processo de saber como as pessoas pensam sobre determinados assuntos, nela incluídas as sistemáticas próprias de análise, preocupando-se com as características demográficas, o ambiente social, as atividades ou as opiniões e atitudes de um grupo de pessoas. O instrumento utilizado foi o questionário com perguntas fechadas (APÊNDICE 2, p. 189), com perguntas referentes (1) à condição socioeconômica dos usuários, para a caracterização estatística do público-alvo dos telecentros e (2) à sua opinião quanto aos serviços ali oferecidos. Gil (1999) destaca a adequação da técnica de *survey* para estudos descritivos, por permitir o conhecimento direto da realidade e por tornar possível a quantificação dos dados, ensejando subsequente análise estatística. A estatística, por seu turno, é o instrumento mais utilizado pelos agentes governamentais para a definição do público-alvo das políticas públicas (FERREIRA, 2003).

Os cinco primeiros questionários foram aplicados em caráter de teste. Nessa etapa, detectou-se a necessidade de alterar a alternativa “e” da questão 8 (relativa à renda familiar), de “Não quero informar” para “Não quero/não sei informar”, devido à imprevista presença de crianças entre os usuários dos telecentros. Com este ajuste, as respostas obtidas em caráter de teste foram validadas e compuseram a mostra definitiva.

A correspondência entre os objetivos específicos, o objetivo geral e os itens dos instrumentos de coletas de dados é demonstrada no *Quadro 3*.

Quadro 3 – Correspondência entre objetivos específicos, objetivo geral e itens dos instrumentos de coleta de dados

Objetivo específico	Correspondência ao objetivo geral	Itens do roteiro da entrevista com os gestores (APÊNDICE 1, p. 188)	Questões do questionário aos usuários (APÊNDICE 2, p. 189)
a) Identificar, no município de Franca/SP, as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a instalação e a manutenção de telecentros, e a viabilidade socioeconômica de sua implantação	Investigar <u>quais são as políticas públicas</u> fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, <u>com vistas à universalização do acesso à Internet</u> utilizando <i>software</i> livre em telecentros, e as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional.	2, 3, e 6	3 e 5
b) Caracterizar tais políticas públicas, descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado	Investigar <u>quais são as políticas públicas</u> fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, <u>com vistas à universalização do acesso à Internet</u> utilizando <i>software</i> livre em telecentros, e as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional.	1, 4, 7, 8, 9 e 10	1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 e 10
c) Avaliar se a utilização de <i>software</i> livre pode ensejar a implantação de políticas públicas de universalização do acesso à Internet obstadas no aspecto econômico	Investigar <u>quais são as políticas públicas</u> fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, <u>com vistas à universalização do acesso à Internet</u> utilizando <i>software</i> livre em telecentros, e as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional.	3 e 5	4
d) Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o desenvolvimento social e regional	Investigar <u>quais são as políticas públicas</u> fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, <u>com vistas à universalização do acesso à Internet</u> utilizando <i>software</i> livre em telecentros, e as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional.	5, 6, 8, 9 e 10	2, 4 e 5

4.4 Análise dos resultados

Para a apreciação final dos dados obtidos nas etapas anteriores, optou-se por uma abordagem sistêmica, em oposição ao tratamento analítico ainda predominante nas ciências sociais. Esperava-se encontrar, no decurso da pesquisa, uma diversidade de atores, cenários e situações. Há de se considerar que esses elementos interagem entre si, funcionando como uma estrutura organizada, dentro de um todo que se pode denominar, com propriedade, *sistema*, o qual, por sua vez, pressupõe maior ou menor grau de complexidade.

A complexidade pode ser compreendida como o número de elementos que fazem parte do sistema, seus atributos, suas interações e o seu grau de organização. A complexidade e o inter-relacionamento são pontos em comum, pois todo sistema é mais ou menos complexo, com muitos elementos interagindo, todos organizados para atingir objetivos.

A abordagem sistêmica permite

[...] a efetiva resolução de problemas a partir de um extenso olhar para o todo, em vez de uma análise específica das partes. Essa visão de todo é conceituada como visão sistêmica ou abordagem sistêmica, sendo uma alternativa à metodologia analítica empregada em problemas simples, pois com o aumento da complexidade nos projetos e nos sistemas em geral, tornou-se insuficiente a resolução de problemas isolados. (CAVALCANTI; PAULA, 2006, p. 3).

Diversas técnicas instrumentalizam a abordagem sistêmica. Para os fins desta pesquisa, utilizou-se a CSH (*Critical System Heuristics* – Heurística Crítica de Sistemas), apresentada no tópico a seguir.

4.4.1 “Critical System Heuristics” – CSH

A *Critical System Heuristics* (Heurística Crítica de Sistemas), comumente e doravante designada apenas como CSH, constitui-se, segundo seu idealizador, em um “esquema para a prática reflexiva baseada em filosofia prática e pensamento sistêmico” (ULRICH, 2005, p. 1). Ainda segundo o autor, o nome de seu esquema transparece os três grandes interesses abordados por sua técnica.

Primeiramente, Ulrich (2005) esclarece que *heurística* provém de uma voz grega³² cujo significado é “a arte (ou a prática) da descoberta”. Na prática profissional, prossegue, procedimentos heurísticos prestam-se a identificar e explorar aspectos, suposições, questões ou estratégias de solução relevantes aos problemas, em oposição a procedimentos dedutivos (algorítmicos), os quais, por seu turno, adequam-se à solução de problemas bem definidos matematicamente e logicamente. A prática profissional, afirma, não pode prescindir da heurística, uma vez que o ponto de partida usual daquela são questões qualitativas ou mal definidas, tais como a própria definição do problema a ser resolvido e o tipo de mudança representado por um avanço.

Prosseguindo, Ulrich (2005) defende que uma abordagem *crítica* é necessária quando não há uma forma única e direta de tomar decisões em relação a um problema. As respostas, nesse caso, dependerão de visões e interesses pessoais, dos valores assumidos, etc. Uma abordagem crítica, por sua vez, também não conduz a uma resposta única e direta, mas pode subsidiar processos de reflexão e debate acerca das diferentes hipóteses possíveis. Uma prática profissional sadia, assevera, é uma prática crítica.

Por fim, o autor (ULRICH, 2005) destaca a relevância do pensamento *sistêmico*, tendo em vista que todas as definições de problemas, propostas de solução, avaliação dos resultados, e tudo o mais, estão condicionados a juízos prévios quanto ao “sistema como um todo” a ser observado. A título de exemplo, declara ele que os aperfeiçoamentos são um conceito eminentemente sistêmico, eis que, embora sejam definidos em relação ao sistema relevante por inteiro, avanços secundários irão ocorrer. A CSH denomina esses juízos subjacentes como *juízos limítrofes*, dado que eles definem os limites do sistema de referência que constitui o significado de uma proposta e em que contexto ela é válida.

Os juízos limítrofes externam outro conceito que reside no cerne da CSH: o de *crítica limítrofe*, compreendido como

[...] um esforço sistemático – reflexivo e discursivo – em lidar com juízos limítrofes criticamente, em que “criticamente” significa tanto questionar “autocriticamente” as *próprias* reivindicações e “pensar por si mesmo” antes

³² *Εύρίσκειν* (heuriskein), da mesma raiz da famosa exclamação de Arquimedes - “*Eureka!*” - ao descobrir os efeitos do empuxo, cujo comportamento tornou-se o princípio da Física que hoje leva o seu nome.

de assumir as reivindicações dos *outros*. (ULRICH; REYNOLDS, 2010, p. 256, grifos dos autores, nossa tradução³³).

A crítica limítrofe envolve, em primeiro lugar, um processo de *desdobramento*, ou seja, de fazer com que todos os interessados tomem ciência dos julgamentos limítrofes adotados. A técnica CSH traz prontos doze julgamentos limítrofes, respectivos às diversas partes envolvidas, que são representados por um igual número de perguntas a serem respondidas, cada qual em dois modos (*é* e *deve ser*) (Quadro 4). De tal modo, torna-se possível a construção de dois cenários, um *ideal* e outro *real*, e a posterior comparação entre eles, permitindo mensurar o quanto este dista daquele.

Quadro 4 – Juízos limítrofes, dimensões e questões da metodologia CSH

Fontes de influência	Juízos limítrofes que informam um sistema de interesse (S)			Os envolvidos
	<i>Papéis sociais (partes interessadas)</i>	<i>Preocupações específicas (interesses)</i>	<i>Problemas-chave (questões das partes interessadas)</i>	
Fontes de motivação	1. <i>Beneficiário</i> Quem deve ser/é o beneficiário desejado do sistema S?	2. <i>Objetivo</i> Qual deve ser/é o objetivo de S?	3. <i>Medida de sucesso</i> Qual deve ser/é a medida de sucesso?	
Fontes de controle	4. <i>Tomador de decisões</i> Quem deve estar/está no controle das condições do sucesso de S?	5. <i>Recursos</i> Quais condições de sucesso devem estar/estão sob o controle de S?	6. <i>Ambiente de decisão</i> Quais condições de sucesso devem estar/estão fora do controle do tomador de decisão?	
Fontes de conhecimento	7. <i>Especialista</i> Quem deve ser/é o provedor de conhecimentos relevantes e habilidades para S?	8. <i>Competência</i> Quais devem ser/são os novos conhecimentos relevantes para S?	9. <i>Fiador</i> O que deveria ser/é considerado como garantia de uma implementação bem-sucedida?	

³³ Texto original: “[...] a systematic – reflective and discursive – effort of handling boundary judgments critically, whereby ‘critically’ means both ‘self-critically’ questioning one’s own claims and ‘thinking for oneself’ before adopting the claims of others.”

Fontes de legitimação	<i>10. Testemunha</i> Quem deve estar/está representando os interesses daqueles negativamente afetados, mas não envolvidos em S?	<i>11. Emancipação</i> Quais devem ser/são as oportunidades para que os interesses daqueles afetados negativamente tenham expressão e liberdade, a partir da visão de mundo de S?	<i>12. Visão de mundo</i> Qual espaço deve estar/está disponível para a reconciliar diferentes visões de mundo acerca de S, entre os envolvidos e os afetados?	Os afetados
------------------------------	---	--	---	--------------------

Fonte: Traduzido de Ulrich e Reynolds (2010, p. 244).

A CSH foi concebida primariamente para aplicações que envolvem resolução de problemas, tomada de decisões ou intervenção profissional (ULRICH, 2005), situações nas quais já foi empregada com sucesso (MIDGLEY, 1997; VENABLE, 2009). Nada impede (*qui magis potest minus potest*³⁴), porém, que venha a ser utilizada para a mera análise de um dado estado de coisas, a fim de melhor compreendê-lo e, se pertinente, propor melhorias.

Compreende-se que o grande mérito da CSH, e o motivo que levou à sua escolha como modelo de análise da pesquisa, é sua capacidade de colocar em questões simples os diferentes aspectos envolvidos em uma dada situação, quais sejam:

- *Valores e motivações* imbuídas na visão de situação das partes envolvidas e os esforços para “melhorá-los”;
- *Estruturas de poder* que influenciam naquilo que é considerado “problema”, e o que pode ser feito a respeito dele;
- *A base de conhecimento* que define o que é considerado “informação” relevante, incluindo experiência e habilidades; e
- *O suporte moral* sobre o qual se espera que terceiros (isto é, partes não envolvidas, mas afetadas de alguma forma) lidem com as consequências do que se faz, ou do que se fracassa em fazer, acerca da situação em questão.

No caso desta pesquisa, eram conhecidos *a priori* a situação (sistema de referência), que são os telecentros do município de Franca/SP, e as estruturas de poder, conforme definidas no objetivo geral (p. 109): os agentes governamentais,

³⁴ Do latim: “quem pode o mais, pode o menos”.

sejam eles de nível federal, estadual ou municipal. Os valores e motivações, a base de conhecimento e o suporte moral estavam ainda para ser descobertos.

Quanto às fontes informativas, também contempladas pela CSH, tinha-se de partida o que segue:

- *Fontes de motivação*: são, em primeira instância, os usuários dos telecentros. Foi necessário construir, no entanto, um perfil desses usuários, a fim de saber *quem* são, se os objetivos colocados atendem àqueles e descobrir como é feita a avaliação dos resultados;
- *Fontes de controle*: são os agentes governamentais. Restava descobrir o que, de fato, está sob seu controle e em que condições;
- *Fontes de conhecimento*: esperava-se que houvesse, nos telecentros, algum tipo de pessoal especializado capaz de prestar assistência técnica nos equipamentos e programas. Era preciso saber, então, que tipo de habilidade técnica possuem e o *quê* ou *quem* é o fiador do sucesso desse conhecimento especializado;
- *Fontes de legitimação*: era importante identificar a existência de terceiros não diretamente envolvidos, mas não afetados pela existência do telecentro, se isso afeta sua emancipação e, em caso de conflito, qual visão de mundo deve ser prevalente.

Tanto o roteiro da entrevista com os gestores dos telecentros (APÊNDICE 1, p. 188) – representantes, *in situ*, dos agentes governamentais, quanto as questões do formulário direcionado aos usuários dos telecentros (APÊNDICE 2, p. 189) foram concebidos de modo a responder as questões da CSH. O cenário ideal foi delineado a partir das respostas dos gestores, confrontadas com o referencial teórico, o qual foi também empregado nos casos de omissão dos entrevistados. O cenário real emergiu da análise quantitativa das respostas dos usuários de telecentros. O Apêndice 3 (p. 190) demonstra o mapeamento dos itens da entrevista dos gestores com as dimensões da CSH e com os objetivos específicos da pesquisa; o Apêndice 4 (p. 188) faz o mesmo em relação às questões direcionadas aos usuários dos telecentros. Do confronto entre os dois quadros, pode-se determinar a efetividade e a suficiência das políticas públicas de universalização do acesso

à Internet, com o eventual uso de *software* livre, e seu aporte para o desenvolvimento social e regional.

Dessa maneira, foram identificados pontos e questões em aberto que tornaram factível uma contribuição efetiva da pesquisa, em consonância com os objetivos estabelecidos, sublimando duas das características que Demo (apud RICHARDSON et al., 1999) reconhece como próprias às ciências sociais: (1) a identidade entre o sujeito e o objeto da pesquisa e (2) a íntima conexão entre teoria e prática – a práxis.

4.5 Aspectos éticos

Nos termos da Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), o projeto desta pesquisa, envolvendo seres humanos, foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Franca (COMEP/Uni-FACEF). Obteve aprovação pelo Parecer Consubstanciado nº 322.421, de 2 de julho de 2013 (ANEXO 1, p. 186), credenciando o prosseguimento da pesquisa em campo.

5 RESULTADOS

Os fatos são como os bonecos dos ventríloquos. Sentados no joelho de um homem sábio articularão palavras de sabedoria; noutros joelhos, não dirão nada ou dirão disparates, ou comprazer-se-ão em puro diabolismo.
– Aldous Huxley

5.1 Políticas públicas para a universalização do acesso à Internet no município de Franca/SP

Na etapa exploratória da pesquisa, buscou-se encontrar, primeiramente, as políticas públicas comprometidas com a *universalização do acesso à Internet* no município de Franca/SP. Nesse trabalho, foram identificadas as seguintes: Cidade digital, PROINFO e Parque digital, às quais se passa a descrever.

5.1.1 Cidade digital

Cuida-se de uma política que une os esforços de diversos órgãos da Prefeitura local (Secretaria Municipal de Educação, Gabinete do Prefeito e Divisão de Informática) e da representação parlamentar da cidade no Congresso Nacional junto ao Ministério da Ciência e Tecnologia,

[...] que prevê financiamento de recursos para tornar Franca uma cidade Digital, o que significa, uma cidade com redes de internet sem fio que favorecerá o desenvolvimento da economia local e nacional, através do acesso cotidiano da população de baixa renda ao acesso gratuito às redes e a novos ambientes de aprendizagens e comunicação, contribuindo para a melhoria do ensino formal e da educação da população menos favorecida, oportunizando a tal população, a aquisição de competências para ingresso e sucesso no mercado de trabalho, chances de concorrência no referido mercado, além de criar condições necessárias para a geração de emprego e renda. (FRANCA, 2013b, online).

Ainda segundo a mesma página do *website* da Prefeitura de Franca (FRANCA, 2013b), além de beneficiar os bairros da periferia, a implantação das redes de Internet sem fio traria benefícios também aos prédios municipais, na forma de economia para o Erário, maior agilidade e eficiência nos processos comunicativos

e de trabalho, rapidez na tomada de decisões, melhor divulgação dos serviços públicos oferecidos e aperfeiçoamento na comunicação com a população.

Em que pese a alegação de que os atos de planejamento dessa política pública tenham sido desempenhados entre os anos de 2007 e 2010 (FRANCA, 2013b), constatou-se que, por ocasião do levantamento feito (dezembro de 2013), a correspondente execução ainda não foi realizada.

5.1.2 PROINFO

Trata-se de um programa educacional que objetiva introduzir as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação na escola pública, a fim de que sejam utilizadas como ferramentas de apoio no processo ensino-aprendizagem. A política pública é implementada mediante convênio do Governo Federal (por intermédio do Ministério da Educação) com os governos estadual ou municipal. Na divisão de tarefas, cabe ao primeiro a compra, a distribuição e instalação de laboratórios de informática, equipados com acesso à Internet em banda larga, nas escolas públicas de Educação Básica. Aos últimos, compete prover a infraestrutura nas unidades escolares, para que estas recebam os equipamentos.

Consoante informações do *website* da Prefeitura de Franca (FRANCA, 2013), o município conta receber 36 (trinta e seis) laboratórios por esse programa, conforme Termo de Cooperação Técnica assinado com o Ministério da Educação em 2008. Verificou-se que, na por ocasião do levantamento (dezembro de 2013), a implantação desses laboratórios nas escolas públicas ainda não foi finalizada.

5.1.3 Parque digital

O objetivo dessa política pública é tornar o parque permanente de exposições da cidade

[...] um espaço de difusão da Tecnologia da Informação no município de Franca, seja através da disponibilização do Acesso Gratuito à Internet, seja através de atividades educativas, como palestras, seminários e congressos para a população em geral e especificamente para os alunos da rede pública e particular. (FRANCA, 2013a, online).

A primeira meta do programa, que se apurou efetivamente concluída, previa a instalação de equipamentos e sistemas necessários à total cobertura dos 14 (quatorze) hectares do recinto. Após prévio cadastramento, os usuários podem utilizar a Internet por conexão sem fio nas dependências do parque utilizando seu próprio equipamento. Os acessos são monitorados, e alguns *sites*, considerados de conteúdo impróprio, são bloqueados.

5.2 Políticas públicas que contemplam a instalação de telecentros

Dentre as políticas públicas de universalização do acesso à Internet identificadas no município de Franca/SP, encontram-se duas que preveem, explicitamente, a instalação de telecentros, objetos do presente estudo: o Programa de Inclusão Digital (MCT) e o ACESSA SP.

5.2.1 Programa de Inclusão Digital (MCT)

O programa em questão faz referência a uma ampla série de políticas públicas carreadas pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCT), prevendo não somente a instalação de telecentros, como também a informatização de escolas públicas e a implementação de infraestrutura para cidades digitais. As ações são desenvolvidas mediante convênios com governos estaduais e municipais e também com entidades privadas sem fins lucrativos. Dentre as políticas públicas identificadas, é melhor documentada e com maior provimento de informações.

No que tange, em específico, aos telecentros,

A implantação de Centros de Inclusão Digital é uma ação que compõe o Programa de Inclusão Digital do MCT. O Programa constitui-se em um instrumento de inclusão social, especialmente em comunidades carentes, pois possibilitam [sic] às pessoas melhores oportunidades na disputa pelo mercado de trabalho, não só em termos de conhecimentos específicos em áreas temáticas, mas também pelo manuseio de ferramentas mais eficientes, como é o caso da tecnologia da informação [...].

O programa foca a implementação de Telecentros no qual [sic] o público alvo recebe capacitação em informática básica e navegação na rede mundial de computadores, o que contribui para a melhoria da educação e aperfeiçoamento de mão de obra. (BRASIL, 2013a, online).

No documento de referência para apresentação, habilitação e seleção de projetos ao programa, constam como *objetivos* da política pública:

- Fomentar o uso da Tecnologia da Informação (TI) para a criação de oportunidades de educação tecnológica, formação profissional e capacitação de jovens e adultos;
- Estimular a criação de ambientes e projetos locais de acesso à informação e a conteúdos digitais, nos meios rural e urbano;
- Apoiar a aplicação de recursos de TIC para a difusão de conteúdos e aplicações nas áreas de Ciência, Tecnologia e Inovação (C,T&I);
- Fortalecer as culturas e competências locais e difundir conhecimentos por meio de comunidades virtuais e redes sociais. (BRASIL, 2011, p. 2-3).

Nas páginas da *web* e demais materiais informativos referentes ao Programa, aparece com frequência a expressão “Centro de Acesso às Tecnologias para a Inclusão Digital” (CATIS) ao lado do consagrado termo “telecentro”, para descrever os locais que oferecem acesso à Internet ao público, de forma gratuita, no âmbito da política pública. Não há, porém, nenhuma definição do que seja uma ou outro, levando a crer que são, no mais dos casos, intercambiáveis. A única inferência possível, a partir das mesmas fontes, é que os CATIS parecem obrigados a oferecer, além do acesso à Internet, também cursos de capacitação e inclusão digital.

No município de Franca/SP, após análise documental feita em diversos órgãos da Prefeitura local, apurou-se que esta apresentou projetos ao MCT em duas ocasiões, em 2008 (primeira fase) e em 2012 (segunda fase).

5.2.1.1 Primeira fase

No ano de 2008, foram apresentados pelo poder municipal ao então Ministério de Ciência e Tecnologia, dois projetos de implantação de CATIS na área urbana do município, que vêm sintetizados na *Tabela 1*.

Tabela 1 – CATIS solicitados pela Prefeitura de Franca ao Ministério da Ciência e Tecnologia em 2008 (primeira fase do Programa de Inclusão Digital – MCT)

Primeiro projeto	
<i>Id. Localização</i>	<i>Quantidade de equipamentos</i>
A1 Escola pública municipal localizada na Zona Norte da cidade	10
A2 Escola pública municipal localizada na Zona Central da cidade (imediações do Terminal Rodoviário)	12
A3 Biblioteca Central (Zona Central da cidade)	15
A4 Secretaria Municipal de Educação (Zona Central da cidade)	30
A5 Biblioteca Sucursal (Zona Central, na região conhecida como "Estação")	15
Segundo projeto	
<i>Id. Localização</i>	<i>Quantidade de equipamentos</i>
A6 Escola pública municipal localizada na Zona Leste da cidade	22
A7 Espaço de Difusão Científica (Zona Central da cidade)	25
TOTAL DOS DOIS PROJETOS	129

Fonte: Documentos consultados junto à Prefeitura Municipal de Franca.

À época, os valores previstos para implantação eram os demonstrados na *Tabela 2*.

Tabela 2 – Demonstrativo dos recursos previstos para a implantação dos CATIS em 2008

<i>Rubrica</i>	<i>Primeiro projeto</i>	<i>Segundo projeto</i>	<i>TOTAL</i>
Equipamentos e materiais permanentes (investimento)	R\$ 250.000,00	R\$ 120.000,00	R\$ 370.000,00
Material de consumo e utensílios (custeio)	R\$ 8.875,56	R\$ 3.302,64	R\$ 12.178,20
Serviços de terceiros (pessoa física – treinamento e monitoria - custeio)	R\$ 11.510,00	R\$ 3.920,00	R\$ 15.430,00
Serviços de terceiros (pessoa jurídica - custeio)	R\$ 16.800,00	R\$ 3.600,00	R\$ 20.400,00
TOTAL	R\$ 287.185,56	R\$ 130.822,64	R\$ 418.008,20
Recursos do MCT (88,52%)			R\$ 370.000,00
Contrapartida do município (11,48%)			R\$ 48.008,20

Fonte: Documentos consultados junto à Prefeitura Municipal de Franca.

Em outro documento examinado, figura ainda uma oitava instalação (à qual se passará a denominar A8), esta sim categorizada como “telecentro”, a ser estabelecida em outra escola pública municipal da Zona Norte, dotada de 15 (quinze) equipamentos.

Os telecentros em funcionamento fazem uso de *software* livre: Linux, distribuição³⁵ Ubuntu (cf. entrevista com o assistente técnico dos telecentros A3 e A5, no Apêndice 6, p. 199), não gerando despesa quanto ao licenciamento de *software*. A razão da preferência pelo *software* livre parece ter sido exatamente o custo, posto que o documento que orienta a submissão de projetos (BRASIL, 2008) traz, como opções de sistema operacional, Windows XP Professional, Windows Vista Downgrade (proprietários e pagos) e Linux com *kernel*³⁶ 2.6.11 ou superior (livre).



Figura 2 – Placa do Programa de Inclusão Digital na área externa do prédio designado para abrigar o telecentro A2

Aos usuários, é concedido o tempo de uso de até 1h (uma hora) para lazer e de até 2h (duas horas) para estudo ou trabalho, tempo esse controlado pelos monitores dos telecentros e renovável, caso não haja fila de espera. Os telecentros oferecem também serviços de impressão, ao custo de R\$ 0,10 (dez centavos de real) por página impressa.

³⁵ Ao contrário da plataforma Windows, em que a interface gráfica com o usuário e o conjunto de programas instalados por padrão são razoavelmente uniformes, na plataforma Linux há maior flexibilidade na definição desses aspectos. Dessa forma, há uma pluralidade de interfaces gráficas de usuário (sendo GNOME e KDE as mais difundidas), que podem ser associadas diferentes gamas de programas a serem instalados juntamente com o sistema operacional. Com isso, o Linux acaba sendo difundido com as mais diversas configurações de interface gráfica e programas, e cada qual recebe o nome de “distribuição”. Segundo o *website* Distrowatch.com (2013), em dezembro de 2013, o Ubuntu era a terceira distribuição Linux mais popular.

³⁶ Por *kernel*, entende-se o núcleo do sistema operacional, responsável por prover as funcionalidades básicas do computador e seus periféricos (teclado, vídeo, leitura e gravação em disco, etc.).

Cada um dos telecentros do Programa de Inclusão Digital foi dimensionado para o atendimento de 50.000 (cinquenta mil pessoas) (*Figura 2*). Por esse critério, seriam necessários apenas 7 (sete) telecentros para atender a toda a população do município.

5.2.1.2 Segunda fase

A segunda fase do Programa de Inclusão Digital no município de Franca/SP teve início no ano de 2012, com o envio de um novo projeto, por parte da municipalidade, ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, pretendendo firmar um novo convênio.

Nessa iniciativa, foi solicitada a instalação de 12 (doze) novos CATIS, conforme detalhamento da *Tabela 3*.

Tabela 3 – CATIS solicitados pela Prefeitura de Franca ao Ministério da Ciência e Tecnologia em 2012 (segunda fase do Programa de Inclusão Digital – MCT)

<i>Id.</i>	<i>Localização</i>	<i>Quantidade de equipamentos</i>
A'1	Câmara Municipal	10
A'2	Paço Municipal – Sala 1	10
A'3	Paço Municipal – Sala 2	10
A'4	Centro comunitário localizado na Zona Sul da cidade (1)	10
A'5	Centro comunitário localizado na Zona Sul da cidade (2)	11
A'6	Centro comunitário localizado na Zona Sul da cidade (3)	11
A'7	Centro comunitário localizado na Zona Sul da cidade (4)	11
A'8	Centro comunitário localizado na Zona Oeste da cidade	9
A'9	Centro comunitário localizado na Zona Leste da cidade (1)	7
A'10	Centro comunitário localizado na Zona Leste da cidade (2)	7
A'11	Terminal Rodoviário	8
A'12	Associação de moradores localizada na Zona Norte da cidade	10
TOTAL		114

Fonte: Documentos consultados junto à Prefeitura Municipal de Franca.

O montante total previsto para a instalação dos novos telecentros é de R\$ 750.000,00 (setecentos e cinquenta mil reais). Ao contrário dos projetos precedentes, incluem-se nessa quantia provisões para licenciamento de *software* proprie-

tário (Windows 7). Da análise dos documentos consultados, não foi possível precisar a razão da mudança do *software* livre para o *software* proprietário.

Quando feito o levantamento dos dados (dezembro de 2013), nenhum dos telecentros da segunda fase encontrava-se em funcionamento.

5.2.2 ACESSA SP

As informações disponíveis no *website* do programa (SÃO PAULO, 2013a) dão conta de que o ACESSA SP é o programa de inclusão digital do Governo do Estado de São Paulo, coordenado pela Secretaria de Gestão Pública e gerido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp), por meio da Diretoria de Serviços ao Cidadão.

Criado em julho de 2000, o Programa ACESSA São Paulo oferece para a população do Estado o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), em especial à internet, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas. Para atingir seus objetivos, o Programa ACESSA São Paulo abre e mantém espaços públicos com computadores para acesso gratuito e livre à internet. (SÃO PAULO, 2013a, online).



Figura 3 – Logotipos do programa ACESSA SP: até out./2012 (esq.) e atual (dir.)

Os postos do ACESSA SP se distribuem em diferentes tipos, dois dos quais são encontrados em Franca/SP:

1. *Postos municipais*. São implantados em regime de parceria com as prefeituras municipais, que se responsabilizam pela cessão do espaço físico e pela contratação e envio dos monitores para participação nas capacitações oferecidas pelo programa.

2. *Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAls)*. São instalados em associação com secretarias e órgãos do próprio Governo do Estado de São Paulo, em locais de grande fluxo de pessoas: postos do Poupatempo (local onde são oferecidos diversos serviços públicos de forma integrada), terminais de ônibus sob responsabilidade estadual, Centros de Integração da Cidadania, restaurantes populares, etc. Tais órgãos cedem o espaço e contratam os monitores.

O município de Franca contava, em dezembro de 2013, com três postos municipais e um POPAI do ACESSA SP, em funcionamento, conforme *Tabela 4*.

Tabela 4 – Telecentros do programa ACESSA SP no município de Franca/SP (dezembro de 2013)

<i>Id.</i>	<i>Localização</i>	<i>Tipo</i>	<i>Quantidade de equipamentos</i>
B1	Prédio municipal localizado na Zona Central da cidade (região conhecida como “Estação”)	Municipal	8
B2	Dependências de um templo católico localizado na Zona Sul da cidade	Municipal	10
B3	Centro comunitário localizado na Zona Norte da cidade	Municipal	10
B4	Posto integrado de serviços públicos estaduais localizado na Zona Central da cidade	POPAI	5
TOTAL			33

Fonte: São Paulo (2013a).

Os postos do ACESSA SP fazem uso de *software* livre, valendo-se de uma distribuição própria do Linux denominada ACESSA Livre, cuja interface gráfica de usuário é baseada no KDE, mas bastante modificada para se parecer com a do Windows. A adoção do *software* livre foi feita em cooperação com o Laboratório de Inclusão Digital e Educação Comunitária (Lidec) da Escola do Futuro da Universidade de São Paulo (SÃO PAULO, 2013a).

O tempo de utilização é de 30min (trinta minutos), controlados pelo próprio computador, que interrompe o acesso do usuário após decorrido esse período. Existe a possibilidade de renovar o acesso, caso não haja fila de espera. O cadastro do usuário, baseado no número do RG (documento de identidade), é centralizado e único em todo o Estado. Os postos oferecem, ainda, o serviço de impressão de forma gratuita, limitado a 3 (três) páginas diárias por usuário.

5.3 Caracterização dos telecentros

Nem todos os telecentros identificados no município de Franca/SP, ligados às duas políticas públicas anteriormente descritas (Programa de Inclusão Digital e ACESSA/SP), encontram-se em funcionamento ou se enquadram como objetos da pesquisa – oferecendo acesso à Internet ao grande público, de forma gratuita e contando com pessoal capacitado para treinar os usuários quanto ao uso dos equipamentos e esclarecer eventuais dúvidas. A situação desses telecentros é demonstrada no *Quadro 5*.

Quadro 5 – Situação e enquadramento dos telecentros do município de Franca/SP

Telecentro	Em funcionamento?	Público atendido	Conta com monitores / instrutores?	Enquadra-se como objeto da pesquisa?
A1	Sim	Somente a comunidade escolar	Sim	Não*
A2	Não; em instalação	N/A	N/A	Não
A3	Sim	Público em geral	Sim	SIM
A4	Sim	Alunos e professores do polo local da Universidade Aberta do Brasil (UAB)	?	Não*
A5	Sim	Público em geral	Sim	SIM
A6	Não, em instalação	N/A	N/A	Não
A7	Sim	Alunos de cursos de difusão científica	Sim	Não*
A8	Não ³⁷	Público em geral	Sim	Não
B1	Sim	Público em geral	Sim	SIM
B2	Sim	Público em geral	Sim	SIM
B3	Sim	Público em geral	Sim	SIM
B4	Sim	Público em geral	Sim	SIM

* Descaracterizados por não atenderem o público em geral

Portanto, apenas os telecentros A3, A5, B1, B2, B3 e B4 acham-se em funcionamento e se qualificam como objetos da pesquisa, estando todos situados no

³⁷ O telecentro A8 funcionou durante algum tempo, mas, em setembro de 2013, foi objeto de vandalismo e furto, tendo vários de seus equipamentos subtraídos. Durante o decurso da pesquisa, a segurança física do local estava sendo reforçada para possibilitar a volta à operação, prevista para dezembro de 2013.

perímetro urbano do município de Franca/SP. Segue-se a caracterização de cada um deles.

5.3.1 Telecentro A3

O telecentro A3 encontra-se instalado em uma sala nas dependências da principal biblioteca pública do município. Conta com 14 (quatorze) equipamentos destinados aos usuários, um designado ao monitor, um projetor multimídia (utilizado durante os cursos ali oferecidos) e uma impressora a *laser*.

O prédio onde se acha instalado o telecentro é de fácil acesso, localizado na Zona Central da cidade e servido por diversas linhas de ônibus urbanos. No entanto, pessoas com dificuldade de locomoção poderão sofrer com o acentuado acúmulo de lixo na via pública. O edifício, do início do século XX e que outrora abrigou um colégio, possui diversos lances de escada, mas já foi adaptado com elevadores. Mesmo assim, a partir da entrada principal, até a biblioteca, localizada nos fundos da construção, existe ainda um conjunto de degraus.

A biblioteca, que abriga o telecentro, padeceu até há algum tempo de problemas com o assoalho trincado, resultando em acidente com um dos funcionários do local. Conforme depoimento da gestora do telecentro (APÊNDICE 5, p. 196), a partir de reclamações de usuários e consulentes, conseguiu-se a substituição do piso.

O telecentro, que funciona de segunda a sexta-feira das 8h às 20h e aos sábados das 9h às 13h, possui um fluxo mensal de cerca de 500 (quinhentas) pessoas, conforme levantado junto à gestora do telecentro. Para traçar o perfil dos usuários, foram aplicados 10 (dez) questionários. Para atingir esse número, foram necessárias duas visitas ao telecentro: na primeira, realizada durante o período matutino, houve usuários suficientes para apenas 6 (seis) questionários. Foi feita, então, uma visita complementar, dois dias depois, no período vespertino, a fim de perfazer o número mínimo.

5.3.2 Telecentro A5

O telecentro A5 funciona anexo à sucursal da principal biblioteca pública do município, estando instalado em um prédio localizado na Zona Central da cidade, na região conhecida como “Estação”. No mesmo edifício, encontra-se também instalado o telecentro B1.

O local é de fácil acesso, próximo ao subterminal de ônibus urbano, onde é feita a interconexão da maior parcela das linhas que servem a malha urbana. O terreno é plano e o prédio não possui escadas, não oferecendo maiores dificuldades a pessoas com problemas de locomoção.

A sala encontra-se equipada com 8 (oito) computadores à disposição dos usuários, mais um computador para os monitores, e uma impressora a *laser*. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Conforme informações fornecidas pela gestora do telecentro (APÊNDICE 5, p. 196), o fluxo mensal situa-se entre 700 (setecentos) e 800 (oitocentos) usuários, caracterizando-se, dessa forma, como o telecentro de maior movimento no município. Numa única visita, empreendida durante o período vespertino, conseguiu-se a aplicação de 12 (doze) formulários aos usuários do telecentro, dois a mais que o número mínimo estipulado.

5.3.3 Telecentro B1

O telecentro B1 está localizado no mesmo prédio público que o telecentro A5, aplicando-se-lhe as mesmas características de acesso físico descritas em relação a este. Está equipado com 8 (oito) computadores para os usuários, um para os monitores e uma impressora a *laser*. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Exatamente pela proximidade com o telecentro A5, foi constatado que ambos os telecentros disputam o mesmo público-alvo. Os usuários tendem a preferir o primeiro, por causa do maior tempo de sessão (duas horas, controladas por monitores, contra 30 minutos, controlados por computador, do telecentro B1).

Segundo dados do relatório disponibilizado no *website* do programa (SÃO PAULO, 2013b), foram registrados 7010 (sete mil e dez) atendimentos a usuários entre janeiro e novembro de 2013, resultando em uma média mensal aproxi-

mada de 644 (seiscentos e quarenta e quatro) usuários atendidos. A visita ao telecentro foi feita no período vespertino, quando se logrou a aplicação de 10 (dez) formulários aos usuários do local.

5.3.4 Telecentro B2

O telecentro B2, de todos os telecentros pesquisados, é o que possui os maiores problemas de acessibilidade. A simples localização – as dependências de um templo da religião Católica Apostólica Romana, situado na Zona Sul da cidade –, tende a afugentar usuários que professem outros credos.

De início, o endereço do local, indicado no *website* do Programa correspondente (SÃO PAULO, 2013a) está errado. A localização real do telecentro só foi obtida após indagação a uma funcionária de uma creche da região. Alguns transeuntes, inquiridos anteriormente, ou não souberam dizer onde se situava ou sequer tinham conhecimento da existência do telecentro.

O templo católico, que abriga o telecentro, mostrou-se também de difícil localização, apesar da proximidade com a Unidade Básica de Saúde e do velório do bairro. A única indicação de que ali funciona um telecentro deve-se a uma pintura, já bastante desgastada, no muro externo do conjunto arquitetônico.

Transposto o portão, não há mais nenhum sinal indicativo. O edifício é amplo e encerra, além do recinto onde são celebrados os cultos religiosos, a residência do sacerdote e do caseiro, salas para reuniões e catequese e uma garagem, e há também um cão de guarda. Ainda uma vez, foi necessária a indicação de uma pessoa conhecedora das dependências para que o telecentro fosse encontrado.

A sala onde está instalado o telecentro encontra-se no terceiro nível abaixo daquele da rua, existindo, no percurso, um lance de escada. Está equipado com 10 (dez) computadores para os usuários, um para os monitores e uma impressora a *laser*. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Todas as questões de acessibilidade talvez expliquem o fato de, na primeira visita ao telecentro, realizada no período vespertino, não haver *nenhum* usuário a quem aplicar o formulário. Empreendeu-se uma nova visita, no dia seguinte, e, durante todo o período matutino, o telecentro recebeu apenas 3 (três) usuários, os

quais responderam ao formulário. Nessas duas visitas, porém, não foi possível atingir o número mínimo pretendido de 10 (dez) usuários.

O relatório disponibilizado no *website* do Programa (SÃO PAULO, 2013b) computa 5032 (cinco mil e trinta e dois) atendimentos a usuários no telecentro entre janeiro e novembro de 2013, perfazendo uma média mensal aproximada de 458 (quatrocentos e cinquenta e oito) usuários atendidos.

5.3.5 Telecentro B3

O telecentro B3 acha-se instalado em uma sala do Centro Comunitário de um bairro situado na Zona Norte da cidade de Franca/SP. O local é de fácil acesso e boa visibilidade, estando localizado junto a outros marcos institucionais, como Unidade Básica de Saúde, escola pública e ginásio poliesportivo. O terreno é plano e não há escadas, não oferecendo maiores problemas para pessoas com dificuldade de locomoção.

Existem no local 10 (dez) computadores à disposição dos usuários, um para uso dos monitores e uma impressora a *laser*, funcionando de segunda a sexta-feira das 8h às 17h. Em uma única visita, realizada no período matutino, foi possível aplicar 12 (doze) formulários aos usuários do local.

Entre janeiro e novembro de 2013, foram registrados 9624 (nove mil, seiscentos e vinte e quatro) atendimentos, com uma média mensal aproximada de 875 (oitocentos e setenta e cinco) usuários atendidos.

5.3.6 Telecentro B4

O telecentro B4 localiza-se no interior de um posto de serviços públicos integrados do Governo do Estado de São Paulo, posto esse situado na Zona Central da cidade de Franca/SP.

O local, de grande afluência de pessoas, é de fácil acesso para pedestres, e situa-se a cem metros do principal terminal de ônibus urbano da cidade. Quem faz uso de carro, porém, pode enfrentar dificuldades devidas à pouca largura

da via pública e à falta de vagas de estacionamento nas imediações. De resto, o terreno é plano, não há escadas e a entrada é dotada de rampas para cadeirantes.

Existem 5 (cinco) computadores para uso do público, mais um destinado aos monitores e uma impressora a *laser*. Além de livre acesso à Internet, no mesmo ambiente é disponibilizado um serviço de emissão de documentos via Internet. Em uma única tarde, foi possível aplicar 20 (vinte) questionários aos usuários do telecentro.

O relatório de atendimentos do Programa (SÃO PAULO, 2013b) aponta 5093 (cinco mil e noventa e três) atendimentos no local entre janeiro e dezembro de 2013, resultado numa média de 463 (quatrocentos e sessenta e três) usuários atendidos mensalmente.

5.4 Entrevistas com os gestores dos telecentros

Na fase exploratória da pesquisa, em que foram identificados os telecentros, buscou-se também reconhecer os respectivos gestores, para que pudessem ser oportunamente entrevistados. Tal reconhecimento demonstrou-se uma tarefa complexa, tendo em vista a multiplicidade de agentes governamentais envolvidos numa mesma política pública e as dificuldades na obtenção de autorização para entrevista. De modo geral, nenhum gestor identificado estava ciente de todo o processo, desde o planejamento da política pública até a instalação e entrada em funcionamento do telecentro (vide Seção 5.6.4, p. 150, para detalhes).

Quanto às particularidades:

- *Telecentros A3 e A5*: por parte do município, estão sob a responsabilidade de uma mesma gestora, devidamente entrevistada (entrevista transcrita no Apêndice 5, p. 196). A gestora, porém, não soube responder acerca de aspectos técnicos relacionados aos *softwares* utilizados nos telecentros; foi necessário, então, empreender uma entrevista complementar (transcrita no Apêndice 6, p. 199) com o assistente técnico dos telecentros, a fim de esclarecer tais questões;

- *Telecentro B1*: feita a entrevista (transcrita no Apêndice 7, p. 200) com a gestora municipal;
- *Telecentros B2 e B3*: a atual gestora municipal alegou ter assumido há pouco tempo, e alegou não estar ainda informada o bastante para conceder a entrevista;
- *Telecentro B4*: pelo fato de estar localizado dentro de um posto integrado de serviços do Governo estadual, foram entrevistados em conjunto os gestores do telecentro e do posto. A transcrição dessa entrevista encontra-se no Apêndice 8 (p. 203).

Em todas as entrevistas efetuadas, seguiu-se o roteiro previsto e demonstrado no Apêndice 1 (p. 188). Esses *corpora* serão analisados no contexto da aplicação da CSH, na seção 5.6 (p. 147).

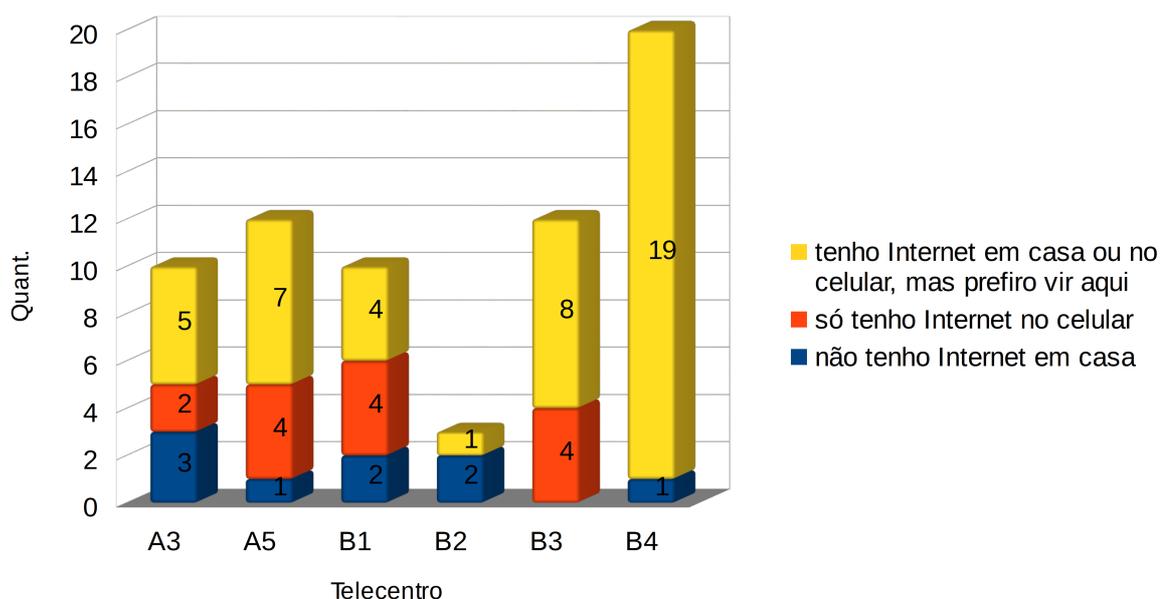
5.5 Questionário com usuários dos telecentros

A fim de construir uma noção sobre o perfil dos usuários dos telecentros da cidade de Franca/SP, foi aplicado a eles um formulário (APÊNDICE 2, p. 189). A mostra foi não-determinística, uma vez que o número total de usuários por dia ou por mês em alguns telecentros (A3 e A5) é impreciso e, para todos os casos, somente pode ser obtida num momento posterior à visita aos telecentros. Assim, estabeleceu-se arbitrariamente o número mínimo de 10 (dez) formulários por telecentro, em consonância com os recursos e o tempo disponível para a pesquisa, recorrendo-se a uma segunda visita quando necessário. O mínimo não foi atingido apenas no telecentro B2, pelas razões já descritas quando da respectiva caracterização (*Tabela 5*).

Tabela 5 – Número de formulários aplicados aos usuários, por telecentro

Telecentro	Quantidade de formulários
A3	10
A5	12
B1	10
B2	3
B3	12
B4	20
TOTAL	67

5.5.1 Motivo de utilização do telecentro

**Gráfico 1** – Motivo de utilização dos telecentros

Em quase todos os telecentros pesquisados (exceto o B2), o número de usuários que têm Internet em casa ou no celular corresponde à maior parcela dos questionados. Isso, de certa forma, vai de encontro às afirmações dos gestores (Apêndices 5 a 8), para quem os telecentros se destinam primariamente à inclusão digital, fazendo supor que o público-alvo sejam pessoas que sequer têm um computador em casa (*Gráfico 1*). Tal discrepância pode ser explicada por dois fatores.

Em primeiro lugar, há a rápida ascensão do acesso móvel via celular, já identificada pelo IDC (2013) e refletida significativamente entre os usuários de quatro

dos seis telecentros. Ao mesmo tempo em que oferece uma porta de entrada mais fácil para a Internet, os dispositivos móveis tornam determinadas tarefas (digitação de textos longos e impressão, por exemplo) desconfortáveis ou mesmo impossíveis. Parte dos proprietários desses dispositivos, face a essas dificuldades, acaba procurando os telecentros, corroborando a complementaridade descrita por Prasad e Ray (2012).

Outra causa a ser acatada é a localização. Os telecentros A3, A5, B1 e B4, situados na área central da cidade, recebem pessoas em trânsito (“Não, aqui ao redor não, porque aqui não tem casa, né? Aqui é mais loja, mais... então, não tem moradia aqui. Sempre vem de bairros mais longe.” – *Gestora do telecentro B1*, cf. APÊNDICE 7, p. 200). Isso é especialmente marcante no caso do telecentro B4 (vide seção 5.5.10, p. 146), que teve parcela considerável dos questionados oriundos de outras cidades.

5.5.2 Finalidade da utilização dos telecentros

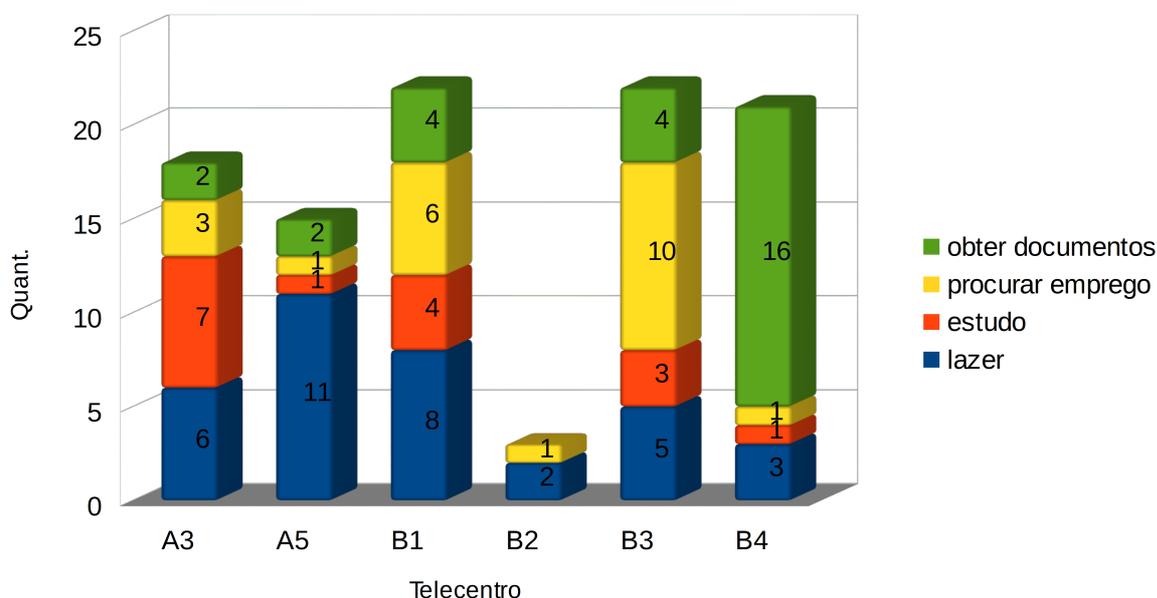


Gráfico 2 – Finalidade de utilização dos telecentros

Idealizados como locais de promoção da inclusão digital e ferramentas de apoio ao desenvolvimento, os telecentros acabam recebendo uma grande par-

cela de usuários cujo principal interesse é o lazer, nomeadamente nas redes sociais (Gráfico 2). Outra vez, é a localização do telecentro que determina a fuga ao padrão. No telecentro A3, localizado dentro de uma biblioteca pública, o uso mais citado é o estudo. O telecentro B3, situado em um bairro pobre de periferia, é procurado majoritariamente por pessoas em busca de emprego. Por fim, o telecentro B4, alojado dentro de um posto de serviços públicos integrados, é mais utilizado por usuários para a obtenção de documentos necessários à consecução de outros préstimos oferecidos no mesmo local.

5.5.3 Ciência sobre a responsabilidade pelos telecentros

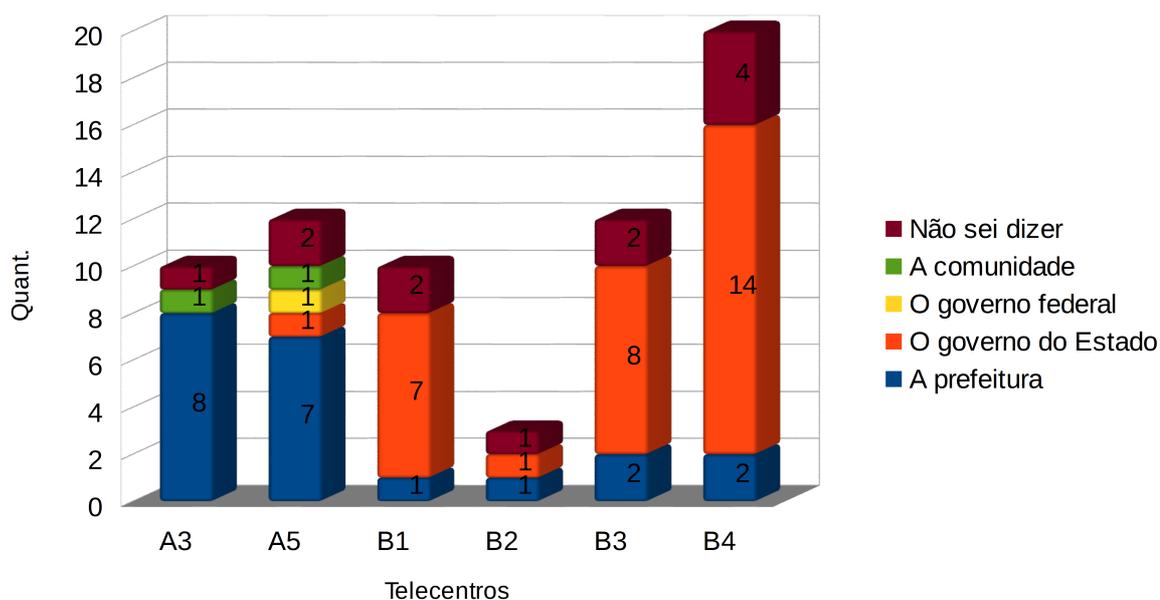


Gráfico 3 – Ciência sobre a responsabilidade dos telecentros

Os usuários dos telecentros foram questionados a respeito de sua ciência sobre quem é o responsável pelo local. A importância desse questionamento reside em saber se os usuários estão aptos a direcionar eventuais reclamações ou sugestões às autoridades corretas, e também detectar ocasional uso político das políticas públicas associadas.

Cinco dos seis telecentros operam em convênio do município com o Governo Federal (A3 e A5) ou com o Governo do Estado (B1, B2 e B3) – a única

exceção é o telecentro B4, sob responsabilidade exclusiva do governo estadual. Em quase todos os casos (salvo B2, talvez por deficiência na amostra), a maior parte dos usuários identifica corretamente o agente governamental *executor* da política pública (a Prefeitura Municipal, para os telecentros A3 e A5, e o Governo do Estado, nos demais) (*Gráfico 3*). No entanto, é elevado o número de usuários que identificaram erroneamente ou não souberam apontar o responsável pelo telecentro.

5.5.4 Percepção sobre a qualidade do serviço oferecido nos telecentros

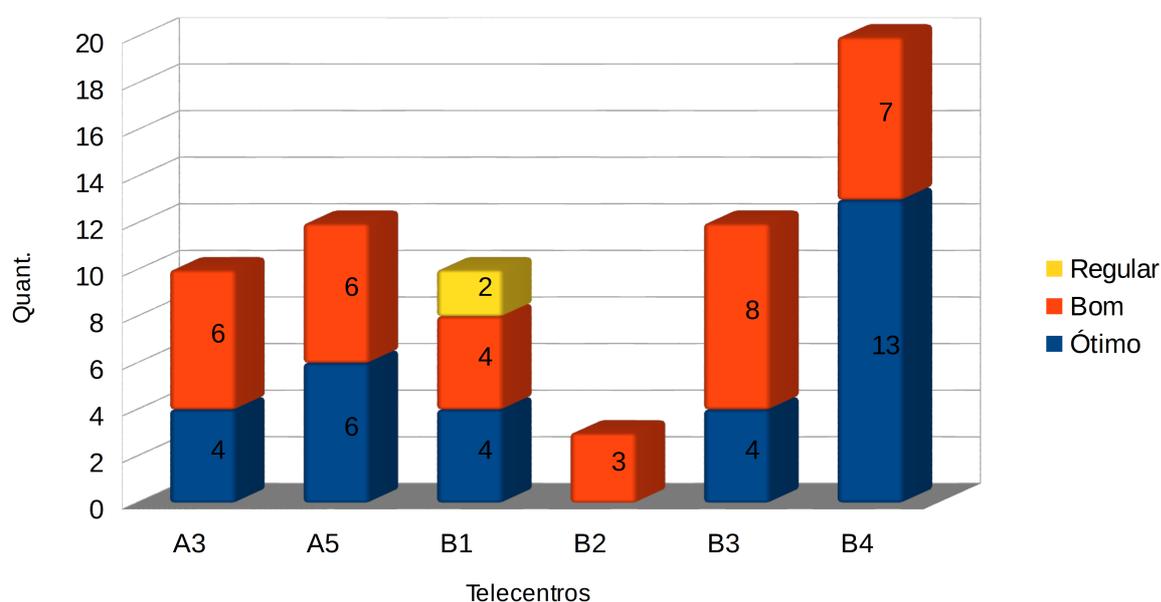


Gráfico 4 – Percepção sobre a qualidade do serviço oferecido nos telecentros

Dentre os usuários questionados, não houve ninguém insatisfeito de fato com os serviços oferecidos nos telecentros. Em quase todos os telecentros, os usuários sentiam-se satisfeitos ou muito satisfeitos (*Gráfico 4*). A exceção foi verificada apenas no telecentro B1. O quadro geral oferece evidente indício de que as políticas públicas correspondentes, ao menos do ponto de vista das expectativas de seus destinatários, tem sido bem sucedidas.

5.5.5 Esclarecimento de dúvidas por parte dos monitores

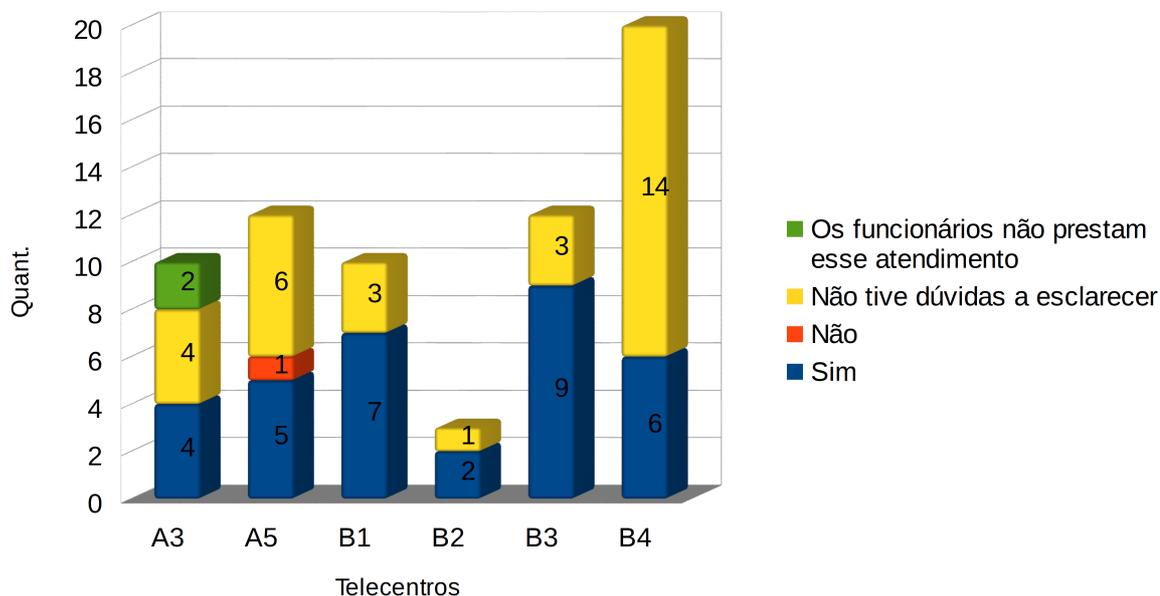


Gráfico 5 – Esclarecimento de dúvidas por parte dos monitores

O questionamento sobre o esclarecimento de dúvidas por parte dos monitores do telecentro foi efetuado com dupla finalidade: detectar circunstanciais descaracterizações da definição de telecentro (cf. CLARK; GOMEZ, 2012) e construir uma percepção sobre o nível geral de conhecimentos digitais dos usuários.

A maior parte das respostas se distribuiu entre aqueles que afirmam que os monitores prestam auxílio às suas dúvidas e aqueles que prescindiram de ajuda (*Gráfico 5*). Parece haver uma relação direta entre a localização dos telecentros e o nível de emancipação digital dos usuários: quanto mais centralmente situado é o telecentro, maior a independência demonstrada pelos usuários. Destaca-se, nesse quesito, o telecentro B4.

5.5.6 Sexo dos usuários dos telecentros

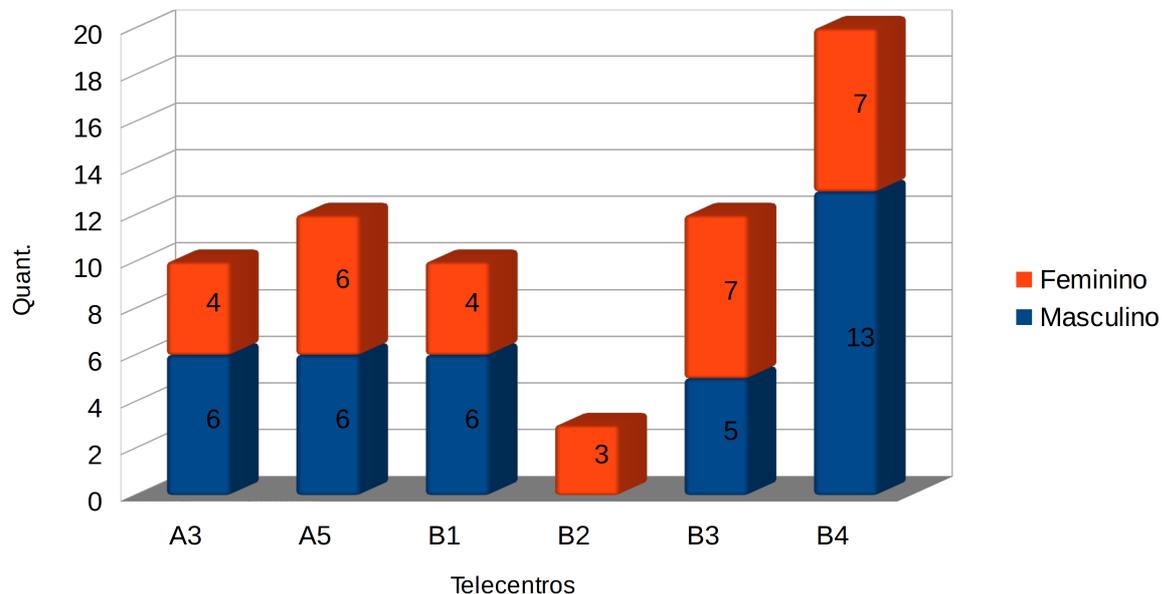


Gráfico 6 – Sexo dos usuários dos telecentros

Há uma ligeira preponderância do sexo masculino entre os usuários questionados, mas, devido ao número reduzido das amostras (*Gráfico 6*), não é possível fazer inferências adicionais. Pode-se concluir, porém, que os telecentros são locais neutros – isto é, não favorecem nem prejudicam – quando se trata de do desenvolvimento relações de gênero, em especial a emancipação feminina.

5.5.7 Faixa etária dos usuários dos telecentros

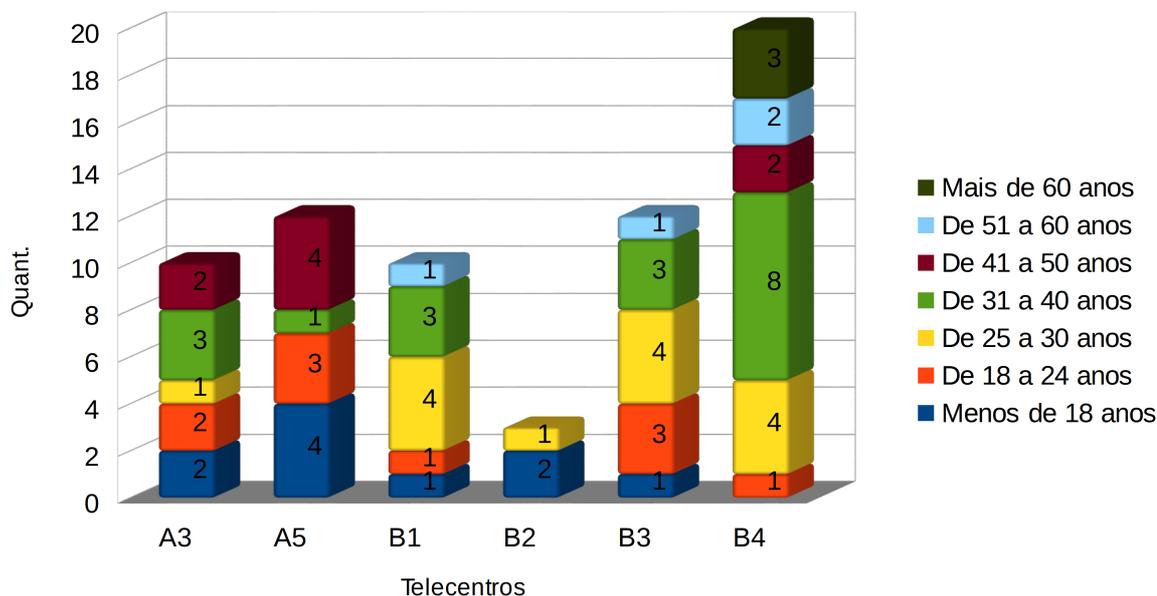


Gráfico 7 – Faixa etária dos usuários dos telecentros

Todas as faixas etárias categorizadas no questionário estiveram representadas nas respostas, sem a predominância destacada de nenhuma delas (*Gráfico 7*). O resultado concorda, em linhas gerais, com a afirmação dos gestores.

É o público em geral. Não tem um público específico. Como se tratam de bibliotecas públicas, a gente atende todos. Então é criança, jovens, idosos, mas nós aqui é mais o pessoal de meia idade mesmo. – *Gestora dos telecentros A3 e A5* (cf. APÊNDICE 5, p. 196).

Criança, adulto, idoso, toda faixa etária. – *Gestora do telecentro B1* (cf. APÊNDICE 7, p. 200).

O público-alvo no geral é aquelas pessoas que estão desempregadas, as pessoas que gostam, geralmente, de usar uma rede social, essas coisas... - *Gestor 1 do telecentro B4* (cf. APÊNDICE 8, p. 203).

É importante destacar o grande número de crianças na faixa “Menos de 18 anos”, uma das mais representadas.

5.5.8 Renda familiar dos usuários dos telecentros

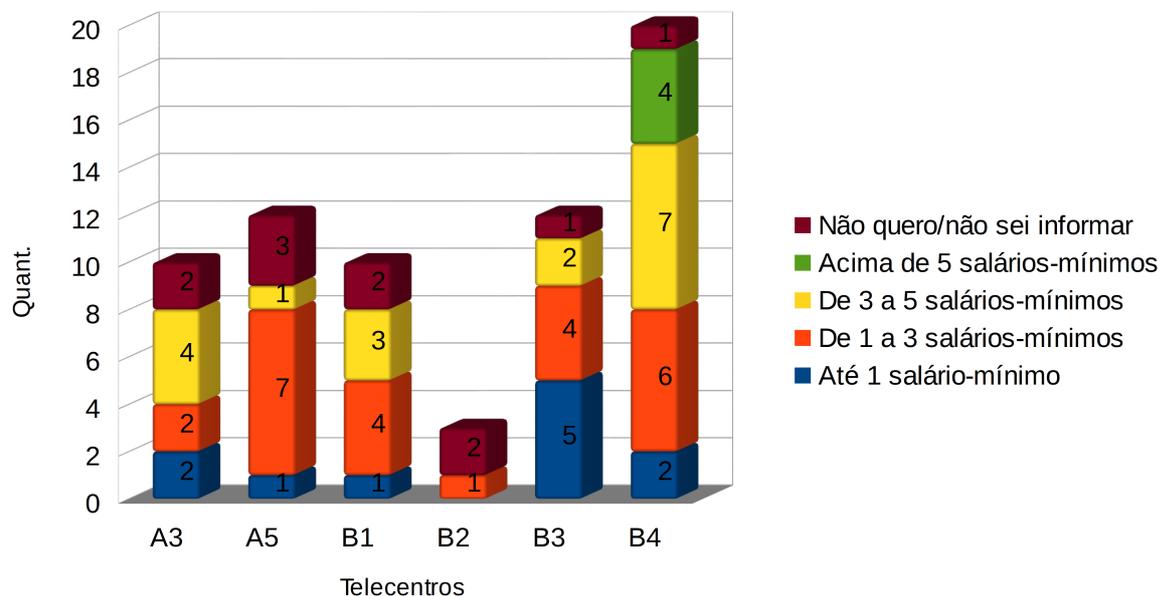


Gráfico 8 – Renda familiar dos usuários dos telecentros

As políticas públicas que contemplam a instalação de telecentros visam, normalmente, atender à população de baixa renda. Esse fato vem refletido no resultado do questionamento aos usuários acerca da renda familiar. Em quase todos os telecentros, a renda familiar dos usuários não ultrapassa os 5 salários-mínimos, com preponderância da faixa entre 1 a 3 salários-mínimos (*Gráfico 8*). Destoa desse quadro geral o telecentro B4, onde predominam usuários cuja renda familiar gira entre 3 e 5 salários-mínimos, e o único onde a faixa acima dos 5 salários-mínimos esteve representada. Isso pode ser explicado tanto pela localização central do telecentro quanto pelo grande fluxo de pessoas no local, provenientes inclusive de outros municípios.

Há de se observar, também, que a maior parte dos que não quiseram ou não souberam responder correspondem a crianças (vide seção 5.5.7, p. 143).

5.5.9 Escolaridade dos usuários dos telecentros

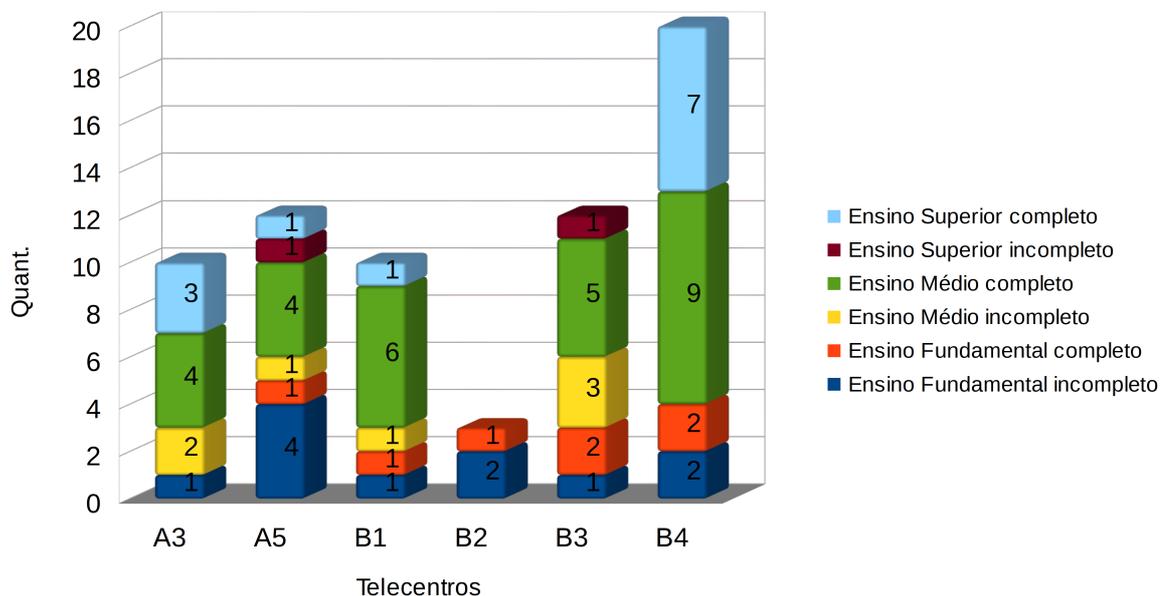


Gráfico 9 – Escolaridade dos usuários dos telecentros

Todas as faixas de escolaridade previstas no questionário acabaram retratadas nas respostas. Predominam, em quase todos os telecentros (exceto B2, quiçá pela amostra deficiente) usuários com Ensino Médio completo (*Gráfico 9*). Conjugando-se com dados sobre a faixa etária (vide Seção 5.5.7, p. 143), pode-se inferir que se trata de jovens adultos que não puderam ou não quiseram prosseguir seus estudos em nível superior.

Observe-se, ainda, que usuários que cursam ou cursaram o Ensino Superior só figuram nos telecentros de localização mais central, e que a maior parcela dos que possuem Ensino Fundamental incompleto é constituída por crianças.

5.5.10 Município de residência dos usuários dos telecentros

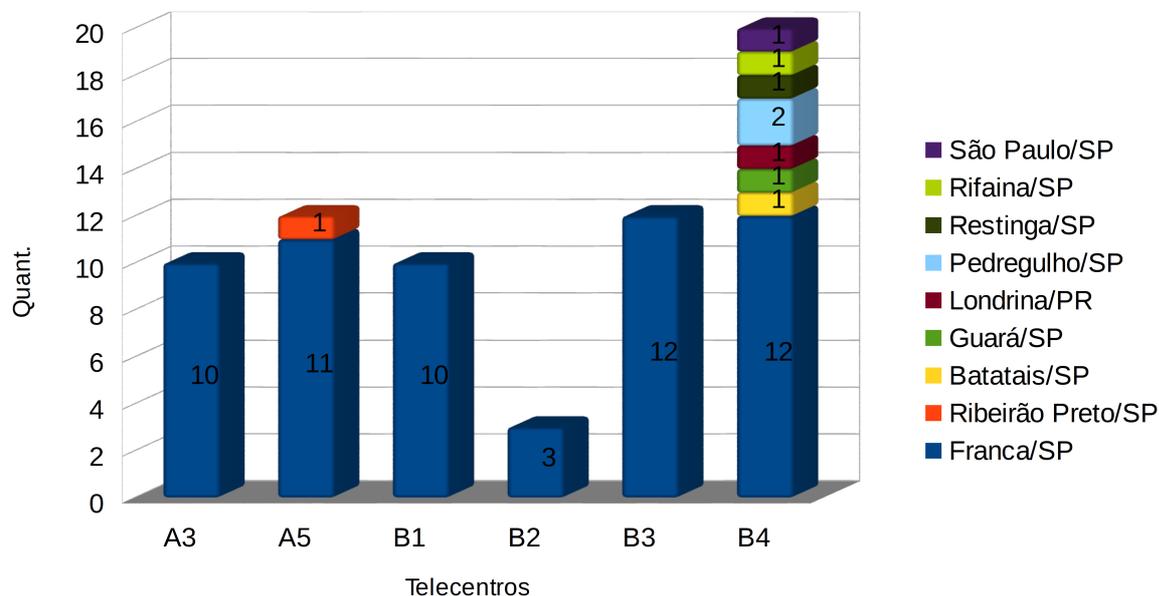


Gráfico 10 – Município de residência dos usuários dos telecentros

Os telecentros de Franca/SP atendem majoritariamente os residentes do próprio município. A exceção encontrada no telecentro A5 deve ser interpretada como caso esporádico, não invalidando a afirmação anterior.

O caso do telecentro B4 é peculiar. Instalado pelo Governo do Estado de São Paulo nas dependências de um posto integrado de serviços públicos concebido para atender não apenas o município de Franca/SP, mas também a toda a região, era natural e até esperado que recebesse usuários dos municípios circunvizinhos. O alcance foi além, havendo usuários da capital do Estado e de até outros Estados (*Gráfico 10*). Esse fato corrobora a tese de que o município de Franca/SP desempenha o papel de centro regional e presta-se como referência aos demais municípios de sua região.

5.6 Análise final: aplicação da “Critical System Heuristics” (CSH) por uma visão sistêmica dos telecentros francanos

5.6.1 Beneficiário do sistema

Quadro 6 – CSH (Questão 01) – Beneficiário do sistema

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
1. Quem <i>deve ser</i> o beneficiário dos telecentros?	1. Quem é o beneficiário dos telecentros?
<p>É o público em geral. Não tem um público específico. Como se tratam de bibliotecas públicas, a gente atende todos. Então é criança, jovens, idosos, mas nós aqui é mais o pessoal de meia idade mesmo. – <i>Gestora dos telecentros A3 e A5</i> (cf. APÊNDICE 5).</p> <p>Criança, adulto, idoso, toda faixa etária. – <i>Gestora do telecentro B1</i> (cf. APÊNDICE 7).</p> <p>O público-alvo no geral é aquelas pessoas que estão desempregadas, as pessoas que gostam, geralmente, de usar uma rede social, essas coisas... – <i>Gestor 1 do telecentro B4</i> (cf. APÊNDICE)8</p>	<p>Pessoas de todas as idades, com ligeira predominância da faixa entre 25 e 40 anos (Seção 5.5.7) (mas significativo número de crianças), de ambos os sexos (Seção 5.5.6), a maioria com o Ensino Médio completo (Seção 5.5.9), com renda familiar de até 5 salários-mínimos (Seção 5.5.8), residentes no município de Franca/SP (Seção 5.5.10)</p>

A generalidade do público-alvo aduzida pelos gestores é repercutida nos questionários aplicados aos usuários, principalmente quando considerado o fator faixa etária. Apenas em um telecentro (B4) a condição socioeconômica foi citada pelos gestores (“pessoas [...] desempregadas”), encontrando eco nas faixas predominantes de renda familiar dos usuários. Nesse aspecto, ambos os cenários são concordes.

5.6.2 Objetivos do sistema

Quadro 7 – CSH (Questão 02) – Objetivo do sistema

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
2. Qual <i>deve ser</i> o objetivo dos telecentros?	2. Qual é o objetivo dos telecentros?
<p>O objetivo... O único objetivo que nos passaram, que era uma sala para inclusão digital. Justamente para a gente promover o acesso para as pessoas que não tinham computadores em casa. – <i>Gestora dos telecentros A3 e A5</i> (cf. APÊNDICE)5</p> <p>É um problema. Ele foi instalado em dois mil e... dois. Foi quase um dos primeiros a ser instalado.</p>	<p>Conforme levantado junto aos usuários, o principal <i>motivo</i> (Seção 5.5.1) que os leva aos telecentros não é a falta de acesso às tecnologias digitais (nomeadamente a Internet), mas a conveniência de fazê-lo no local, seja porque é mais confortável (em relação aos dispositivos móveis) ou porque estão em trânsito. Relativamente à <i>finalidade</i> (Seção 5.5.2) de</p>

<p>Primeiro foi instalado em São Paulo, depois veio para o Interior. [...]. Eu não sei, acho que era um projeto do Governo [do Estado] para colocar no Estado inteiro. – <i>Gestora do telecentro B1</i> (cf. APÊNDICE)7</p> <p>Na verdade, o [telecentro], em si, por aqui no [posto de serviços públicos integrados] ter os dois órgãos, o [telecentro] e o [serviço de emissão de documentos via Internet], o [telecentro] é mais para entretenimento. E o [serviço de emissão de documentos via Internet] ele já é totalmente voltado para o serviço público.– <i>Gestor 1 do telecentro B4</i> (cf. APÊNDICE 8).</p>	<p>utilização do telecentro, os usos mencionados variam conforme a localização do telecentro, mas o lazer figura com destaque na maioria dos telecentros.</p> <p>Por fim, o nível de <i>emancipação digital</i> (Seção 5.5.5) é bastante alto nos telecentros localizados nas áreas centrais do município.</p>
---	--

De forma geral, os gestores não têm uma ideia clara quanto aos objetivos dos telecentros. A literatura cita como principal propósito dos telecentros a oferta de conectividade à Internet e acesso às TIC, levando ao empoderamento das pessoas e da comunidade, e, em consequência, ao respectivo desenvolvimento (BALLUR, 2006). Isso vai além da inclusão digital citada pela gestora dos telecentros A3 e A5, e o entretenimento, mencionado por um dos gestores do telecentro B4, pressupõe uma subutilização do potencial do telecentro.

Da parte dos usuários, a completa falta de acesso a dispositivos tecnológicos (categoria em que se incluem computadores e *smartphones*) já não é o principal motivo que os leva aos telecentros. A razão que os move, na atualidade, aparenta ser a conveniência de utilizar computadores *desktop* naqueles locais, seja porque é mais confortável (em relação a um aparelho celular, por exemplo), ou porque estão em trânsito, e os telecentros são a opção mais acessível. A finalidade de uso mais citada pelos usuários é o lazer, ressoando a afirmação do gestor do telecentro B4. O aprendizado da utilização das TIC, um dos aspectos mais proeminentes da inclusão digital, também não faz mais sentido para grande parte dos usuários (principalmente aqueles que frequentam os telecentros mais centrais), os quais demonstram bom nível de emancipação digital, mesmo se tratando do uso de *software* livre.

Malgrado a grande disparidade entre os cenários, nessa perspectiva, os resultados obtidos no município de Franca/SP reproduzem as linhas gerais das características dos telecentros brasileiros (Seção 3.2.3, p. 85), segundo o estudo de Voelcker e Novais (2012).

5.6.3 Medida de sucesso do sistema

Quadro 8 – CSH (Questão 03) – Medida de sucesso do sistema

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
<p>3. Qual <i>deve ser</i> a medida de sucesso?</p> <p>[...] a gente monta os cursos e lança no <i>site</i> da Prefeitura as vagas. E, durante o ano, a gente vai promovendo esses cursos, para capacitar aquelas pessoas que não possuem noção nenhuma de informática. E o que é que eu tenho observado? Que mais um público de terceira idade é que tem procurado esses cursos. – <i>Gestora dos telecentros A3 e A5</i> (cf. APÊNDICE 5).</p> <p>[Sobre a existência de caixa de reclamações e sugestões] Não. Não, porque eles [os usuários] falam na cara mesmo, né? (<i>risos</i>) Eles não mandam recado, não. – <i>Gestora do telecentro B1</i> (cf. APÊNDICE 7).</p> <p>A gente tem... para você ter uma ideia, a gente tem um índice de satisfação do cidadão aqui de... praticamente cem por cento. – <i>Gestor 2 do telecentro B4</i> (cf. APÊNDICE 8).</p>	<p>3. Qual é a medida de sucesso?</p> <p>A <i>percepção sobre a qualidade dos serviços oferecidos</i> nos telecentros (Seção 5.5.4) varia entre “ótimo” e “bom”. O conceito “regular” foi citado apenas no telecentro B1.</p>

Parece não existir um indicador objetivo de sucesso dos telecentros. Uma vez que o uso dos telecentros para fins educacionais é bastante esporádico e feito na maior parte das vezes na forma de cursos livres, não há como mensurar a efetividade do trabalho desenvolvido. À falta de um critério objetivo, impõe-se um outro, subjetivo, calcado na satisfação do usuário. A medida de sucesso, por essa métrica, passa a ser o alto grau de satisfação (telecentro B4) ou a ausência de reclamações (telecentro B1), tudo o que se reflete na percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos.

No entanto, avaliar o sucesso pela satisfação dos usuários sujeita-se a distorções. A associação de baixas expectativas com satisfação com os serviços encontrados, evidenciando a subutilização da capacidade instalada, pode conduzir à deterioração da qualidade com o passar do tempo.

5.6.4 Tomadores de decisão

Quadro 9 – CSH (Questão 04) – Tomadores de decisão

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
4. Quem <i>deve estar</i> no controle das condições de sucesso do telecentro?	4. Quem <i>está</i> no controle das condições de sucesso do telecentro?
Idealmente, os telecentros, concebidos como apoio ao desenvolvimento da comunidade onde estão instalados (CLARK; GOMEZ, 2012), deveriam ter uma gestão multipartícipe, em que a própria comunidade se envolvesse a ponto de tomar a frente nas decisões (empoderamento, cf. J. Romano, 2002). Os agentes governamentais, nesse modelo, seriam protagonistas da política pública, e não de seu resultado.	A gestão dos telecentros, conforme levantado na pesquisa exploratória, é um ponto problemático, tendo em vista a multiplicidade de agentes governamentais envolvidos por conta dos convênios celebrados. Por parte da Prefeitura Municipal, o gerenciamento se distribui por diversos órgãos e secretarias, que parecem não trocar informações entre si. Além disso, a direção fica a cargo de pessoas e equipes transitórias, que mudam a cada troca de governo. De forma geral, nenhum gestor tem um conhecimento e uma visão do processo por inteiro. A exceção é o telecentro B4, gerido exclusivamente pelo governo estadual, em que os papéis dos gestores, bem como suas responsabilidades, são bem definidos.

A maior dificuldade encontrada no transcurso da pesquisa foi identificar os agentes (pessoas e órgãos) responsáveis pelos telecentros. Uma parte do problema pode ser atribuída ao sistema de convênios ou parcerias adotado para a implantação da maioria dos telecentros (exceto B4). Nesse esquema, uma instância governamental de nível mais alto (federal ou estadual) implanta um programa e disponibiliza verbas. Cabe aos entes governamentais de nível inferior (no caso em estudo, o município) elaborar e submeter um projeto segundo as regras postas pelo programa para ter acesso aos recursos. Projetos dessa natureza são intrinsecamente interdisciplinares, por exigir a união de diversos tipos de conhecimento (financeiro, técnico, político, etc.) e, em decorrência, acabam por envolver uma pluralidade de pessoas e órgãos da esfera de governo proponente. A final, não há um único responsável por todo o processo, mas vários corresponsáveis, cada qual tendo atuado dentro de sua área, nenhum deles com a visão e a compreensão do todo.

Outra causa passível de consideração é o fator político. Desde a elaboração do projeto até sua execução final, é comum que o tempo decorrido ultrapasse a duração ordinária de um governo eleito (quatro anos). Não raro, a alternância dos mandatários implica na troca das pessoas nos postos-chave relacionados ao projeto

do convênio, fato cujas consequências incluem a perda de parte do trabalho já feito, reformulações e reelaborações e até mesmo a paralisação do processo. A própria história pode vir a perecer, por falta de quem a conte. Vê-se, assim, que a definição dos problemas públicos seguem a lógica *endógena* (vide Seção 2.1.2, p. 58) e que a agenda governamental está a definir a agenda pública (e não o contrário), como denunciou Cabrero (apud MONTECINOS MONTECINOS, 2007) na Seção 2.1.5 (p. 62). Desse modo, a gestão multipartícipe desejada pelo cenário ideal ocorre, na realidade, de forma distorcida, por envolver apenas pessoas e órgãos ligados aos agentes governamentais (sem o concurso da comunidade e outros segmentos da sociedade civil), que trabalham não em prol de um objetivo comum, mas em função de metas setoriais que julgam complementares entre si.

5.6.5 Recursos

Quadro 10 – CSH (Questão 05) – Recursos

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
5. Quais condições de sucesso <i>devem estar</i> sob o controle dos gestores?	5. Quais condições de sucesso <i>estão</i> sob o controle dos gestores?
Pelo princípio da separação de responsabilidades, nos casos em que há mais de um gestor para cada telecentro (um representante de cada agente governamental, no caso dos convênios), cada um deles teria atribuições bem definidas. A chave do sucesso desse modelo é a cooperação, e toda a comunicação deveria ocorrer no mesmo espaço, sem sonegação de informação entre as partes.	[Sobre a existência de avaliações] Por parte do Ministério, não. No caso, eu faço relatório todos os meses, eu faço relatórios mensais e anuais. Eu presto contas do movimento da sala através desses relatórios. – <i>Gestora dos telecentros A3 e A5</i> (cf. APÊNDICE 5). Nós temos, assim, uma satisfação a dar, São Paulo, quanto a público, porque você registra o usuário para entrar, ele cai lá em São Paulo. Então lá eles ficam sabendo qual tipo de usuário que está entrando, quantos usuários estão entrando, o que é que eles estão vendo, lá, se eles puxarem lá, eles veem tudo. – <i>Gestora do telecentro B1</i> (cf. APÊNDICE 7). Existe um servidor que é localizado lá em São Paulo e as atualizações, são todas lá. – <i>Gestor 1 do telecentro B4</i> (cf. APÊNDICE 8).

Face aos problemas apontados na seção anterior, as condições de sucesso acabam pulverizadas, segundo os propósitos particulares de cada um dos envolvidos. Para os gestores que acabaram à frente do telecentro – e que, repita-se, não têm ciência do processo em sua integralidade – resta a mera faina de prestar contas às instâncias superiores, as quais estipulam as metas a serem alcançadas.

Pelo que se pode inferir de suas oitavas, eles não demonstram ter conhecimento sobre tais metas, o que esvazia sua atuação. Focaliza-se, assim, a ausência de comunicação adequada entre planejadores e executores.

5.6.6 Ambiente de decisão

Quadro 11 – CSH (Questão 06) – Ambiente de decisão

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
6. Quais condições de sucesso <i>devem estar</i> fora do controle dos gestores?	6. Quais condições de sucesso <i>estão</i> fora do controle dos gestores?
Apenas casos fortuitos e de força maior deveriam escapar ao controle dos gestores. Tudo o mais deveria ser objeto de planejamento prévio.	A título de exemplo, por motivos não esclarecidos, os telecentros A3 e B1 ocupam o mesmo edifício público, disputando usuários entre si. Da mesma forma, o difícil acesso ao local onde está instalado o telecentro B2 concorre para sua ociosidade. Ambas as situações fazem entrever decisões políticas, fora da alçada dos gestores dos telecentros.

Um planejamento bem executado não deveria dispensar a utilização da visão sistêmica. Dessa forma, talvez pudessem ter sido evitadas duas situações encontradas pela pesquisa, que revelam a falta de maior apuro no elaboração e exceção das políticas públicas.

A primeira delas se refere à localização, no mesmo edifício público, dos telecentros A3 e B1. Fruto de duas políticas públicas distintas – que se comportaram, nesse caso, como sistemas isolados – disputam entre si público-alvo da mesma região. Nesse movimento, o telecentro A3 goza da preferência dos usuários, em razão de o tempo de sessão ser maior (1h a 2h, contra 30min do telecentro B1), levando o segundo a uma potencial ociosidade. Careceu aos responsáveis pelo telecentro A3, instalado posteriormente, uma análise das consequências de colocá-lo a duas portas de um outro telecentro já estabelecido no mesmo prédio.

Outro ponto é a situação do telecentro B2, já discutida em pormenores na Seção 5.3.4 (p. 133). É razoável supor que sua localização tenha sido determinada por critérios políticos, e não técnicos, eis que o local não oferece condições de acesso físico e é religiosamente faccioso. Os infortúnios naturais do cenário ideal restam permutados pelas desventuras humanas no ambiente real.

5.6.7 Especialistas

Quadro 12 – CSH (Questão 07) – Especialistas

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
7. Quem <i>deve ser</i> o provedor de conhecimentos relevantes e habilidades para os telecentros?	7. Quem <i>é</i> o provedor de conhecimentos relevantes e habilidades para os telecentros?
O telecentro, para ser caracterizado como tal (CLARK; GOMEZ, 2012), deve oferecer aos usuários alguma forma de auxílio, seja no simples esclarecimento de dúvidas ou oferecendo cursos de inclusão digital. Além disso, deve haver assistência técnica capacitada para instalar e manter equipamentos e programas em funcionamento.	Tem um setor de informática, aqui da Secretaria Municipal de Educação [...]. São monitores do CEFAP. CEFAP é um centro de formação profissional da Prefeitura mesmo. – <i>Gestora dos telecentros A3 e A5</i> (cf. APÊNDICE 5). Você liga na Prodesp [Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo], a Prodesp liga para os técnicos deles autorizados [...]. Quem trabalha de monitor aqui é obrigado a ir lá ensinar. Eles vêm, pedem informações, a gente tem de ir lá e ensinar como é que faz. A gente não pode é fazer para eles. – <i>Gestora do telecentro B1</i> (cf. APÊNDICE 7). [...] a gente tem os TIs [técnicos de informática] aqui. Tem contatos <i>online</i> com o pessoal lá em São Paulo [...] existe um monitor, e eles se revezam entre os setores, que é o [serviço de emissão de documentos via Internet] e o [telecentro]. – <i>Gestor 1 do telecentro B4</i> (cf. APÊNDICE)8

Nenhum dos locais pesquisados, que oferece acesso gratuito à Internet ao grande público na cidade de Franca/SP, foi descaracterizado como telecentro (na definição de Clark e Gomez, 2012) por falta de pessoal capacitado a instruir os usuários e esclarecer suas dúvidas relativas ao uso de equipamentos e programas. Os detentores de conhecimentos relevantes para o funcionamento dos telecentros, isto é, o domínio das TIC podem ser agrupados em dois núcleos distintos. O primeiro reúne aqueles cujos conhecimentos e habilidades, de caráter mais técnico, são requeridos quando da montagem do telecentro, e continuam sendo necessários para que a instalação mantenha-se em funcionamento. O segundo grupo é formado por monitores, entre cujas habilidades espera-se a capacidade de auxiliar os frequentadores no uso das TIC, algo de natureza essencialmente didática.

Os gestores dos telecentros, geralmente, ocupam-se apenas dos afazeres administrativos, tendo à sua disposição equipes de assistência técnica e de monitores. Notável exceção é o telecentro B1, onde a gestora também atua no apoio aos usuários.

5.6.8 Competências (habilidades)

Quadro 13 – CSH (Questão 08) – Competências (habilidades)

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
8. Quais <i>devem ser</i> os novos conhecimentos relevantes para os usuários dos telecentros?	8. Quais <i>são</i> os novos conhecimentos relevantes para os usuários dos telecentros?
Pelos fins postos, todo e qualquer conhecimento que represente um incremento no domínio dos usuários em relação às TIC será relevante, dado que isso afliu para a inclusão digital. Incluem-se, nesses termos, os conhecimentos necessários para trabalhar com o <i>software</i> livre disponível nos telecentros, cujo funcionamento difere em maior ou menor grau daquele verificado no <i>software</i> proprietário (Windows).	Os usuários parecem seguros em utilizar os equipamentos dos telecentros, mesmo havendo <i>software</i> livre instalado neles (Seção 5.5.5), seja porque contam com o auxílio de monitores, seja porque já sabem utilizá-lo ou conseguem descobrir sozinhos. Parte dessa baixa ocorrência de estranhamento na transição entre <i>software</i> proprietário e <i>software</i> livre pode ser explicada pelo fato de as atividades desempenhadas nos telecentros concentrarem-se em navegação na Internet, nicho em que os mesmos programas (navegadores) estão disponíveis para ambas as plataformas, com interfaces de usuário praticamente idênticas.

A inclusão digital, finalidade imediata dos telecentros, pressupõe a utilização desses locais para o aprendizado inicial e continuado (inclusive autodidata) das TIC. Nos casos estudados, todos os telecentros fazem uso de *software* livre, o qual, a princípio, pode-se mostrar um obstáculo àqueles que já tiveram sua iniciação digital no ambiente predominante (Windows), em consonância com os resultados levantados por Morgan e Finnegan (2007) e também por Garcia e colaboradores (2010) (vide Seção 3.3.5, p. 104).

A fim de abrandar essa barreira, o ambiente gráfico de usuário oferecido nos computadores dos telecentros B1, B2, B3 e B4 procura emular, tanto quanto possível, a aparência do ambiente Microsoft Windows. Nos telecentros A3 e A5, não há a mesma preocupação, já que o Ubuntu é visualmente bastante diferente do sistema da Microsoft. Logo, um novo conhecimento relevante para a maioria dos frequentadores desses telecentros é saber lidar com a diferença do funcionamento entre o que há ali disponível e o que, eventualmente, já estão habituados.

Tendo em vista que a principal atividade dos usuários nos telecentros é o lazer (vide Seção 5.5.2, p. 138), em particular as redes sociais na Internet, os telecentros equipados com *software* livre acabam se beneficiando de uma certa convergência, na qual quase toda as atividades são realizadas em um único programa de computador – no caso, o navegador de Internet. O navegador de Internet disponí-

vel nos telecentros (Mozilla Firefox) está também disponível na plataforma Windows, com aparência e funcionalidades praticamente idênticas. Assim, ocasionais estranhamentos veem-se mitigados.

O aprendizado inicial e continuado das TIC, desenvolvido de forma sistemática dentro de um programa de inclusão digital, restringe-se, no contexto estudado, aos cursos oferecidos em períodos em que os telecentros não estão disponíveis para o acesso livre, como é o caso do telecentro A3.

5.6.9 Fiador do sucesso

Quadro 14 – CSH (Questão 09) – Fiador do sucesso

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
9. O que <i>deveria ser</i> considerado como garantia de uma implementação bem-sucedida?	9. O que é considerado como garantia de uma implementação bem-sucedida?
O efetivo envolvimento da comunidade, e a utilização do telecentro no respectivo desenvolvimento (CLARK; GOMEZ, 2012).	Com uma avaliação deficitária, que considera apenas o critério quantitativo, o sucesso se traduz no número de usuários atendidos: quanto mais atendimentos, mais bem-sucedido o telecentro. No caso em que é feita uma avaliação mais sistemática (telecentro B4), a satisfação do usuário é a medida do sucesso.

O referencial teórico (ROMAN; COLLE, 2002; CLARK; GOMEZ, 2012) indica dois objetivos para os telecentros: um, imediato, é a promoção da inclusão digital de seus usuários; outro, mediato, é catalizar o desenvolvimento da comunidade onde se insere. À vista disso, a inclusão digital pura e simples representa uma meta demasiado acanhada, especialmente face aos recursos, pessoal, tempo e equipamentos mobilizados.

No entanto, como já apontado na Seção 5.6.3 (p. 149) a inclusão digital não é algo facilmente mensurável. O mesmo se pode afirmar no que tange ao desenvolvimento, com o agravante de que a comunidade sequer participa da gestão dos telecentros, conforme já registrado na Seção 5.6.4 (p. 150).

Assim, esquivando-se da trabalhosa faina a que corresponde uma avaliação de caráter qualitativo, os telecentros acabam apreciados pela via fácil da quantificação, seja do número de usuários atendidos, seja do nível de satisfação destes em relação aos serviços oferecidos.

5.6.10 Testemunha

Quadro 15 – CSH (Questão 10) – Testemunha

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
10. Quem <i>deve estar</i> representando os interesses daqueles negativamente afetados, mas não envolvidos com os telecentros?	10. Quem <i>está</i> representando os interesses daqueles negativamente afetados, mas não envolvidos com os telecentros?
Antes da instalação do telecentro, um estudo de impacto na vizinhança deveria ser feito para identificar eventuais efeitos negativos. Por exemplo, um telecentro posto nas proximidades de algum estabelecimento que ofereça acesso pago à Internet (e. g., uma <i>lan house</i>) poderia vir a causar o fechamento deste.	[Sobre manifestações contrárias à instalação do telecentro] De forma alguma, de forma alguma. Pelo contrário. Porque a instalação dos centros, principalmente dentro da biblioteca, acho que veio é complementar. – <i>Gestora dos telecentros A3 e A5</i> (cf. APÊNDICE 5). [Idem] Nenhuma. Eles [a vizinhança] foram neutros: nem que sim, nem que não. – <i>Gestora do telecentro B1</i> (cf. APÊNDICE 7). Não, não. Que eu saiba, não. Pelo contrário, né? . O que a gente sempre ouve é que demorou para vir. – <i>Gestor 2 do telecentro B4</i> (cf. APÊNDICE)8

Malgrado os gestores ouvidos tenham graduado as reações da instalação dos telecentros junto à vizinhança entre a indiferença e o entusiasmo, foram unânimes em afirmar não terem recebido manifestações contrárias. Durante as entrevistas, foi inclusive necessário o fornecimento de um exemplo por parte do pesquisador para que os gestores pudessem compreender a importância do aspecto abordado.

Parece pouco provável que a ausência de reclamações relativas à instalação dos telecentros tenha por causa da falta de oportunidade para tanto (vide Seção 5.6.11, p. 157). Restam as hipóteses da ausência de envolvimento da comunidade (cf. Seção 5.6.4, p. 150) e da real compreensão dos objetivos do telecentro. Por fim, mas não desprezível, há de se considerar a possibilidade de que os telecentros causaram impactos exclusivamente positivos em seu entorno.

5.6.11 Emancipação

Quadro 16 – CSH (Questão 11) – Emancipação

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
11. Quais <i>devem ser</i> as oportunidades para que os interesses daqueles afetados negativamente tenham expressão e liberdade, a partir da visão de mundo dos gestores?	11. Quais <i>são</i> as oportunidades para que os interesses daqueles afetados negativamente tenham expressão e liberdade, a partir da visão de mundo dos gestores?
Num planejamento abrangente, que privilegiasse a visão sistêmica, haveria a previsão de uma forma clara para esse tipo de manifestação. Na sua ausência, os prejudicados poderiam tentar a via administrativa comum ou a via judicial.	Por conta da ausência de manifestações contrárias (vide Seção 5.6.11), os gestores não demonstraram a preocupação de oferecer um canal formal para eventuais futuras reclamações nesse sentido.

Eventuais problemas relacionados à localização – vide os casos dos telecentros A5 e B1 (Seções 5.3.2 e 5.3.3, p. 132) e B2 (Seção 5.3.4, p. 133) – e à vizinhança do telecentros parecem não ter sido tomados em consideração na fase de planejamento. Logo, é razoável supor que nenhuma oportunidade de manifestação tenha sido prevista a potenciais prejudicados, por parte dos responsáveis pela política pública. Esses teriam, ainda assim, as vias genéricas administrativa e judicial à disposição.

Para o caso de questões supervenientes à instalação dos telecentros, os gestores sentem-se, de forma geral, confortáveis o bastante com o nível de satisfação demonstrado pelos usuários (vide Seção 5.5.4, p. 140) que sequer cogitam ampliar os canais de comunicação com os envolvidos, sejam estes usuários ou não.

5.6.12 Visão de mundo

Quadro 17 – CSH (Questão 12) – Visão de mundo

CENÁRIO IDEAL	CENÁRIO REAL
12. Qual espaço <i>deve estar</i> disponível para reconciliar diferentes visões de mundo acerca dos telecentros, entre os envolvidos e os afetados?	12. Qual espaço <i>está</i> disponível para reconciliar diferentes visões de mundo acerca dos telecentros, entre os envolvidos e os afetados?
Os telecentros deveriam estar submetidos a um fórum de governança, do qual participassem os agentes governamentais, a comunidade e demais setores interessados da sociedade civil. Essa arena seria o espaço ideal para o debate de ideias.	Formalmente, nenhum. É necessária uma investigação mais aprofundada para determinar se essa ausência é devida à falta de interesse dos agentes governamentais em permitir a participação da comunidade na governança, ao desinteresse da comunidade ou à conjugação de ambos os fatores.

A visão de mundo subjacente a qualquer política pública deveria privilegiar o *interesse público*, o qual, a propósito, é o que distingue o problema particular de um problema público (SECCHI, 2010). A noção de interesse público, por seu turno, pressupõe a participação de vários setores da sociedade para sua formação; do contrário, será mero interesse político. Não por outro motivo é que a literatura (ROMAN; COLLE, 2002; REGA, 2010; GOMEZ, 2012) insiste na gestão multipartícipe dos telecentros.

No entanto, como já se sublinhou (Seção 5.6.4, p. 150), a gestão dos telecentros do município de Franca/SP é feita exclusivamente por agentes governamentais, embora envolva uma pluralidade de pessoas e órgãos – mas que representam, em última análise, apenas um dos lados. A questão da ausência de participação comunitária abre campo para novas investigações, em que as hipóteses iniciais passam pela falta de interesse dos governos em permitir o ingresso da comunidade e pelo desinteresse desta em fazê-lo.

5.6.13 Sumarização

As doze dimensões avaliadas permitem construir um quadro-síntese (*Quadro 18*), no qual fica evidente que os pontos de divergência entre os cenários ideal e real são bem mais numerosos que os pontos de convergência. Ademais, na maior parte daqueles, a distância entre os cenários é grande, permitindo afirmar que

os objetivos das políticas públicas investigadas estão sendo apenas parcamente atingidos.

Quadro 18 – Quadro-síntese das dimensões da CSH avaliadas para os telecentros de Franca/SP

Núm. questão	Dimensão avaliada	Distância entre os cenários ideal e real
01	Beneficiário do sistema	MÍNIMA
02	Objetivos do sistema	GRANDE
03	Medida de sucesso do sistema	PEQUENA
04	Tomadores de decisão	MUITO GRANDE
05	Recursos	GRANDE
06	Ambiente de decisão	MUITO GRANDE
07	Especialistas	MÍNIMA
08	Competências (habilidades)	PEQUENA
09	Fiador do sucesso	GRANDE
10	Testemunha	MÉDIA
11	Emancipação	MÉDIA
12	Visão de mundo	GRANDE

A partir desse panorama, verifica-se que o desenvolvimento, tantas vezes mencionado nos documentos consultados e integrantes dos projetos das políticas públicas em questão, tem recebido um aporte mínimo, se tanto, vindo dos telecentros. A utilização desses locais tem ficado muito aquém de seu potencial pleno, fato que se constata por uma conjunção de fatores: governança unilateral, mas pulverizada, falhas de planejamento e, principalmente, uma compreensão mais aprofundada dos objetivos dos telecentros, por parte de todos os atores envolvidos e de outros, excluídos do processo, que a ele deveriam também se integrar.

CONCLUSÃO

Finda, pois, a exposição do referencial teórico, da trilha metodológica e dos resultados alcançados pela pesquisa, passa-se a articular as principais ponderações tecidas ao longo do texto.

A sociedade da informação corresponde ao estágio atual da sociedade humana, e é produto de um processo histórico, do qual representa uma das muitas etapas intermediárias. Nessa qualidade, ela pode também ser compreendida como uma etapa do “desenvolvimento” da humanidade, desde que se tome em consideração a essência do conceito de “desenvolvimento”. Este, longe de representar uma ideia unânime e universal, está imbuído de forte carga ideológica, mais precisamente da visão de mundo e do modo de vida do Ocidente. Sua construção atravessa milênios, vindo sempre calcado na analogia com o ciclo vital dos seres vivos sendo reputado, por isso, algo igualmente natural.

As consequências de considerar o desenvolvimento como um processo natural são nefastas, ultimando na legitimação da dominação de povos “desenvolvidos” sobre povos “não desenvolvidos”. Outro erro derivado daquela premissa é a assunção de que o caminho do desenvolvimento é o mesmo para todos, diferindo entre as nações apenas a distância já percorrida e o ritmo da caminhada. Nesse quadro, o desenvolvimento é visto como o final do itinerário – um fim em si mesmo.

O pensamento desenvolvimentista tornou-se predominante no pensamento ocidental a partir do Iluminismo e da Revolução Francesa, passando a orientar a política interna e externa das metrópoles do tempo a fim de levar o “desenvolvimento” às suas colônias, sempre em nome da civilização, do progresso e do bem-estar geral da humanidade. Após as grandes guerras do século XX, boa parte das colônias (domínio territorial) desapareceu, mas a ascendência das nações mais ricas sobre as mais pobres continuou na formas econômica e comercial.

A sociedade da informação, cujos primeiros sinais datam de meados do século XIX, emerge com vigor após a II Guerra Mundial, em grande parte por conta das pesquisas tecnológicas levadas a cabo por razões bélicas. Seu estabelecimento coincide com um momento de grande debate sobre a essência do desenvolvimento,

celeuma trazida à baila pelas atrocidades vivenciadas no calor das batalhas. Os esforços de guerra produziram avanços tecnológicos que, mais tarde, mostraram-se úteis à vida civil; entre eles, o transistor, componente básico do computador, o qual se tornou símbolo da sociedade da informação.

O aparecimento da sociedade da informação, com seus novos inventos, aliado ao trauma das grandes guerras, abalou as premissas de uma ciência fortemente calcada no positivismo das certezas absolutas. Os princípios dessa ciência haviam embasado teoricamente o capitalismo fabril então vigente, e se viam desafiados naquele momento, o que ameaçava esse modelo econômico. De fato, o progresso tecnológico foi capaz de fazer aumentar a produção sem, com isso, exigir o incremento do número de trabalhadores. Assim, os empregos migraram do setor industrial para o setor de serviços, este caracterizado não mais pela manipulação de objetos físicos, mas pela lida com a informação. Já em 1956 se registrou, nos EUA, um número maior de trabalhadores intelectuais que operários braçais. Não por outro motivo, a sociedade da informação é também conhecida por sociedade pós-industrial.

O novo paradigma, em que a informação desbancou a força mecânica e a energia elétrica da posição nuclear, organiza-se em rede e tem alcance global. Atinge todos os aspectos da vida humana, de forma sistêmica. Nessa conjuntura, a informação é a um tempo insumo e produto final, que pode ser vendido repetidamente e continua disponível para comércio.

O grandes conflitos do século XX, que impulsionaram a sociedade da informação, também deram novo fôlego às discussões sobre os direitos humanos, um fórum em que o desenvolvimento também foi chamado para questionamentos. A *Declaração Universal dos Direitos do Homem* forneceu as bases para a construção de um novo modelo de desenvolvimento, cuja implementação, no entanto, sofreu grande atraso por conta da divergência sobre a indivisibilidade dos direitos humanos. Somente na década de 1980, com a *Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento*, foi que os direitos humanos, já novamente reputados como indivisíveis, acolheram em seu rol o direito ao desenvolvimento. Este coloca o ser humano no centro de um processo que contempla, ao menos, quatro dimensões: econômica, social, cultural e política.

A sociedade da informação e o direito ao desenvolvimento são antagônicos, visto que seus objetos centrais (a informação e o ser humano, respectivamente) não se identificam. Nesse confronto, há uma força, por parte da sociedade da informação, com vistas a reduzir o homem a mera informação, e outra, oposta, pela qual o ser humano empreende esforços para fazer da informação algo útil ao seu desenvolvimento. Um dos mais significativos impulsos dados à segunda foi o reconhecimento do direito à informação como direito humano, como parte integrante da liberdade de opinião e expressão, já na *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, em 1948.

Não tardou para que os avanços tecnológicos acabassem por atingir a forma como a informação é produzida, transmitida e consumida. Mais uma vez, foi uma guerra – a Guerra Fria – que ofereceu o pretexto e o arranque necessários para que se formasse uma rede mundial de computadores, a qual, após sucessivas associações de tecnologias, tornou-se aquilo que hoje conhecemos como Internet. Os efeitos desta sobre a sociedade da informação foram e permanecem sendo vultosos. Isso porque, além de ter alterado a sua estrutura interna, permanece fazendo-o continuamente, em processo de retroalimentação. A extensão e a profundidade das transformações credenciam alguns autores de vanguarda a declarar a existência de uma “Era da Internet”, sucessora da sociedade da informação. Logo, da mesma forma que o direito à informação foi reconhecido como direito humano, é possível imaginar que, em algum momento, o direito de acesso à Internet será também declarado como tal. As Nações Unidas têm dado passos decisivos nesse sentido, mas as vozes contrárias ainda são altas o suficiente para que a questão se estime como pacificada.

A dita globalização é talvez o efeito mais visível da sociedade da informação. Ao tentar impor os mesmos produtos e modo de vida o ao mundo inteiro, atenta contra o desenvolvimento, por anular as peculiaridades e vantagens competitivas de comunidades particulares. Nesse contexto, o desenvolvimento local ganha importância, como medida de sobrevivência econômica e cultural dos territórios.

O desenvolvimento, portanto, é um fenômeno verificável, primariamente, em um local ou região (território), em um determinado período de tempo, tendo por base os princípios do crescimento e do progresso, de profundas raízes no ideário da cultura ocidental. Não é unânime, em relação à sua própria necessidade

de existência e à sua forma. Deve, necessariamente, levar em conta as particularidades endógenas do território. Possui diferentes significados nos diversos aspectos da vida humana: econômico, social, cultural, político, etc., podendo ser objeto de tutela jurídica difusa. Apesar de tudo isso, aparece frequentemente associado ao poder de aquisição de determinados bens de consumo, alçados à condição de símbolos de *status*. Ao mesmo tempo, alimenta-se da esperança coletiva de uma situação cada vez mais favorável para todos, embora não tenha sido descoberta a solução definitiva para a distribuição equitativa do bem-estar social.

É nesse quadro de revalorização dos territórios que se justifica estudar aspectos da sociedade da informação em Franca/SP, município de mais de 320.000 habitantes, de importância regional. Conhecido ainda hoje como a Capital Nacional do Calçado, Franca/SP tem assistido a uma rápida ascensão do setor de serviços, ao mesmo tempo em que a renda domiciliar de seus munícipes permanece abaixo da média estadual. Isso conduz à hipótese de que talvez falem políticas públicas específicas à capacitação da população para uma economia mais intelectual e menos manual.

As políticas públicas estão intrinsecamente vinculadas à consecução dos direitos sociais, classe de direitos que exige uma intervenção efetiva do Estado para sua realização. Os direitos sociais, por seu turno, estão a serviço de outros direitos mais básicos, como o de liberdade, no qual se incluem o direito de acesso à informação e, quiçá em breve, o direito de acesso à Internet. O gozo das liberdades é importante motor de desenvolvimento, visto que leva ao empoderamento, entendido tanto como capacidade de pessoas e comunidades cuidarem de seus próprios assuntos quanto uma abordagem que coloca as pessoas e o poder no centro dos processo de desenvolvimento.

O problema público, entendido como uma questão que afeta a vida de uma coletividade, é o ponto de origem da política pública. Em sociedades democráticas maduras, a definição do problema público nasce no seio da população e é endossada pelo governo (exogenia); onde a democracia é ainda incipiente, resta mais comum que os governos determinem quais assuntos irão dar tratamento (endogenia), com pouca ou nenhuma consulta aos governados.

São vários os conceitos que comportam as políticas públicas, mas todos eles partilham dos seguintes elementos: um agente governamental (não exigido pela visão multicêntrica), um problema público, uma intencionalidade e uma coletividade afetada. As políticas públicas podem também ser estudadas como um processo, compreendendo as seguintes etapas: agenda, elaboração, formulação, implementação, execução, acompanhamento e avaliação.

A mudança de paradigma, da sociedade industrial para a sociedade da informação, alterou a natureza dos problemas públicos e, em consequência, passou a exigir políticas públicas adequadas aos novos tempos. Se, antes o simples ler, escrever e contar era suficiente para que uma pessoa vivesse bem em sociedade, hoje em dia a gama de conhecimentos requeridos é bem maior, incluindo a capacidade de lidar com um volume cada vez maior de informações.

As Nações Unidas instituíram o movimento em prol de políticas públicas para a sociedade da informação, com a *Declaração do Milênio* (2000) e com a *Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação* (2003 e 2005). A principal ação suscitada por essas iniciativas foi a criação de condições para que todos tenham acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC), e que estas sejam utilizadas em prol do desenvolvimento. No Brasil, as políticas públicas voltadas à sociedade da informação tiveram início com o *Livro Verde* (2000) e com o *Livro Branco* (2002), que lançaram as bases para outras políticas. Atualmente, a política pública mais abrangente nesse sentido é o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), cuja amplitude ultrapassa em muito o que se infere de seu nome. Entre 2011 e 2012, o PNBL logrou um incremento de dez pontos percentuais no número de lares com acesso à Internet no país.

Ao mesmo tempo em que as políticas públicas para a sociedade da informação tentam equacionar o problema do acesso de todos às TIC, uma dessas tecnologias em particular, a Internet, assume tal importância que se passa a canalizar os esforços para a universalização do acesso a ela. Entre os aspectos relevantes desse tema, figura a acessibilidade, independente da localização, gênero, deficiências ou outras características pessoais e sociais dos usuários. Esta pesquisa, no âmbito da acessibilidade à Internet, elegeu por objeto os espaços públicos que proveem acesso à Internet – os ditos telecentros – para avaliar como eles contribuem para a universalização do serviço e para o desenvolvimento.

As políticas públicas direcionadas a temas sociais padecem, com frequência, de falta de recursos para sua consecução, face a todas as outras obrigações que o Estado é obrigado a arcar por força de lei. É nesse ambiente de contingências que despontam soluções como os telecentros e o *software* livre. Os primeiros surgiram como uma forma de oferecer acesso gratuito ao uso de equipamentos básicos de comunicação, como telefones (e, mais tarde, a Internet), aos estratos menos favorecidos da população. Há também uma outra variante, que cobra acesso a tecnologias de ponta, embrião do que é hoje conhecido no Brasil como cibercafés ou *lan houses*.

Distintos de outros espaços públicos de acesso gratuito à Internet, os telecentros caracterizam-se por promover o aprendizado inicial e continuado das TIC a seus usuários, e por estarem a serviço do desenvolvimento das comunidades onde são instalados. O tipo de desenvolvimento promovido por eles é marcadamente humano, posto que, além de estimularem o empoderamento de pessoas e comunidades, criam a atmosfera favorável para que isso aconteça e, também, ampliam a rede de relacionamentos, seja nas dependências do próprio local, seja pelas ferramentas proporcionadas pela Internet.

Os telecentros, que, no passado, sofreram com problemas de sustentabilidade financeira, atualmente estão mais suscetíveis a problemas de sustentabilidade social e tecnológica. No primeiro aspecto, são ameaçados pelo desinteresse das pessoas em promover o seu potencial pleno; no segundo, veem-se intimidados pela obsolescência das tecnologias e pela rápida escalada do acesso móvel à Internet.

O *software* livre foi um dos responsáveis por dirimir os problemas de sustentabilidade financeira dos telecentros. Trata-se de um modelo de licenciamento em que se permite não somente executar o programa, sem custo, como também estudá-lo, redistribuí-lo e aperfeiçoá-lo. Por si próprio, o *software* livre representa um novo modelo de negócios, de produção e de (contra)cultura, que se coloca como alternativa ao paradigma dominante do capitalismo na sociedade da informação. Na seara da administração pública, o *software* livre tem o condão de otimizar os gastos públicos, contribuindo para o princípio da eficiência, incentiva a pesquisa e a capacitação tecnológica e provê uma via de escape ao controle da produção e do conhecimento informático por parte de monopólios privados.

As críticas ao modelo proposto pelo *software* livre vêm do ambiente corporativo, em que os administradores sentem-se mais confiantes quando têm uma empresa a quem recorrer e a quem responsabilizar em caso de adversidade. Usuários também podem se sentir desconfortáveis por não trabalhar com os programas dominantes no mercado. Mesmo diante da desconfiança de alguns, o *software* livre é capaz de oferecer suas próprias contribuições ao desenvolvimento, em todas as quatro dimensões mais consideradas: econômica, social, cultural e política. Também representa, para os países em desenvolvimento, uma oportunidade de alavancar sua economia sem a necessidade de grandes complexos industriais, direcionando os investimentos à capacitação de recursos humanos.

Fundada nas razões anteriormente expostas, esta pesquisa buscou investigar as políticas públicas que afluem para a universalização do acesso à Internet no município de Franca/SP, especificamente aquelas que preveem a instalação dos telecentros, a fim de levantar as respectivas contribuições para o desenvolvimento social e regional.

Foram identificadas cinco políticas públicas que agem no sentido de universalizar o acesso à Internet: Cidade digital, PROINFO, Parque digital, Programa de Inclusão Digital (MCT) e ACESSA-SP, das quais as duas últimas contemplam telecentros. O Programa de Inclusão Digital (MCT), desenvolvido em parceria do município com o Ministério da Ciência e Tecnologia, prevê a instalação de oito telecentros em sua primeira fase (2008), dois quais apenas dois se encontram atualmente em funcionamento e qualificados como objetos dessa pesquisa. Nenhum dos doze telecentros da segunda fase (2012) foi ainda implantado. O programa ACESSA-SP é de responsabilidade do Governo do Estado de São Paulo, que pode ou não operar telecentros em parceria com municípios. Franca/SP conta com quatro telecentros do programa, três deles contando também com a participação da municipalidade em sua gestão.

Os telecentros francanos, de modo geral, foram concebidos, a julgar pelas justificativas dos projetos a que se teve acesso, como locais de promoção da inclusão digital e como apoio ao desenvolvimento local. No entanto, constatou-se, entrevistando os gestores dos telecentros e questionando os respectivos usuários, que os usos efetivos desses locais ficam aquém do projetado.

A inclusão digital, entendida como o aprendizado inicial e continuado das TIC, é promovido majoritariamente por cursos oferecidos em alguns dos telecentros. No dia a dia, contudo, verificou-se que os usuários demonstram razoável familiaridade com as tecnologias digitais, esvaziando, em certa medida, uma das principais finalidades dos telecentros.

A provisão de acesso à Internet àqueles que não o têm de outra forma, um dos objetivos mais ostensivos dos telecentros, resta também prejudicado. Muitos dos usuários questionados têm acesso à Internet em casa ou por meio de dispositivo móvel (celular). Nesse cenário, os telecentros passam a ser procurados por pessoas em trânsito, em busca da conveniência do acesso à Internet num local mais próximo ou para desenvolver atividades que mostram ser trabalhosas ou impossíveis com o uso de *smartphones* ou *tablets*. Deixando de ser a única alternativa de acesso à Internet para muitos usuários, e prejudicado em seu propósito de fomentar a inclusão digital, os telecentros presenciam seu uso educacional preterido em favor do entretenimento. Dessa forma, não negando que o lazer se incorpora na dimensão cultural do desenvolvimento, pode-se asseverar que a capacidade de atendimento e o potencial desses locais estão sendo subutilizados, principalmente no que tange à promoção do desenvolvimento comunitário.

A comunidade, beneficiária da instalação dos telecentros, não foi e não é chamada a participar da respectiva governança, evidenciando o caráter endógeno das políticas públicas subjacentes. A gestão das instalações é feita apenas por agentes governamentais, mesmo quando o local é cedido por associação comunitária ou entidade religiosa. Logo, a falta de participação da comunidade na definição dos rumos e na avaliação dos telecentros inibe a função destes enquanto promotores de desenvolvimento. Esse ponto abre campo para novas investigações, em que as hipóteses iniciais passam pela falta de interesse dos governos em permitir o ingresso da comunidade e pelo desinteresse desta em fazê-lo.

A referida unilateralidade no processo das políticas públicas, aliada à falta de comunicação entre gestores de diferentes esferas, leva a situações de ineficiência, como a instalação de dois telecentros no mesmo edifício ou a utilização de um local com severos obstáculos de acesso físico. Outro problema causado pela unilateralidade é o envolvimento de pessoas e órgãos de governo cujas atribuições são tão transitórias quanto o governo que os designou. Além disso, os envolvidos se

comprometem apenas na medida de sua responsabilidade funcional, não havendo ninguém na coordenação do processo como um todo. Os gestores diretos dos telecentros acabam desempenhando atividades meramente burocráticas, tendo por tarefa principal a prestação de contas a graus hierárquicos superiores.

A utilização do *software* livre nos telecentros se dá não tanto por motivos de custo, mas principalmente por opção ideológica, no caso em que há o suporte de uma universidade pública. Embora os usuários não tenham demonstrado maior dificuldade em utilizá-lo, foi encontrado um projeto que prevê o uso de *software* proprietário (Windows 7) em futuros telecentros. Não foi possível determinar as causas dessa mudança de postura.

Apesar dos vícios apontados, os telecentros são considerados bem-sucedidos, conceito esse tributável a avaliações majoritariamente positivas de usuários com baixas expectativas. Os gestores, por seu turno, se satisfazem com a quantificação dos usuários atendidos.

A aplicação da *Critical System Heuristics* permitiu avaliar a situação dos telecentros francanos de forma sistêmica, ao propor questões que abrangem todas as partes participantes (e mesmo aquelas que não participam, mas deveriam fazê-lo), suas expectativas e a realidade encontrada. Verifica-se, após a aplicação da metodologia sistêmica, que os cenários ideal e real dos telecentros apresentam mais pontos de divergência que de convergência, credenciando concluir que os telecentros do município de Franca/SP apresentam contribuições muito pequenas ao desenvolvimento social, local e regional.

Assim sendo, em atenção ao primeiro objetivo específico estabelecido, identificaram-se as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet do município de Franca/SP, todas com viabilidade econômica plena e viabilidade social parcial. Quanto ao segundo objetivo específico, essas políticas públicas foram caracterizadas, tendo sua motivação, objetivos e partes envolvidas e público-alvo descritos. No escopo do terceiro objetivo específico, apurou-se que a adoção do *software* livre se fez tanto por fatores relativos a custos quanto por opção ideológica. No primeiro caso, a primeira fase do Programa de Inclusão Digital (MCT) exigiria maior contrapartida financeira do município caso se optasse pelo *software* proprietário. No segundo caso, o apoio de uma universidade pública ao programa ACESSA-SP

é fundamental para o sucesso do modelo. Finalmente, os resultados apresentados facultam afirmar, perfazendo o derradeiro objetivo específico, que a distância entre os objetivos postos e os atingidos acomete a efetividade das políticas públicas estudadas, prejudicando os contributos devidos ao desenvolvimento social e regional.

A pesquisa adstringiu-se ao traçado de uma avaliação perceptiva dos telecentros e das políticas públicas correspondentes no município de Franca/SP. Quanto ao número de usuários questionados em cada telecentro, em específico, não foi possível calcular uma amostra determinística por conta da falta de informações sobre o universo desses usuários. Durante o trabalho, emergiram questões e problemas cujas causas ensejam investigações adicionais, dentre eles: os atrasos na execução das políticas públicas, a ausência de participação comunitária na governança dos telecentros e as inferências políticas sobre os aspectos técnicos da acessibilidade.

À vista de todos os pontos considerados, a melhor contribuição que a presente pesquisa pode prestar é o subsídio a um processo de reavaliação das políticas públicas abordadas, objetivando o encurtamento do lapso entre o ideal e o real com o conseqüente alcance, de forma mais substancial, do desenvolvimento invocado nas justificativas dos projetos.

REFERÊNCIAS

A HUMAN RIGHT. **UN Declares Internet Access A HUMAN RIGHT**. 5 June 2011. Disponível em: <<http://ahumanright.org/blog/2011/06/un-declares-internet-access-a-human-right/>>. Acesso em 29 jun. 2012.

AIGRAIN, Philippe. **Sharing: culture and the economy in the Internet Age**. Amsterdam : Amsterdam University Press, 2012. Disponível em: <<http://www.oapen.org/download?type=document&docid=409602>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

ANDERSON, James E. **Public policymaking**. 6. ed. Belmont (CA) : Wadsworth, 2006.

AVGEROU, Chrisanthi. Discourses on ICT and development. **Information Technologies and International Development**, v. 6, n. 3, Fall 2010, p. 1-18. Disponível em: <<http://itidjournal.org/index.php/itid/article/download/560/246>>. Acesso em: 8 ago. 2013.

BAILUR, Savita. Using stakeholder theory to analyze telecenter projects. **Information Technologies and International Development**, v. 3, n. 3, Spring 2006, p. 61-90. Disponível em: <<http://itidjournal.org/index.php/itid/article/download/230/100>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

BAQUERO, Marcello. **Pesquisa quantitativa nas Ciências Sociais**. Porto Alegre : Editora da UFRGS, 2009.

BEAUD, Michel. **A history of capitalism, 1500-2000**. New York (NY) : Monthly Review Press, 2001.

BELL, Daniel. **The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting**. New York (NY) : Basic Books, 1973.

_____. Welcome to the post-industrial society. **Physics Today**, Feb. 1976, p. 46-49. Disponível em: <http://home.iitk.ac.in/~amman/soc474/Resources/bell_welcome_post_ind_society.pdf>. Acesso em 13 jul. 2013.

BENKLER, Yochai. Coase's Penguin, or, Linux and The Nature of the Firm. **Yale Law Journal**, n. 112, Aug. 2002, p. 1-73. Disponível em: <<http://www.benkler.org/CoasesPenguin.PDF>>. Acesso em: 20 jul. 2012.

_____. **The wealth of networks: how social production transforms markets and freedom**. 2006. Disponível em: <http://www.benkler.org/Benkler_Wealth_Of_Networks.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2012.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília (DF), 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 16 fev. 2012.

_____. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Livro branco: ciência, tecnologia e informação**. Brasília (DF) : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2002. Disponível em: <http://www.cgee.org.br/arquivos/livro_branco_cti.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2013.

_____. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Apresentação de projetos de inclusão digital: passo a passo**. Brasília (DF): Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, 2008. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0207/207987.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2014.

_____. Decreto nº 7.325, de 5 de outubro de 2010. **Diário Oficial da União**, Brasília (DF), 6 out. 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7325.htm>. Acesso em: 19 fev. 2012.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social. **Programa de Fomento à Elaboração e à Implantação de Projetos de Inclusão Digital: Implantação de Telecentros: Documento de Referência para Apresentação, Habilitação e Seleção de Projetos**. Brasília (DF): Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, 2011. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0217/217479.pdf>. Acesso em: 17 dez. 2013.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. **Portal do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação: Inclusão digital**. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/77601.html>>. Acesso em: 17 dez. 2013.

_____. Ministério das Comunicações. **Municípios atendidos – Ministério das Comunicações**. Brasília (DF), jan. 2013. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/programa-nacional-de-banda-larga-pnbl/municipios-atendidos>>. Acesso em 1 ago. 2013.

_____. Presidência da República. **Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) – Brasil Conectado**. Brasília (DF), 2013. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/brasilconectado/pnbl>>. Acesso em 1 ago. 2013.

BUCCI, Maria Paula Dallari. O conceito de política pública em direito. In: _____ (Org.). **Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo : Saraiva, 2006.

CARVALHO NETO, Enéas Silva de; CRUZ, Fabrício Nascimento da; HETKOWSKI, Tânia Maria. Sociedade da informação: TIC e programas de inclusão digital. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador (BA) : EDUFBA, 2008, p. 85-104. Disponível em: http://api.ning.com/files/cz-1JWPeSBWHVPZAzDezp3-7jfwzZly3aJIQt6TYTuap55O2QGTTY10dMxDXrxrAM6ksloTpPcrAtSEK4qUF*2JXfbuq*z*/Politicaspublishaseinclusaodigital.pdf. Acesso em: 20 abr. 2013.

CASTANEDA, Marcos Vinícius Nascimento Gonzalez. **Reestruturação capitalista e políticas públicas para tecnologias de informação e da comunicação no Brasil e no mundo**: elementos para análise da política estadual em Sergipe. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional e Gestão de Empreendimentos Locais) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão (SE), 2009. Disponível em: http://200.17.141.110/pos/economia/dissertacoes/a06/MARCOS_VINICIUS_NASCIMENTO_GONZALEZ_CASTANEDA.pdf. Acesso em: 18 jan. 2013.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Trad. Por Maria Luiza X. de A. Borges; rev. técnica por Paulo Vaz. Rio de Janeiro : Jorge Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede**. Trad. por Roneide Venancio Majer. 8. ed. São Paulo : Paz e Terra, 2005, v. 1.

CAVALCANTI, Melissa Franchini; PAULA, Verônica Angélica Freitas de. Teoria Geral de Sistemas I. In: MARTINELLI, Dante Pinheiro; VENTURA, Carla Aparecida Arena (Orgs.). **Visão sistêmica e Administração**: conceitos, metodologias e aplicações. São Paulo : Saraiva, 2006, p. 3-14.

CERF, Vinton G. Internet Access Is Not a Human Right. **The New York Times**, New York (NY), 5 Jan. 2012, p. A25. Disponível em: <http://www.nytimes.com/2012/01/05/opinion/internet-access-is-not-a-human-right.html>. Acesso em: 29 jun. 2012.

CHANDA, Nayan. **Bound together**: how traders, preachers, adventurers, and warriors shaped globalization. New Haven (CT) : Yale University Press, 2007.

CLARK, Melody; GOMEZ, Ricardo. Libraries, telecenters and cybercafés: a comparison of different types of public access venues. In: GOMEZ, Ricardo (Org.). **Libraries, telecentres, cybercafes, and public access to ICT**: international comparisons. Hershey (PA) : Information Science Reference, 2012, p. 1-10. Disponível em: <http://faculty.washington.edu/rgomez/publications/2012%20full%20book.%20libraries.%20telecenters%20and%20cybercafes.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2013.

COLAJANNI, Antonino. **Problemi di antropologia dei processi di sviluppo**. Varese : Editrice I.S.S.CO., 1994.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo : Saraiva, 2005.

- DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho**: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Trad. por Yadyr A. Figueiredo. Rio de Janeiro : José Olympio, 2001.
- DeLEON, Peter. The historical roots of the field. In. MORAN, Michael; REIN, Martin; GOODIN, Robert E. (Eds.). **The Oxford handbook of public policy**. Oxford : Oxford University Press, 2006.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **Mil platôs**: capitalismo e esquizofrenia. Rio de Janeiro : Edições 34, 1997, v. 5.
- DISTROWATCH.COM. Disponível em: <<http://distrowatch.com>>. Acesso em: 20 dez. 2013.
- DUPAS, Gilberto. **O mito do progresso**: o progresso como ideologia. São Paulo : Editora UNESP, 2006.
- FALCÃO, Joaquim; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; ARGUELHES, Diego Werneck. A Constituição e o *Software Livre*. In: _____; LEMOS, Ronaldo; FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio (Coords.). **Direito do software livre e a administração pública**. Rio de Janeiro : Lumen Juris, 2007, p. 9-82.
- FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio; MARANHÃO, Juliano Souza de Albuquerque. *Software livre: a administração pública e a comunhão do conhecimento informático*. In: FALCÃO, Joaquim; LEMOS, Ronaldo; FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio (Coords.). **Direito do software livre e a administração pública**. Rio de Janeiro : Lumen Juris, 2007, p. 115-164.
- FERREIRA, Sinésio Pires. Produção e disponibilização de estatísticas: uma abordagem institucional. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 17-25, jul.-dez. 2003. Disponível em: <http://www.seade.gov.br/produtos/spp/v17n03-04/v17n03-04_02.pdf>. Acesso em: 11 maio 2013.
- FILLIP, Barbara; FOOTE, Dennis. **Making the connection**: scaling telecenters for development. Washington (DC) : Academy for Education Development, 2007. Disponível em: <<http://files.meetup.com/3214422/Scaling%20Telecenters.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2013.
- FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Trad. por Sandra Netz. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- FORBES. **Global 2000 Leading Companies**, 4 Apr. 2012. Disponível em: <http://www.forbes.com/global2000/#p_1_s_a0_Computer%20Services_All%20countries_All%20states>. Acesso em: 30 jun. 2012.
- FRANCA (MUNICÍPIO). **Parque digital – Tecnologia da Informação – Prefeitura de Franca**. Disponível em: <<http://www.franca.sp.gov.br/portal/desenvolvimento/tecnologia-da-informacao/parque-digital.html>>. Acesso em: 17 dez. 2013.

_____. **Planejamento de Projetos e Captação de Recursos – Prefeitura de Franca.** Disponível em:

<<http://www.franca.sp.gov.br/portal/educacao/departamentos/planejamento-de-projetos-e-captacao-de-recursos.html>>. Acesso em: 17 dez. 2013.

FREE SOFTWARE FOUNDATION. **O que é Software Livre?** Disponível em:

<<http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.pt-br.html>>. Acesso em: 19 fev. 2012.

FUCHS, Christian. **Internet and society: social theory in the Information Age.** New York (NY) : Routledge, 2008.

FUNDAÇÃO SEADE [SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS]. **Estado de São Paulo e suas regionalizações.** Disponível em:

<<http://www.seade.gov.br/produtos/divpolitica/index.php?page=tabela&action=load&nivel=10>>. Acesso em: 24 abr. 2013.

_____. **Retratos de São Paulo em 2010.** Disponível em

<<http://www.seade.gov.br/produtos/retratosdesp/view/index.php?locId=3516200&indId=11&temald=2>>. Acesso em: 24 abr. 2013.

GARCIA, Mauro Neves; SANTOS; Silvana Mara Braga dos; PEREIRA, Raquel da Silva; ROSSI, George Bedinelli. Software livre em relação ao software proprietário: aspectos favoráveis e desfavoráveis percebidos por especialistas. **Gestão & Regionalidade**, v. 26, n. 78, set./dez. 2010, p. 106-120. Disponível em:

<http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/download/1061/847>.

Acesso em: 11 nov. 2013.

GAZZANEO, Luciana Müller. **Tecnologia, direito e sociedade: as perspectivas das políticas públicas de inclusão digital na sociedade contemporânea.** Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul (RS), 2006. Disponível em:

<http://www.unisc.br/portal/images/stories/mestrado/direito/dissertacoes/2007/luciana_gazzaneol.pdf>. Acesso em 25 jan. 2013.

GIGLER, Björn-Sören. **'Informational capabilities': the missing link for the impact of ICT on development.** [S. l.] : The World Bank, 2011. Disponível em:

<http://siteresources.worldbank.org/INFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/InformationalCapabilitiesWorkingPaper_Gigler.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo : Atlas, 1999.

GOMEZ, Ricardo. Preface. In: _____ (Org.). **Libraries, telecentres, cybercafes, and public access to ICT: international comparisons.** Hershey (PA) : Information Science Reference, 2012, p. XX-XXIII. Disponível em:

<<http://faculty.washington.edu/rgomez/publications/2012%20full%20book,%20libraries,%20telecenters%20and%20cybercafes.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

GONZÁLEZ-BARAHONA, Jesús M.; SEOANE PASCUAL, Joaquín; ROBLES, Gregorio. Free Software. In: HERNÁNDEZ, Jordí Mas; JIMÉNEZ, David Megías (Coords.). **Introduction to Free Software**. 3. ed. Barcelona : Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya, 2009, p. 9-202. Disponível em: <http://ftacademy.org/files/materials/fta-m1-intro_to_FS-v1.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2012.

GOULART, Guilherme Damasio. O impacto das novas tecnologias nos direitos humanos e fundamentais: o acesso à Internet e a liberdade de expressão. **REDESG / Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global**, Santa Maria (RS), v. 1, n. 1, jan./jun. 2012, p. 145-168. Disponível em: <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/REDESG/article/download/5955/pdf_1>. Acesso em: 18 jan. 2013.

HAMELINK, Cees. J. **Trends in World Communication, on disempowerment and self- empowerment**. Penang, Malaysia : Southbound Publishers, 1994.

_____. Direitos Humanos para a Sociedade da Informação. In: MARQUES DE MELO, J.; SATHLER, L. **Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação**. São Bernardo do Campo (SP) : Umesp, 2005.

HEIDEMAN, Francisco G. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In. _____; SALM, José F. (Orgs.). **Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise**. 2. ed. Brasília (DF) : Editora Universidade de Brasília, 2010, p. 23-40.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa 3.0**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. 1 CD-ROM.

IBGE [Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística]. **Divisão regional do Brasil em mesorregiões e microrregiões geográficas**. Rio de Janeiro : Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 1990, v. 1. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS%20-%20RJ/DRB/Divisao%20regional_v01.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2013.

_____. Produto Interno Bruto dos Municípios 2012. **Contas Nacionais**, Brasília (DF), n. 39, 2012. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Pib_Municipios/2010/pibmunic2010.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2013.

_____. **Cidades@**: Franca – SP. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/link.php?codmun=351620>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

ICANN. **Vita**: Vinton Gray Cerf. 8 Feb. 2001. Disponível em: <<http://www.icann.org/en/news/correspondence/cerf-testimony-08feb01-en.htm#Vita>>. Acesso em: 30 jun. 2012.

IDC [INTERNATIONAL DATA CORPORATION]. **IDC Forecasts Worldwide Tablet Shipments to Surpass Portable PC Shipments in 2013, Total PC Shipments in 2015**. 28 May 2013. Disponível em: <<http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS24129713>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

ITU [INTERNATIONAL COMMUNICATION UNION]. **Measuring the information society 2012**. Geneva : International Communication Union, 2012. Disponível em: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2012/MIS2012_without_Annex_4.pdf>. Acesso em: 14 out. 2012.

JASANOFF, Sheila. Science and environmental citizenship. In: DAUVERGNE, Peter (Ed.). **Handbook of global environmental politics**. Northampton (MA) : Edward Elgar Publishing, 2005, p. 365-382.

KARVALICS, László Z. **Information Society – what is it exactly?** (The meaning, history and conceptual framework of an expression). Budapest : Network for Teaching Information Society, 2007. Disponível em: <http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_eng/02_ZKL_final.pdf>. Acesso em 20 fev. 2012.

_____. 3rd ICTs and Society Meeting; Paper Session – Theorizing the Internet; Paper 3: How to defend the original, multi- criteria theories of Information Society? **tripleC**, v. 8, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://triple-c.at/index.php/tripleC/article/viewFile/214/173>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

KELTY, Christopher M. **Two bits: the cultural significance of free software**. Durham (NC) : Duke University Press, 2008. Disponível em: <<http://twobits.net/pub/Kelty-TwoBits.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2012.

KRAVETS, David. U.N. Report Declares Internet Access a Human Right. **Wired**, 3 June 2011. Disponível em: <<http://www.wired.com/threatlevel/2011/06/internet-a-human-right/>>. Acesso em 29 jun. 2012.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. Trad. de Mônica Jesus. Rio de Janeiro : DP&A, 2001.

LE MOS, Ronaldo. **Direito, tecnologia e cultura**. Rio de Janeiro : Editora FGV, 2005.

LOPES, António Simões. Globalização e desenvolvimento regional. **Gestão e Desenvolvimento**, Viseu, n. 11, 2002, p. 9-25. Disponível em: <http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8962/1/gestaodesenvolvimento11_9.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo : Atlas, 2003.

MATHIESEN, Key. Access to Information as a Human Right. In: ICONFERENCE, 3., 2009, Chapel Hill. **Annals...** Chapel Hill (NC): University of North Carolina, 2009. Disponível em:

<http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/15236/Iconf_Information_as_a_Human_Right.doc.pdf?sequence=4>. Acesso em: 28 jun. 2012.

MATZ, Nele. Civilization and the Mandate System Under the League of Nations as Origin of Trusteeship. In: BOGDANDY, A; WOLFRUM, R. (Eds.). **Max Plank Yearbook of United Nations Law**, v. 9, 2005, p. 47-95. Disponível em:

<http://149.217.72.46/shared/data/pdf/pdfmpunyb/matz_9_47._95.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2013.

McMICHAEL, Phillip. **Development and social change: a global perspective**. 3. ed. Thousand Oaks (CA) : Pine Forge Press, 2004.

MELLO, Sergio Benício Carvalho de; SILVA, Cédric Cunha Gomes da. Programa Nacional de Banda Larga: conectando o Brasil, pluralizando o debate. **Cadernos de Estudos Sociais**, Recife (PE), v. 27, n. 1, p. 131-146, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://periodicos.fundaj.gov.br/index.php/CAD/article/download/1440/1320>>. Acesso em: 1 ago. 2013.

MENDES, Marco; LOPES, Ana Lúcia Miranda; BANKER, Rajiv. An effectiveness analysis of different techniques for development of IT software projects. In: BANKER, Rajiv et al. (Eds.). **Data envelopment analysis: theory and applications: proceedings of the 10th International Conference on DEA**. Natal (RN), 2012, p. 37-44. Disponível em: <<http://www.deazone.com/dea2012/dea-book2012.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

MICHALEC, Greg. **Free software: history, perspectives, and implications**. Thesis (Bachelor Philosophy Interdisciplinary Studies) – Miami University, Oxford (OH), 2002. Disponível em: <<http://greg.primate.net/sp/thesis.pdf>>. Acesso em: 17 jul. 2012.

MIDGLEY, Gerald. Dealing with coercion: critical systems heuristics and beyond. **Systems Practice**, v. 10, n. 1, p. 37-57, 1997. Disponível em: <<http://link.springer.com/article/10.1007/BF02557850?LI=true#page-1>>. Acesso em: 29 dez. 2013.

MIODUSER, David; NACHMIAS, Rafi; FORKOSH-BARUCH, Alona. New literacies for the knowledge society. In: VOOGT, J; KNEZEK, G. (Eds.). **International Handbook of Information Technology in Primary and Secondary Education**. New York : Springer, 2008. Disponível em: <<http://muse.tau.ac.il/publications/105.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

MOLNÁR, Szilárd; KARVALICS, László Z. **Two models and six types of the telecentres: a typological experiment**. Budapest: Information Society and Trend Research Institute, Technical University, 2001. Disponível em: <http://www.academia.edu/652094/Two_models_and_six_types_of_telecentres_a_typological_experiment>. Acesso em: 9 ago. 2013.

MONTECINOS MONTECINOS, Egon Elier. Límites del enfoque de las políticas públicas para definir un “problema público”. **Cuad. Adm.**, Bogotá, v. 20, n. 33, jun. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000100014&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 25 jul. 2013.

MORAES, Fernando Dreissig de; SOARES, Paulo Roberto Rodrigues. Inclusão digital em telecentros e *lan houses*: as novas dinâmicas espaciais decorrentes dos centros públicos de acesso à Internet na periferia de Porto Alegre/RS. **Geografar**, Curitiba, v. 6, n. 1, p. 110-134, jun. 2011. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/geografar/article/viewFile/21806/14199>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

MORGAN, Lorraine; FINNEGAN, Patrick. Benefits and drawbacks of open source software: an exploratory study of secondary software firms. In: FELLER, Joseph et al (Eds.). **Open source development, adoption and innovation**. Boston : Springer, 2007, p. 307-312.

MORI, Cristina Kiomi. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil**: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade de Brasília, Brasília (DF), 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10560/1/2011_CristinaKiomiMori>. Acesso em: 1 ago. 2013.

NAÇÕES UNIDAS. 1948. Assembleia Geral. **Declaração Universal dos Direitos do Homem**. Doc. ONU A/810, 8 dez. Disponível em: <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2012.

_____. 1986. Assembleia Geral. **Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento**. Doc. ONU A/RES/41/128, 4 dez. Disponível em: <http://pfdc.pgr.mpf.gov.br/atuacao-e-conteudos-de-apoio/legislacao/direitos-humanos/decl_direito_ao_desenvolvimento.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2012.

_____. 1993. Assembleia Geral. **Declaração e Plano de Ação de Viena**. Doc. ONU A/CONF.157/23, 12 jul. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Confer%C3%A2ncias-de-C%C3%BApula-das-Na%C3%A7%C3%B5es-Unidas-sobre-Direitos-Humanos/declaracao-e-programa-de-acao-de-viena-1993.html>>. Acesso em 28 jun. 2012.

_____. 2000. Economic and Social Council. **Development and international cooperation in the twenty-first century**: the role of information technology in the context of a knowledge-based global economy. Doc. ONU E/2000/L.9, 11 jul. Disponível em: <<http://www.un.org/documents/ecosoc/docs/2000/e2000-l9.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2013.

_____. 2000. Cimeira do Milénio. **Declaração do Milénio**. Doc ONU A/RES/55/2, 8 set. Disponível em <<http://www.unric.org/html/portuguese/uninfo/DecdoMil.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2013.

_____. 2011. Conselho de Direitos Humanos. Relator Especial sobre a promoção e proteção do direito à liberdade de opinião e de expressão. **Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue**. Doc. ONU A/HRC/17/27, 16 maio, 17ª sessão. Disponível em: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G11/132/01/PDF/G1113201.pdf?OpenElement>>. Acesso em 29 jun. 2012.

_____. 2011. Assembleia Geral. Relator Especial sobre a promoção e proteção do direito à liberdade de opinião e de expressão. **Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue**. Doc. ONU A/66/290, 10 ago., 66ª sessão. Disponível em: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N11/449/78/PDF/N1144978.pdf?OpenElement>>. Acesso em 29 jun. 2012.

NADOO, Kammy. **The relevance of public access services and universal service obligations for policy regulations** – a case study of innovative new business models to address public services for low income consumers. Dec. 2011. Disponível em: <<http://ssrn.com/abstract=1975614>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

NISBET, Robert. The idea of progress. **Literature of Liberty**, San Francisco (CA), v. 2, n. 1, p. 7-37, Jan./Mar. 1979.

OFFICIAL GOOGLE AFRICA BLOG. **The first TabletCafé launches in Senegal**: experimenting a cibercafé with tablets in Dakar. 27 May 2013. Disponível em: <<http://google-africa.blogspot.com.br/2013/05/the-first-tabletcafe-launches-in.html>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

OKEDIJI, Ruth L. **Development in the Information Age**. Geneva : International Centre for Trade and Sustainable Development, 2004. Disponível em: <http://www.iprsonline.org/unctadictsd/docs/CS_Okediji.pdf>. Acesso em 18 jan. 2013.

OLIVEIRA, Lúcia Maciel Barbosa de. Informação, ação política e desenvolvimento humano. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 12, n. 4, ago. 2011. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago11/Art_07.htm>. Acesso em: 19 fev. 2012.

OPEN SOURCE INITIATIVE. **The Open Source Definition**. 2012. Disponível em: <<http://opensource.org/docs/osd>>. Acesso em: 21 jul. 2012.

PEREIRA NETO, Caio M. Development theory and foundations of universal access policies. **Student Scholarship Papers**, Paper 12, 2005. Disponível em: <http://digitalcommons.law.yale.edu/student_papers/12>. Acesso em: 18 jan. 2013.

PIETERSE, Jan Nederveen. **Development theory: deconstructions/reconstructions**. 2. ed. Thousand Oaks (CA) : SAGE Publications, 2010.

PORCARO, Rosa Maria. **Tecnologia da comunicação e informação e desenvolvimento: políticas e estratégias de inclusão digital no Brasil**. Rio de Janeiro : IPEA, 2006. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2064094.PDF>>. Acesso em 30 jul. 2013.

PORRIT, Jonathan. **Capitalism as if the world matters**. London : Earthscan, 2007.

PRADO, João Carlos Navarro de Almeida. Direitos fundamentais: direito de todos? O dever ético constitucional e a reserva do possível. **Revista Brasileira de Direito Constitucional**, n. 10, jul./dez. 2007, pág. 259-294. Disponível em: <http://www.esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-259-Joao_Carlos_Navarro_de_Almeida_Prado.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2013.

PRASAD, Rohit; RAY, Rupamanjari Sinha. **Telecentres go where mobile phones fear to tread: Evidence from India**. In: Regional International Telecommunications Society India Conference. 2012. p. 1-26. Disponível em: <<http://its2012india.com/topics/Comparative%20Analysis/TelecentresGoWhereMobilePhonesFearToTreadEvidencefromIndia.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

RAYMOND, Eric S. **A catedral e o bazar**. Traduzido por Erik Kohler. [S. l. : s. n], 1998. Disponível em: <<http://rede.acesasp.sp.gov.br/sites/default/files/catedral-bazar.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

REGA, Isabella. **What do local people think about telecentres?** A key issue for sustainability. Dissertation (Ph.D. in Communication Sciences) – Faculty of Communication Sciences of University of Lugano, Lugano, 2010. Disponível em: <<https://doc.rero.ch/record/17990/files/2010COM001.pdf>>. Acesso em: 9 ago. 2013.

REYES GARCÍA, Pedro. **L'appropriation d'Internet chez les visiteurs des télécentres au Chili**. Thèse (Philosophiae Doctoratum en communication) – Université de Montréal, Montréal, 2010. Disponível em: <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/4635/ReyesGarcia_Pedro_2010_These.pdf?sequence=2>. Acesso em: 7 ago. 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo : Atlas, 1999.

RIST, Gilbert. **The history of development: from Western origins to global faith**. 3. ed. New York (NY) : Zed Books, 2008.

ROJAS MULLOR, Mauricio. **La idea de progreso y el concepto de desarrollo:** origen, evolucion y críticas. Madrid : EPIC/Universidad Rey Juan Carlos, 2011. Disponível em: <<http://archipielagolibertad.org/upload/files/003%20Desarrollo%20y%20superacion%20de%20la%20pobreza/0209%20Rojas%20-%20La%20idea%20de%20progreso%20y%20el%20concepto%20de%20desarrollo.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

ROMAN, Raul; COLLE, Royal D. **Themes and issues in telecentre sustainability.** Manchester : Institute for Development Policy and Management, 2002. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan015544.pdf>> . Acesso em 8 ago. 2013.

ROMANO, Ciro. **Il governo del territorio nella società dell'informazione e per lo sviluppo sostenibile:** ruolo della GI (Geospatial Information). Tese (Doutorado di ricerca in Ingegneria delle Reti Civile e dei Sistemi Territoriali) – Napoli, Università degli Studi di Napoli “Federico II”, 2007. Disponível em: <http://www.fedoa.unina.it/1567/1/Romano_Ciro_Ingegneria_Reti_Civili_Sistemi_Territoriali.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2013.

ROMANO, Jorge O. Empoderamento: recuperando a questão do poder no combate à pobreza. In: _____; ANTUNES, Marta (Orgs.). **Empoderamento e direitos no combate à pobreza.** Rio de Janeiro : ActionAid Brasil, 2002. Disponível em: <<http://187.45.205.122/Portals/0/Docs/empoderamento.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

SANTOS, Caroline Queiroz; CARDOSO, Ana Maria Pereira. Inclusão digital e desenvolvimento local. **TransInformação**, Campinas (SP), v. 21, n. 1, p. 7-22, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/download/514/494>>. Acesso em: 30 jan. 2013.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade:** Estudos, João Pessoa (PB), v. 19, n. 1, p. 45-55, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/1782/2687>>. Acesso em: 20 abr. 2013.

SÃO PAULO (ESTADO). **AcessaSP – Inclusão Digital.** Disponível em: <<http://acessasp.sp.gov.br>>. Acesso em: 17 dez. 2013.

_____. AcessaSP. Relatório Geral Novembro 2013. Disponível em: <http://docs.acessasp.sp.gov.br/relatorios/relatorio_geral_novembro_2013.html>. Acesso em: 21 dez. 2013.

SARAVIA, Enrique. Introdução à teoria da política pública. In: _____; FERRAREZI, Elisabete (Orgs.). **Políticas públicas:** coletânea. Brasília (DF) : ENAP, 2006, v. 1, p. 21-42.

SARDENBERG, Ronaldo Mota. Apresentação. In: TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília (DF) : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000, p. V. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4809.zip>. Acesso em: 30 jul. 2013.

SCHIESARO, GianMarco. Free software and human rights. **International Congress on Free Software and the Democratization of Knowledge**, Quito, 23 Oct. 2008. Disponível em: <http://sdl.sdb.org/gsd/collect/sscs/index/assoc/HASHc73f_dir/doc.pdf>. Acesso em: 3 maio 2012.

SCOONES, Ian. Sustainability. In: CORNWALL, Andrea; EADE, Deborah (Eds.). **Deconstructing development discourse**: buzzwords and fuzzwords. Warwickshire : Practical Action Publishing, 2010, p. 153-162.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquema de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SEN, Amartya. **Development as freedom**. New York (NY) : Alfred A. Knopf, 1999.

SENGUPTA, Arjun. O direito ao desenvolvimento como um direito humano. **Social Democracia Brasileira**, mar. 2002, p. 64-84. Disponível em <http://web.archive.org/web/20041228063352/http://www.itv.org.br/site/publicacoes/igualdade/direito_desenvolvimento.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2012.

SILVA, Pedro Nunes Moreira da. **A influência do digital na criação de espaços de aprendizagem de alta qualidade**: o espaço como agente de mudança. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) – Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2011. Disponível em: <<http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/2250/1/TD.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2012.

SILVA, Sivaldo Pereira da. Internet em redes de alta velocidade: concepções e fundamentos sobre banda larga. In: _____; BIONDI, Antonio (Orgs.). **Caminhos para a universalização da Internet banda larga**: experiências internacionais e desafios brasileiros. São Paulo : Intervezes, 2012, p. 23-50. Disponível em: <<http://www.caminhosdabandalarga.org.br/wp-content/uploads/2012/10/Caminhos-para-a-universaliza%C3%A7%C3%A3o-da-Internet-banda-larga.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

SMAAL, Beatriz. Plano Nacional de Banda Larga: as pegadinhas que você não viu. **Techtudo**, Curitiba (PR), 1 jul. 2011. Disponível em: <<http://baixa.ki/a11197>>. Acesso em: 4 nov. 2012.

SÖDERBERG, Johan. **Hacking capitalism**: the free and open source software movement. New York (NY) : Routledge, 2008.

SORJ, Bernardo. **Information societies and digital divides**: an introduction. Monza, Milano : Polimetrica, 2008.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **Pela mão de Alice**: O social e o político na pós-modernidade. 10. ed. São Paulo : Cortez, 2005.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre (RS), a. 8, n. 16, jul./dez. 2006, p. 20-45.

_____. Estado da arte da pesquisa em políticas públicas. In: HOCHMAN, Gilberto et al. (Orgs.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro : Editora FIOCRUZ, 2007.

SQUIRES, Judith. Empowerment. In: CLARKE, Paul Barry; FOWERAKER, Joe (Eds.). **Encyclopedia of democratic thought**. New York (NY) : Routledge, 2001.

STALLMAN, Richard M. **Free software, free society**: selected essays of Richard M. Stallman. 2. ed. Boston (MA) : The Free Software Foundation, 2010. Disponível em: <<http://www.gnu.org/doc/fsfs-ii-2.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília (DF) : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4809.zip>. Acesso em: 30 jul. 2013.

TELECENTRE.ORG. **What is a telecentre?** Disponível em: <http://www.telecentre.org/wp-content/uploads/2013/05/Infographic-on-Telecentres_EN.jpg>. Acesso em: 9 ago. 2013.

THURLER, Larriza. Acesso à rede é direito humano básico, diz ONU. **Observatório da Imprensa**, n. 645, 7 jun. 2011. Disponível em: <<http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/acesso-a-rede-e-direito-humano-basico-diz-onu>>. Acesso em: 29 jun. 2012.

ULRICH, Werner. **A brief introduction to critical systems heuristics (CSH)**. 2005. Disponível em: <http://projects.kmi.open.ac.uk/ecosensus/publications/ulrich_csh_intro.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2013.

_____; REYNOLDS, Martin. Critical system heuristics. In: REYNOLDS, Martin; HOLWELL, Sue (Eds.). **Systems Approaches to Managing Change**: A Practical Guide. London : Springer, 2010, p. 243–292. Disponível em: <http://oro.open.ac.uk/21299/1/systems-approaches_ch6.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2012.

VAN DEURSEN, Alexander; VAN DIJK, Jan. Internet skills and the digital divide. **New Media & Society**, v. 13, n. 6, Dec. 2010, p. 893-911. Disponível em: <<http://alexandervandeursen.nl/serendipity5/uploads/893-911%20NMS-386774.pdf>>. Acesso em: 2 ago. 2013.

VENABLE, John R. Identifying and Addressing Stakeholder Interests in Design Science Research: An Analysis Using Critical Systems Heuristics. In: **Information Systems – Creativity and Innovation in Small and Medium-Sized Enterprises**. Springer Berlin Heidelberg, 2009. p. 93-112. Disponível em: <http://ifipwg82.org/sites/ifipwg82.org/files/Ch7-14-Identifying_and_Addressig_Stakeholder_Interests-re-final.pdf>. Acesso em 29 dez. 2013.

VOELCKER, Marta; NOVAIS, Gabriel. Public access ICT in Brazil. In: GOMEZ, Ricardo (Org.). **Libraries, telecentres, cybercafes, and public access to ICT: international comparisons.** Hershey (PA) : Information Science Reference, 2012, p. 134-149. Disponível em: <<http://faculty.washington.edu/rgomez/publications/2012%20full%20book,%20libraries,%20telecenters%20and%20cybercafes.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2013.

WEBSTER, Frank. **Theories of the Information Society.** 3. ed. New York (NY) : Routledge, 2006.

WHITTAKER, Jason. **The cyberspace handbook.** New York (NY) : Routledge, 2004.

WILLIAMS, Sam. **Free as in Freedom (2.0):** Richard Stallman and the Free Software Revolution. Boston (MA) : The Free Software Foundation, 2010. Disponível em: <<http://static.fsf.org/nosvn/faif-2.0.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

WONG, Kenneth; SAYO, Phet. **Free/Open Source Software:** a general introduction. Kuala Lumpur: The United Nations Development Programme's – Asia-Pacific Development Information Programme, 2004. Disponível em: <http://www.iosn.net/foss/foss-general-primer/foss_primer_print_covers.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2012.

WSIS [WORLD SUMMIT ON THE INFORMATION SOCIETY]. 2003. **Geneva Declaration of Principles.** Doc. WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E, 12 Dec. Disponível em: <http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-E.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2012.

_____. 2003. Doc. WSIS-03/GENEVA/DOC/0005, 12 Dec. **Geneva Plan of Action.** Disponível em: <http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSISh-DOC-0005!!PDF-E.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2012.

ZACCARELLI, Sérgio Baptista; FISCHMANN, Adalberto Américo. Ecologia de Empresas. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v. 12, n. 1, abr./jul. 1977, p. 45-60. Disponível em <<http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=1201045.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2013.

ANEXO 1

Parecer consubstanciado do COMEP/Uni-FACEF



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Políticas públicas para a universalização do acesso à Internet: telecentros, software livre e desenvolvimento social no município de Franca/SP por uma abordagem sistêmica

Pesquisador: Fausto Gonçalves Cintra

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 18965313.9.0000.5384

Instituição Proponente: Centro Universitário de Franca

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 322.421

Data da Relatoria: 01/07/2013

Apresentação do Projeto:

O projeto, afiliado à linha "Desenvolvimento social e políticas públicas" do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Social do Centro Universitário de Franca - Uni-FACEF, visa, a partir da pesquisa, apresentar uma contribuição para o desenvolvimento social do município de Franca/SP e região, ao correlacionar universalização do acesso à Internet, software livre e desenvolvimento social e regional.

Objetivo da Pesquisa:

Investigar quais são as políticas públicas fomentadas pelos agentes governamentais, sejam eles municipais, estaduais ou federais, atuantes no município de Franca/SP, com vistas à universalização do acesso à Internet utilizando software livre em telecentros locais que oferecem acesso à Internet ao público, de forma gratuita).

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O pesquisador apresenta adequada ponderação sobre riscos e benefícios, que não são previsíveis nesta pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa não traz riscos éticos significativos a quem irá participar dela.

Endereço: Av. Major Nicácio, 2433
Bairro: São José **CEP:** 14.401-135
UF: SP **Município:** FRANCA
Telefone: (16)3713-4630 **Fax:** (16)3713-4605 **E-mail:** angela@facef.br



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE
FRANCA - UNI-FACEF/SP



Continuação do Parecer: 322.421

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Metodologia adequadamente planejada, com sistematização exemplar dos instrumentos de pesquisa de campo.

Recomendações:

Necessário obter os documentos de autorização das instituições onde será conduzida a pesquisa - em termos éticos esta autorização é imprescindível.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto aprovado.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

A versão final do trabalho deverá ser submetida a este Comitê ao final do estudo.

FRANCA, 02 de Julho de 2013

Assinador por:
Maria Cherubina de Lima Alves
(Coordenador)

Endereço: Av. Major Nicácio, 2433

Bairro: São José

CEP: 14.401-135

UF: SP

Município: FRANCA

Telefone: (16)3713-4630

Fax: (16)3713-4605

E-mail: angela@facef.br

Página 02 de 02

APÊNDICE 1

Roteiro da entrevista semiestruturada com os gestores de telecentros

1. Quem são os usuários potenciais do(s) telecentro(s)?
2. Quem elaborou a política que resultou na instalação do telecentro?
3. Como são gerenciadas as licenças dos *softwares* utilizados no(s) telecentro(s)?
4. Como é feita a avaliação dos resultados do(s) telecentro(s)?
5. Quem presta assessoria técnica na implantação e manutenção do(s) telecentro(s)?
6. O(s) telecentros dispõe(m) de pessoal capacitado para atender aos usuários em suas demandas?
7. Qual o número médio diário de usuários do(s) telecentro(s)?
8. A comunidade está envolvida de alguma forma na gestão ou avaliação do(s) telecentros?
9. Houve alguma manifestação de pessoas ou empresas contrárias à implantação do telecentro?
10. Como são processados eventuais críticas, sugestões ou reclamações em relação ao(s) telecentro(s)?

APÊNDICE 2

Formulário direcionado aos usuários de telecentros

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa científica, que pretende determinar a importância dos telecentros para o desenvolvimento regional. O questionário, que será respondido, busca conhecer o perfil e o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados neste local.

Serão tomados todos os cuidados técnicos na condução do questionário, a fim de proteger os participantes de eventuais dificuldades. Além disso, as informações obtidas serão utilizadas somente para fins científicos, não havendo identificação pessoal de nenhum participante do questionário.

1. **Você acessa a Internet neste local porque**
 - a) não tenho internet em casa.
 - b) só tenho Internet no celular.
 - c) tenho Internet em casa ou no celular, mas prefiro vir aqui
 - c) não quero informar.
2. **Você utiliza a Internet neste local para (marque todas as que se aplicarem)**
 - a) lazer.
 - b) estudo.
 - c) procurar emprego.
 - d) obter documentos.
3. **Quem é o responsável por este local?**
 - a) A prefeitura.
 - b) O governo do Estado.
 - c) O governo federal.
 - d) Uma ONG.
 - e) A comunidade.
 - f) Não sei dizer.
4. **Qual sua opinião sobre o serviço prestado neste local?**
 - a) Ótimo.
 - b) Bom.
 - c) Regular.
 - d) Péssimo.
5. **Os funcionários deste local esclareceram suas dúvidas quanto à utilização dos equipamentos e programas?**
 - a) Sim.
 - b) Não.
 - c) Não tive dúvidas a esclarecer.
 - d) Os funcionários não prestam esse atendimento.
6. **Sexo:**
 - a) masculino.
 - b) feminino.
7. **Qual a sua idade/faixa etária?**
 - a) Menos de 18 anos.
 - b) De 18 a 24 anos.
 - c) De 25 a 30 anos.
 - d) De 31 a 40 anos.
 - e) De 41 a 50 anos.
 - f) De 51 a 60 anos.
 - g) Mais de 60 anos.
 - h) Não quero informar.
8. **Qual a sua renda familiar?**
 - a) Até 1 salário-mínimo.
 - b) De 1 a 3 salários-mínimos.
 - c) De 3 a 5 salários-mínimos.
 - d) Acima de 5 salários-mínimos.
 - e) Não quero/não sei informar.
9. **Qual a sua escolaridade?**
 - a) Ensino Fundamental incompleto.
 - b) Ensino Fundamental completo.
 - c) Ensino Médio incompleto.
 - d) Ensino Médio completo.
 - e) Ensino Superior incompleto.
 - f) Ensino Superior completo.
10. **Em qual cidade você mora?**
 - a) Franca.
 - b) Outra. Qual? _____

APÊNDICE 3

Roteiro da entrevista com os gestores de telecentros e seu mapeamento com os objetivos específicos e com a metodologia CSH

Pergunta	Objetivos específicos almejados	Dimensões correspondente da CSH	Comentários
1. Quem são os usuários potenciais do(s) telecentro(s)?	b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado;</u>	1, 2	
2. Quem elaborou a política que resultou na instalação do telecentro?	a) <u>Identificar</u> , no município de Franca/SP, as <u>políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a instalação e a manutenção de telecentros</u> , e a viabilidade socioeconômica de sua implantação;	4	
3. Como são gerenciadas as licenças dos <i>softwares</i> utilizados no(s) telecentro(s)?	a) <u>Identificar</u> , no município de Franca/SP, as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a instalação e a manutenção de telecentros, e a <u>viabilidade socioeconômica de sua implantação;</u> c) <u>Avaliar se a utilização de software livre pode ensejar a implantação de políticas públicas de universalização do acesso à Internet <u>obstadas no aspecto econômico;</u></u>	5	Espera-se obter menções à utilização ou não utilização de <i>software</i> livre, a partir de informações sobre as licenças.
4. Como é feita a avaliação dos resultados do(s) telecentro(s)?	b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas</u> , com ênfase no público-alvo beneficiado;	3, 8	

Pergunta	Objetivos específicos almeçados	Dimensões correspondente da CSH	Comentários
5. Quem presta assessoria técnica na implantação e manutenção do(s) telecentro(s)?	<p>c) <u>Avaliar se a utilização de software livre pode ensejar a implantação de políticas públicas de universalização do acesso à Internet <u>obstadas no aspecto econômico</u></u>;</p> <p>d) <u>Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento social e regional</u></u>;</p>	6, 7, 9	
6. O(s) telecentros dispõe(m) de pessoal capacitado para atender aos usuários em suas demandas?	<p>a) <u>Identificar</u>, no município de Franca/SP, as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a <u>instalação e a manutenção de telecentros</u>, e a viabilidade socioeconômica de sua implantação;</p> <p>d) <u>Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento social e regional</u></u>;</p>	7, 9	Para Gomez (2012), além do acesso gratuito à Internet, um telecentro, para ser caracterizado como tal, precisa ter recursos humanos aptos a capacitar os usuários na utilização dos recursos ali ofertados.
7. Qual o número médio diário de usuários do(s) telecentro(s)?	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas</u>, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1, 2	
8. A comunidade está envolvida de alguma forma na gestão ou avaliação do(s) telecentros?	<p>b) <u>Caracterizar tais políticas públicas, descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas</u>, com ênfase no público-alvo beneficiado;</p> <p>d) <u>Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet <u>concorre para o desenvolvimento social e regional</u></u>;</p>	10	
9. Houve alguma manifestação de pessoas ou empresas contrárias à implantação do telecentro?	<p>b) <u>Caracterizar tais políticas públicas, descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas</u>, com ênfase no público-alvo <u>beneficiado</u>;</p> <p>d) <u>Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento social e regional</u></u>;</p>	6, 10, 11	

Pergunta	Objetivos específicos almejados	Dimensões correspondente da CSH	Comentários
10. Como são processados eventuais críticas, sugestões ou reclamações em relação ao(s) telecentro(s)?	b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado;</u> d) <u>Averiguar se e como</u> a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento social e regional;</u>	6, 12	

APÊNDICE 4

Questões do questionário a ser aplicado aos usuários dos telecentros e seu mapeamento com os objetivos específicos e com a metodologia CSH

Questão	Objetivos específicos almejados	Dimensões correspondente da CSH	Comentários
<p>1. Você acessa a Internet neste local porque</p> <p>a) não tenho internet em casa. b) só tenho Internet no celular. c) tenho Internet em casa ou no celular, mas prefiro vir aqui.</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado;</u></p>	1, 2	
<p>2. Você utiliza a Internet neste local para (<i>marque todas as que se aplicarem</i>)</p> <p>a) lazer. b) estudo. c) procurar emprego. d) obter documentos.</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado;</u></p> <p>d) <u>Averiguar se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o desenvolvimento social e regional;</u></p>	2, 8	Mais de uma resposta poderá ser marcada
<p>3. Quem é o responsável por este local?</p> <p>a) A prefeitura. b) O governo do Estado. c) O governo federal. d) Uma ONG. e) A comunidade. f) Não sei dizer.</p>	<p>a) <u>Identificar, no município de Franca/SP, as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a instalação e a manutenção de telecentros, e a viabilidade socioeconômica de sua implantação;</u></p> <p>b) <u>Caracterizar tais políticas públicas, descrevendo sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no público-alvo beneficiado;</u></p>	4	Com essa questão, espera-se determinar se o usuário identifica corretamente o gestor da política pública que ensejou a implantação do telecentro. Essa identificação é importante, pois permite o direcionamento de sugestões e críticas.

<p>4. Qual sua opinião sobre o serviço prestado neste local?</p>	<p>c) <u>Avaliar se a utilização de software livre pode ensejar a implantação de políticas públicas de universalização do acesso à Internet <u>obstadas no aspecto econômico</u></u>;</p>	3, 5, 8	
<p>a) Ótimo. b) Bom. c) Regular. d) Péssimo.</p>	<p>d) <u>Averiguar se e como a <u>efetividade das políticas públicas</u> com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento social</u> e regional;</u></p>	3, 7, 9	<p>Para Gomez (2012), além do acesso gratuito à Internet, um telecentro, para ser caracterizado como tal, precisa ter recursos humanos aptos a capacitar os usuários na utilização dos recursos ali ofertados.</p>
<p>5. Os funcionários deste local esclarecerem suas dúvidas quanto à utilização dos equipamentos e programas?</p>	<p>a) <u>Identificar</u>, no município de Franca/SP, as políticas públicas voltadas à universalização do acesso à Internet, em especial aquelas que preveem a <u>instalação e a manutenção de telecentros</u>, e a viabilidade socioeconômica de sua implantação;</p>	1	<p>Esta questão, e as demais que a seguem, servirão para traçar um perfil socioeconômico dos usuários dos telecentros</p>
<p>a) Sim. b) Não. c) Não tive dúvidas a esclarecer. d) Os funcionários não prestam esse atendimento.</p>	<p>d) <u>Averiguar se e como a <u>efetividade das políticas públicas</u> com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento social</u> e regional;</u></p>	1	
<p>6. Sexo:</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1	
<p>a) masculino. b) feminino. c) não quero informar.</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1	
<p>7. Qual a sua idade/faixa etária?</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1	
<p>a) Menos de 18 anos. b) De 18 a 24 anos. c) De 25 a 30 anos. d) De 31 a 40 anos. e) De 41 a 50 anos. f) De 51 a 60 anos. g) Mais de 60 anos. h) Não quero informar.</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1	
<p>8. Qual a sua renda familiar?</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1	
<p>a) Até 1 salário-mínimo. b) De 1 a 3 salários-mínimos. c) De 3 a 5 salários-mínimos. d) Acima de 5 salários-mínimos. e) Não quero informar.</p>	<p>b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u>;</p>	1	

9. Qual a sua escolaridade?

- | | | |
|-----------------------------------|--|---|
| a) Ensino Fundamental incompleto. | | |
| b) Ensino Fundamental completo. | b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u> ; | 1 |
| c) Ensino Médio incompleto. | | |
| d) Ensino Médio completo. | | |
| e) Ensino Superior incompleto. | | |
| f) Ensino Superior completo. | | |
-

10. Em qual cidade você mora?

- | | | |
|--------------------------|--|---|
| a) Franca. | | |
| b) Outra. Qual?
_____ | b) Caracterizar tais políticas públicas, <u>descrevendo</u> sua motivação, objetivos e as partes envolvidas, com ênfase no <u>público-alvo beneficiado</u> ; | 1 |
| | d) <u>Averiguar</u> se e como a efetividade das políticas públicas com vistas à universalização do acesso à Internet concorre para o <u>desenvolvimento</u> social e <u>regional</u> ; | |
-

As dimensões 10 a 12 da CSH, que tratam das fontes de legitimação e das partes afetadas, não serão inquiridas junto aos usuários dos telecentros, por refletir aspectos que competem exclusivamente aos gestores dos telecentros.

APÊNDICE 5

Entrevista com a gestora dos telecentros A3 e A5

(Duração: 9min34s)

Pesquisador: Hoje é 8 de novembro de 2013. Entrevista com a gestora do telecentro das bibliotecas central e sucursal do município de Franca. Quem são os usuários potenciais dos telecentros?

Gestora: É o público em geral. Não tem um público específico. Como se tratam de bibliotecas públicas, a gente atende todos. Então é criança, jovens, idosos, mas nós aqui é mais o pessoal de meia idade mesmo.

P: E essa política, que resultou na implantação do telecentro, como que ela surgiu?

G: Bom, isso não tem como eu te dar mais pormenores, porque isso aí foi tudo projeto que o setor de gestão de projetos da Prefeitura, eles que, que fizeram o projeto. No caso a [omissis] que era na época a responsável por esse setor de projetos através de edital foi feita essa parceria com o Ministério da Ciência e Tecnologia. A Prefeitura [elaborou] o projeto, e esse projeto foi aprovado, foi liberada a verba, para a montagem desses centros.

P: Em questão dos *softwares* utilizados, como é gerenciada a licença disso?

G: Bem, você vai ter que pegar essas informações com o técnico de informática. Tem um setor de informática aqui da Prefeitura. No caso, quem pode estar te dando informações sobre os softwares seria o pessoal da informática. Eu não tenho essas informações no momento.

P: Na questão de avaliação de resultados entre objetivos postos e os conseguidos, como é feita essa avaliação? Quando o telecentro foi instalado foram traçados alguns objetivos, atender alguns objetivos.

G: O objetivo... O único objetivo que nos passaram, que era uma sala para inclusão digital. Justamente para a gente promover o acesso para as pessoas que não tinham computadores em casa. O próprio nome do projeto já diz: "inclusão digital", atender os menos favorecidos, aquela camada da população que não tinha acesso a esses equipamentos, e também promover cursos, porque a sala ela é toda dotada de equipamentos que permitem você montar os cursos de informática, que é o que a gente faz, né, a gente monta os cursos e lança no site da Prefeitura as vagas. E, durante o ano, a gente vai promovendo esses cursos, para capacitar aquelas pessoas que não possuem noção nenhuma de informática. E o que é que eu tenho observado? Que mais um público de terceira idade é que tem procurado esses cursos.

P: E a avaliação disso, é feita? Tem dado certo? Como é feita a avaliação, a procura pelos cursos, o próprio telecentro, é feita uma avaliação nesse sentido, ou não?

- G: Por parte do Ministério, não. No caso, eu faço relatório todos os meses, eu faço relatórios mensais e anuais. Eu presto contas do movimento da sala através desses relatórios. Então, por exemplo, Para você ter uma ideia: esse mês, já estou fechando já o relatório de novembro (*procura documento*)... Para você ter uma ideia... Eu estou fazendo algumas correções aqui... Esse mês, por exemplo, de outubro, teve um movimento na sala de 499 pessoas aqui na [Biblioteca] Central. Lá na [Biblioteca] Sucursal, eu ainda vou pegar aqui, que ela me mandou por e-mail. Mas sempre lá na Sucursal é superior, o movimento de lá é superior. E lá chega a 700, 800 mensal. De lá, de lá você percebe, assim... Que o público lá é um público daquela região que utiliza mais esse serviço.
- P: Eu tenho notado é que assim... a localização... quando o telecentro é localizado em uma região de trânsito, como é o caso do Centro, como no caso da Estação, o movimento é maior. Exatamente até pela facilidade de acesso.
- G: É, a facilidade de acesso.
- P: Exato.
- G: Realmente.
- P: A assistência técnica na implantação aqui é feita por quem?
- G: É conforme eu te disse, né. Tem um setor de informática, aqui da Secretaria Municipal de Educação, então, é essa equipe de informática mesmo, que é do setor da Secretaria Municipal de Educação.
- P: Esses cursos que são oferecidos ali, os monitores que ficam... quem faz a capacitação deles para eles poderem trabalhar?
- G: São monitores do CEFAP. CEFAP é um centro de formação profissional da Prefeitura mesmo. Então todos funcionários da Prefeitura.
- P: A capacitação é feita lá?
- G: Não, ela é feita aqui no Centro [de Inclusão Digital], mas eu solicito os monitores do CEFAP. Eu faço toda uma documentação solicitando, e aí primeiro eles formam esses instrutores, que eles são os instrutores, também passam por capacitação. Depois que eles... aí sai a portaria, depois que sai a portaria... Porque é tudo fora do horário deles, esses instrutores. Então, depois que sai a portaria, é que eu consigo um instrutor.
- P: E a comunidade, de uma forma geral, ela participa da avaliação dos resultados, ou não? A avaliação é só interna, aqui?
- G: Não, a avaliação é só interna. Nós temos em todas as duas bibliotecas nós temos sim, outras formas de avaliação, que são essas caixas de de sugestões, que eu até fiz uma (*procura documento*)... aqui, ó.
- P: Mas, no caso, ele atende também à biblioteca, e não apenas o...

G: É, não apenas o Centro [de Inclusão Digital].

P: Certo. Você tem notícia de que houve alguma manifestação contrária à implantação do telecentro?

G: De forma alguma, de forma alguma. Pelo contrário. Porque a instalação dos centros, principalmente dentro da biblioteca, acho que veio é complementar. Eu vejo como uma complementação. Então, quer dizer, determinados assuntos que as pessoas vêm pesquisar aqui, e que muitas vezes a gente não tem material bibliográfico, daquele assunto, então a gente já faz a busca lá, com eles, né, orienta eles a fazer a busca pela Internet, através de outros *sites*, então veio complementar. Não houve de forma alguma, não houve nenhuma queixa, não.

P: Só voltando à questão da caixinha de sugestões, ali tem dado *feedback* bastante, essa caixa de sugestões, em relação aos telecentros? Ou é mais em relação mesmo...

G: Não, é mais relação... O que a gente vê mais é com relação à biblioteca mesmo: sugestões de livros, sugestão, assim, de alguma melhoria...

P: E, no caso, quando vem alguma coisa, é processado internamente, é mandado para cima...

G: Não. Aí, todas as vezes que... Em termos, assim, se for uma sugestão a título de melhoria do espaço, eu faço um documento e passo para os superiores, para os meus superiores, para que sejam tomadas as providências. Eu coloco que as sugestões... que, que existe uma demanda por parte dos nossos usuários. Por exemplo: eu já consegui que trocasse esse piso aqui, entendeu? O piso antes era um piso escuro, um piso escorregadio, estava cheio de trincas, aí eu estava tendo muito usuário que estava escorregando, às vezes o salto agarrava nas trincas, uma série de problemas que andou acontecendo. Aí tinha algumas reclamações também por parte dos usuários, aí nós conseguimos trocar o piso juntando essas reclamações, juntamos as ocorrências que estavam tendo, porque o piso estava se tornando perigoso, eu tive até um acidente aqui com funcionário. Aí então ajuda, né? De certa forma, essa caixa de reclamações...

P: ...ajuda na identificação das demandas, é isso?

G: Mas, assim, especificamente da sala, até hoje... [nada].

P: Gostaria de agradecer à gestora, tá certo, obrigado pela colaboração. Aqui termina a entrevista.

APÊNDICE 6

Entrevista com o assistente técnico dos telecentros A3 e A5

(Duração: 56s)

Pesquisador: Hoje é dia 6 de novembro de 2013. Entrevista com o responsável técnico pelos telecentros da Biblioteca Central e Biblioteca Sucursal de Franca. A assessoria técnica, a assistência técnica desses telecentros, é feita por quem?

Assistente: Pelo setor de informática da Prefeitura.

P: Instalação, manutenção...

A: ...reparo...

P: Certo. E na questão de licença de software, como que é gerenciado isso?

A: Todos usam *software* gratuito, *software* livre, trabalham com Linux. Então como é só *softwares* livres a gente apenas instala neles quando vai fazer algum tipo de manutenção, *softwares* gratuitos.

P: É Ubuntu, não é? Qual versão?

A: A 12.04 LTS.

P: Certo. Acho que é só, as duas questões que eu gostaria de saber. Agradeço ao gestor.

A: Imagina.

APÊNDICE 7

Entrevista com a gestora do telecentro B1

(Duração: 7min01s)

Pesquisador: Hoje é dia 13 de dezembro de 2013. Entrevista com a gestora do telecentro localizado na região da Estação do município de Franca. Bom, eu gostaria de saber quais são os usuários, que tipo de usuário que vem aqui no telecentro.

Gestora: Criança, adulto, idoso, toda faixa etária.

P: Tem alguma faixa predominante, algum tipo de predominância, ou não?

G: Criança.

P: Surpreendente!

G: Porque os adultos vêm mais para tirar boleto para pagar, para fazer alguma coisa do Estado, né, IPVA, ver multa de Detran, ver multa de Prefeitura... As crianças vêm para jogar.

P: A política que resultou que resultou aqui na instalação do telecentro, você tem alguma ideia de como é que este telecentro foi instalado aqui?

G: É um problema. Ele foi instalado em dois mil e... dois. Foi quase um dos primeiros a ser instalado. Primeiro foi instalado em São Paulo, depois veio para o Interior. Então passou aqui para depois ir para Ribeirão [Preto]... até aqui foi inaugurado primeiro que em Ribeirão [Preto], para depois expandir. Eu não sei, acho que era um projeto do Governo [do Estado] para colocar no Estado inteiro. Aí então eles pegaram uma linha... vieram de São Paulo até Rifaina. Decerto, para pegar uma linha e fazer aquela linha. Depois da nossa linha é que expandiu para outros lugares.

P: Este foi o primeiro [telecentro] aqui de Franca?

G: Foi o primeiro. Os outros têm só cinco anos.

P: Que tipo de *software* é usado aqui, como é que é feita a licença disso? É pago? Como é que funciona isso?

G: É livre. É Linux.

P: E como é que é feita a avaliação dos resultados aqui? É que foram colocados alguns objetivos, quando se instalou o telecentro. E como é que é feito para saber se estão sendo alcançados esses objetivos ou não?

G: Aqui é assim, é parceria, né, metade do Governo [do Estado], metade da Prefeitura. O Governo [do Estado] dá as máquinas, a Prefeitura arca com o

resto. Nós temos, assim, uma satisfação a dar, São Paulo, quanto a público, porque você registra o usuário para entrar, ele cai lá em São Paulo. Então lá eles ficam sabendo qual tipo de usuário que está entrando, quantos usuários estão entrando, o que é que eles estão vendo, lá, se eles puxarem lá, eles veem tudo. Aqui é livre lá, você entendeu? Então é só eles que ficam sabendo. Quando a gente precisa de algum relatório, vem na Internet o relatório do mês. Aí você sabe a porcentagem que fez de cadastro, a porcentagem que usou...

P: É centralizado, então?

G: É tudo centralizado lá.

P: Quem presta assessoria técnica aqui? Deu problema nas máquinas, nos programas, quem que vem consertar?

G: São Paulo. Você liga na Prodesp [Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo], a Prodesp liga para os técnicos deles autorizados. Tem um em cada cidade aí: Barretos, Ribeirão [Preto]... então de lá eles vêm dar manutenção.

P: Tem monitor aqui para esclarecer dúvidas dos usuários, se eles não souberem usar alguma coisa?

G: Tem. Quem trabalha de monitor aqui é obrigado a ir lá ensinar. Eles vêm, pedem informações, a gente tem de ir lá e ensinar como é que faz. A gente não pode é fazer para eles. Outra regra do [programa] é essa: a intenção deles é inclusão digital. Para colocar a pessoa lá dentro.

P: Neste telecentro, especificamente, qual que é o movimento diário de usuários?

G: Olha... tempo bom, assim, de aula... agora acabaram as aulas... a gente pensa que os meninos vêm agora, né? Não vêm nas férias, não. Eles vêm nas aulas. Dá mais ou menos... quase cem.

P: Quase cem por dia. Deve dar aí uns dois mil e duzentos, dois mil e quinhentos por mês.

G: Mais ou menos. Foi o último relatório que eu olhei.

P: A comunidade aqui, do entorno, se envolve de alguma forma aqui no telecentro?

G: Não, aqui ao redor não, porque aqui não tem casa, né? Aqui é mais loja, mais... então, não tem moradia aqui. Sempre vem de bairros mais longe.

P: Não tem nenhum envolvimento da comunidade na avaliação, também, por causa disso?

G: Não. Só no PONLINE.

P: Quando veio o telecentro para cá, teve alguma manifestação contrária, algum comerciante que achou ruim, alguma...

- G: Nenhuma. Eles foram neutros: nem que sim, nem que não.
- P: Indiferentes. A gente faz essa pergunta porque, às vezes, pensa no caso de uma *lan house*. Se vier um negócio desses aqui para o lado de uma *lan house*, que cobra o acesso, ela quebra.
- G: É, porque nós não deixamos jogos, assim, violentos. Porque uma paciência, um xadrez, não tem como você vigiar, porque todos os sites têm. Então, o que é proibido, são esses jogos violentos, que não é *lan house*, e *sites* pornográficos. O resto pode tudo. Então, não tem muito o que reclamar.
- P: Críticas, sugestões, reclamações, aqui, como é que é feito o processamento dessas...
- G: Quando a gente tem que reclamar alguma coisa?
- P: Não, quando os usuários reclamam, fazem críticas...
- G: Ah, cai lá no Gabinete [do Prefeito do município de Franca]... (*risos*)
- P: Vai lá para o superior?
- G: Vai.
- P: As reclamações são feitas direto lá ou daqui vocês encaminham pra lá? Como é que é?
- G: Não, vai direto. Lá cai na Ouvidoria.
- P: Na Ouvidoria da Prefeitura?
- G: Da Prefeitura. Nunca São Paulo. Só tinha um usuário aqui, que ele sabia que era São Paulo, ele mandava direto. Mas não contra a gente, você entendeu? Ele reclamava de tudo. Se ele chegasse ali e tivesse uma placa caída e ele queria reclamar, ele já ia na Internet reclamar. Então era o único que reclamava em São Paulo. Às vezes não tinha impressora, a impressora estava estragada fazia dias, e ele queria usar a impressora e não tinha impressora, ele falava assim: “[*Omissis*], como é que eu faço para usar aí? Não tem como, né? São Paulo tem que mandar outra!” Aí ele reclamava. Ele reclamava, ele mandava direto lá no [programa de telecentros]. Caía lá.
- P: Aqui não tem nenhum formulário, que capta, uma caixinha de sugestões?
- G: Não. Não, porque eles [os usuários] falam na cara mesmo, né? (*risos*) Eles não mandam recado, não.
- P: Bom, gostaria de agradecer a colaboração da gestora. Aqui termina a entrevista. Muito obrigado.

APÊNDICE 8

Entrevista com os gestores do telecentro B4

(Duração: 8min41s)

Pesquisador: Hoje é 9 de novembro de 2013. Entrevista com os gestores de um telecentro localizado no centro da cidade de Franca. Eu gostaria de saber de vocês quem é o público-alvo aqui do telecentro.

Gestor 1: O público-alvo no geral é aquelas pessoas que estão desempregadas, as pessoas que gostam, geralmente, de usar uma rede social, essas coisas...

P: Certo. Vocês percebem alguma outra utilidade, além do lazer, com objetivo mais específico?

G1: Na verdade, o [telecentro], em si, por aqui no [posto de serviços públicos integrados] ter os dois órgãos, o [telecentro] e o [serviço de emissão de documentos via Internet], o [telecentro] é mais para entretenimento. E o [serviço de emissão de documentos via Internet] ele já é totalmente voltado para o serviço público.

P: Essa política pública, vocês sabem se foi iniciativa do Estado trazer para Franca ou se teve uma iniciativa do município de mobilizar pessoas, verbas, alguma coisa para trazer para cá?

Gestor 2: Eu não teria essa informação, se foi iniciativa do município ou do Estado. Acredito que houve uma parceria, uma solicitação do município em parceria com o Estado para que o serviço viesse para cá.

P: É bancado 100% pelo Estado, inclusive prédio, salário de vocês, é tudo o Estado que banca?

G2: É... isso aqui... é tudo o Estado. Os serviços, no caso, eles são terceirizados. Eles usam terceirização. Mas é tudo o Estado.

P: Na questão dos *softwares* utilizados lá nas máquinas, como é gerenciada a licença deles, licença de uso?

G1: O do [telecentro] é um *software* livre, é Linux. Existe um servidor que é localizado lá em São Paulo e que atualizações, são todas lá.

P: Vem gente, por exemplo, da assistência técnica, de onde, como é que é feita essa assistência técnica quando dá problema aqui?

G1: Então, na verdade, a gente tem os TIs [técnicos de informática] aqui. Tem contatos *online* com o pessoal lá em São Paulo. Se for o caso, eles entram em contato, mas os serviços são feitos pelo pessoal daqui.

P: Tem suporte local, então. Se precisar trocar uma máquina, aí consegue fazer por aqui mesmo.

G2: Isso. Isso, no caso, aqui. Nos outros [telecentros da cidade de Franca] eu não sei. Aqui tem o técnico.

G1: Nos outros, não. Os outros é tudo em São Paulo.

P: Eu quero perguntar isso para a [omissis] [gestora dos demais telecentros de Franca] depois, como é que é feito isso. A avaliação de resultados, tem alguma coisa, como é que é feito isso?

G1: A gente tem uma avaliação que chama PONLINE, que a gente faz todos os anos em dezembro. Essa avaliação é feita pelo próprio cidadão, ele responde um questionário de mais ou menos umas cinquenta perguntas, a fim de realmente fazer as modificações necessárias.

P: Esses cidadãos são os usuários ali mesmo? É que eu pude ver no site do programa que nem todos os telecentros participam do PONLINE. Os outros três aqui de Franca não participam...

G1: Na verdade, todos são obrigados a participar...

P: Ou, pelo menos, assim, o resultado não estava *online*.

G1: Não... só que muitos telecentros... muitos monitores, eu não sei se é por uma questão de informação mesmo, ou o quê, como a gente não leva nenhuma punição se a gente não participar, acaba que a maioria não adere. A gente, no caso, a gente sempre participou, e tem um lá, a cada dez pessoas que utilizam, uma é convidada a fazer o questionário. E o problema que a gente vê é que, muitas vezes, eles pulam o questionário. Eles não querem responder. Porque é um questionário de cinquenta perguntas, e a única bonificação que eles têm é que, logo em seguida, eles podem liberar mais tempo.

P: E, no caso, a pessoa chega aqui com dúvidas, não sabe utilizar, tem gente capacitada para ajudar?

G1: Sim, existe um monitor, e eles se revezam entre os setores, que é o [serviço de emissão de documentos via Internet] e o [telecentro]. Então, eles se revezam, como se fossem cargos ali dentro. Então a cada cinquenta minutos é uma pessoa pessoa diferente, justamente para dar liberdade de ter diferenciação nessa ajuda... então a gente ajuda. Se vier uma pessoa querendo aprender a usar um Facebook que seja, tem o tempo inteiro para isso.

G2: É, inclusive o próprio... a ideia do Governo, nesse caso também, é, mesmo que o cidadão não saiba fazer nada, nunca tenha chegado, visto um computador na frente dele, a ideia é que ele venha aqui, pegue a informação que ele queira, mas ele mesmo é quem faz o trabalho. É um trabalho, inclusive, de inclusão digital, né? O que os monitores fazem é o quê: é dar orientação para que o cidadão, ele mesmo, faça o trabalho, desenvolva o trabalho, ele mesmo comece a digitar tudo aquilo que ele precisa, para efetivar o trabalho dele.

P: Vocês têm ideia da média de público atendido, diária ou mensal?

G1: Diário, é aproximadamente trinta pessoas, só.

P: Trinta. Do [telecentro]?

G1: Do [telecentro]. Isso. Agora, no [serviço de emissão de documentos via Internet], é em torno de trezentos.

G2: É feita uma média, aqui, por mês, a gente colocando em serviços, de cinco a seis mil serviços...

G1: ...no [serviço de emissão de documentos via Internet]...

G2: ...atendimentos, é. Dentro da nossa sala, aqui.

P: Vocês contam como serviço de atendimento cada pessoa que passa ali?

G2: Isso. Cada pessoa que passa, cada serviço que ele solicita. Ele pode solicitar o acesso livre, como ele pode solicitar o serviço do [serviço de emissão de documentos via Internet], para fazer qualquer tipo de serviço. É contado cada serviço que ele solicita.

P: Tirando essa parte que eles respondem esse questionário do PONLINE, tem algum outro tipo de avaliação por parte da comunidade, ou isso é tudo?

G1: No [posto de serviços públicos integrados], exclusivamente, existem as fichas de manifestação.

P: Mas é para o [posto de serviços públicos integrados] como um todo.

G2: Isso.

P: Que são aquelas sugestões...

E1 e G2: Isso.

P: ...reclamações...

G2: Qualquer...

G1: ...reclamação, elogio...

G2: Que é essa fonte, eu tenho essa fonte. Nós temos também, no [posto de serviços públicos integrados], as pesquisas que são feitas diariamente. Tenho atendentes, que eles, durante o dia, eles se deslocam, pegam o cidadão de cada setor e... vai no [telecentro]... vai no [serviço de emissão de documentos via Internet]... pega um cidadão, pesquisa o que ele achou do atendimento, se a localização do posto, se para ele agrada... então nós temos muitos... fazemos um questionário... É feito diariamente. Isso.

P: Vocês têm notícia de que, no caso, no caso do [posto de serviços públicos integrados] como um todo aqui, no caso do [telecentro], especificamente, teve alguma parte contrária à vinda desse posto para cá?

G2: Não, não. Que eu saiba, não. Pelo contrário, né? A gente tem... para você ter uma ideia, a gente tem um índice de satisfação do cidadão aqui de... praticamente cem por cento. O que a gente sempre ouve é que demorou para vir. Foi o contrário. Demorou para vir. Poderia ter vindo antes, né?

P: Essa pergunta que a gente faz, a gente quase nunca tem devolutiva, porque é o seguinte. Às vezes, assim, eu estou com um posto aqui que acessa... perdão... que oferece Internet livre. Suponhamos que tivesse uma *lan house* do lado, aqui: quebrava a *lan house*. Por causa desse tipo de manifestação, tá certo, que a gente faz essa pergunta. Mas quase sempre é negativa. E essa avaliação que vocês fazem do [posto de serviços públicos integrados] e do [telecentro], como é processado isso? Reclamações, sugestões... é dada uma devolutiva para o cidadão?

G2: Claro. Sempre, sempre. Toda e qualquer... tudo o que é reclamação, sugestão, opinião a respeito do programa em si, é dada uma devolutiva em até... hoje nos estamos em até... quarenta e oito horas, no máximo, a gente ou liga, se ele deixar um telefone, ou passa um e-mail, se ele deixar só o e-mail, para ele, e se, por fim, ele não deixar... só deixar o endereço, nós enviamos uma correspondência para ele, falando... que lemos o que ele passou, que tomaremos providência, passando a ele que realmente nós demos atenção, a título de informação, elogio... à opinião dele. Qualquer ponto mesmo: positivo, negativo, é dada uma devolutiva para ele em até quarenta e oito horas, setenta e duas horas, no máximo.

P: A agradeço a participação dos dois gestores. Muito obrigado por colaborar com a pesquisa.

G2: E para qualquer coisa mais, estamos à disposição.

P: Aqui acaba a entrevista.