

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO BRASILEIRA

Márcia Melo de Matos

EGRESSOS DE INCLUSÃO DIGITAL: *ESTUDO*
AVALIATIVO

Fortaleza

2006

Márcia Melo de Matos

EGRESSOS DE INCLUSÃO DIGITAL: *ESTUDO*
AVALIATIVO

Dissertação submetida à Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Educação.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Benedito do Nascimento

Fortaleza

2006

$\frac{M425e}{2006}$

Matos, Marcia Melo de

Egressos de Inclusão Digital: estudo avaliativo/

Márcia Melo de Matos - Fortaleza: UFC/FACED, 2006

117 p.

Dissertação(mestrado)-Universidade Federal do Ceará
Pós-Graduação em Educação (FACED)

1. Inclusão 2. Telecentro 3. Educação 4. Avaliação de
programas sociais. I. Título

CDU: 371.39

CDD: 370.19

Esta dissertação foi submetida à apreciação da Comissão Examinadora como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Educação, outorgado pela Universidade Federal do Ceará, e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca do Centro de Humanidades da referida instituição.

A citação de qualquer trecho dessa dissertação é permitida, desde que seja feita de conformidade com as normas da ética científica.

Márcia Melo de Matos

Monografia aprovada em: ____/____/____

Raimundo Benedito do Nascimento - Dr.
(Orientador)

Júlio Wilson Ribeiro - Dr.

Cassandra Ribeiro de Oliveira e Silva - Dra.

Ao meu amado marido, Matos, companheiro e amigo compreensivo, que, com muito amor, me ajudou a vencer mais esta fase de minha vida.

Ao meu atencioso filho Carlos Márcio, e às minhas alegres filhas Carla Valentina e Jéssica Cristina, para quem procuro com o Matos construir um mundo melhor.

Para meus pais, Marivaldo e Valentina, pelo esforço e carinho, sem os quais essa história não seria possível.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela coragem, pelas luzes e perseverança a mim concedidas, que me fizeram transpor todos os obstáculos,

Ao meu orientador, Prof. Dr. Raimundo Benedito do Nascimento, pela paciência, dedicação, boas supervisões, sugestões e críticas construtivas,

Aos professores: Júlio Wilson Ribeiro - Dr. e Cassandra Ribeiro de Oliveira e Silva - Dra., por aceitarem o convite para participarem da apresentação deste trabalho,

A todos os meus professores, pela acolhida, amizade e ensinamentos,

À equipe da Biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste, pelo apoio durante o levantamento de informações desta pesquisa,

Às amigas Eliene, Lucy Mary, Mazu e Nirlange, pelo incentivo que me deram nos momentos de baixa, para continuar desenvolvendo esta dissertação,

Aos colegas de caminhada acadêmica, pelo saudável convívio, e a todas as pessoas cujos, nomes não estão aqui expressos, mas que, de uma forma ou de outra, contribuíram grandemente para a realização desta pesquisa.

LISTA DE TABELAS

1	Avaliação aspectos estruturais do curso nos períodos	67
2	Avaliação do programa do curso	67
3	Avaliação do aluno do curso por ele mesmo	68
4	Caracterização da amostra segundo grau de instrução e sexo.	81
5	Caracterização dos egressos em termo de grupo etário.	81
6	Renda familiar com base no salário mínimo	81
7	Conhecimento sobre os assuntos abordados no curso	82
8	Contribuição do curso na chance de encontrar trabalho.	82
9	Contribuição do curso na busca de informações via Internet.	82
10	O curso como suporte para obter informações utilitárias.	83
11	Frequência de acesso à Internet após o curso.	83
12	<i>Sites</i> da Internet utilizados após o curso: <i>google/yahoo/outros</i>	84
13	Uso do correio eletrônico após o curso	84
14	<i>Sites</i> visitados sobre concursos/seminários/congressos/vestibular/cursos profissionalizantes	84
15	<i>Sites</i> educacional visitados após o curso	85
16	<i>Sites</i> de músicas visitados após o curso	85
17	<i>Site</i> do Governo Estadual visitado após o curso	85
18	<i>Site</i> da prefeitura visitado após o curso	86
19	<i>Sites</i> visitados para comprar/vender algum produto/serviço	86
20	<i>Sites</i> diferentes visitados após o curso	86
21	<i>Sites</i> da Internet visitados após o curso	87
22	Importância de acesso à Internet após o curso	87
23	Objetivos alcançados ao fazer o curso.	87

24	Local de acesso à Internet - locais gratuitos	88
25	Local de acesso à Internet - locais pagos	88
26	Local de acesso à Internet - Casa	88
27	Local de acesso à Internet - trabalho	89
28	Local de acesso à Internet - Escola.	89
29	Espaços em Fortaleza de acesso gratuito à Internet.	89
30	Espaços gratuito à Internet e telefone público.	90
31	Serviço que o egresso gostaria de realizar por meio da Internet	90
32	Inserção no mercado de trabalho - Repercussões.	92
33	Repercussões educacionais.	92
34	Repercussões sociais.	93

LISTA DE ABREVIATURAS

ACEP Associação Cearense de Estudos e Pesquisas Econômicas, Administrativas e Contábeis

ACE Análise de Custo / Efetividade

BNB Banco do Nordeste do Brasil

CCBNB Centro Cultural Banco do Nordeste

CRID Criação de Centros Rurais de Inclusão Digital

ENIAC Electronic Numerical Integrator and Calculator

FCPC Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura

FDR Fundo de Desenvolvimento Regional

FUNDESOL Agência de Desenvolvimento Local e Socioeconomia Solitária

FUST Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações

INCRA Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

MIT Massachusetts Institute of Technology

NEAD Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural

NUDIST Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing

ONGs Organizações não Governamentais

PME Pequenas e Médias Empresas

SPSS Statistical Package for the Social Sciences

UFC Universidade Federal do Ceará

USP Universidade de São Paulo

RESUMO

Para inserir o indivíduo na Sociedade da Informação, além da democratização ao acesso à Internet é preciso fornecer orientação para o uso consciente dos benefícios que as tecnologias podem lhe proporcionar. Por isso, torna-se imprescindível capacitar o ser humano para a comunicação mediante a leitura, escrita e a fala; para operacionalização de equipamentos eletrônicos, incluindo-se aí o computador conectado à Internet, onde a informação e a consciência de seu emprego serão os diferenciais para o processo de inserção desse sujeito na sociedade contemporânea. Isso enfatiza a existência de cursos sobre a utilização da telemática em programas/projetos de inclusão digital, de maneira que os usuários possam ter condições de acessarem à Internet e utilizarem o computador com autonomia, melhorando sua qualidade de vida. Sendo assim, este estudo teve como objetivo: avaliar as repercussões que o curso Noções básicas de utilização da Internet, desenvolvido pelo Programa de Inclusão Digital do CCBNB produziu em seus egressos. A pesquisa utilizou o Estudo de Caso de posição epistemológica interpretativa e abordagem quali-quantitativa. Como método de coleta de dados, optou-se pela pesquisa *survey* em corte transversal, de natureza exploratória. A amostra da pesquisa foi constituída por 54 egressos. Verificou-se nos depoimentos que as repercussões na inserção no mercado de trabalho sobre os egressos foi importante para renovar suas esperanças de encontrar um emprego. As expectativas dos concluintes em relação à Internet estão voltadas para a melhoria e diversificação na forma de aprender, utilizando a telemática como facilitadora e incentivadora. Essa transformação se consegue por meio de uma educação que estimule os indivíduos sobre quais necessidades possuem e que podem ser atendidos com o auxílio da tecnologia. Isso justifica a importância de se incluir nos cursos de alfabetização digital a discussão sobre para que e por que se deve utilizar a Internet. Observou-se que a repercussão produzida pelo curso foi a elevação de auto-estima dos egressos. Daí a necessidade da inserção de avaliações de eficácia e eficiência nos programas de inclusão digital, para o seu aprimoramento e transparência aos recursos financeiros investidos e, sobretudo, verificar o nível de fluência tecnológica dos egressos.

Palavras-chave: Inclusão Digital. Telecentros. Educação. Avaliação de programas sociais. Avaliação de eficácia e eficiência.

ABSTRACT

To involve one in the Information Society, besides the necessity for access to the Internet, it is necessary for one to be orientated in its correct use and the benefits that modern technology have gives us. It is therefore vital for the human persons to be made capable of communication through reading, speaking, operating electronic equipment, including the computer connected to the Internet, where the information and awareness of its use will make all the difference for the user's insertion in contemporary society. It is important to emphasize the existence of courses concerning the utilization of programs and projects in telecommunication including digital projects, in such a manner that those using the computer will be well advise in the use of their computer after having access to the Internet, thus bettering their quality of life. With this in mind, the present study has as its objective: to access the repercussions of the course "Basic Notions for the use of the Internet" as developed by Program for Digital Inclusion of the CCBNB, on those who completed the course. The research was a Case Study of an interpretative epistemological position and of a quali-quantitative nature. The method for collecting the data was a research survey in transversal cuts of an exploratory nature. The sample up of 54 students who completed the course. We verified in the testimonies of those questioned that the effects of the course gave them hope to be employed in the communications work force. Those who concluded the course also found it easier to use the diversification of the Internet as a form of learning, using telecommunication as an incentive and facilitator. This transformation was achieved through an education that stimulated the students concerning the necessities they have that might be helped by the use of technology. This justifies the importance of the inclusion of digital literacy in the discussion of why and how one ought to use the Internet. It was also noted from the repercussion produced by the course that it bettered the self-esteem of those who concluded it. It is therefore necessary to have an assessment of the value and efficiency of the programs of digital inclusion for their improvement and the transparency of the financial resources invested in them, and above all, to verify the level of technological fluency of those concluded the course.

Key Words: Digital inclusion; Telecenters; Education; Assessment of social programs; Assessment of efficacious and efficiency.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Formulação do problema	14
1.2	Justificativa	16
1.3	Definições de Termos	18
1.4	Relevância da pesquisa	18
1.5	Abrangência da Pesquisa	19
1.6	Estrutura do trabalho	19
2	OBJETIVOS	22
2.1	Geral	22
2.2	Específicos	22
3	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO - <i>Desafios</i>	24
3.1	Preliminares	24
3.2	Sociedade da Informação no Brasil	26
3.3	Desafios para Universalizar o Acesso à Internet	27
3.4	Desafios e Oportunidades no Mercado de Trabalho	29
4	DA EXCLUSÃO PARA A INCLUSÃO DIGITAL - <i>Apontamentos</i>	33
4.1	Exclusão Digital: <i>Percorrendo Caminhos</i>	33
4.2	Brecha Digital	34
4.3	Fechar a Brecha - <i>Pesquisa, Educação e Atitude</i>	36
4.4	Inclusão Digital: <i>Conceitos Essenciais</i>	39
4.5	<i>Software</i> Livre no Suporte à Inclusão Digital	43

4.6	Exclusão Social no Brasil - <i>Raio X</i>	45
4.7	Inclusão Digital: <i>Aspectos Políticos</i>	47
4.8	Telecentros: <i>Ambientes de Inclusão Digital</i>	50
5	AVALIAÇÃO DA INCLUSÃO DIGITAL	53
5.1	Avaliação: <i>Preliminares</i>	53
5.2	Avaliação de Programas Sociais: <i>Conceitos Essenciais</i>	55
5.3	Avaliação de Programas Sociais: <i>Tipos e Objetivos</i>	56
5.4	Avaliação de Eficácia e Eficiência: <i>Conceitos</i>	57
6	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL E A INCLUSÃO DIGITAL	59
6.1	Preliminares	59
6.1.1	BNB ante a Inclusão Digital	60
6.1.2	Avaliação no CRID de Todos os Santos	61
6.2	Inclusão Digital na Cidade de Fortaleza	62
6.2.1	Telecentro e seu acesso	63
6.2.2	O Curso Noções Básicas de Utilização da Internet do CCBNB	65
6.2.3	Os Alunos	66
6.2.4	Avaliação do Curso: <i>Último Dia de Aula</i>	66
7	METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO	71
7.1	Delineamento e Caracterização da pesquisa	71
7.1.1	População e Amostra	72
7.1.2	Instrumento para a Coleta de Dados	72
7.1.3	Validade de Conteúdo	72
7.1.4	Validade Aparente	73
7.1.5	Pré-teste do questionário	73
7.2	Coleta de Dados - <i>Surveys</i> : Telefone, Correios Tradicional e Eletrônico	74
7.2.1	<i>Surveys</i> por Correio Eletrônico	74

7.2.2	Estratégias por Telefone para Melhorar o Retorno	75
7.2.3	Estratégias por Correio Tradicional para Melhorar o Retorno .	76
7.2.4	<i>Surveys</i> por Correio Tradicional	77
7.2.5	Estratégias por Telefone para Melhorar o Retorno	78
7.3	Síntese das Estratégias Utilizadas para Ampliar o Retorno	78
7.4	Análise dos Dados	78
8	ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS	80
8.1	Preliminares	80
8.2	Resultados das Perguntas Fechadas	80
8.3	Resultados das perguntas abertas e das justificativas das questões fechadas	91
9	ANÁLISE E DISCUSSÕES	94
9.1	Preliminares	94
9.1.1	Perfil Predominante dos Egressos Respondentes	95
9.1.2	Repercussões na Inserção no Mercado de Trabalho	96
9.1.3	Repercussões nas Atividades Educacionais	98
9.1.4	Repercussões nas Atividades Sociais	101
10	CONCLUSÕES	106
	Referências Bibliográficas	109
	ANEXOS	114

1 INTRODUÇÃO

1.1 Formulação do problema

No cenário atual a informação ocupa lugar de destaque na paisagem global e todos querem possuí-la a fim de adquirir conhecimentos, que tanto abrem espaço no mercado econômico (temática privilegiada nas discussões), quanto em diversos campos de atuação do homem contemporâneo. Isso significa viver numa sociedade da informação denominada de "nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais" (TAKAHASHI, 2000, p.3).

Os canais de comunicação estão cada vez mais sofisticados e, até certo ponto, de fácil acesso. Desde a época em que os pombos-correios treinados levavam a informação aonde se fazia necessária, as demandas aumentam cada vez mais, fazendo com que o homem crie mais meios de comunicação, passando em tempos mais recentes pelo telex, telefone, fax, rádio, televisão, culminando com a Internet. A popularização dos computadores possibilita o uso do correio-eletrônico, inaugurando esta forma de comunicação nos contextos dos diferentes segmentos sociais.

A universalização dos serviços de comunicação e informação é uma das condições fundamentais para inserção do indivíduo na sociedade da informação, razão por que é salutar a democratização do acesso a Internet a toda população (TAKAHASHI, 2000).

Democratizar somente não é suficiente, de modo que é preciso fornecer orientação para o uso, e, um uso consciente dos benefícios que a tecnologia pode proporcionar ao ser humano, para que esse aperfeiçoe o desenvolvimento de suas atividades cotidianas, profissionais e sociais. Essa mudança pode estar associada desde a comunicação com um amigo ou parente distante por meio do correio eletrônico, à pesquisa de um produto ou serviço que venha melhorar o desenvolvimento de suas tarefas profissionais ou acadêmicas, como também à reivindicação de algum serviço público para sua comunidade, dentre outros. Isso denota que o cidadão está em fase de inclusão digital.

Por isso, torna-se imprescindível nesta sociedade capacitar o ser humano para a comunicação mediante a leitura, escrita e a fala; para operacionalização de equipamentos eletrônicos, incluindo-se o computador conectado à Internet, e, conseqüentemente, para tomada de decisões (NASCIMENTO e TROMPIERI FILHO, 2002), onde a informação e a consciência de seu emprego serão os diferenciais para o processo de inserção desse sujeito na sociedade contemporânea.

O desafio se apresenta em como preparar essas pessoas para usarem com propriedade a informação e usufruírem dela conscientemente, o que é intrínseco à educação no seu sentido amplo, que vai desde a formal, nos bancos escolares, à informal, nos diversos locais por onde o indivíduo transita. Ele precisa aprender a aprender, como diz Castells (2003), usando a informação passada como instrumento de aprendizagem para se processar outra informação, atualizando-se e produzindo conhecimento para sua vida, seu trabalho, sua comunidade.

A linha de ação - universalização de serviços para a cidadania, do Programa Sociedade da Informação, apresenta como propósito minimizar o processo de exclusão digital, mediante a promoção de pontos de acesso gratuito à Internet em bibliotecas, cabines públicas, quiosques, telecentros, dentre outros. Os maiores beneficiados desses pontos, principalmente os gratuitos, são pessoas de baixa renda, cujo acesso aos bens de consumo e de utilidade pública, como saneamento básico, saúde e educação se apresenta precário.

Para Silveira *et al.* (2003b), a inclusão digital depende essencialmente da existência do computador, linha telefônica, provedor de acesso à Internet e orientação básica no uso de *softwares* aplicativos. Muitos dos programas de inclusão digital, entretanto segundo esses autores, oferecem apenas o acesso à Internet, sem possibilidades de uso de aplicativos, o que os levam a portarem "uma concepção bem reduzida do que deve ser o acesso à informática e à Internet" (p.34). A dialética da desigualdade e igualdade do uso das tecnologias de comunicação e informação "refere-se a um universo que possui tanto o potencial de reconstruir o mundo no sentido de uma maior liberdade e participação social [o pretendido com a inclusão digital, quanto o] de levar ao aprofundamento da desigualdade social e a novas formas de concentração de poder" (SORJ, 2003, p.14), o entendido por exclusão digital.

A familiaridade com o uso do computador e da Internet tornou-se de certa forma condição de comunicação, empregabilidade e resolução de problemas em benefício próprio ou coletivo, contribuindo para o desenvolvimento comunitário e, por conseguinte, do País. Isso enfatiza a existência de cursos sobre a utilização da telemática em

programas/projetos de inclusão digital, de maneira que os usuários possam ter condições de acessar a Internet e utilizar o computador com autonomia, viabilizando melhorias em sua qualidade de vida (SORJ, 2003).

Para que os programas/projetos e cursos de alfabetização digital estejam sempre em sintonia com as necessidades de seus usuários, é salutar avaliá-los sob a perspectiva de quem os utiliza.

Sorj (2003) corrobora com esse pensamento ao afirmar que "cada tecnologia se atualiza em função da forma de apropriação criativa dos diferentes grupos sociais, e seus impactos na sociedade não são lineares nem previsíveis, podendo gerar novas formas de estratificação e fragmentação social" (p.14). Com efeito, a problemática que norteou esta pesquisa situou-se em entender quais as repercussões que cursos de alfabetização digital produzem em seus usuários.

1.2 Justificativa

A unidade de idéias inclusão digital aparece com freqüência ultimamente. Algumas pessoas comentam que não se sentem incluídas digitalmente por terem dificuldades de dominar os serviços oferecidos pela Internet, inclusive o correio eletrônico. Outras, embora o utilizem com certa periodicidade, não se consideram incluídas por não utilizarem com propriedade os demais recursos que a Internet lhes oferece. Diante desse dilema, brotam as seguintes indagações: afinal, o que significa inclusão digital? Será que o fato de o indivíduo utilizar o computador, acessando sua caixa postal, navegando em *sites* diversos o torna incluído nesse mundo digital? E essa inclusão está limitada apenas ao universo computador e Internet?

É interessante esse tipo de reflexão, por levar a uma análise sobre o que circula ao redor do homem que traz a marca digital.

O telefone celular, o forno de microondas e a máquina fotográfica digital são exemplos para se refletir. Esses equipamentos tecnológicos são utilizados por um número significativo de pessoas, mas será que todas sabem usar os recursos que eles possuem? Ou a maioria aproveita apenas o básico, e sente-se satisfeita?

Ao se enviar uma mensagem através do telefone celular para alguém que não domina o recurso de leitura que o aparelho oferece, cria-se um bloqueio na comunicação, logo, nesse universo, essa pessoa tem dificuldade de entrar. Existe aí uma similaridade

com o acesso a Internet, como, por exemplo, quando o internauta recebe um arquivo por correio eletrônico, que para abri-lo vai exigir um conhecimento a mais.

A inclusão digital tem dimensão ampla, pois abrange não apenas o acesso às tecnologias de informação e comunicação, mas principalmente a conscientização em quem passa a utilizá-las, pouco ou muito, de que elas existem para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, ampliando os seus canais de comunicação, divulgando serviços e colaborando na solução de problemas individuais ou coletivos.

O acesso gratuito ao computador conectado à Internet cresce, principalmente, mediante a implantação de pontos de acesso público à Internet em bairros, escolas, bibliotecas, porém não basta ofertar somente o acesso. Por essa razão, alguns desses pontos oferecem cursos de alfabetização digital que visam a suprir as necessidades básicas de informação tecnológica dos seus usuários.

A cidade de Fortaleza (CE) possui alguns programas/projetos de inclusão digital de acesso gratuito para o público em geral, que disponibilizam acesso a computadores conectados à Internet, como é o caso do programa de inclusão digital desenvolvido na Biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste (CCBNB), do qual a autora deste estudo, como funcionária da citada instituição, foi coordenadora até maio de 2005.

Esse programa se iniciou em julho de 2002, oferecendo apenas o acesso à telemática com a pretensão de posteriormente ofertar cursos que permitissem a utilização do seu espaço também aos leigos no uso da Internet. Em julho de 2004, o Banco do Nordeste do Brasil (BNB) foi convidado a participar da pesquisa: *A Apropriação informacional para a cidadania na América Latina: o ponto de vista do usuário final de programas nacionais de informação e inclusão digital*, cujo resultado reforçou a implantação do curso de alfabetização digital, em setembro de 2004, que tem significativa aceitação perante a sociedade, já que suas vagas (posição de maio/2005) são preenchidas praticamente no segundo dia de inscrição e possui uma evasão pequena, em torno de 7,6%.

Surgem, contudo, indagações sobre como está acontecendo o processo de inclusão digital destes alunos, se o mencionado curso favorece o desenvolvimento da fluidez tecnológica em seus discentes, utilizando a telemática com criatividade e sentido para si e para coletividade. Exemplifica-se essa fluência com o caso fictício de um dono de uma banca de revista que cria uma página na Internet para ampliar a sua clientela e diversificar a forma de comunicação com os clientes veteranos, prepara uma planilha eletrônica com os pedidos mais freqüentes, para ajudá-lo na renovação do estoque e

organização das demandas, tudo isso porque precisa aumentar a sua venda de periódicos.

1.3 Definições de Termos

- Alfabetização digital - treinamento no uso do computador e da Internet (SORJ, 2003, p.68).
- Aprendizagem em linha - aprendizagem que não considera as condições sócio-culturais e econômicas do aprendiz.
- Brecha digital - a diferença existente entre aqueles que têm acesso aos instrumentos e ferramentas de informação e que são capazes de utilizá-los e aqueles que não dispõem desse acesso (ALADI, 2003, p.13).
- Egressos - alunos que concluíram o curso.
- Fluência Tecnológica - aprender a construir com os instrumentos tecnológicos coisas significativas, consciente do para que e por que optou pela telemática (RESNIK, 2006a).
- Internauta - indivíduo que utiliza serviços e produtos da Internet.
- Negócio eletrônico - "As atividades econômicas que se utilizam de redes eletrônicas como plataforma tecnológica." (TAKAHASHI, 2000, p.18)
- Telecentro - "Pontos de acesso coletivo, onde o usuário pode usufruir serviços de Internet através de equipamentos que não lhe pertencem." (SORJ,2003,p.60)
- Telemática - criada pela conjugação das tecnologias de informação e comunicação. "Permitiu a convergência de duas atividades centrais da vida social: a manipulação de conhecimento e a comunicação." (TAKAHASHI, 2000, p.36)

1.4 Relevância da pesquisa

Apresenta-se nas informações proeminentes colhidas que mostram melhorias não apenas para o curso em estudo, mas também para a sociedade, visto que a interferência das vozes dos usuários no aprimoramento do programa de inclusão digital possibilita a sua evolução em harmonia com as necessidades de seus beneficiados, potencializando o processo de inclusão digital de cada um deles. Do mesmo modo, é relevante

para estudiosos do método de pesquisa survey, uma vez que se analisa a estratégia de aplicação da survey através do correio eletrônico, correio tradicional e o telefone. Considera-se que tema desta natureza traz à tona a reflexão sobre a importância de avaliações de eficiência e eficácia em programas de inclusão digital, para que esses contribuam não somente para fechar a brecha de acesso, mas principalmente a brecha de fluência tecnológica.

1.5 Abrangência da Pesquisa

- o presente estudo se restringiu a um projeto de inclusão digital gratuito na cidade de Fortaleza (CE), salientando-se que a opção por este decorreu do fato de que referido programa oferece curso de alfabetização digital para qualquer pessoa que se interesse em desenvolvê-lo, bem como pela autora havê-lo coordenado desde sua implantação até maio 2005, facilitando o acesso a informações e a compreensão do espaço como um todo;
- a investigação limitou-se a avaliar as repercussões do curso nos egressos até maio 2005, por seu funcionamento ser contínuo, impossibilitando a abordagem de todos os egressos, pois cada mês são concluídas duas turmas; e
- a pesquisa trabalhou exclusivamente com os usuários do programa de inclusão digital que participaram do curso, ficando de fora os que somente utilizam o computador com acesso a Internet e a Biblioteca onde se localiza o telecentro.

1.6 Estrutura do trabalho

Composto em dez capítulos, busca situar o leitor na temática inclusão digital, com a finalidade de fornecer subsídios para reflexão sobre a contribuição de telecentros gratuitos no processo de fluência tecnológica de seus usuários, enfatizando com isso a importância de se conhecer as repercussões que cursos de alfabetização digital promovidos por esses espaços produzem em seus egressos. Assim o primeiro capítulo descreve a problemática que norteia o estudo, as definições de determinados termos utilizados no decorrer do texto, a justificativa e relevância da pesquisa, seguida de suas limitações.

Assim o segundo capítulo explora os objetivos traçados para solucionar o problema de maneira ordenada e coerente.

O terceiro capítulo discute o assunto sociedade da informação e a popularização do computador e da Internet, permeando as várias dimensões dessa sociedade. Apresenta o Programa Sociedade da Informação no Brasil, dividido em sete linhas de ação. Enfatiza os desafios das linhas Mercado de trabalho e Universalização de serviços para cidadania, elucidando os obstáculos para universalizar o acesso, apresentando o telecentro como opção propulsora para essa universalização. Finaliza aludindo sobre o mercado de trabalho e as dificuldades que o indivíduo encontra tanto para se manter como para conseguir um espaço na nova economia.

O quarto capítulo aborda a exclusão e a inclusão digital sob a perspectiva das brechas de acesso e fluência tecnológica, realçando o fato de que essa última é proveniente de ações de inclusão digital impróprias ou insuficientes para a população a ser atendida. Situa como opção para fechar essa brecha o uso de uma concepção de educação libertadora nesses espaços, enfatizando a importância de pesquisas e sua respectiva divulgação, dando transparência aos investimentos públicos e privados nesse setor.

Este capítulo explica ainda o significado da unidade de idéias inclusão digital, sob a óptica de estudiosos da área e dos próprios beneficiados, e o que pretende alcançar com ele um cidadão que emprega conscientemente a tecnologia para o benefício próprio ou comunitário, porque encontra nela a melhor escolha para solução de seu problema ou necessidade. Comenta sobre as políticas de inclusão digital e a contribuição do *software* livre para este campo de investigação. Em seguida, explana sobre a definição e tipos de telecentros, destacando-os como instrumento propulsor no fechamento da brecha digital, e aponta iniciativas de inclusão digital em São Paulo (SP) e Porto Alegre (RS). Por último, compara os resultados de pesquisas feitas sobre o tema em telecentros de São Paulo (SP), Salvador (BA) e Fortaleza (CE).

O quinto segmento contextualiza o termo avaliação sob o ponto de vista de estudiosos no assunto, levanta questionamentos e reflexões sobre a avaliação de programas sociais, principalmente os relacionados a ações de inserção digital. Descreve os principais tipos e objetivos de avaliação de programas sociais. Ressalta a implantação de avaliações de eficácia e eficiência em programas de inclusão tecnológica, por ser um instrumento norteador para cerrar a brecha de fluidez, favorecendo a admissão do homem e da mulher à sociedade da informação.

O sexto capítulo versa sobre as iniciativas do BNB em prol da inclusão digital na Região Nordeste. Delineia as suas ações de apoio por intermédio de doações de computadores, do Fundo de Desenvolvimento Regional (FDR), e detalha a sua ação direta

de inclusão digital por meio da manutenção e gerenciamento do telecentro denominado Biblioteca Virtual, instalado na Biblioteca do CCBNB na cidade de Fortaleza. Esclarece sobre como acessar o espaço. Explica o surgimento do curso de alfabetização digital - Noções básicas^(sic) sobre o uso da Internet, objeto de análise deste trabalho, mostra o perfil dos egressos, efetuando análise crítica das avaliações feitas pelos discentes no último dia de aula, justificando, assim, a implantação de avaliações periódicas do tipo análise de custo / efetividade (ACE).

O sétimo capítulo aclara sobre a metodologia aplicada para solucionar o problema que guiou a investigação. A abordagem é quali-quantitativa, cujo meio de investigação é o estudo de caso, tendo como método de coleta de dados a pesquisa *survey* de natureza exploratória em corte transversal. Definiu como instrumento de aplicação o questionário enviado por correio eletrônico, correio tradicional e telefone, sendo os dois últimos também usados como estratégias para ampliar o retorno. Efetua análise comparativa desses *surveys* a título de contribuição para os estudiosos da citada metodologia.

O oitavo capítulo apresenta os resultados obtidos com a aplicação do questionário, organizados em tabelas elaboradas a partir do Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) e gráficos feitos por intermédio de uso do Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing (NUDIST).

O nono capítulo contempla a análise de conteúdo das perguntas abertas e objetivas, estabelecendo correlações com o propósito de identificar as repercussões que o curso em estudo produziu nos egressos consultados.

Por fim, o décimo exhibe as conclusões produzidas após análise crítica dos dados e expõe sugestões para melhorias de programas de inclusão digital.

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Diante do cenário expresso, desponta como objetivo principal deste trabalho: avaliar as repercussões que o curso Noções básicas^{sic} de utilização da Internet, desenvolvido pelo Programa de Inclusão Digital do CCBNB, produziu em seus egressos.

Para isto, serão observadas questões com o propósito de verificar se para os egressos houve repercussão nas suas atividades educacionais, no uso de serviços sociais / comunitários, lazer, como também para sua inserção no mercado de trabalho. Também será destacada questões referentes à frequência com que os egressos estão utilizando a Internet para se comunicar, buscar oportunidade de emprego, ampliar seus conhecimentos, utilizar algum serviço público ou negócio eletrônico.

Além das questões observadas este estudo terá o propósito de investigar quais serviços oferecidos pela Internet que os egressos estão utilizando em decorrência das informações oferecidas pelo curso, as repercussões do curso nas atividades educacionais, no uso de serviços sociais / comunitários, lazer, inserção de trabalho dos egressos;

2.2 Específicos

O objetivo geral será subdividido nos seguintes objetivos específicos:

- ☞ verificar se os egressos consideram que o curso repercutiu nas suas atividades educacionais, no uso de serviços sociais / comunitários, lazer, como também para sua inserção no mercado de trabalho;
- ☞ Identificar com que frequência os egressos estão utilizando a Internet para se comunicar, buscar oportunidade de emprego, ampliar seus conhecimentos, utilizar

algum serviço público ou negócio eletrônico;

- ✎ investigar quais serviços oferecidos pela Internet os egressos estão utilizando em decorrência das informações básicas ofertadas pelo curso;
- ✎ analisar - as repercussões do curso nas atividades educacionais, no uso de serviços sociais / comunitários, lazer, inserção de trabalho de seus egressos;

3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO - *DESAFIOS*

3.1 Preliminares

Vive-se em uma sociedade cuja base para o desenvolvimento se encontra na informação e no uso que dela se faz. Este uso se apresenta intrínseco à qualidade tecnológica e à forma como aparece disponibilizada. A tecnologia está tão arraigada nas vidas dos seres humanos que, muitas vezes, sua ostensiva presença não é percebida. Talvez porque sua velocidade, leveza e capacidade de envolvimento deixam o homem com pouco, ou nenhum, tempo para refletir sobre a utilização e as conseqüentes implicações do emprego dessas ferramentas no conjunto das práticas e percepções do cotidiano.

Sorj (2003) explica que "do ponto de vista sociológico, talvez fosse mais adequado falar de [...] sociedades em que a comunicação, a qualidade de vida e as relações econômicas e sociais são mediadas por artefatos tecnológicos (na forma de serviços e produtos) que incorporam conhecimento científico." (p.35)

A sociedade da informação visa à universalização e democratização do acesso à informação e comunicação. Para que isso aconteça, porém, é necessário encontrar soluções para o acesso à Internet por parte da população de baixa renda, portadores de deficiências e pessoas em trânsito. A criação de pontos de acesso gratuito à Internet em locais públicos, como escolas, bibliotecas e telecentros, contribui para minimizar o problema, como também os próprios cibercafés e quiosques pagos. A quantidade desses pontos de acesso, contudo, principalmente os gratuitos, ainda não é satisfatória.

A Internet é apenas "uma conexão mundial de todas as diferentes redes de computador" (Silveira, 2003a, p.14). Com a Internet, a exigência pela rapidez aumenta cada vez mais, a quantidade de informações disseminadas também, dificultando a transformação dessa informação em conhecimento efetivo, ou seja, a aprendizagem almejada se torna paulatinamente mais distante.

A Internet, com sua dinâmica e utilidade diversa, torna-se para muitos um caminho contínuo e atraente para aprenderem a aprender, negociarem, reivindicarem direitos, dentre outras atividades. Não se deve ver o uso da Internet como um adestramento, preparando o internauta para ser simplesmente um consumidor (Castells, 2003); e sim como uma necessidade básica de comunicação e informação, com benefícios similares, mantendo-se as diferenças e limitações do saber utilizar um telefone para se comunicar. Quem não sabe fazer uma ligação local ou interurbana, mesmo tendo acesso a essa tecnologia, encontra-se, de certa forma, excluído dessa sociedade da informação, pois depende de alguém para efetuar sua comunicação de voz. Algumas pessoas conseguem discar, só não compreendem o significado dos números e, quando há uma alteração de prefixo ou código, embaralham-se. Isso ocorre porque elas não compreenderam o processo da discagem.

É essa preocupação que tem que haver ao orientar os indivíduos na utilização dos serviços básicos da Internet. É preciso entender a lógica e a utilidade de cada serviço ou produto para si mesmo, pois, dessa forma, ele utilizará com propriedade essa tecnologia, baseada em informação de qualidade. Chama-se aqui informação de qualidade aquela que fará diferença para o usuário na utilização e manuseio de algum produto ou serviço. Como, por exemplo, no uso do serviço de correio eletrônico, cada provedor apresenta sua página personalizada, o que pode confundir o usuário adestrado, mas, quando ele aprendeu que para o uso desse serviço ele precisa preencher dados básicos, como o endereço do destinatário, assunto, texto e em seguida procurar a opção enviar, ele está usando a informação com qualidade para um benefício próprio, além de se libertar do provedor inicial, tendo a opção consciente de mudar de provedor quando lhe convier. Pode-se afirmar que esse cidadão está em processo de inclusão digital.

O avanço das tecnologias de comunicação e informação impulsiona uma nova forma de pensar, agir e principalmente comunicar. Ao encontrar dificuldade de comunicação com alguém pelo telefone, procedimento de comunicação de voz comum nos dias atuais, um recurso utilizado com frequência é o correio eletrônico. Essa possibilidade de comunicação proliferou com a chegada da Internet, que, por sua dinâmica e variedade de serviços e produtos, exige do indivíduo um pensamento mais livre, ou seja, mais reflexivo e proativo, caso contrário ele passa a se excluir dessa tecnologia, por ficar sempre dependente de alguém para fazer, ou concluir alguma atividade iniciada na rede. Isso significa que também interfere no seu modo de agir, pois vai lhe exigir mais dinâmica, mais informação sobre a Internet para se inserir com propriedade no tipo de serviço escolhido que ela lhe oferece.

3.2 Sociedade da Informação no Brasil

Sabe-se que, para construção da sociedade da informação, a tarefa é árdua, principalmente para os países em desenvolvimento, onde a telefonia ainda não chegou em todos os cantos (TAKAHASHI, 2000). Para tanto, é preciso organização e trabalho em parceria com o governo, setor privado e sociedade civil.

O Brasil implantou em 2000 o Programa Sociedade da Informação, cujo objetivo é

integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global (id., p.10)

Referido programa é dividido em sete linhas de ação:

- ① Mercado, trabalho e oportunidades;
- ② Universalização de serviços para a cidadania;
- ③ Educação na sociedade da informação;
- ④ Conteúdos e identidade cultural;
- ⑤ Governo ao alcance de todos;
- ⑥ P & D, tecnologias-chave e aplicações;
- ⑦ Infra-estrutura avançada e novos serviços.

Releva-se que a ação é para esse programa o fundamento e o indicador do seu funcionamento e sucesso. Dentre as linhas de ação, a ênfase neste trabalho está nas linhas: Mercado, trabalho e oportunidades; e Universalização de serviços para a cidadania. Para o Brasil os desafios se apresentam em "tirar partido do avanço tecnológico para gerar mais e melhores alternativas de trabalho, que possam chegar a população de baixa renda e às minorias marginalizadas" (TAKAHASHI, 2000, p.7), como também em promover a globalização do acesso à Internet, por intermédio de modelos de acesso coletivo ou compartilhado e de "fomento a projetos que promovam a cidadania e a coesão social" (p.10). Esses desafios se harmonizam com uma ação concreta, que é a inclusão digital.

A alfabetização digital é um ponto estratégico, para esse processo de inclusão do indivíduo na sociedade da informação. A ampliação do acesso à Internet deve vir acompanhada de orientações básicas, que podem ocorrer por meio de cursos de alfabetização digital, sobre o uso dessa tecnologia para o desenvolvimento de atividades cotidianas do indivíduo, como também profissionais e sociais. É importante, todavia, que haja nesse processo de alfabetização a conscientização nas pessoas de que os serviços e produtos disponibilizados na Internet existem para melhorar a sua qualidade de vida (SORJ, 2003).

3.3 Desafios para Universalizar o Acesso à Internet

Como o telefone amplia e facilita as possibilidades de comunicação de voz entre os pares, independentemente de onde estejam, basta apenas que ambos tenham acesso a uma linha telefônica comunitária ou não. A Internet veio, utilizando também essa tecnologia, ampliar as possibilidades de comunicação e informação, de forma que o cidadão a utilize com a mesma naturalidade que usa o telefone. Para isso, é necessário que o usuário esteja consciente dos seus benefícios e também que tenha acesso fácil a essa mídia. Para países menos desenvolvidos, entretanto, a meta de acesso à Internet por todos é um grande desafio, visto que ainda não alcançaram essa universalização no que tange à telefonia (TAKAHASHI, 2000, p.32).

Existe também o fato do alto custo de manutenção dos equipamentos necessários para acessar a Internet, pois, além da linha e do provedor de acesso, o computador é o equipamento mais utilizado, porém é ainda negociado por um preço alto para a população de baixa renda, como também para os pontos de acesso gratuito/pago à Internet. A manutenção desses equipamentos não é barata, mas é constante, por serem frágeis e estarem sempre em evolução. Uma das formas encontradas para atenuar o problema é treinar pessoas da comunidade a quem o ponto de acesso atende para ficarem prestando esse serviço. Ressalta-se que outro desafio para universalização do acesso está na falta de opção de tipos diversificados de equipamentos, para a maioria da população acessar a Internet. Até o momento, o que existe é apenas o computador doméstico, o qual apresenta muitas limitações.

No que se refere à informação para a cidadania, "há um vasto conjunto de informações relacionadas ao cotidiano das pessoas cuja disponibilidade seria um facilitador na interação entre o cidadão e o Estado, com efeitos impactantes na qualidade do serviço prestado." (TAKAHASHI, 2000, p.33). Bons exemplos desses efeitos são informações

sobre horários de transportes coletivos, organizados por bairro; vagas em escolas públicas; horários e tipos de atendimento nos postos de saúde, estes classificados por bairros, orientações de pagamentos de água, luz e telefone atrasados, dentre outros. Todavia, para certificar-se sobre esses efeitos é preciso que haja avaliações de eficácia do programa/projeto.

Em geral, o nível de conhecimento digital da população é considerado baixo. Muitas pessoas recorrem a cursos pagos para tentar reduzir a barreira entre o indivíduo e a utilização do equipamento. Takahashi (2000) comenta que a qualidade desses cursos é discutível, acrescentando que no Brasil inexistente instrumento avaliativo que permita ao egresso comprovar suas habilitações. Salienta-se que o problema não está exclusivamente nas comprovações das habilitações, mas também em saber como se encontra a fluidez tecnológica da população beneficiada e qual a concepção de educação seguida nesses cursos. Ressalta-se que a avaliação deve fazer parte do planejamento de qualquer programa/projeto social, por ser indispensável para atingir os seus objetivos, identificando as causas dos seus fracassos e êxitos, possibilitando tomadas de decisões mais adequadas às necessidades da comunidade.

A população jovem possui melhor facilidade de inserção nessa sociedade da informação, por compreender rápido o uso dessas tecnologias de comunicação e informação, até pelo fato de não demonstrar medo de errar e de assumir desafios. Existem, no entanto, os jovens que, por motivos diversos se encontram à margem desse processo e devem ser-lhes dadas as oportunidades tanto de acesso como de aprendizagem tecnológica. Isso implica a necessidade de cursos de informática e Internet que promovam essa aprendizagem. Como saber, no entanto, se o curso está possibilitando autonomia ao aluno no uso da Internet? Dentre as várias ações apresentadas por Takahashi (2000) para inserir o indivíduo nessa sociedade da informação, destaca-se a necessidade de se "oferecer mecanismos de avaliação e oportunidades de treinamento básico em informática em larga escala." (p.41).

Nesta sociedade da informação, é preciso ensinar o indivíduo a pensar, para que utilize com propriedade o que a Internet lhe oferece. A formação deste cidadão não implica prepará-lo para o consumo e sim capacitá-lo para escolhas de serviços e produtos fundamentadas em informações concisas que reflitam melhor qualidade de vida. Isso se traduz em desafio, haja vista as deficiências do sistema educacional vigente.

Outro desafio se apresenta na escassez, em língua portuguesa, de "produtos e serviços de informação - dados, textos, imagens, sons, software." (TAKAHASHI, 2000,

p.59), o que compromete também no desenvolvimento desse cidadão crítico e inovador, pois, ao buscar informações para subsidiar sua tomada de decisão, sente-se barrado pela língua. Evidencia-se o fato de que a maioria dos conteúdos disponibilizados na Internet são de língua inglesa, o que para os latino-americanos constitui um obstáculo, uma vez que na América Latina o idioma dominante é o espanhol, tornando-se, no Brasil, maior a dificuldade, na situação de único país do continente a falar o português. A solução é buscar empresas, instituições públicas, privadas e estatais, como o BNB, onde é desenvolvido essa pesquisa, que produzem conteúdos relevantes aos usuários, para os disponibilizarem na rede, seguindo uma padronização que facilite o acesso do cidadão a essas informações. A divulgação de conteúdos, de acordo com a língua de cada povo, permite a recuperação da informação de qualidade, fortalece a cidadania, potencializando ações de inclusão digital.

Ao analisar esse fato com o comentado sobre a Sociedade da Informação, percebe-se que essa revolução tecnológica preocupa não apenas os governos, mas também o indivíduo que se sente, de certa forma, chamado, às vezes, intimado a fazer parte dessa rede, dessa sociedade, para não ficar à margem das comunicações com amigos, parentes, da inserção no mercado de trabalho, dentre outros pontos. Salienta-se que as transformações não foram somente tecnológicas, foram também econômicas, o que é comprovado com o crescimento significativo da produtividade (CASTELLS, 2003).

3.4 Desafios e Oportunidades no Mercado de Trabalho

A chave da nova economia é o novo mercado financeiro caracterizado pelo desenvolvimento da globalização e a "interdependência entre mercados financeiros." (CASTELLS, 2003, p.70). Essa interdependência possibilita o fechamento de negócios em tempo real, independentemente da localização física da empresa, por meio da Internet, conferindo agilidade ao prazo da negociação e reduzindo "os custos das transações pelo menos em 50%" (p. 72). Outra característica é a transformação causada no mercado financeiro, "a ameaça da transação eletrônica levou a projetos de fusão entre bolsas de valores européias" (p.71). O negócio eletrônico passou a fazer parte das atividades de compra, venda de produto ou serviço através da Internet, de muitas empresas, envolvendo três tipos de agentes: empresa, consumidor e governo.

O processo de mudança na economia evidencia-se principalmente nos países desenvolvidos, contudo as nações em desenvolvimento sentem o reflexo dessa transformação. As empresas desses países, para se tornarem competitivas e aumentarem os

seus lucros, adquirem novos equipamentos, que, às vezes, substituem mão-de-obra menos qualificada e demandam, na maioria dos casos, treinamento do seu quadro funcional para utilizar a máquina. Em outras situações, esse processo produtivo da economia cria postos de trabalho, no entanto, a qualidade de instrução exigida pelo mercado exclui muitos desses trabalhadores desempregados, independentemente de sexo e idade (VOGT, 2005). Salienta ainda o citado autor que o nível de desemprego no Brasil está ligado principalmente à falta de crescimento econômico, porém o uso de novas tecnologias por parte de alguns setores contribui para o aumento de desempregados (WALDIR QUADROS apud VOGT, 2005). Não é apenas o trabalhador que tem dificuldade de se manter atuante nesse novo mercado, pois as Pequenas e Médias Empresas (PME), cuja importância na geração de emprego é significativa, enfrentam obstáculos relacionados ao acesso ao crédito, por precisarem de recursos financeiros para se informatizarem e terem melhores condições de competir no mercado, buscando aumentar sua fatia na economia eletrônica (TAKAHASHI, 2000). O Brasil cria projetos para minimizar essa barreira, mas ainda não foi suficiente.

Esse novo mercado financeiro demanda mão-de-obra inovadora, proativa e flexível, denominada por Castells (2003) de autoprogramável. Esses profissionais têm como característica a criatividade, inovação, alto nível de instrução, iniciativa e flexibilidade. O seu aprendizado deve ser constante, precisando ele aprender a aprender, como diz o citado autor, já que a informação se renova num curto espaço de tempo, de sorte que o que se aprendeu num determinado curso em menos de um ano pode estar modificado. "Na economia eletrônica, os profissionais devem ser capazes de se reprogramar em habilidades, conhecimento e pensamento segundo tarefas mutáveis num ambiente empresarial em evolução" (p.77), selecionando a informação relevante dentre milhares e convertendo-a em conhecimento. Isso exige um aprendizado contínuo.

Destaca o autor referendado a existência, importância e fragilidade da mão-de-obra genérica, constituída por trabalhadores considerados pela sociedade sem habilidades especiais e de baixa qualificação, todavia não é por falta de qualidade que alguém desempenha uma atividade genérica, mas sim por ausência de investimento, pessoal e social, de capital intelectual (CASTELLS, 2003).

Dos trabalhadores que exercem atividades ditas genéricas a sociedade, gradativamente, exige o uso das tecnologias de informação e comunicação para que executem suas atividades laborais, como, por exemplo, o porteiro de um condomínio, de quem se passou a exigir o domínio de um controle remoto para o portão eletrônico, o uso

de senhas para o acesso a elevadores, o manuseio do aparelho de interfone, dentre outros, além das noções de segurança preventiva. No mínimo esse trabalhador precisa utilizar a informação para dominar as tecnologias de seu ambiente de trabalho. Isso valida o comentário de Castells (1999) sobre uma das principais características dessa sociedade: "é que a informação é sua matéria-prima: são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como foi o caso das revoluções tecnológicas anteriores." (id., v.1, p.78).

O trabalho a distância, a partir da residência, parece não ser o forte nessa sociedade, haja vista o fato de que "um levantamento nacional feito em 1991 sobre o trabalho em casa nos EUA constatou que menos da metade dos que trabalhavam a partir de casa usavam computadores o resto trabalhava com um telefone, caneta e papel" (MOHKTARIAN apud CASTELLS, 2003, p.190). Trabalhos derivados, no entanto, da utilização de computadores, aplicativos e Internet criam mais postos, exigindo que o indivíduo se aproprie e se atualize constantemente dessas tecnologias para garantir a sua empregabilidade, caso contrário ficará excluído desse mercado. Exerça ele uma atividade autoprogramável ou genérica, a sociedade da informação lhe pede flexibilidade e aprendizado contínuo.

A necessidade do trabalhador se manter em constante aprendizado, de certa forma, acomoda algumas empresas no que diz respeito a investimento na qualificação profissional de seus funcionários, colocando nas mãos do trabalhador a obrigação de se qualificar, eximindo-se da responsabilidade de qualificá-los (WALDIR QUADROS apud VOGT, 2005). Esse processo acarreta ao empregado maior carga de responsabilidade para se manter no trabalho, aumentando com isso o grau de ansiedade e estresse desse funcionário, ocasionado pelo medo de perder o emprego e, em algumas situações, esse fato se alia à preocupação de ajustar ao orçamento doméstico as despesas com a qualificação.

A qualificação pode não garantir inserção no mercado de trabalho, como mostrado na década de 1990, quando houve avanço no nível de escolaridade e de desemprego (VOGT, 2005), não obstante, estimula o desempregado a continuar lutando por uma vaga de emprego, consoante mostra a pesquisa sobre os egressos do Programa Estadual de Qualificação Profissional no Ceará no período de 1996-1998, ao constatar que a qualificação de mão-de-obra não significa garantia de emprego, entretanto o acesso às informações adquiridas através de cursos dessa natureza aumenta a auto-estima dos desempregados, principalmente os de baixo poder aquisitivo e escolaridade, público-alvo

da mencionada pesquisa, estimulando-os a buscarem novas informações para alcançarem e, às vezes, traçarem os seus objetivos (FERNANDES, 2001).

Em síntese, as tecnologias tanto podem aumentar as desigualdades sociais, colaborando para a exclusão digital, como podem potencializar a qualidade de vida e a interação social, contribuindo para o processo de inclusão digital do sujeito e, a partir de um determinado grau de disseminação dessas tecnologias, não as incorporar significa o "ostracismo social" (SORJ, 2003, p.27). O próximo capítulo aborda essa temática sob a perspectiva da brecha de acesso e de fluidez tecnológica.

4 DA EXCLUSÃO PARA A INCLUSÃO DIGITAL - APONTAMENTOS

4.1 Exclusão Digital: *Percorrendo Caminhos*

A universalização do acesso e o intenso uso de tecnologia da informação para combater a miséria precisam ser adotados em sintonia com as políticas voltadas à tecnologia e à autonomia coletiva dos segmentos socialmente excluídos, "sob pena de transformar as políticas de inclusão em mais uma forma de expansão dos mercados e de consolidação de monopólios informacionais" (SILVEIRA, 2003b, p.17).

Ouve-se falar em democratização da informação, o que para muitos remete ao acesso dos meios de comunicação e informação, principalmente os digitais. Será, porém, que disponibilizar computadores conectados à Internet basta para que as pessoas acessem as informações de que necessitam e a utilizem como instrumento de transformação pessoal ou coletivo?

Castells (2003), Sorj (2003) e Silveira (2003a, b) salientam que somente o acesso à Internet não resolve o problema da exclusão digital, pois a utilidade de um computador desconectado é limitada, prejudicando o desenvolvimento tanto individual como coletivo, embora esse acesso seja um pré-requisito para superação nesta sociedade, cujas funções e grupos sociais dominantes se movimentam ao redor da Internet. Para se conectar, entretanto é preciso a disponibilidade de um computador, um provedor de acesso e uma linha telefônica, o que não é barato, além da telefonia não ser uma realidade para todos, visto que, ainda no final do século passado, "65% da população mundial nunca haviam dado um telefonema sequer e aproximadamente 40% não possuíam energia elétrica" (JEREMY RIFKIN apud SILVEIRA, 2003 b, p. 18). A privação desses três instrumentos tem como consequência a exclusão digital, conceituada por Silveira como

O analfabetismo digital, a pobreza e a lentidão comunicativa, o isolamento e o impedimento do exercício da inteligência coletiva. [...]

Além de ser um veto cognitivo e um rompimento com a mais liberal das idéias de igualdade formal e de direito de oportunidade, a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos de informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância. (Silveira, 2003a,p.18)

Castells (2003) chama exclusão digital de divisão digital e a define como a "desigualdade de acesso à Internet" (p.203), ressaltando que a fundamental medida dessa divisão não deve ser efetuada pelo número de conexões à Internet, mas pelas conseqüências dessa conexão e a sua falta, pois a Internet não é apenas mais uma tecnologia.

É a ferramenta tecnológica e a forma organizacional que distribui informação, poder, geração de conhecimento e capacidade de interconexão em todas as esferas de Atividade. [...] Desenvolvimento sem a Internet seria o equivalente a industrialização sem eletricidade na Era Industrial. É por isso que a declaração freqüentemente ouvida sobre a necessidade de se começar com os problemas reais do Terceiro Mundo- designando com isso saúde, educação, água, eletricidade e assim por diante- antes de chegar à Internet, revela uma profunda incompreensão das questões atuais relativas ao desenvolvimento. Porque, sem uma economia e um sistema de administração baseados na Internet, qualquer país tem pouca chance de gerar os recursos necessários para cobrir suas necessidades de desenvolvimento, num terreno sustentável - sustentável em termos econômicos, sociais e ambientais. (p.220).

Essa tecnologia possibilita avanços econômicos e sociais para qualquer país, viabiliza oportunidade de inserção no mercado de trabalho, melhoria na qualidade de vida e de negócios, dentre outras, tanto para os ricos como para os pobres, desde que o usuário tenha consciência dos benefícios que a Internet pode lhe proporcionar, tenha acesso adequado a ela e a utilize com propriedade, para que não se torne uma de suas vítimas.

4.2 Brecha Digital

Até o momento, as tecnologias não conseguiram contribuir significativamente para solução ou, pelo menos, minimização dos principais problemas dos países menos favorecidos, como, melhorar a educação e a saúde, diminuir a pobreza, fortalecer o desenvolvimento comunitário e reduzir a distorção da inclusão digital entre as nações pobres

e ricas, muito embora há algum tempo se trabalhem em ações nesse sentido. Essa situação, segundo Badilla-Saxe (2006), é conhecida como brecha digital e mobiliza várias organizações internacionais com o objetivo de moderar os efeitos dessa brecha.

A Associação Latina Americana de Integração - ALADI (2003) conceitua brecha digital como a distância tecnológica entre indivíduos, famílias, empresas e áreas geográficas em relação às suas oportunidades de acesso às tecnologias de informação e comunicação e ao uso da Internet

Resnik (2006a) argumenta que existem dois tipos de brecha digital: a de acesso e a de fluência tecnológica. A brecha de acesso se refere ao uso das tecnologias de informação e comunicação por toda população. A de fluência tecnológica diz respeito à aprendizagem reflexiva do indivíduo quanto ao uso dos instrumentos tecnológicos para benefício próprio ou comunitário, buscando entender para que e por que está utilizando determinada tecnologia.

Para Resnik (2006a) a popularização do computador para todas as pessoas do mundo não garante necessariamente o fim da brecha digital, pois, quando se disponibiliza o acesso às tecnologias digitais, corre-se o risco de somente alguns poucos conseguirem usá-las com fluidez, o que leva ao fim da brecha de acesso, embora a brecha de fluidez continue. Explica que fluência tecnológica não é somente saber utilizar os equipamentos, mas, para ele, tão importante quanto é aprender a construir com esses instrumentos coisas significativas. Exemplifica: fluência tecnológica não é exatamente acessar informação na *WEB*, mas sim saber criar sua própria página na *WEB*. Acredita-se que, além disso, é preciso que o autor da página na *WEB* saiba por que e para que a criou.

O que de errado tem acontecido para o pouco sucesso nas tentativas de solução dos problemas das desigualdades entre as nações, regiões e cidades? Badilla-Saxe (2006) apresenta duas metáforas que na sua concepção constituem as causas principais da brecha digital: a implantação de um desenvolvimento linear e o desenvolvimento de tecnologias inadequadas.

A primeira metáfora surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial, quando a economia no mundo tinha como desafio analisar o crescimento global das sociedades agrícolas, que se caracterizavam pela ausência de infra-estrutura e tecnologia. A metáfora se apresenta ao se tentar implantar de forma linear os valores modernos e informação por meio da alfabetização, educação e tecnologia criadas nos países desenvolvidos, ignorando o estágio de desenvolvimento de cada país, seus valores culturais, sociais e

ambientais.

A segunda metáfora se encontra na forma como são construídas as tecnologias, baseadas nas necessidades do grupo dos incluídos. Como exemplos dessa segunda metáfora, Badilla-Saxe (2006) apresenta o modelo do computador elaborado para geração da televisão; a maneira de organizar a informação processada nesse equipamento que, para ela, se pauta na metáfora de uma oficina e a linguagem escrita em um idioma particular.

Conclui-se o pensamento enfatizando que a metáfora do ensino tradicional para promover a aprendizagem em linha é frustrante, salientando a necessidade de se inventar tecnologias mais apropriadas, que incluam a reinvenção das metáforas que traz consigo.

Em contrapartida às metáforas explicadas, mencionada autora salienta que há incluídos preocupados com estas ações equivocadas, como estudiosos do Media Lab do Instituto Tecnológico de Massachussetts- MIT, por meio da organização do grupo Nações Digitais, busca interlocutores de países não digitais para colaborar na construção do conhecimento, da invenção e elaboração de tecnologias que realmente sejam adequadas a esta população. Enfatiza que nesse projeto não são impostas soluções, pois isso cairia nos mesmos problemas, mas o que se tenta é conscientizar as pessoas de que aprender usar a tecnologia de forma criativa lhes possibilita inventar soluções próprias, ajudando a si mesmas e a sua sociedade.

4.3 Fechar a Brecha - *Pesquisa, Educação e Atitude*

Embora pesquisas sejam essenciais para se alcançar o sucesso na implantação de programas/projetos de inclusão digital, continuam a existir conflitos de interesses e esforços duplicados dos grupos dominantes, como também visões equivocadas das metáforas de desenvolvimento e tecnologia (BADILLA-SAXE, 2006). Não é fácil incluir os excluídos, principalmente quando se desconhece ou não se quer conhecer a forma como foram excluídos (DEMO, 2002), ainda mais quando a pretensão dos opressores "é transformar a mentalidade dos oprimidos e não a situação que os oprime, e isto para que, melhor adaptando-os a esta situação, melhor os dominem." (FREIRE, 1987, p. 60).

Reportado autor, ao discorrer sobre a educação problematizadora, assinala que essa

"não serve ao opressor, pelo fato desse não suportar que todos os oprimidos passem a dizer: Por quê?"(id.). essencial para se iniciar tanto o processo de uma conscientização crítica, como o de fluência tecnológica defendido por Resnik (2006a).

A conscientização, para Freire (1987, p. 114), "prepara os homens, no plano da ação, para a luta contra os obstáculos à sua humanização". Ele distingue dois tipos de consciência individual: a mágica/ingênua e a crítica. A primeira encara os fatos de forma superficial, sem base, capta-os, mas tem medo de entendê-los à sua maneira, pois tem um poder superior que a domina de fora e por isso se submete com docilidade.

"É próprio dessa consciência, o fatalismo, que leva ao cruzamento dos braços, impossibilidade de fazer algo diante do poder dos fatos, sob os quais fica vencido o homem" (FREIRE apud LIMA, 2005, p. 82). Enquanto a consciência crítica não se satisfaz com os acontecimentos da forma como lhes são postos, tenta compreender o motivo de sua existência e a problemática que o cerca, se for o caso, e com isso luta por soluções, fundamentadas no diálogo e na pesquisa.

Existem iniciativas de incluídos que incentivam a pergunta - Por quê? - como a de estudiosos do MIT¹, que buscam uma metáfora alternativa à concepção linear para promover o desenvolvimento. Dr. Seymour Papert, do Grupo Epistemology and Learning (Aprendizagem e Epistemologia), pauta-se na teoria denominada de Construcionismo, apoiada na construção do conhecimento por interesse individual. Também como participante do Lab Med destaca-se Bakhtiar Mikhak, do Grupo- Learning Webs- (Redes de Aprendizagem), que tenciona potencializar o Construcionismo por meio do seu projeto - Learning Independence - (Independência na Aprendizagem), mobilizando vários setores que interferem no desenvolvimento sustentável de um país, em direção a uma visão mais construtiva para a sociedade. Seu propósito fundamental é quebrar o ciclo de dependência dos excluídos para com os incluídos.(RESNIK, 2006a).

Resnik (2006a), do Grupo- LifeLong Kindergarten (Jardim de Infância para toda vida), é outro estudioso do MIT. Ele defende o argumento de que a aprendizagem deve ser uma constante dos seres humanos e que esses devem sempre buscar soluções criativas para seus problemas e necessidades. Relata experiências de crianças, inclusive a sua, que encontraram soluções simples usando a tecnologia para resolver suas necessidades, problemas pessoais e da coletividade. Por tal razão, acredita que o uso criativo da tecnologia melhora a qualidade de vida de um país. Ressalva que o sistema educacional predominante não se interessa por essas mudanças.

¹Massachusetts Institute of Technology - Centro Universitário de Educação e Pesquisa. É um dos líderes mundiais em ciência e tecnologia (Wikipédia, 2006a).

O educador Paulo Freire alerta para a noção de que é importante "saber a serviço de quem e de quê, a informática estará agora maciçamente na educação brasileira" (FREIRE apud CALADO, 2001, p.27). A proposta de Resnik (2006b) é difundir idéias sobre o aprendizado e, embora ele tenha ciência das barreiras e dificuldades, é otimista e acredita que as transformações acontecerão ao longo das próximas gerações, pois a tecnologia ajuda na difusão destas idéias e os jovens serão seus principais difusores e aliados.

Para Freire apud Calado (2001), a educação é uma ferramenta fundamental para superar os problemas das injustiças sociais, mas não é o suficiente. É preciso que, aliada a educação, venha a conscientização crítica que busca não apenas compreender os porquês, mas sobretudo vencer a opressão mediante atitudes transformadoras, que começam no cotidiano, indo para a família, depois para a escola, o trabalho e os demais espaços que o cidadão ocupa. Isso corrobora o otimismo de Resnik (2006b).

Idéias dessa natureza apresentam maneira de educar distinta da tradicional, existente em muitas escolas, e que pode colaborar para formação de um sujeito de consciência crítica; mesmo que a passos lentos, o importante é não desistir e sempre buscar conhecer as razões que movem os projetos de aprendizagem, como também os seus resultados, independentemente de estarem dentro ou fora do meio escolar. A exclusão deixa de existir quando o usuário "aprende que o computador é um meio de acesso à educação, ao trabalho, ao contato e troca com a sua comunidade, ao pensamento crítico e ao exercício pleno de sua cidadania". (PAIVA, 2006).

Esse aprender demanda uma educação diferente da concepção bancária ainda presente na maioria do sistema educacional brasileiro. Freire (1987) assevera que na concepção bancária "não pode haver conhecimento, pois os educandos não são chamados a conhecer, mas a memorizar o conteúdo narrado pelo educador" enquanto que, na prática problematizadora, "o objeto cognoscível, de que o educador bancário se apropria, deixa de ser, para ele, uma propriedade sua, para ser a incidência da reflexão sua e dos educandos" (p.69). Se a forma como usar as tecnologias for passada para o aluno/usuário de um programa/projeto de inclusão digital alicerçadas na concepção bancária, dificilmente se conseguirá fechar a brecha digital, principalmente a de fluidez.

Para Papert (1994) as pessoas aprendem com maior efetividade, quando o que estão buscando construir têm significado para si próprio, mas adverte para a idéia de que "a meta é ensinar a partir do mínimo de ensino" (p.125). A precariedade nesse mínimo de ensino contribui para o aumento da brecha de fluência no Brasil, como

mostra Lima (2005) em sua pesquisa *Inclusão Digital e Protagonismo Juvenil: um estudo em dois Centros de Tecnologia Comunitária*, cujos sujeitos foram jovens com idade entre 9 a 12 anos. Nos resultados desse estudo revela-se uma das causas que contribui para a permanência da brecha digital na maioria dos projetos/programas de inclusão digital que buscam levar a fluidez tecnológica para seus usuários.

A experiência desenvolvida no Laboratório Social Juventude Interativa e no Telecentro Padre Joseph Allan Black, nos quais muitos usuários eram formados por crianças analfabetas ou apresentavam sérios problemas de leitura e escrita, reflete um sério problema que vem ocorrendo no movimento de inclusão digital brasileiro relacionado à baixa qualidade da educação nas escolas públicas de primeiro e segundo graus. [...] me deparei com o fato de, por mais que eu quisesse desenvolver mais atividades usando a rede mundial de computadores, isto não ter sido possível pelo fato da maioria dos jovens serem semi-analfabetos e não compreenderem a informação contida nos sites navegados. Destaco também o fato de que alguns deles não puderam produzir seus próprios sites ou desenvolver mais os Blogs em decorrência das dificuldades de escrita da língua portuguesa. (p.137, 138).

Este estudo evidencia o quanto a educação básica influencia no processo de inclusão digital do sujeito e a responsabilidade dos grupos incluídos, principalmente os dominantes, no desenvolvimento de sua nação, expondo quem tem ou não interesse de mudanças. Também valida a necessidade e importância de pesquisas nos diversos programas/projetos de inclusão digital, procurando avaliar e mostrar para a sociedade as conseqüências do acesso a essas tecnologias e a sua falta. Vale ressaltar que o usuário desses programas/projetos procura-os, utiliza-os e participa de alguma atividade neles oferecidas por livre e espontânea vontade, o que os torna espaços promotores da aprendizagem e colaboradores do processo de inclusão digital do indivíduo.

4.4 Inclusão Digital: *Conceitos Essenciais*

A expressão inclusão digital é usada com freqüência na sociedade brasileira. Para alguns virou dicção de moda (RONDELLI, 2005), mas percebe-se que o seu conceito ainda não é bem compreendido pela maioria. Discute-se o que é preciso para haver a inclusão digital e pouco sobre o seu significado.

Silveira (2003b) situa como uma definição mínima de inclusão digital a "universalização do acesso ao computador conectado à Internet, bem como, ao domínio da

linguagem básica para manuseá-lo com autonomia". (p.33). Para esse autor, outro fator de relevância ao se discutir essa expressão se encontra na definição do seu foco principal. Ele observa três focos:

- ☞ no primeiro se tem a inclusão digital voltada à ampliação da cidadania, na luta pelo direito de interação e comunicação por meio da Internet;
- ☞ no segundo há o combate à exclusão digital por meio da inserção da camada mais pobre no mercado de trabalho na Sociedade da Informação, tendo como foco central a profissionalização e a capacitação;
- ☞ o terceiro se volta mais para a educação, reivindicando a formação sociocultural dos jovens, para ser capaz de se inserir com autonomia na sociedade informacional.

Como um dos focos de inclusão digital mostrado refere-se à ampliação da cidadania, considera-se conveniente proceder a uma breve explanação sobre esse vocábulo. O conceito de cidadania é sócio-histórico e por isso mutável. São várias as suas conceituações e dimensões. Cabrera apud Lima (2005) descreve algumas delas, dentre as quais a de cidadania global, que se acredita ser a que mais sincronizada à discussão do presente estudo.

Cidadania global: enfatiza conceitos como o de diversidade, equidade, interconexão e interdependência entre os cidadãos. Esta concepção de cidadania destaca mais a noção de cidadão do mundo, de respeito e de valorização da diversidade e tem como um de seus objetivos, fazer com que o mundo se torne mais equitativo e sustentável, sendo o sujeito responsável por suas ações.(p.85).

Um indivíduo que consegue fazer do uso das tecnologias um caminho para encontrar melhores condições de vida para si e para sua comunidade, tentando através delas solucionar seus problemas e os do mundo com criatividade, mas respeitando a natureza, pode-se dizer que é um cidadão global. Acredita-se que o Projeto desenvolvido pelo grupo de estudos de que Mitchel Resnick participa almeja formar jovens cidadãos globais.

Para Rondelli (2005) inclusão digital é, "dentre outras coisas, alfabetização digital, ou seja, é a aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais como consumidor e como produtor de seus conteúdos e processos".

Citada autora ressalta que a oferta do acesso ao computador conectado à Internet é o primeiro passo para a inclusão digital.

O segundo passo diz respeito à utilização dos computadores pelos incluídos digitalmente. Essas pessoas precisam encontrar utilidade para esse acesso ou "serão como aqueles que aprendem a ler e escrever o alfabeto mas não encontram oportunidades para usá-lo com frequência" (id.), muitos pela ausência de bibliotecas próximas às suas residências.

O terceiro passo é que precisa haver o envolvimento de empresas produtoras de tecnologia, instituições universitárias e de pesquisa e políticas governamentais que orientem a produção dessas empresas, como também "o que fazer, quem atender e como atender à população que será digitalmente incluída" (id).

O quarto passo é que as mídias digitais devem explorar o seu potencial interativo e as possibilidades de relações mais horizontais, pois, caso contrário, "serão apropriadas como as velhas mídias em que a grande massa de receptores recebe de modo pouco participativo o que lhes é ofertado por um número mínimo de produtores, como é o caso, por exemplo, do modelo da televisão que temos hoje" (RONDELLI, 2005).

As mídias digitais modificam a ação das mídias veteranas, como a solicitação da participação do público em determinados programas televisivos, perguntando, respondendo sobre algo através do telefone ou da Internet, mas ainda é muito pouco; contudo, expõe a interferência que as novas mídias, em especial a Internet, ocasionam em quase todos os setores da sociedade.

Paiva (2006) apresenta o significado de inclusão digital formulado por integrantes de telecentros de São Paulo, como, construção do conhecimento e apropriação do instrumento para incluir-se socialmente. Essa autora traz como ponto instigante para si, pautada em observações e participações em ações de inclusão digital, o fato de que esta expressão ainda não está bem compreendida, salientando que isso é algo para se pensar, e acrescenta - como querer que as pessoas saibam o significado desse termo, diante do Brasil possuir apenas 11,15%² de sua população com computador conectado à Internet?

Acredita-se que o pouco entendimento da unidade de idéias inclusão digital também está associado à brecha digital, discutida no parágrafo 3.2; pessoas têm o acesso

²Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios - PNAD- IBGE 2003

às tecnologias, utiliza-o, porém ainda não conseguiram se apropriar dele, construir coisas significativas para si ou para o grupo ao seu redor, o que dificulta explicar algo que ainda não foi internalizado. Esse obstáculo está associado à idéia de educação utilizada nas oficinas ou cursos sobre o uso das tecnologias, principalmente o computador conectado à Internet.

É salutar verificar como o usuário aprende a utilizá-las, se pela memorização dos conteúdos transmitidos nesses cursos ou oficinas, memorização essa que raramente o fará usar as tecnologias para benefício próprio e do seu meio social, como demonstrado por Freire (1987), ao explicar sobre a educação bancária; ou se pela reflexão do objeto estudado junto com seu educador, procurando descobrir maneiras de fazer com que essa tecnologia seja útil para si e o seu grupo, que remete à prática problematizadora do autor referendado.

O Projeto Cidade do Conhecimento, da Universidade de São Paulo (USP), é uma iniciativa brasileira que procura colaborar com o fechamento da brecha digital, mostrando às pessoas por eles envolvidas que o uso da tecnologia pode melhorar a sua qualidade de vida e da comunidade. É o caso do Projeto na Praia de Pipa,³ que estimula a utilização de redes digitais "para apoiar uma consciência local crítica que procura manter e preservar a cultura como ferramenta de turismo sustentável" (CIDADE DO CONHECIMENTO, 2006).

A título de exemplo concreto, pode-se mencionar o lançamento no mercado mundial de telecomunicações de *wallpaper* - protetores e fundo de telas - e *ringtones* - toques musicais. É um projeto socio-educativo em parceria com a Cidade do Conhecimento e duas empresas: a *Takenet*,⁴ que possui conexões com operadoras como a Telemig Celular, Vivo, Amazônia Celular, CTBC, *Sercomtel*; a outra parceria é com a *Compera*, "empresa de tecnologia móvel que agrega o conteúdo da Cidade do Conhecimento e disponibiliza no portal da Oi"(id.).

De uma maneira geral, podem ser acessados os *wallpapers* e *ringtones* produzidos por esse projeto através do endereço: <http://www.cidade.usp.br/pipamovel>. Salienta-se que, ao baixar um ringtone, o cidadão está beneficiando os moradores da Praia de Pipa, visto que parte do valor pago à operadora será revertida para a comunidade. Esse projeto leva a cultura de um pequeno grupo por meio das artes plásticas e da música para um universo de pessoas, tudo isso por meio da tecnologia e de atitudes

³A Cidade do Conhecimento atua na praia da Pipa desde dez./2003. O projeto é apoiado pelo Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social da Presidência da República

⁴Seus conteúdos podem ser acessados no portal Lokomix - www.lokomix.com

que clamam por mudanças.

Os *wallpapers* contam a história da Praia da Pipa e foram produzidos por artistas e moradores da própria comunidade. Entre estas imagens estão pinturas, afrescos religiosos, desenhos feitos por crianças e fotografias de artesanato, do litoral, da flora e da fauna locais

Os *ringtones* – reproduzem trechos da dança **Coco de Zambê**, uma dança folclórica local, originada como cantiga de trabalho cantada pelos negros escravos da região que abriam os cocos colhidos com pedras lascadas. Esta tradição continuou de pais para filhos e hoje é uma cantiga praticada por grupos tradicionais nordestinos, entre eles o grupo do Mestre Geraldo, que reproduziu os sons transformados em *ringtones* (id).

Fundamentado nas discussões sobre exclusão e inclusão digital, compreende-se inclusão digital, neste trabalho, como a universalização e democratização do acesso a tecnologias de comunicação e informação, adequadas aos valores culturais, sociais e ambientais de cada comunidade, aliadas à aquisição de conhecimentos básicos para o seu uso, promovendo a formação de cidadãos capazes de utilizá-las com criatividade a favor de suas necessidades e do grupo a sua volta.

Outro colaborador no fechamento da brecha digital é o *software* livre, que precisa ter o seu uso também universalizado para disseminar a liberdade de idéias criativas e de manuseio, dentre outras abordadas no parágrafo 3.4.

4.5 *Software* Livre no Suporte à Inclusão Digital

O *software* livre é considerado politicamente correto, por permitir o seu uso e distribuição sem a necessidade de licença ou autorização. Possui três características que potencializam ações de inclusão digital: a primeira é o fato de o seu uso levar o indivíduo a pensar (ele não recebe um ícone para apertar); a segunda é o seu baixo custo, ampliando as possibilidades de acesso em comunidades de pouca renda; a terceira é o fato de que quem o utiliza tem como dever o compromisso de compartilhar com a comunidade quaisquer atualizações ou inovações que venham a desenvolver, para que todos tenham a oportunidade de se atualizar, evitando o atraso e, conseqüentemente, a possível exclusão.

Há questionamentos quanto ao surgimento do *software* livre, pois há quem atribua o seu nascimento quando do da Internet, como os que consideram que surgiu com a criação do *Free Software Foundation-FSF*, não obstante, sem a Internet, o *software*

livre não seria tão conhecido e "não teria 1% da sua força atual, gerada principalmente pela criação do sistema operacional Linux"(MICHELAZZO, 2003, p.268).

O norte-americano Richard M. Stallman, presidente da FSF, é considerado o patrono e maior teórico do movimento do *software* livre. Conforme Silveira (2003a) no ano em que esse teórico trabalhou no MIT - 1971, era comum entre os programadores a livre troca de códigos - fonte. Com o rápido avanço e disseminação da informática, a política capitalista dominou essa prática, surgindo os *softwares* proprietários, embasados no desenvolvimento de tecnologias fechadas, que não permitem atualizações e modificações livres, razão pela qual Stallman considerou ser importante fundar o movimento de *softwares* livres que possibilitam modificações (id.).

Para órgãos públicos, instituições de ensino, ONG's, pequenas e médias empresas, dentre outros, utilizar *software* livre é uma medida de economia no pagamento das licenças de programas proprietários, como também de melhor adequação às necessidades do público-alvo.

Um dos exemplos de potencialização do uso de *softwares* livres e proprietários se encontra no projeto de inclusão digital e-cidadania, de São Paulo, que instalou nos computadores os sistemas operacionais - Windows (proprietário) e Linux (livre), pretendendo associar a idéia de inclusão digital "à possibilidade de escolha do usuário e à realização do debate sobre os *softwares* proprietários". (SILVEIRA, 2003a ,p. 39).

Vale ressaltar que a essência desse *software* não é a gratuidade, pois software livre não é sinônimo de software gratuito; a essência se encontra na liberdade que seus usuários podem e devem exercer:

- ☞ Liberdade de executar o programa para qualquer propósito.
- ☞ Liberdade para estudar o programa e adaptá-lo às suas próprias necessidades, ou seja, ter acesso ao seu código-fonte.
- ☞ Liberdade de redistribuir suas cópias originais ou alteradas.
- ☞ Liberdade para aperfeiçoar o programa e liberá-lo para benefício da comunidade.(SILVEIRA, 2003a, p. 38)

Tais liberdades essas que quando usadas, têm suas ações convergidas para o avanço do processo de inclusão digital do indivíduo e de sua comunidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país e, por conseguinte, valorizando a auto-estima do cidadão, que vem sofrendo com o alargamento da exclusão social no Brasil.

4.6 Exclusão Social no Brasil - *Raio X*

Uma das primeiras literaturas a discutir as desigualdades entre as pessoas, segundo Campos et al (2003), foi a obra- Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens, de Jean-Jacques Rousseau - (1712-1778). O citado autor classifica a desigualdade em dois tipos: a que não depende do ser humano - raça, sexo, idade, saúde- denominada de desigualdade natural ou física, e a criada pela sociedade- desigualdade moral ou política, como rico-pobre, poderoso-fraco.

No Brasil o problema da desigualdade social surge a partir da colonização portuguesa, com o extermínio do índio e a escravidão do negro. Este, após conseguir sua libertação por lei, enfrenta enormes dificuldades para possuir o direito de vida digna, pois não encontra trabalho remunerado com facilidade, conseqüentemente moradia, acesso à saúde, escola, dentre outros (FREYRE, 1997), problema ainda existente no século XXI, embora em menores proporções.

Para alargar ainda mais essa situação, surgem os imigrantes, ocupantes assalariados do espaço nas lavouras deixados pelos escravos alforriados. Esses imigrantes logo se deparam com desilusões de um trabalho digno e bem remunerado. Afora isso, há o condicionamento da força da produção nacional aos interesses internacionais.

A partir de 1963, a população rural passou a ter gradativamente acesso aos direitos sociais e trabalhistas. Somente com a Constituição de 1988, porém esses direitos foram unificados entre a população rural e urbana (CAMPOS et al., 2003). Referidos autores dividem o fenômeno da exclusão social no Brasil em duas fases: a velha e a nova exclusão.

A velha exclusão social é, "sobretudo, fruto de uma pressão da mão-de-obra do campo que inunda as cidades, num contexto de ausência de reformas (agrária, urbana, fiscal, financeira entre outros) e da repressão sindical no período de 1964-1982." (Id., p.43). A maioria dessas pessoas, ainda baseada nos autores referendados, possui baixa escolaridade, pobreza absoluta no interior das famílias numerosas e são originárias de regiões menos desenvolvidas, em que predomina a desigualdade de renda.

A década de 1960 teve 10 estados com os menores índices⁵ de exclusão social entre 0,191 a 0,311 e, 04 estados na melhor situação social com índices entre 0,597 a 0,945. Nessa época o Brasil apresentou a média aritmética ponderada pela população

⁵Campos et. al. (2003) estabelecem os índices entre 0.0 a 1.0. Quanto maior, melhor é a situação social.

de 0,507 (CAMPOS et al., 2003).

Nas décadas de 1960 a 1980, houve um avanço na taxa de emprego formal, porém um arrocho salarial. "Por conta disso, observou-se que o trabalhador, mesmo estando empregado com contrato formal em uma grande firma, muitas vezes não conseguia arcar com as despesas básicas de sustentação de sua família" (Id., p.36).

Por outro lado, houve também aumento no êxodo rural, ocasionando excedente de mão-de-obra pouco qualificada e de baixa escolaridade. Por outro lado, o acréscimo de emprego nas empresas privadas, estatais e no serviço público elevou a quantidade de pessoas na classe média, sendo a educação a propulsora dessa mobilidade social. Nessa época a concentração de renda foi significativa, embora não evidente, em virtude da mobilidade de ascensão social.

Em contrapartida, a nova exclusão social surgiu na década de 1980 nas regiões mais desenvolvidas, pelo desemprego de longa duração, pelo abandono dos jovens aos estudos para aumentar a renda familiar, pela falta de perspectiva das pessoas com maior escolaridade e pelo aumento da violência (id.).

Nas décadas de 1980 a 1990, aconteceu baixa significativa de indivíduos com emprego formal, fruto da elevação do desemprego, agravado por problemas da velha exclusão não resolvidos nas décadas anteriores. Não obstante, houve avanço da escolaridade e de cursos de capacitação profissional, mas ocorreu o enfraquecimento no fenômeno da mobilidade social. Isso favoreceu a inversão do papel das metrópoles "que até o final da década de 1970 eram fonte de imigração por conta das oportunidades de emprego e vida melhor assumiram o papel mais recente de centros de desemprego, poluição, enchentes e violência." (id.,p.39).

Na década de 1980 cai de 10 para 07 o número de estados com os mais baixos índices de exclusão social, cuja variação fica entre 0,205 a 0,311. Nesse período, passou de 04 para 05 o número dos estados com melhor situação social, com os índices oscilando entre 0,686 a 0,875. A média Brasil ficou em 0,574.

O problema da exclusão social se agravou porque o Brasil não conseguiu superar as deficiências que levaram à velha exclusão, quando se deparou com as lacunas geradas pela nova exclusão. Em 2000, a quantidade de estados com baixo índice de exclusão social permanece a mesma da década de 1980, com pequena mudança na variação do índice, entre 0,197 a 0,312. Acrescentou-se somente mais um estado com melhor índice social. A média Brasil foi de 0,527 (CAMPOS et. al., 2003).

Em 2000, as unidades federadas com situação social mais baixa se encontram na Região Nordeste (Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Ceará, Piauí, Maranhão). Das 06 com melhor situação, 01 está na Região Centro-Oeste (Distrito Federal) e os 05 restantes se encontram na Região Sul (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul) e Região Sudeste (São Paulo e Rio de Janeiro).

Em suma, os empecilhos para se alcançar melhor situação social para o povo brasileiro cresceram sensivelmente nos últimos 40 anos. O desemprego, a pouca perspectiva de ascensão social, a falta de infra-estrutura nas grandes cidades e a violência alavancam ainda mais a desigualdade existente no País, dificultando o processo de inclusão social. Resta cada vez mais complexo manter o excluído com esperança de melhorias profissionais e pessoais, com a auto-estima em equilíbrio e o sentimento de pertença a um determinado grupo social organizado, dimensão central da inclusão social, conforme Rattner (2006).

4.7 Inclusão Digital: *Aspectos Políticos*

As políticas de inclusão digital no Brasil transitam por fontes de recursos públicos, tendo em destaque: o Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações - FUST e a Lei de Informática (SORJ, 2003).

O FUST "concentra recursos que as operadoras de telecomunicações são obrigadas, por lei, a utilizar para universalizar as telecomunicações, assegurando que estes serviços cheguem onde não são rentáveis comercialmente". (SORJ, 2003, p.36). A Lei de Informática demanda que as empresas favorecidas por ela invistam 5% do seu faturamento bruto no Brasil, em pesquisa e desenvolvimento, possibilitando com isso melhor investimento na abertura e manutenção de telecentros.

O setor público, com base na Lei de Responsabilidade Fiscal-2000, "é obrigado a dar transparência à gestão do dinheiro público e à execução orçamentária" (SILVEIRA, 2003a, p.41), tendo citada lei definido como um dos meios para divulgação a fim de se cumprir a norma legal, a Internet. Isso colabora com a divulgação de conteúdos governamentais em língua portuguesa, que vai ao encontro de uma das sete linhas de ação do Programa Sociedade da Informação, mas é preciso também que os indivíduos dêem à significado a utilização desse conteúdo na rede, buscando melhorias para si e sua comunidade.

Não obstante, somente com a disponibilização desses conteúdos, sem facilitar o seu acesso, não se avança muito e esse é um dos motivos da implantação de telecentros gratuitos, principalmente para quem não pode ter um computador conectado à Internet em sua residência.

Os maiores beneficiados desses ambientes são pessoas de baixa renda, cujo acesso aos bens de consumo e de utilidade pública, como saneamento básico, saúde e educação, apresenta-se precário.

Salienta-se com isso a importância de verbas públicas para custear o funcionamento de telecentros, não eximindo a participação da sociedade civil e empresas privadas, pois a maior despesa desses pontos de acesso se encontra na manutenção do seu cotidiano (SILVEIRA, 2003b).

Para diferenciar e avaliar as políticas de inclusão digital, Silveira (2003a, p.34-35) apresenta os modelos de acessibilidade que um telecentro pode adotar:

① **Unidade de inclusão:**

- ☞ bibliotecas informatizadas e conectadas à rede;
- ☞ laboratórios escolares de informática conectados à Internet;
- ☞ salas de aula informatizadas e conectadas;
- ☞ telecentros;
- ☞ quiosques (em geral, com um número pequeno de computadores conectados).
- ☞ totens ou orelhões de Internet.

② **Opções tecnológicas:**

- ☞ sistema operacional livre ou proprietário;
- ☞ hardware com soluções inovadoras, como thin-client, ou tradicionais, de uso individual e caseiro;
- ☞ aplicativos copyright ou *copyleft*, voltados à interação e à solução de problemas das comunidades

③ **Atividades disponíveis:**

- ☞ uso livre, limitado ou monitorado;
- ☞ impressão de documentos;

- ☞ cursos presenciais e a distância;
- ☞ acesso a correio eletrônico e a área de arquivo própria;
- ☞ atividades comunitárias em rede.

④ **Monitoria das unidades:**

- ☞ com ou sem monitores e orientadores contratados;
- ☞ com ou sem o envolvimento de voluntários;
- ☞ com ou sem o controle da comunidade, a partir de conselhos gestores eletivos.

⑤ **Sustentabilidade das unidades:**

- ☞ recursos do fundo público;
- ☞ recursos das empresas;
- ☞ contribuições individuais e coletivas;
- ☞ cobrança do usuário.

⑥ **Autonomia e participação das comunidades:**

- ☞ comunidades com poder de decisão sobre a gestão;
- ☞ comunidades com poder consultivo sobre a gestão;
- ☞ comunidades com poder fiscalizador sobre a gestão;
- ☞ comunidades com poder orçamentário sobre o programa;
- ☞ comunidades com poder de planejar o futuro do programa.

Os telecentros, conforme Sorj (2003), exercem o mesmo papel do telefone público em relação à telefonia, para as pessoas que não têm acesso a uma linha telefônica móvel ou fixa. Alguns telecentros gratuitos são melhores do que o telefone público, visto que não é preciso ter um cartão para se comunicar com alguém, independentemente de sua localização; basta apenas ter tempo. Esses espaços gratuitos, entretanto, geralmente são muito procurados, talvez pela escassez desses pontos, dificultando o acesso de quem trabalha e não pode chegar cedo para marcar uma hora ou pegar uma senha e esperar sua vez, todavia significam boas opções de combate à exclusão digital.

Existem várias formas distribuídas no País, classificados como telecentros: de acesso, monopropósito, de formação e comunitários multipropósito (SORJ, 2003).

Os telecentros de acesso priorizam unicamente o acesso à Internet, e às vezes outros serviços de comunicação e informação, como fax, telefone, impressora; os telecentros monopropósitos oferecem apenas um tipo de informação e serviço, como conteúdos governamentais ou educacionais; os telecentros de formação se preocupam em capacitar seus usuários quanto à linguagem básica, e, em alguns casos, mais técnica, do uso da telemática e de seus equipamentos; e unindo todos os serviços e produtos oferecidos nos telecentros citados, têm-se os telecentros multipropósito (id.).

4.8 Telecentros: *Ambientes de Inclusão Digital*

Os telecentros são considerados "os principais instrumentos das políticas de universalização de serviços de Internet em países em desenvolvimento" (SORJ, 2003a, p.64). Neles o usuário pode utilizar os serviços oferecidos pela Internet, os recursos de softwares aplicativos, como editor de texto e planilhas eletrônicas dentre, outros, aprender a usar as tecnologias de comunicação e informação, construindo coisas significativas para si ou para comunidade, tudo isso através de equipamentos que não lhe pertence. Surgiram com mais intensidade no início deste século, com o objetivo de combater a exclusão digital, entretanto, existem telecentros que, na visão de Silveira (2003b),

estão voltados apenas ao acesso à conexão, esquecendo que se trata de um passo inicial. Não é à-toa que no início do século XXI temos assistido à proliferação de inúmeros projetos de totens - computadores embutidos em caixas, quase sempre para uso em pé e sem nenhuma possibilidade de utilização de aplicativos, além do browser - como a grande saída para inclusão digital (p.34).

Isso evidencia a pouca preocupação ou o não-entendimento do significado de inclusão digital, associado à formação de usuários ativos na rede, pessoas que utilizam a telemática, cujo sistema mais difundido é a Internet, para resolver muitas de suas necessidades cotidianas ou comunitárias.

Como exemplo de telecentro que focou suas ações no acesso, colaborando para a permanência da brecha digital, tem-se o projeto *Hole in the Wall*, realizado para crianças de rua da cidade de Nova Delhi. É provável, visto que isso não foi relatado por Lima (2005), que uma das primeiras dificuldades se encontrava no próprio acesso, pois as crianças não tinham o contato com os computadores livremente. Esses eram alocados numa caixa na parede, cujos monitores eram visualizados através de buracos na parede e, para substituir os mouses foram criados *joystcks* especiais. Caso essa

invenção tenha sido para melhor adequar as tecnologias aos usuários, a probabilidade mencionada poderá ser descartada, dependendo de como se chegou a esse produto, o acesso à Internet era através de linha discada.

A idéia que prevalecia para o projeto era apoiada no conceito de educação minimamente invasiva. As crianças utilizavam as máquinas em qualquer dia e horário, como também iriam aprender de acordo com o seu próprio ritmo de aprendizagem, sem que sua atividade fosse direcionada por instrutores. A realidade, entretanto, foi diferente da conceitualizada pelos idealizadores do projeto, por não ter sido desenvolvido nenhum programa educacional e, por conseguinte, as crianças utilizaram os equipamentos mais para jogos e pintura (WARSCHAUER apud LIMA, 2005). Isso mostra, concretamente, um dos resultados de ações equivocadas de inclusão digital e traz consigo a pergunta por que não foram postas em prática as ações planejadas pelos autores do projeto, a quem interessava essa não-concretização?

A pesquisa *Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo: um levantamento social*, realizada em 10 telecentros da Prefeitura de São Paulo, teve como objetivo conhecer o público potencial e predominante desses espaços, saber suas expectativas. Concluiu com os resultados que os pesquisados conseguem "apontar o impacto de transformação pessoal ou coletiva, mais do que expressar expectativas e temas de interesse" (RITS, 2006). Essa dificuldade pode se relacionar ao pouco conhecimento dos usuários sobre a potencialidade da telemática em resolver as necessidades do cotidiano, o que se confirma com outro dado do estudo, ao demonstrar que esses entrevistados não percebem os telecentros como "ferramentas para a interferência na realidade econômica, política, cultural, social". (id.)

Um dos fatores dessa limitação pode estar associado à forma como é trabalhado com os usuários esse conhecimento nos telecentros, se sob a óptica da concepção bancária ou da prática problematizadora. Mesmo assim, os jovens, que são o público majoritário da referida investigação, percebem como principais mudanças o fato de que o telecentro trouxe para suas vidas a aprendizagem, oportunidade de inclusão digital e o acesso à informação. A maioria dos investigados vai a esse espaço para buscar informação e um dos serviços que tencionam encontrar são "cursos de informática com mais qualidade". (id.).

Em Salvador, pesquisa realizada em 14 telecentros caracterizou-os como ambientes tecnocratas. Neles se "proporcionam o aprendizado no uso de hardwares e buscam dar condições de acesso à Internet, com o manuseio dos programas básicos de navegação." (LE MOS e COSTA, 2006, p.13). O conceito de inclusão digital está direcionado

apenas para dimensão tecnológica, ficando a social e cultural esquecida. Os autores advertem para a idéia de que faltam acompanhamentos sistemáticos dos egressos, impedindo a identificação das repercussões desses espaços nos usuários.

Informações dessa natureza revelam que o processo de inclusão digital nos telecentros investigados ainda se encontra no nível de acesso, contudo os seus beneficiários, em sua maioria jovens, querem mais conhecimentos, pois começam a compreender que esses espaços lhes abrem novas oportunidades de aprendizagem que antes não possuíam. Para tanto, é preciso que esses locais proporcionem a aprendizagem na perspectiva da prática problematizadora de Paulo Freire e do significado de fluência tecnológica de Mitchel Resnik, a fim de que os usuários desses programas/projetos avancem em seu processo de inclusão, superando a brecha digital existente. Os telecentros da cidade de Porto Alegre são exemplo desse tipo.

Os cidadãos de Porto Alegre encontram em cada telecentro "as ferramentas e as condições de apropriação das Tecnologias de Informação e Comunicação. Todos podem valer-se do correio eletrônico e dos *chats* para a troca de mensagens com outras pessoas, estabelecer contato com instituições e buscar orientação para a resolução de problemas." (SILVA e BRITTO, 2004, p.153). Para a organização das atividades diárias nesses espaços, são realizadas reuniões, onde se planejam as ações a serem implementadas pelos monitores, adequando-as às características de cada local.

Diante disso, se valida a importância da continuidade de pesquisas nos vários telecentros brasileiros, procurando conhecer seus beneficiários e as repercussões causadas no plano pessoal e coletivo, disseminando as experiências e indicando a potencialidade de ações que podem impulsionar o processo de inclusão digital.

Finalmente, os responsáveis pela manutenção e administração desses telecentros, fundamentados em pesquisas, devem buscar opções que otimizem o alcance dos objetivos investigados por meio de avaliações que analisem os resultados e as conseqüências do programa / projeto para os seus usuários.

5 AVALIAÇÃO DA INCLUSÃO DIGITAL

5.1 Avaliação: *Preliminares*

A luta para fechar a brecha no caminho da inclusão digital, tão almejada principalmente nos países menos favorecidos, é enorme. Para que os programas/projetos de inclusão digital alcancem seu escopo maior, que é cerrar não só a brecha de acesso, mas também a brecha de fluidez, precisa-se de instrumentos que iluminem as estradas desse caminho, que, além de longas, são imprevisíveis e às vezes ilusórias. Será que o fato de muitos programas/projetos de inclusão digital possuírem alto índice de frequência diária, chegando até superar as expectativas, significa êxito no processo de inclusão digital de seus usuários, promovendo o fechamento da brecha de fluidez?

É nessa perspectiva duvidosa que a avaliação surge como luz, pois ela não se restringe à identificação dos sucessos ou fracassos de um programa/projeto, mas busca verificar as causas desses acertos ou erros, fornecendo informações consistentes, baseadas em pesquisas e partindo de um conceito de inclusão digital que possibilita a formação de cidadãos globais. Isso facilita o processo de tomada de decisões administrativas ou políticas, que permitirão aperfeiçoar, modificar, inovar, incluir e até mesmo suprimir alguma atividade desenvolvida no programa/projeto.

Segundo Vianna (2000) Michael Scriven facilitou o trabalho de avaliação, ao determinar critérios de julgamento, que o consultor deve estabelecer para avaliar o seu objeto quanto ao mérito e valor. Provou, defendeu e justificou que a avaliação comparativa, ao contrário do que Cronbach pensava, é necessária, pois traz maior número de informações, possibilitando tomadas de decisões e o estabelecimento de juízos de valor com maior segurança (VIANNA, 2000,p.92). A maior contribuição desse autor, para Aguilar e Ander-Egg (1994), foi a diferenciação que fez entre mérito e valor e a relevância dessa distinção. Nesse caso, mérito significa que algo está sendo realizado com eficiência em relação ao que foi proposto. E o valor de uma ação está associado à necessidade que existe de ela ser realizada, por conseguinte, quanto maior o grau de

necessidade da concretização dessa ação, maior será o seu valor. Assim, pode haver programas e serviços meritórios, porém sem valor. Não pode, contudo, haver "serviços e programas válidos sem que, além disso, sejam meritórios" (AGUILAR e ANDER-EGG,1994, p.27).

Para Michael Scriven apud Aguilar e Ander-Egg (1994), avaliação é

uma atividade metodológica que "consiste simplesmente na coleta e combinação de dados de trabalho mediante a definição de metas que proporcionem escalas comparativas ou numéricas, com o fim de justificar 1. os instrumentos de coleta de dados, 2. as valorações e 3. a seleção das metas" (p.26).

Cronbach, apud Aguilar e Ander-Egg (1994), acentua que a avaliação é um "processo sistemático de coleta e valoração de informação útil para uma eventual tomada de decisões"(p.26).

Daniel L. Stufflebeam destaca a questão da utilidade da informação também enfatizada por Cronbach, conceituando avaliação como

processo de identificar, obter e proporcionar informação útil e descritiva acerca do valor e do mérito das metas, do planejamento, da realização e do impacto de um objeto determinado, com o fim de servir de guia para tomar decisões, solucionar os problemas de responsabilidade e promover a compreensão dos fenômenos implicados (STUFFLEBEAM, et. al apud AGUILAR E ANDER-EGG,1994, p.30).

Andriola (2003) define o termo avaliação como

um processo sistemático para coletar informações válidas, quantificadas ou não, sobre uma determinada realidade ou atividade, permitindo, assim, sua valoração e posterior tomada de decisões objetivando sua melhoria ou aperfeiçoamento (p.15).

A definição de avaliação formulada pela ONU em 1984 a considera um

processo que se destina a determinar sistemática e objetivamente a pertinência, eficiência, eficácia e impacto de todas as atividades à luz de seus objetivos. Trata-se de um processo organizacional para melhorar as atividades que estão em andamento e auxiliar a administração no planejamento, programação e decisões futuras. (AGUILAR E ANDER-EGG,1994, p.30)

O intuito da avaliação para o UNICEF é orientar os "tomadores de decisão, [...] quanto à continuidade, necessidade de correções ou mesmo suspensão de uma determinada política ou programa". (COSTA & CASTANHAR, 2002, p.2).

Diante disso, neste ensaio, considera-se avaliação o processo de emitir julgamento de valor ou mérito sobre determinado produto ou serviço, de maneira sistemática, utilizando-se de métodos e procedimentos científicos, possibilitando com isso tomadas de decisões que busquem aprimorar o programa estudado e, sobretudo, contribuam para melhorar a qualidade de vida dos beneficiários dos programas avaliados.

5.2 Avaliação de Programas Sociais: *Conceitos Essenciais*

Ao se analisar a política social nos vários planos brasileiros, sob a óptica dos programas sociais, nota-se a diferença entre a construção de uma concepção de política e planejamento social e a manutenção de sua implementação, principalmente por essa última ser uma ação política, às vezes confundida com política partidária ou até mesmo pessoal (CALISING, 1993). O obstáculo dessa implantação se encontra em não ser possível a utilização de um modelo único de avaliação para esses programas, pois é preciso adequá-lo às características sociais, culturais, ambientais e econômicas de cada comunidade atendida.

A avaliação de programas sociais, segundo Cano (2004) se firmou como disciplina a partir de estudos de avaliação na área educativa desenvolvido por Donald Campbell. Destacam-se os textos: *Desenhos experimentais e quase-experimentais para a pesquisa sobre o ensino*. Este foi escrito em colaboração com Julian Stanley, publicado em 1963. O segundo intitulado: *Quase experimentação. Questões de desenho e análise para contextos naturais*, escrito com Thomas Cook e publicado em 1979.

Cano (2004) explica o que significa um programa social - "é uma intervenção sistemática planejada com o objetivo de atingir uma mudança na realidade social. [...] sempre existe um antes e um depois, que devem ser comparados para comprovar se o programa obteve ou não o efeito pretendido." Nessa área, a avaliação é definida como a análise dos resultados e das conseqüências de determinado programa para o usuário, visando a minimizar os riscos de fracasso. Em síntese, a avaliação só tem sentido de ser aplicada se buscar o aprimoramento do programa. (DUTRENIT, MARTTE, REZSOHAZY apud AGUILAR E ANDER-EGG, 1994, p.25).

A avaliação deve fazer parte do planejamento dos programas/projetos de inclusão social e permear todos os momentos de sua implementação e desenvolvimento até sua conclusão, se for o caso. Em países como Estados Unidos, Canadá e da Europa, Australásia e na América Central, por exigência legal, todo programa com determinada dimensão deve se submeter a uma avaliação.

5.3 Avaliação de Programas Sociais: *Tipos e Objetivos*

A primeira diferenciação clássica entre a avaliação somativa e formativa foi firmada, conforme Cano (2004) por Michael Scriven. A somativa "visa a concluir se um programa social existente surte ou não o efeito desejado" (id, p.97). Para isso é necessário que o programa esteja estabelecido e implementado satisfatoriamente, buscando responder à pergunta: "o programa cumpre os seus objetivos?" (id); a formativa avalia o programa em andamento, "simultaneamente ao seu desenvolvimento, com o objetivo de melhorá-lo". (id). Essa última é considerada a mais importante, por permitir verificar se o programa atingiu ou não os seus alvos, embora na maior parte das vezes precise da somativa para análise dos resultados.

A finalidade da avaliação é saber a situação do que se está avaliando e com base no conhecimento do grau de alcance das finalidades e metas do programa/projeto, entender como acontece a prestação de um serviço ou alteração de uma situação-problema. Qual a causa da modificação e em casos de não ter acontecido transformações, identificar a razão dessa estabilidade, "pois pode acontecer que o programa tenha surtido efeito positivo, mas que foi anulado pela influência de outros elementos que nada têm a ver com o programa." (CANO, 2004, p.13).

Mencionado autor ressalta que a avaliação deve ir além dos propósitos iniciais, levando em consideração "as necessidades gerais da população beneficiária. [Um programa/projeto pode alcançar as metas propostas] e ao mesmo tempo não contribuir expressivamente para satisfazer as necessidades da população alvo" (p.104), o que provavelmente dificulta a inserção de mudanças significativas provenientes da intervenção na qualidade de vida do público assistido. A crítica elaborada por Warschauer apud Lima (2005) sobre o uso dos computadores pelas crianças no projeto *Hole in the Wall* exemplifica um programa que não surtiu alterações expressivas na qualidade de vida dos seus usuários, todavia era freqüentado pelo seu público-alvo, e as lacunas no processo de inclusão digital pouco foram sanadas; somente a brecha de acesso foi de certa forma fechada, enquanto a de fluidez permaneceu em aberto.

Finalmente, os programas sociais para serem aceitos no que diz respeito à responsabilidade social dos órgãos mantenedores e financiadores, e aceitáveis quanto à rentabilidade, é indispensável que alcancem os escopos com eficácia e eficiência, "para que os recursos existentes tenham o máximo de rendimento em termos de resultados e impacto". (AGUILAR E ANDER-EGG, 1994, p.170).

5.4 Avaliação de Eficácia e Eficiência: *Conceitos*

As avaliações de eficácia e eficiência do programa avaliam as mudanças que acontecem relacionadas à situação-problema que se busca vencer. Aguilar e Ander-Egg (1994) exemplificam da seguinte forma: o programa pode alcançar seus objetivos, seus recursos podem ter uma boa utilização, apresentar uma adequada base administrativa, entretanto "não consegue responder às necessidades e aos problemas reais existentes ou não incidir no contexto que pretende modificar" (p.113), justificando assim a implantação da citada avaliação nos programas sociais.

Na avaliação de eficácia, avaliam-se os efeitos e impactos causados pelo programa na população destinatária (efeitos) e "sobre o conjunto da população e o meio (impacto)" (AGUILAR E ANDER-EGG, 1994, p.115). Além disso, analisam-se as necessidades e aspirações das pessoas antes de se iniciar o programa.

A avaliação de eficiência é denominada avaliação econômica do programa, por definir o seu grau de rentabilidade, "comparando benefícios e custos, resultados e custos, ou utilidades e custos." (id.). Cohen (2004) comenta que "os custos são usualmente traduzidos a unidades monetárias, mas os benefícios/efeitos são 'vidas salvas' ou qualquer outro objetivo relevante"(p.195). Dentre os procedimentos utilizados para sua aplicação em programas sociais a Análise de Custo-Efetividade (ACE) é considerada a mais apropriada, por não exigir que os benefícios sejam representados em unidades monetárias.

Para avaliar programas de inclusão digital, deve-se definir o significado da expressão inclusão digital e contextualizá-lo para todo o grupo de trabalho, a fim de nivelar a meta que se pretende alcançar. Outro aspecto avaliativo importante é buscar os efeitos do programa, não somente os previstos, mas também os não previstos que, no caso de negativos, ao identificá-los é possível evitar que estes superem os efeitos positivos, comprometendo o sucesso do programa. Os resultados desses efeitos, denominados de impactos, podem ser medidos em distintas unidades de análise: individual ou coletiva

(COHEN, 2004).

Indubitavelmente, a avaliação de um projeto de inclusão digital possibilita aumentar a eficiência mediante uma seleção mais adequada dos beneficiários e melhoria dos locais onde se pretende ou se encontram instalados os telecentros. Para garantir, contudo, a sua eficácia é imprescindível que informe se estas alterações diminuem as brechas de acesso e fluidez tecnológica. Para tanto, é necessário estabelecer em que alcance o projeto consegue melhorar o acesso e a fluidez tecnológica daqueles para os quais foi planejado; se houve transformações, que segmentos da população e objetivos foram afetados e em que medida. A partir dessas respostas, sugere-se a reprogramação de atividades e como lidar melhor com situações similares.

Adverte-se para a noção de que as análises avaliativas devem ser efetuadas por avaliadores e estes devem colocar as suas conclusões no relatório, logo não é salutar "deixá-las à mercê de uma negociação entre os setores interessados, isso em nada beneficiaria justamente os grupos mais desfavorecidos, [...]". (CANO, 2004, p.106).

Enfim, para que o processo de inclusão digital dos usuários de telecentros se desenvolva em nível satisfatório de fluência tecnológica, é basilar a inserção de avaliações de eficácia e eficiência periodicamente nesses espaços, procurando compreender as causas do fracasso ou sucesso do programa e emitir julgamento de valor para fornecer as tomadas de decisão a partir do estudo efetuado.

6 BANCO DO NORDESTE DO BRASIL E A INCLUSÃO DIGITAL

6.1 Preliminares

O Banco do Nordeste do Brasil (BNB) tem como objetivo estratégico desenvolver a Região Nordeste por meio da democratização do crédito, facilitando o acesso de pequenos, médios e grandes empreendedores aos recursos disponíveis. O seu papel na Região é ressaltado tanto por sua elevada participação percentual nos financiamentos de longo prazo no Nordeste, quanto por sua presença como principal articulador de parcerias com milhares de organizações públicas, privadas e ONGs visando à superação das desigualdades sociais da Região. Nessa perspectiva, apóia e promove ações de inclusão digital no Nordeste, por meio da doação de computadores, do Fundo de Desenvolvimento Regional - FDR e da manutenção do Telecentro denominado *Biblioteca Virtual* na cidade de Fortaleza (CE), objeto de estudo deste trabalho. Concedeu em 2005 cerca de 271 máquinas a diversos municípios e capitais dos nove estados nordestinos, incluindo Minas Gerais.

Por intermédio do FDR apoiou ações de inserção digital, beneficiando as seguintes entidades, posição de 2005 (BANCO DO NORDESTE DO BRASIL-ETENE, 2005).

- Fundação de Apoio ao Instituto de Pesquisas Tecnológicas com o projeto *Mídias Digitais e Desenvolvimento Local no Maciço do Baturité* (CE);
- Associação Cearense de Estudos e Pesquisas Econômicas, Administrativas e Contábeis (ACEP) com o projeto *Mercado Virtual Solidário Nordestino*;
- Agência de Desenvolvimento Local e Socioeconomia Solitária (FUNDESOL) com o projeto *Ilha Digital Solidária*;
- Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura (FCPC)/ Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA) com o projeto *Criação de Centros Rurais*

*de Inclusão Digital (CRID*⁶) nos projetos de assentamento de reforma agrária.

6.1.1 BNB ante a Inclusão Digital

O objetivo do *Mídias Digitais e Desenvolvimento Local no Maciço do Baturité* (CE), é criar uma rede de colaboração e respectivo portal digital, no âmbito da Agência de Desenvolvimento do Maciço de Baturité (CE) como suporte à implementação de projetos e ações voltadas para o desenvolvimento local. Pretende interagir com os telecentros a serem instalados na região, disseminando metodologias de organização de redes de gerenciamento de projetos (BNB-ETENE, 2005).

O *Mercado Virtual Solidário Nordestino* abrange a região do Grande Bom Jardim, que engloba cinco bairros da cidade de Fortaleza (CE). Propõe-se a definir e implementar um mercado virtual solidário nordestino, garantindo a sobrevivência auto-sustentada de milhares de cooperativas, micro e pequenos negócios agroindustriais, industriais e comerciais pertencentes às atividades de economia solidária (id). Por meio dele, o pequeno produtor amplia a forma de comercialização do seu produto. Tanto o expõe e negocia pela maneira tradicional com o espaço físico para sua loja, como pela virtual através da Internet, no entanto, para garantir a sustentabilidade do produto na rede, antes de entrar no mercado, esse fabricante recebe capacitação adequada para interagir com a ferramenta tecnológica e garantir a qualidade de seu produto nas prateleiras virtuais. O diferencial é a produção ser resultado da economia solidária que favorece tanto quem vende como a comunidade em sua volta (BNB, 2005). Com isso o elaborador passa a se beneficiar desta tecnologia, inserindo-se na Sociedade da Informação por intermédio do negócio eletrônico, que proporciona avanços no seu processo de fluidez tecnológica.

Enquanto isso o *Ilha Digital Solidária*, além de servir como mostruário dos produtos e serviços dos empreendimentos da Rede Cearense de Socioeconomia Solidária, oferece acesso a Internet ao público em geral, por meio de telecentros comunitários. A finalidade é dotar a ilha digital solidária de infra-estrutura física adequada para seu funcionamento e atendimento com qualidade aos beneficiários que utilizarão os produtos e serviços oferecidos (BNB-ETENE, 2005).

O CRID é obra do Laboratório de Pesquisa Multimeios, da Faculdade de Educação da UFC, em parceria com o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA), o BNB e o Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural (NEAD)

⁶<http://www.multimeios.ufc.br/crid>

do Ministério de Desenvolvimento Agrário. A idéia é promover o desenvolvimento do capital humano nas áreas de reforma agrária, viabilizando o acesso de crianças, jovens e adultos à cultura digital e a uma rede de informações, capacitação e serviços, por meio da criação de CRID (id).

Foram instalados dois telecentros do tipo comunitário multipropósito, nos assentamentos Santana, Município de Monsenhor Tabosa (CE), em julho de 2004, e Todos os Santos em Canindé (CE). Ambos são gerenciados sob a responsabilidade da comunidade, com mediação promovida por intermédio da escola. Neles se desenvolvem "ações de inclusão digital, informática educativa e educação a distância, em um contexto de desenvolvimento social e pessoal, econômico e cultural." (PINHEIRO et al., 2006). Os laboratórios são munidos de computadores, impressora, scanner, máquina digital, equipamento para videoconferência e acesso à Internet em banda larga (BNB, 2004). Linhares et al. (2005) ressaltam que em Todos os Santos o telefone ainda não chegou, mas a Internet sim.

6.1.2 Avaliação no CRID de Todos os Santos

Os resultados do estudo avaliativo no CRID⁷ de Todos os Santos, em 2005, que buscou entender como o computador está sendo utilizado para impulsionar a inclusão digital de seus beneficiados, demonstraram que o perfil preponderante dos respondentes é do sexo feminino, pré-adolescente e jovem na faixa etária entre 12 e 20 anos, moram perto do telecentro e o freqüentam semanalmente. Procuram a Internet, editor de texto e planilhas eletrônicas para aperfeiçoar os trabalhos e pesquisas escolares e, quando encontram dificuldade no uso das ferramentas tecnológicas, 50% dos investigados disseram que recorrem geralmente aos amigos e não ao monitor do telecentro, fato que chamou a atenção de Linhares et al. (2005), autores desse estudo. Enfim, concluíram que os instrumentos computacionais estão sendo usados satisfatoriamente. Os entrevistados identificaram como repercussão causada pelo projeto a melhoria na aprendizagem e demonstraram não compreender o significado de inclusão digital, ou será que não o conseguem expressar?

Acredita-se que a proximidade da residência ao CRID favorece a constante utilização do programa, o que potencializa a linha de ação *universalização de serviços para a cidadania* do programa Sociedade da Informação. A tentativa de solucionar os problemas por meio da orientação de um amigo e não de um dos monitores comprova

⁷Para maiores informações, ver Linhares et al (2005).

a afinidade do grupo, facilitando a implantação de atividades coletivas, porém alerta para se avaliar a interação dos entrevistados com os monitores, já que estes "se constituem em multiplicadores de saberes, garantindo a aprendizagem e o acesso". (SILVA e BRITTO, 2004, p.155). Por essa razão é salutar "dar mais atenção aos recursos humanos e à formação dos monitores para os centros de inclusão digital." (WARSCHAUER apud LIMA ,2005, p.45).

O pouco entendimento sobre a expressão inclusão digital, contudo, não é exclusividade desse grupo, visto que a pesquisa Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo, também constatou que, embora os pesquisados apresentem uma resposta para a dicção, faltam atitudes em suas ações que manifestem o entendimento do conceito (RITS, 2004).

A fim de entender como acontece a inclusão digital dos beneficiários, é preciso saber qual o conceito de educação usado nos programas e, por conseguinte, a forma como se transmitem as orientações sobre a aplicação da telemática, se pela memorização ou problematização, procurando descobrir as necessidades de cada um e, a partir delas, se utilizar recursos tecnológicos para atendê-las. Um arquétipo é o programa Mercado Virtual Solidário Nordeste, citado neste capítulo, em que uma das necessidades visíveis de seus usuários é ampliar as vendas de seus produtos, no entanto, se a ação não vier acompanhada de um diálogo explicando a interferência positiva da tecnologia em suas atividades cotidianas e os cuidados que se deve ter para não torná-la uma desvantagem, o entendimento da expressão inclusão digital continuará obscuro.

6.2 Inclusão Digital na Cidade de Fortaleza

O BNB também promove a inclusão digital com o custeio e gerência do telecentro denominado Biblioteca Virtual, localizado no Centro Cultural BNB (CCBNB), especificamente na Biblioteca, que é um centro de informação, cultura e pesquisa, cujas instalações oferecem ao público salas de estudo, auditório, videoteca, sala de leitura e acesso a computadores.

O CCBNB, sediado em Fortaleza, em quatro andares equipados com salões de exposições, teatro multifuncional, biblioteca, auditório e espaço de convivência, oferece gratuitamente aos seus visitantes uma variada e contínua programação diária, nas áreas de museologia, cinema, artes plásticas, música, artes cênicas, literatura, cursos, entre outras. Nele, o público descobre o prazer de conhecer e apreciar a arte e a cultura e se

habitua a conviver com artistas, espetáculos e obras de reconhecida qualidade.

O telecentro iniciou em julho de 2002 com o objetivo de contribuir para o exercício da cidadania de seus usuários, mediante a disponibilização gratuita de sistema integrado com doze computadores conectados à Internet, *softwares* aplicativos. A partir de setembro de 2004, passou a ofertar cursos para orientar o indivíduo na utilização das ferramentas tecnológicas em seu benefício, tornando-se, com efeito, um local do tipo comunitário multipropósito classificado por Sorj (2003). Funciona de segunda à sexta-feira das 10 às 19 horas e aos sábados das 10 às 18 horas, tendo nesse dia o horário das 14 às 16 horas reservado para as crianças e adolescentes entre 5 e 15 anos de idade.

6.2.1 Telecentro e seu acesso

O acesso do público às máquinas ocorre com o preenchimento de cadastro e senha, mediante apresentação de documento de identificação pessoal. Dois atendentes esclarecem dúvidas sobre o manuseio dos equipamentos, aplicativos e consulta na Internet, sob a coordenação de uma bibliotecária.

Baseada no modelo de acessibilidade definido por Silveira (2003a), constatam-se as seguintes características para o local Biblioteca Virtual:

1. **Unidade de inclusão** - fica numa biblioteca, conectada à rede e ligada a um Centro Cultural;
2. **Opção tecnológica** - *software* proprietário;
3. **Atividades disponíveis** - utilização limitada a 60 minutos, possui cursos presenciais periódicos, disponibiliza acesso ao correio eletrônico e *sites* em geral, exceto *sites* de bate-papos, pornográficos e baixar programas;
4. **Monitoria das atividades** - orientadores contratados - denominados de atendentes (breves explicações).

Uma das características que merece reflexão dos administradores deste programa é a opção tecnológica não oferecer softwares livres, limitando a disseminação dessa ferramenta como também diminuindo a liberdade de criar, inovar e compartilhar intrínseca à concepção desse software, indutor da fluência tecnológica.

Em abril de 2004, o telecentro BNB participou, como representante da Região Nordeste, da pesquisa A Apropriação informacional para a cidadania na América Latina: o ponto de vista do usuário final de programas nacionais de informação e/ou inclusão digital. Ressalta-se que quando da execução desse estudo, não havia os cursos de alfabetização digital. Utilizou-se a metodologia qualitativa, pautada em grupos de foco, cujos sujeitos foram 09 jovens que freqüentavam semanalmente o espaço, participantes do Projeto Crescer com Arte, que trabalha com adolescentes em situação de risco.

O objetivo foi analisar o impacto que o programa de inclusão digital ocasionou no exercício da cidadania dos entrevistados, de modo a mapear e sistematizar diferentes níveis de apropriação informacional. Dentre os resultados, enfatiza-se que a motivação desses jovens para usarem o programa se revela na vontade de melhorar as investigações escolares e por se sentirem "importantes e bem tratados pelas pessoas que trabalham no ambiente". (MATOS, NASCIMENTO & QUEIROZ, 2004). Esses adolescentes notaram mudanças nos hábitos diários tais como o gosto pela leitura, que foi estimulado na fila de espera para o acesso, ao ver pessoas na biblioteca lendo e estudando; outra transformação percebida foi na qualidade das investigações escolares e na diferença das conversas com os amigos que não têm acesso a programas dessa natureza.

Isso evidencia que os locais onde se instalam os telecentros devem ser convidativos, não apenas ao acesso às tecnologias, mas também a outras fontes de leitura e conhecimento, haja vista que alguns jovens não lêem nem melhoram seus estudos acadêmicos ou escolares por falta de ambientes que os estimulem. Disponibilizar isoladamente a telemática é limitar o universo criativo e inovador do ser humano.

A maior dificuldade dos jovens entrevistados se apresentou na ausência de conhecimentos básicos no uso dos recursos da informática, o que, ao mesmo tempo, foi um fator de estímulo e desafio para eles buscarem as informações de que precisavam, mediante orientações de amigos ou dos contratados do telecentro. Por conseguinte, a maioria das expectativas se focou na solicitação por cursos básicos para acesso à Internet.

Fundamentado nas necessidades destes investigados e nas demandas do público da biblioteca, surgiu em setembro de 2004 o curso Noções básicas^(sic) de utilização da Internet, voltado para pessoas com pouco ou nenhum conhecimento sobre informática e a rede de comunicações.

Pretto & Bonilla (2006), com base em experiências para orientar a navegação na rede a pessoas do movimento Sem-Terra e professores do Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET-BA) afirmam que

[...] não são necessários cursinhos do tipo introdução à informática, organizados linearmente, para ensinar a navegar. A navegação é uma coisa absolutamente simples e, mais do que colocar a população como usuária, como consumidora, ela deve ser colocada na qualidade de produtora de conhecimento. Todo ser humano, seja ele jovem ou adulto, vai se familiarizando à medida que interage com a máquina, à medida que futuca de acordo com seus interesses e necessidades, não existindo razão para a imposição de pré-requisitos, a qual serve mais para barrar o processo de construção do que para estimulá-lo. O que precisamos é formar uma população ativa que se aproprie das possibilidades tecnológicas, para a efetivação de uma consciência coletiva inteligente, em busca de uma cidadania global.

Concorda-se com Nelson Pretto e Maria Helena Bonilla no que diz respeito à linearidade dos cursos, pois ela remete à concepção de educação bancária, o que distancia o usuário da aprendizagem libertadora e criativa. Cursos devem ser, entretanto, oferecidos para dar a oportunidade a pessoas que, por vergonha de tentar usar o equipamento sem saber de que modo começar, por falta de um amigo que oriente quanto ao manuseio, dentre outros motivos, encontram-se à margem desta tecnologia, mesmo havendo a oportunidade de acesso, o que apóia a estabilidade da brecha de fluidez.

6.2.2 O Curso Noções Básicas de Utilização da Internet do CCBNB

Mensalmente são ofertadas 24 vagas por turma. Em 2004 houve duas turmas nos meses de setembro e outubro. Em 2005, inseriu-se a periodicidade com duas turmas por mês. A divulgação é feita através da agenda cultural do CCBNB em meio impresso e virtual pelo site www.bnb.gov.br. As inscrições são presenciais na recepção CCBNB e podem ser feitas por um terceiro. Preenche-se uma ficha com nome completo, endereço residencial e eletrônico, se tiver, grau de instrução e profissão. Depois de preenchidas as vagas, os demais interessados ficam na lista de espera, limitada a 12 candidatos. A carga horária é de 12 horas, no período de segunda a quinta-feira das 16 às 19 horas, ficando o telecentro nos dias e horários de curso reservado para este fim.

O curso tem como objetivo apresentar diversas possibilidades de utilização dos recursos e serviços básicos da Internet, tais como: navegação, busca e correio eletrônico, despertando nos educandos a conscientização de como podem se utilizar dos serviços oferecidos pela rede para dar agilidade e aprimorar atividades do seu cotidiano, estudo

e lazer. É voltado para quem tenciona conhecer os recursos básicos oferecidos pela Internet (CCBNB, 2006).

Conta com uma equipe de quatro professores, distribuídos um para cada turma no mês. Três deles são investigadores engajados no Laboratório de Pesquisa Multimídias da UFC, graduados em Pedagogia, e trabalham no CRID; o outro é graduado em Computação. Cada professor leva no mínimo um auxiliar.

Quando do horário de início do curso e ainda existem vagas, convocam-se as pessoas que se encontram no ambiente e constam da lista de espera por ordem de inscrição. No primeiro dia de aula, é distribuída entre os discentes uma cartilha com anotações que serão explicadas no curso. As aulas são expositivas e práticas. No final, quem participou de pelo menos três dias de aula recebe um certificado emitido pelo próprio CCBNB e assinado pelo mentor responsável e o gerente do Centro. Solicita-se também aos participantes presentes o preenchimento da ficha de avaliação sobre o curso.

6.2.3 Os Alunos

Com esteio nos dados do Relatório de Alunos Concluíram fornecido pelo (CCBNB, 2005a), constatou-se que o curso obteve expressiva aceitação, uma vez, que do total de 237 alunos que iniciaram as aulas ofertadas no período de setembro de 2004 a maio de 2005, apenas 18 deles desistiram, tendo o curso 219 concludentes.

O limite em cada turma foi de 24 componentes, exceto março, que ficou com 22 pessoas, por problemas técnicos em um computador, e uma turma de abril que excepcionalmente teve 25 estudantes. Salienta-se que em 2005 foram ofertadas duas turmas no mês.

6.2.4 Avaliação do Curso: *Último Dia de Aula*

No último dia de aula, os aprendizes presentes recebem uma ficha de avaliação com 12 questões para dar uma nota de 0 a 10 a cada uma delas (Anexo A), divididas da seguinte forma:

- ① Aspectos do Curso;
- ② A Pedagogia do programa;

- ③ O Aluno por ele mesmo;
- ④ Comentários e Sugestões.

No primeiro item da ficha de avaliação, o aluno analisa o curso nos quatro tópicos conforme Tabela 1, atribuindo uma nota a cada um deles de acordo com a escala [0 a 10].

As Notas foram classificadas de acordo com o seguinte critério:

- ① [0 a 2] ⇒ Muito Baixo;
- ② [3 a 5] ⇒ Baixo;
- ③ [6 a 8] ⇒ Médio;
- ④ [9 a 10] ⇒ Alto.

A média de todos os itens ficou acima de 9,0. No nosso entendimento a estrutura do curso de acordo com os alunos é satisfatória.

Aspectos Estruturais do Curso	Média - Escala[0 - 10]
Consecução dos objetivos	9,0
Cumprimento da programação prevista	9,4
Seqüência do conteúdo apresentado	9,3
Adequação do conteúdo aos objetivos estabelecidos	9,1

Tabela 1: Avaliação aspectos estruturais do curso nos períodos

O segundo item conforme Tabela 2, aborda a pedagogia do programa do curso.

Programa do Curso	Média - Escala[0 - 10]
Domínio do assunto	8,7
Habilidade em captar e manter o interesse	9,5
Habilidade em transmitir o assunto	9,5
Relacionamento com o grupo	9,6

Tabela 2: Avaliação do programa do curso

Neste item o aluno analisou os seguintes tópicos referentes ao programa do curso: Domínio do assunto, Habilidade em captar e manter o interesse, Habilidade em transmitir o assunto, Relacionamento com o grupo.

As médias de cada tópico mostram a boa aceitação dos professores pelos estudantes

O terceiro item - o aluno por ele mesmo - explicado na Tabela 3, não é possível analisar de forma geral, por se considerar cada item muito específico. Por esse motivo, a apreciação é feita em cada componente: *conhecimento que possuía do assunto tratado (antes do curso)*.

Aluno por ele mesmo	Média - Escala[0 - 10]
Conhecimento do assunto antes do curso	6,1
Expectativa em relação ao curso, antes do curso	8,6
Expectativa em relação ao curso, após conclusão	9,0
Aplicação prática em suas atividades	8,9

Tabela 3: Avaliação do aluno do curso por ele mesmo

A média de 6,1 expressa que os participantes já tinham um certo grau de conhecimento; *expectativa em relação ao curso, antes do início do programa* - 8,6 *atendimento expectativa em relação ao curso, após conclusão* -9,0.

Essas médias mostram que o curso superou as expectativas, no entanto o instrumento avaliativo não exhibe que expectativas são essas, dificultando a análise das necessidades esperadas e atendidas dos estudantes; *aplicação prática em suas atividades* - 8,9, deduz-se que o aprendido no curso é de expressiva utilidade para os formandos, todavia não se sabe que aproveitamento o aluno faz com o conteúdo adquirido.

O quarto item é reservado para sugestões e outros comentários. Os discentes demonstraram preocupação com a aprendizagem. Apreensão semelhante apareceu nas três pesquisas descritas neste capítulo⁸.

De uma maneira geral, as solicitações mais frequentes que confirmam essa inquietude se referem a:

⁸Pesquisas realizadas por Linhares *et al*(2005) e Matos, Nascimento e Queiroz (2004).

1. Aumento de carga horária;
2. Um computador por estudante;
3. Inclusão de novas turmas no período da manhã;
4. Cursos avançados que aprofundem os conhecimentos transmitidos- como demonstrado na opinião: "Aprender a utilizar a Internet passo a passo; Eu ainda fiquei com dúvidas em alguns pontos [...]" (CCBNB, 2005c, p.1);
5. Implantação de cursos;
6. Duplas com pessoas do mesmo nível de conhecimento, pois a heterogeneidade em determinadas situações dificulta a assimilação das idéias transmitidas, como explanado nessa opinião: "*Acho que fui um pouco prejudicada pelo fato de meu parceiro já ter tido uma noção no uso da Internet. Sugiro que façam duplas de pessoas leigas com pessoas leigas porque elas caminharão iguais*" (id);
7. Acompanhamento pós-curso - ilustrado por essa sugestão: "*Que haja uma oportunidade de reforço ao conteúdo dado neste curso; Tipo tira dúvidas etc...[...]*" (CCBNB, 2005c, p.1). Essa proposta, se implantada, pode ser um instrumento propulsor para o desenvolvimento do processo de inclusão digital do egresso, uma vez que permite acompanhá-lo e ao mesmo tempo tenta ajudá-lo a empregar a tecnologia para solucionar seus problemas e os do grupo, além de possibilitar a identificação de necessidades não percebidas por ele, que podem servir para o isolamento da brecha de fluidez tecnológica.

A avaliação feita no final de cada curso, apresentada neste capítulo, aponta indicadores de melhorias para o curso e para os atuais e novos beneficiários.

Ainda assim, não é suficiente para informar como é a contribuição do programa para o processo de inclusão digital de seus utilizadores, tanto plano de acesso como principalmente no que diz a respeito à fluência tecnológica, a começar pela ficha de avaliação entregue e preenchida manualmente, o que elimina a observação de como os alunos se comportam no preenchimento de um formulário eletrônico. Além disso, essa atitude não possibilita saber de onde vêm esses discentes, como estão beneficiando a si e a comunidade a que pertencem com o aprendido no curso.

Os ítems avaliativos, por serem essencialmente com notas, exceto os comentários e sugestões, dificultam conhecer as expectativas e carência dos educandos antes de iniciarem o curso, como também se esse atendeu a alguma de suas necessidades. Poucas

pessoas leigas no uso da telemática foram favorecidas pelo curso, deixando a seguinte reflexão: por quê?

Finalmente, a implantação de avaliações periódicas do tipo Análise de Custo - Efetividade(ACE) possibilita fazer este estudo com precisão, justificando assim a sua aplicação em programas de inclusão digital, entremeando todas as fases, desde o planejamento, o desenvolvimento até a conclusão, se este for finito.

7 METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

7.1 Delineamento e Caracterização da pesquisa

O conhecimento científico busca resolver os problemas de forma sistemática e coerente, mediante sua descrição e compreensão, baseado em uma ou mais indagações que intentam descobrir aspectos específicos de um determinado fenômeno. Usa abordagens, técnicas e instrumentos para afastar impressões subjetivas, validando suas conclusões (VIANA, 2005).

Movida pela necessidade de encontrar respostas para esta questão de pesquisa, utiliza-se a abordagem quali-quantitativa, por se acreditar que a ampliação do "instrumental quanto a mensuração e análise de dados poderá explicar os fatos com mais precisão e profundidade." (MATOS e VIEIRA, 2002, p.36). O meio de investigação é o estudo de caso de posição epistemológica interpretativa, que procura "explicar os fenômenos em estudo segundo a perspectiva dos sujeitos observados, não impondo pontos de vista externos e formulados a priori." (HOPPEN et al., 1997, p.9).

O estudo de caso é o exame de um fenômeno simples ou complexo, porém bem delimitado. O caso pode ser semelhante a outros já existentes, todavia o seu interesse próprio e singular o distingue dos demais.

Ludke e André (1986) assinalam que, quando se pretende estudar algo único, que tenha um valor em si mesmo, deve-se escolher o estudo de caso. Por tal razão foi eleito para este trabalho que visa a avaliar as repercussões que o curso Noções básicas^(sic) de utilização da Internet, desenvolvido pelo Programa de Inclusão Digital do CCBNB produziu em seus egressos, no período de setembro a outubro de 2004 e fevereiro a maio de 2005.

Utiliza como método de coleta de dados a pesquisa *survey* em corte transversal, de natureza exploratória, por se pretender aprofundar conceitos preliminares servindo

como fundamentação para novos estudos a partir dos dados analisados (HOPPEN et al., 1997).

7.1.1 População e Amostra

A população da pesquisa é finita, constituída por 219 egressos do curso Noções básicas^(sic) de utilização da Internet promovido pelo CCBNB no período de setembro a outubro de 2004 e fevereiro a maio de 2005, que disponibilizaram endereço eletrônico ou residencial corretos para contato.

Dos 128 concludentes comunicados, responderam ao questionário 54 deles.

Empregam-se como informações secundárias as avaliações efetuadas pelos discentes no último dia de aula de cada curso.

7.1.2 Instrumento para a Coleta de Dados

Escolheu-se a aplicação de questionários (ANEXO) pela possibilidade de conseguir maior número de opinião dos sujeitos em estudo para uma mesma questão de pesquisa (COOPER & SHINDLER, 2003). Definiu-se como tática de aplicação o envio do instrumento por correio eletrônico para os egressos que informaram seu endereço virtual. Elegeu-se o correio tradicional para as pessoas com endereços eletrônicos incorretos ou não notificados. Como estratégia de maximização do retorno da *survey* se optou pelo contato telefônico e correio tradicional para quem recebeu o questionário por mídia eletrônica, mas não o respondeu, e somente o telefone para as pessoas que receberam o instrumento por meio tradicional e não o retornaram. Executou-se entrevista telefônica para preenchimento do questionário por solicitação de 04 discentes, quando do contato telefônico a fim de ampliar o regresso da *survey*.

7.1.3 Validade de Conteúdo

A validade possibilita verificar se o questionário consegue medir o que se pretende. Efetua-se na geração dos enunciados e refinamento do instrumento (HOPPEN et al., 1997). O instrumento de coleta de dados deste estudo foi alicerçado em observações nos alunos ao fazerem o curso; no desenvolvimento da aprendizagem da turma como

um todo; em conversas informais com os professores sobre as expectativas dos discentes; com os responsáveis pela inscrição sobre a demanda das pessoas pelo curso e o interesse delas em se cadastrar. Utilizou-se como orientação na construção de determinadas questões, informações do relatório *Hábitos de leitura e Uso da Internet* (SILVEIRA, 2003b, p.86-90) e, por fim, comparou-se cada pergunta contida no instrumento com os objetivos geral e específicos deste trabalho.

7.1.4 Validade Aparente

"O instrumento de coleta de dados deve ter forma e vocabulário adequados ao propósito da medição" (HOPPEN et al., 1997, p.4). Levou-se este questionário (ANEXO) para julgamento quando da qualificação do projeto desta pesquisa, quando os membros da banca julgadora sugeriram modificações. Feitos os ajustes, apresentou-se a ferramenta à bibliotecária responsável pela logística do Curso em estudo para análise. Nessa apreciação, foram comparados pela segunda vez os enunciados com os objetivos do trabalho, tendo-se então efetuado ajustes, inclusive na quantidade de questões que de 22 passaram para 15, com três perguntas abertas, dezesseis objetivas, sendo sete seguidas de justificção e duas de especificação. O instrumento permitiu, ainda, identificar as características dos respondentes, como sexo, idade, renda familiar e escolaridade.

7.1.5 Pré-teste do questionário

Aplicou-se o pré-teste, no dia 19 de agosto 2005, para verificar a compreensão e clareza dos termos e seu refinamento. Enviou-se por correio eletrônico o questionário a 11 egressos, tomados aleatoriamente, representando cada turma. Desse total, 18% retornaram, tendo 72% apresentado endereço errado. Houve dois fatores que dificultaram a resposta: o primeiro foi a inexistência na correspondência eletrônica do passo-a-passo de como proceder para respondê-la. Isso foi detectado porque os respondentes informaram à pesquisadora, via correio eletrônico, um dia após recebimento da mensagem, que não conseguiam digitar as respostas no questionário⁹; a informação foi incluída e reenviada. O segundo se atribui à demora no regresso, em torno de 19 dias após encaminhamento das orientações junto com o questionário, ocasionando a inclusão do correio tradicional no plano de estratégia de acompanhamento inicialmente idealizado apenas para o telefone, no intento de aumentar o número de respondentes.

⁹Ao abrirem a mensagem com o questionário, tentavam respondê-lo. Explicou-se que precisava clicar em 'responder' para iniciar o preenchimento.

7.2 Coleta de Dados - *Surveys*: Telefone, Correios Tradicional e Eletrônico

Define-se uma *survey* como a aquisição de dados ou informações "sobre características, ações ou opiniões de grupo de pessoas, indicado como representante de uma população - alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário" (TANUR apud FREITAS, OLIVEIRA, SACCOL, e MOSCAROLA, 2000, p.105). A coleta de informações pode ser elaborada de várias formas, sem precisar que "haja uma percepção visual ou outra percepção objetiva da informação procurada pelo pesquisador. Informações abstratas de todos os tipos podem ser reunidas ao questionar as pessoas." (COOPER e SHINDLER, 2003, p.248). Na opinião desses autores, essa versatilidade é o ponto forte da *survey*.

As *surveys* por correspondências impressas ou digitais geralmente são entendidos como mais impessoais, garantindo maior anonimato do que outros modos de comunicação, a exemplo das entrevistas telefônica e pessoal. Na procura dessa impessoalidade, até porque a autora deste estudo é conhecida dos entrevistados, como coordenadora do programa no período em análise, sempre se apresentando aos alunos no primeiro dia de aula, definiu-se por esse tipo de *survey*.

7.2.1 *Surveys* por Correio Eletrônico

Neste estudo, utilizou-se inicialmente o correio eletrônico, visto que um dos objetivos do curso examinado pauta-se em orientar os alunos na comunicação mediante Internet.

As *surveys* por correio eletrônico geralmente custam menos do que os por correio tradicional e telefone, todavia este último tem a vantagem de uma réplica mais rápida do que os demais, contudo exige do entrevistador habilidade ao falar com o entrevistado para não deixá-lo envergonhado ou constrangido ao responder as perguntas, o que pode prejudicar a sua autenticidade.

Para credenciar o correio eletrônico diante dos entrevistados, evitando que estes pensassem ser correspondências prejudiciais ao computador, nas aulas inaugurais, se informava que, após o curso, em dia indeterminado, seria enviada através de correio eletrônico pesquisa avaliativa para conhecer a opinião deles sobre as repercussões causadas pelo curso em suas vidas. Solicitou-se também com a mesma finalidade quando

da autorização ao BNB para realização da pesquisa, a permissão para enviar os questionários através do correio eletrônico da instituição. O tempo empregado no envio durou cerca de 15 dias úteis, tendo como período estimado de espera 08 dias após o encaminhamento. De 90 correios eletrônicos enviados com sucesso, foram respondidos 20, incluindo-se o pré-teste.

As razões na dificuldade e às vezes falta de cooperação em responder o questionário são inúmeras: certas pessoas não enxergam nenhum valor na participação, umas temem a experiência da entrevista por motivos pessoais, outras podem considerar o tema abordado delicado, supondo embaraços ou perda de privacidade, algumas têm o hábito de não responderem a pesquisas, jogando os seus instrumentos na lixeira (COOPER e SHINDLER, 2003), além das que os meios utilizados para resposta inviabilizam a sua participação, como o pagamento pelo acesso à Internet ou quando este é gratuito ter que usá-lo para preencher e enviar o questionário em detrimento de uma atividade de interesse pessoal. Acrescentam-se também os que não possuem o hábito de exporem suas idéias através da escrita. Tudo isso justifica a afirmação dos mencionados autores de que o aumento do índice de não-respostas em muitas *surveys* torna-se o principal ponto fraco delas, o que valida o emprego neste estudo de estratégias para melhorar o retorno.

7.2.2 Estratégias por Telefone para Melhorar o Retorno

Na tentativa de minimizar o principal ponto fraco da *survey*, utilizou-se o contato telefônico com os 17 egressos que informaram o número do telefone quando da inscrição no curso, para confirmar o recebimento do correio eletrônico e avisar sobre o envio do questionário pela segunda vez, se assim desejassem. Salienta-se que, nesse momento da pesquisa, apenas estes eram os números telefônicos disponíveis.

Desse total, houve 07 números incorretos ou com problemas. Dos 10 contactados com sucesso, 03 deles comunicaram que raramente acessavam a Internet, pediram para encaminhar o questionário por correio tradicional e todos o responderam. Isso denota que as informações adquiridas no curso pouco contribuíram para o processo de inclusão digital desses 03 usuários, haja vista que a lacuna se apresenta na brecha de acesso, condição fundamental para se atingir a fluência tecnológica comentada, essência da inserção digital.

Os 07 demais disseram que possuíam endereço virtual ativo, confirmaram os dados e solicitaram o reenvio do questionário por correio eletrônico, mas não o retornaram. Efetuaram-se novos telefonemas para esses egressos, e 04 deles pediram para responder de imediato a investigação por telefone e 02 retornaram à pesquisa por mídia eletrônica.

Diante do tempo limitado deste estudo para obtenção e análise dos dados, juntamente com a dificuldade dos consultados de acesso à Internet demonstrada pelo índice de retorno, tanto no pré-teste como após contato telefônico, justificou-se a inclusão do acompanhamento por correio tradicional, pensada quando da validação do instrumento, aos que receberam o questionário por meio eletrônico e não o responderam. Após retorno desse material, resolveu-se utilizar a estratégia do lembrete por telefone, no intuito de aumentar os respondentes. Dos 32 contatos telefônicos efetuados com sucesso, 08 responderam ao questionário, sendo 02 por correio eletrônico e 06 por correio tradicional. Salienta-se que essas respostas ocorreram após o primeiro contato telefônico.

7.2.3 Estratégias por Correio Tradicional para Melhorar o Retorno

Para conseguir o endereço residencial dos egressos que não informaram o endereço eletrônico ou que este apresentou problema, solicitou-se à Biblioteca do CCBNB referida informação. Essas foram buscadas no banco de dados do Programa de Inclusão Digital do CCBNB. Resultou em 76 endereços corretos, sendo 38 deles relacionados a egressos contatados por mídia virtual, porém não respondentes. Remeteu-se os questionários pelo correio com envelope de resposta do tipo autocolante, para evitar problemas de não envio por falta de cola, endereçamento preenchido e selagem pré-paga, adicionou-se no texto da correspondência orientação de como proceder após o preenchimento.

Dos 38 egressos contatados com sucesso por correspondência tradicional, somente 05 responderam ao questionário. Isso evidencia que o uso do correio tradicional como estratégia para aumentar o retorno das *surveys* surtiu menor efeito do que o uso do telefone, muito embora o veículo de resposta utilizado pelos sujeitos contatados pelos dois canais já comentados foi o correio tradicional.

A entrevista por telefone permitiu resposta imediata do pesquisado, porém exigiu cuidados do entrevistador quanto ao limite na duração da pesquisa e habilidade para

contornar algum acanhamento do consultado por falta de compreensão em determinado item. Nesse momento, a ausência do instrumento para releitura e às vezes reflexão sobre a questão é um obstáculo na *survey* por telefone, contudo a finalização foi positiva, visto que, após leitura das respostas para os investigados, cerca de 50% deles ficaram admirados pelo conteúdo de suas informações, comentando ambos a mesma pergunta: *eu me expressei tão bem assim?*

As *surveys* por correio tradicional foram enviados com envelope de retorno e postagem pré-paga, permitindo resposta a qualquer momento sem nenhum custo financeiro, demandando somente minutos disponíveis para o preenchimento e, logo em seguida, de colocá-las em uma das caixas ou postos de coleta dos correios distribuídos pela cidade.

Enquanto as *surveys* por correio eletrônico além do tempo para responder o questionário, exige que o sujeito acesse à Internet. Para quem não possui computador conectado à rede em sua residência ou próximo a ela, tal fato dificulta a resposta por esse veículo de comunicação, como também expõe a lacuna existente no processo de inclusão digital dessas pessoas a partir da brecha de acesso. Destarte, quando esses sujeitos têm acesso gratuito, precisam priorizar o uso desses minutos, o que pode explicar o baixo índice de retorno por meio virtual. Salienta-se que, na análise dos dados, esse questionamento é avaliado à luz das respostas dos respondentes.

7.2.4 Surveys por Correio Tradicional

Cooper e Shindler (2003) consideram como primeiro ponto fraco da *survey* por correspondência o erro de não-resposta e o segundo a qualidade e quantidade de informações que podem ser obtidas. "Normalmente não esperamos obter grandes volumes de informação e não podemos nos aprofundar nas questões. Os respondentes se recusam a cooperar quando os questionários são longos e/ou complexos, a não ser que constatem algum benefício pessoal" (p.260). Nesta pesquisa os entrevistados não receberam bônus, tinham unicamente como vantagem a possibilidade de interferirem em melhorias para o programa de inclusão digital, que podem lhes ser úteis quando utilizá-lo outra vez.

De 38 contatados por correio tradicional, 13 egressos responderam sem necessidade de nenhuma estratégia de retorno, correspondendo a aproximadamente 34% de respostas, enquanto que de 90 egressos comunicados por correio eletrônico, 20 retornaram sem necessidade de estratégia, equivalente a 22% de réplicas, mostrando que o

correio tradicional surtiu melhor efeito.

7.2.5 Estratégias por Telefone para Melhorar o Retorno

Ao se buscar os endereços residenciais dos egressos na Biblioteca do CCBNB, solicitou-se que fosse incluído o número telefônico, caso houvesse. Foram apurados 76 números consistentes, derivando em 50 comunicações efetivas com os egressos. Desse total, 18 delas foram efetuadas como primeira estratégia de retorno, obtendo a resposta de 03 egressos.

7.3 Síntese das Estratégias Utilizadas para Ampliar o Retorno

Como estratégias para aumentar o retorno das *surveys*, foram utilizados o correio tradicional e o telefone, tendo esse último apresentado melhor êxito do que o correio tradicional. Atribui-se o triunfo desse acompanhamento por telefone ao contato pessoal, que, ao contrário do efetuado por correspondência, possibilita colocar mais emoção no lembrete, sensibilizando os participantes a colaborarem, todavia vale ressaltar que a administração dessa comunicação oral pelo entrevistador é um dos determinantes de triunfo, dentre outros complicadores das não-respostas. Dos 54 respondentes, 25 deles retornaram ao questionário depois da aplicação de estratégia de maximização, o que valida o emprego dessa tática neste trabalho.

7.4 Análise dos Dados

A apreciação dos resultados das perguntas objetivas foi elaborada com auxílio do *software: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 8.0 para Windows.

Este *software* é usado com muita frequência nas ciências sociais. Desenvolvido por Noman H.Nie, C. Hadlai (Tex) Hull e Dale H.Bent ele permite trabalhar com bases de dados de grande dimensão. Uma característica deste *software* é realizar testes estatísticos,

"tais como os testes da correlação, multicolinearidade, e de hipóteses; pode também providenciar ao pesquisador contagens de frequência, ordenar dados, reorganizar a informação, e serve também como

um mecanismo de entrada dos dados, com rótulos para pequenas entradas." (Wikipédia, 2006).

Finalmente, para as respostas abertas foi realizada análise de conteúdo (LUDKE & ANDRÉ, 1986) com a ajuda do *software: Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing* (NUDIST) versão 4.0 para Windows, que subsidiou a categorização dos dados. Esse *software* é usado para analisar os textos qualitativamente.

8 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS

8.1 Preliminares

Com o propósito de lembrar, o questionário (ANEXO) aplicado neste estudo é do tipo misto, por conter questões abertas e fechadas. Consta de 15 perguntas, sendo três abertas e doze fechadas, sete delas seguidas de justificção e duas de especificação.

As perguntas abertas valorizam o pensamento livre do entrevistado, solicitando sua opinião sobre determinado tema. As perguntas fechadas oferecem um conjunto de opções aos respondentes, para que este selecione a que melhor represente o seu ponto de vista.

Para analisar os objetivos geral e específicos que norteiam esta pesquisa, utilizou-se o *software* SPSS, versão 8.0 para Windows, para as questões fechadas e o NUDIST versão 4.0 para Windows, para as perguntas abertas e justificativas dos enunciados fechados.

8.2 Resultados das Perguntas Fechadas

Para coleta de dados incluiu-se a distribuição aleatória de 128 questionários aos egressos, onde 54 deles os responderam, sendo 30 do sexo feminino e 24 eram do sexo masculino. No que se refere ao grau de instrução 05 repondentes tinham concluído o Ensino Fundamental, 36 concluíram o Ensino Médio e 13 concluíram o Ensino Superior conforme Tabela 4.

A faixa etária de maior predominância foi a de 26 a 49 anos, (29 pessoas) correspondendo a 53,7% dos participantes, seguida da faixa mais jovem de 15 a 25 anos (21 egressos)38,9%. As faixas de 50 a 60 anos e a partir de 65 anos tiveram baixos percentuais (03 egressos) 5,6 % e (1 egresso)1,8% respectivamente, conforme Tabela 5

Grau de instrução	Sexo		Total
	Masculino	Feminino	
Ensino Fundamental	02	03	05
Ensino Médio	18	18	36
Ensino Superior	04	09	13
Total	24	30	54

Tabela 4: Caracterização da amostra segundo grau de instrução e sexo.

Idade (anos)	Respondentes	
	n	%
15 - 25	21	38,9
26 - 49	29	53,7
50 - 60	03	5,6
> 60	01	1,8
Total	54	100,0

Tabela 5: Caracterização dos egressos em termo de grupo etário.

Em relação a renda familiar com base no salário mínimo, foram obtidos os seguintes resultados. A maioria dos 54 egressos é proveniente de famílias com renda mensal baixa, (29 egressos)53,7%. Comunicaram ter renda entre 03 a 06 salários mínimos(19 egressos)35,2%. Somente 5,6% dos 54 egressos se enquadraram na faixa de 7 a 10 salários mínimos e o mesmo percentual para renda acima de 10 salários mínimos, de acordo com a Tabela 6

Renda (salário mínimo)	Frequência	%
Até 02	29	53,7
De 03 a 06	19	35,1
De 07 a 10	03	5,6
> 10	03	5,6
Total	54	100,0

Tabela 6: Renda familiar com base no salário mínimo

Dos assuntos abordados no curso Noções básicas^(sic) de utilização da Internet, promovido pelo CCBNB, 42 dos 54 respondentes, o equivalente a 77,8%, possuíam conhecimento parcial sobre o tema e apenas 6, correspondendo a 11,1% dos egressos, não tinham nenhuma noção, conforme Tabela 7

Resposta	Frequência	%
Sim, parcialmente	42	77,8
Sim, totalmente	06	11,1
Não	06	11,1
Total	54	100,0

Tabela 7: Conhecimento sobre os assuntos abordados no curso

Para 22 dos 54 egressos que corresponde a (40,7%) o curso aumentou parcialmente sua chance de encontrar trabalho, enquanto que 7 dos egressos (13%) consideraram o aumento totalmente, sendo que 25 dos egressos (46,3%) informaram que o curso não ampliou suas oportunidades de emprego. Em geral, a maioria dos egressos percebeu no curso contribuição positiva para sua inserção no mercado de trabalho, elucidado Tabela 8.

Resposta	Frequência	%
Sim, parcialmente	22	40,7
Sim, totalmente	07	13,0
Não	25	46,3
Total	54	100,0

Tabela 8: Contribuição do curso na chance de encontrar trabalho.

No que se refere à melhoria para os egressos em pesquisas escolares ou acadêmicas, do total de 54 egressos, 35 deles (correspondente a 64,8%) consideraram que o curso contribuiu totalmente em suas pesquisas, 11 (20,4%) concordaram parcialmente e somente 8 egressos (14,8%) informaram que o curso não trouxe nenhuma contribuição, demonstrando boa aceitação perante os participantes, conforme mostrado na Tabela 9.

Resposta	Frequência	%
Sim, parcialmente	35	64,8
Sim, totalmente	11	20,4
Não	08	14,8
Total	54	100,0

Tabela 9: Contribuição do curso na busca de informações via Internet.

Após o curso, 29,6% (equivalente a 16 pessoas) informaram que este os ajudou totalmente no uso de serviços públicos através da Internet, e 21 (38,9%) do total dos 54 egressos consideraram que essa contribuição foi parcial. Embora 17 (31,5%) do

total de 54 egressos não tenha percebido nenhuma colaboração nesse serviço, pode-se avaliar como animador o índice de contribuição para o emprego dos serviços públicos virtualmente, como apresentado na Tabela 10.

Resposta	Frequência	%
Sim, parcialmente	21	38,9
Sim, totalmente	16	29,6
Não	17	31,5
Total	54	100,0

Tabela 10: O curso como suporte para obter informações utilitárias.

A frequência de acesso à Internet dos egressos, conforme Tabela 11, não é muito animadora, visto que somente 12 do total de 54 egressos acessam diariamente, o que equivale a 22,2% e 11 (20,4%) semanalmente. O restante informou que a constância com que utilizam a rede mundial é pequena, variando de mensalmente para 05 egressos (9,3%), raramente para 12 (22,2%) e às vezes também para 12 (22,2%), tendo 02 egressos assinalado que nunca mais acessaram a Internet depois do curso.

Resposta	Frequência	%
Raramente	12	22,2
às vezes	12	22,2
Diariamente	12	22,2
Semanalmente	11	20,4
Mensalmente	05	9,3
Não acessei a Internet	02	3,7
Total	54	100,0

Tabela 11: Frequência de acesso à Internet após o curso.

As Tabelas 12 até 21 mostram os serviços que os egressos passaram a utilizar após o curso.

Em particular a Tabela 12 mostra que, do total de 54 egressos, 70,4% indicaram que utilizaram os *sites* de busca pós-curso, ficando esses *sites* como o primeiro mais utilizado dos relacionados no questionário.

Resposta	Frequência	%
Não	16	29,6
Sim	38	70,4
Total	54	100,0

Tabela 12: *Sites* da Internet utilizados após o curso: *google/yahoo/outros*

A Tabela 13 indica o uso do correio eletrônico pós-curso por 61,1% dos 54 egressos, ficando esse o segundo serviço mais utilizado dos relacionados no questionário.

Resposta	Frequência	%
Não	21	38,6
Sim	33	61,1,4
Total	54	100,0

Tabela 13: Uso do correio eletrônico após o curso

Em terceiro lugar, como mais usados pelos egressos pós-curso ficaram os *sites* sobre concursos, seminários, congressos, exame vestibular, cursos profissionalizantes sinalizados por 50% do total dos 54 egressos, conforme Tabela 14.

Resposta	Frequência	%
Não	27	50,0
Sim	27	50,0
Total	54	100,0

Tabela 14: *Sites* visitados sobre concursos/seminários/congressos/vestibular/cursos profissionalizantes

Os *sites* sobre educação ficaram na quarta posição relacionados no questionário, com significativa aceitação, tendo 46,3% do total de 54 egressos informado que os utilizaram pós-curso, como demonstra a Tabela 15

Resposta	Frequência	%
Não	29	53,7
Sim	25	46,3
Total	54	100,0

Tabela 15: *Sites* educacional visitados após o curso

Os *sites* de músicas ficaram na lista do quinto mais utilizado pós-curso, dos relacionados no questionário, assinalado por 22 dos 54 egressos, o equivalente a 40,7%, percentual que vale ser considerado para implantação de novos cursos, conforme se verifica na Tabela 16.

Resposta	Frequência	%
Não	32	59,3
Sim	22	40,7
Total	54	100,0

Tabela 16: *Sites* de músicas visitados após o curso

Em sexto lugar de utilização pós-curso pelos egressos, com 33,3% de indicação, ficou o site do Governo estadual, ilustrado na Tabela 17. Esse percentual demonstra o potencial que *sites* desta natureza possuem para o processo de inclusão digital do cidadão.

Resposta	Frequência	%
Não	36	66,7
Sim	18	33,3
Total	54	100,0

Tabela 17: *Site* do Governo Estadual visitado após o curso

O *site* da Prefeitura de Fortaleza ficou em sétimo lugar dos indicados de uso pós-curso, por 31,5% do total dos 54 egressos, conforme mostra a Tabela 18, expondo o quanto o Governo Municipal pode contribuir através de seu site para inclusão digital dos habitantes fortalezenses.

Resposta	Frequência	%
Não	37	68,5
Sim	17	31,5
Total	54	100,0

Tabela 18: Site da prefeitura visitado após o curso

Os *sites* referentes a transações comerciais eletrônicas não foram muito utilizados pelos egressos, pois somente 09 do total de 54 passaram a usá-lo pós-curso, como ilustrado na Tabela 19.

Resposta	Frequência	%
Não	45	83,3
Sim	09	16,7
Total	54	100,0

Tabela 19: Sites visitados para comprar/vender algum produto/serviço

Dos 54 egressos, 13 deles, o que corresponde a 24,1%, informaram que utilizaram outros *sites* pós-curso, porém não os especificaram no questionário. Os números e percentuais são demonstrados na Tabela 20.

Resposta	Frequência	%
Não	41	75,9
Sim	13	24,1
Total	54	100,0

Tabela 20: Sites diferentes visitados após o curso

A Tabela 21 mostra que do total de 54 egressos somente 04 deles comunicaram que não utilizou nenhum *site* de Internet pós-curso, o que significa que o curso incentivou os alunos para o uso de *sites*.

Resposta	Frequência	%
Não	50	92,6
Sim	04	7,4
Total	54	100,0

Tabela 21: Sites da Internet visitados após o curso

A Tabela 22 informa que 96,3% dos egressos consideram importante continuar acessando a Internet pós-curso, validando a disseminação de telecentros na cidade de Fortaleza(CE).

Resposta	Frequência	%
Não	02	3,7
Sim	52	96,3
Total	54	100,0

Tabela 22: Importância de acesso à Internet após o curso

A Tabela 23 ilustra o fato de que 33,3% do total de 54 egressos alcançaram totalmente seus objetivos ao fazer o curso, que 61,1% desse total de 54 atingiram parcialmente os objetivos e apenas 5,6% sinalizaram não ter alcançado os objetivos. São números que evidenciam satisfação com o curso pelos egressos.

Resposta	Frequência	%
Sim, totalmente	18	33,3
Sim, parcialmente	33	61,1
Não	03	5,6
Total	54	100,0

Tabela 23: Objetivos alcançados ao fazer o curso.

As Tabelas 24 até 28 mostram os locais onde os egressos acessam a Internet. Os locais gratuitos demonstrados pela Tabela 24 foram os mais acessados dos espaços relacionados no questionário por 29 dos 54 egressos, correspondendo ao percentual de 53,7%.

Resposta	Frequência	%
Não	25	46,3
Sim	29	53,7
Total	54	100,0

Tabela 24: Local de acesso à Internet - locais gratuitos

Embora a renda familiar desses egressos seja baixa, os locais pagos ficaram em segundo lugar como mais indicados no questionário como locais de acesso a Internet por 50% dos egressos, consoante mostrado na Tabela 25. Isso evidencia que a quantidade de telecentros gratuitos ainda não é suficiente para a demanda do seu público-alvo.

Resposta	Frequência	%
Não	27	50,0
Sim	27	50,0
Total	54	100,0

Tabela 25: Local de acesso à Internet - locais pagos

Ao verificar a Tabela 26, vê-se que foi pouco o número de egressos que informaram acessar a Internet em casa, apenas 9 do total de 54, equivalente a 16,7%, fato até coerente com renda familiar informada pelos egressos.

Resposta	Frequência	%
Não	45	83,3
Sim	09	16,7
Total	54	100,0

Tabela 26: Local de acesso à Internet - Casa

A Tabela 27 mostra que 7 (13%) dos 54 egressos acessam a Internet no local de trabalho. Isto mostra a necessidade cada vez mais de criação de telecentros comunitário como um espaço público multifuncional que dispõe de acesso público e coletivo às tecnologias da informação, da comunicação e do conhecimento em comunidades de baixa renda. Os telecentros visam à promoção de cursos de informática básica, de acesso à rede mundial de computadores, correio eletrônico, acesso a informações públicas e privadas e elaboração de sítios comunitários para divulgação de ações de desenvolvimento cultural, social, político, econômico e ambiental. Nos telecentros o acesso à Internet é gratuito ou tem baixo custo e os usuários são educados para utilizarem tecnologia da informação e da comunicação de forma cidadã, ética e responsável.

Resposta	Frequência	%
Não	47	87,0
Sim	07	13,0
Total	54	100,0

Tabela 27: Local de acesso à Internet - trabalho

A Tabela 28 informa que a escola como local de acesso a Internet também foi pouco indicada, pois somente 04 (7,4%) dos 54 egressos a selecionaram, demonstrando que os órgãos competentes precisam repensar em maneiras de inseri-la como colaboradora no processo de inclusão digital da população onde ela se localiza.

Resposta	Frequência	%
Não	50	92,6
Sim	04	7,4
Total	54	100,0

Tabela 28: Local de acesso à Internet - Escola.

Ao responderem à pergunta que outros telecentros gratuitos devem oferecer cursos iguais ao oferecido pelo CCBNB, a maioria dos 54 egressos - 88,9% indicou que sim, conforme mostra a Tabela 29.

Resposta	Frequência	%
Discordo	02	3,7
Concordo em parte	04	7,4
Concordo	48	88,9
Total	54	100,0

Tabela 29: Espaços em Fortaleza de acesso gratuito à Internet.

Os dados da Tabela 29 assinalam que a inclusão digital representa uma preocupação crescente, e conseqüentemente o domínio das tecnologias de informação e comunicação tornam-se cada vez mais condição necessária para participar de forma ativa na sociedade atual.

Sorj (2003) comenta que os telecentros gratuitos possuem similaridades com o telefone público. A Tabela 30 mostra que 22,2% dos 54 egressos deste estudo concordaram em parte com a semelhança, 20,4% totalmente e 35,2% não concordaram.

Resposta	Frequência	%
Não	19	35,2
Sim em parte	12	22,2
Sim	11	20,4
Não entendi a pergunta	12	22,2
Total	54	100,0

Tabela 30: Espaços gratuito à Internet e telefone público.

As perspectivas dos 54 egressos em relação à Internet são expressivas, visto que 72,2% tencionam fazer alguma atividade através da Internet, evidenciando que o curso repercutiu positivamente para esses respondentes, conforme apresentado na Tabela 31.

Resposta	Frequência	%
Sim	39	72,2
Não	15	27,8
Total	54	100,0

Tabela 31: Serviço que o egresso gostaria de realizar por meio da Internet

De acordo com a Tabela 31 é possível constatar que a Internet é uma infovia de mão dupla e assinala-se que a falta de acesso a ela torna o cidadão carente dos circuitos econômicos dominantes, e mais: retira-lhe a possibilidade de incluir na rede o padrão cultural da sua realidade local.

Portanto, incluir digitalmente é facilitar o acesso dos excluídos ao novo modo de produção e estilo de desenvolvimento social e cultural. Para isso, não basta fornecer o acesso às tecnologias da informação, mediante o uso de computadores e a alfabetização digital. É muito mais importante trabalhar com o fortalecimento da sociedade local visando proporcionar as condições para uma apropriação cidadã dos conteúdos disponíveis na rede e para difusão dos saberes e fazeres comunitários. Sendo assim, a opção mais adequada para a inclusão de cidadãos é o acesso coletivo às tecnologias da informação e da comunicação, por meio de telecentros comunitários coordenados por entidades representativas da sociedade civil local.

8.3 Resultados das perguntas abertas e das justificativas das questões fechadas

Para o tratamento das justificativas referentes às perguntas fechadas e das respostas aos questionamentos abertos, utilizou-se análise de conteúdo por meio de inúmeras leituras e releituras do material coletado, com base nos objetivos do estudo e no quadro teórico, buscando encontrar os temas mais recorrentes que facilitassem o estudo (LUDKE & ANDRÉ, 1986). Salienta-se que não se desprezou nenhum dado, visto que a frequência com que aparece determinado tópico não significa o grau de sua importância, pois "certas informações e observações, aparentemente isoladas e discrepantes, podem vir a se constituir em importantes elementos na elucidação das questões em estudo" (Id.,p.43).

Como o objetivo geral deste trabalho é avaliar as repercussões que o curso Noções básicas^(sic) de utilização da Internet, desenvolvido pelo Programa de Inclusão Digital do CCBNB produziu em seus egressos, após a dinâmica análise, os dados qualitativos foram organizados em três categorias apresentadas nas Tabelas 32, 33 e 34. O termo "Índice de Resposta" significa a quantidade de vezes que determinada informação apareceu nas respostas dos participantes desta pesquisa.

Ao examinar o resultado dos temas recorrentes, ou seja, aqueles que mais representaram as respostas dos egressos, apresentados na Tabela 32, é possível dizer que os respondentes perceberam o curso como uma oportunidade para ajudar sua inserção no mercado de trabalho, por permitir adquirir e ampliar seus conhecimentos sobre Internet, ficando mais bem capacitado tanto no plano curricular como no âmbito prático, melhorando as possibilidades de se informar sobre emprego e por conseguinte conseguir uma vaga no mercado de trabalho. Houve, entretanto, depoimentos de que os egressos demonstraram não ter sentido melhorias na área profissional, tanto pela concorrência desleal que existe na sociedade, como por não terem visto relação do curso com as exigências do mercado de trabalho.

Houve, entretanto, depoimentos de que os egressos demonstraram não ter sentido melhorias na área profissional, tanto pela concorrência desleal que existe na sociedade, como por não correlacionarem o curso com as exigências do mercado de trabalho.

Os resultados da Tabela 33 mostram que os egressos valorizam a aquisição e melhoria de conhecimentos, consideram importante se manterem atualizados com os

Temas recorrentes	Índice de respostas
Aquisição de conhecimento sobre a Internet	08
Capacitação	02
Currículo - melhoria	03
Novas fontes de informação de emprego	04
Emprego	04
Concorrência acirrada	04
Nenhuma relação Curso e Mercado de trabalho	04

Tabela 32: Inserção no mercado de trabalho - Repercussões.

acontecimentos globais e possuem um e-mail ativo. Para tanto percebem como salutar o fato de ter e sempre melhorar suas habilidades de busca na Internet, para que sua aprendizagem seja efetiva, enfatizando com isso o valor do acesso democrático ao conhecimento, a aprendizagem e a Internet. Apresentaram o intento de executar atividades educacionais através da Internet. Consideram os telecentros como espaço de aprendizagem, a Internet e a unidade de idéias inclusão digital como a oportunidade de se adquirir os conhecimentos necessários para se manterem sempre em sintonia com o que acontece no mundo.

Temas recorrentes	Índice de respostas
Aprendizagem	05
Habilidade de busca na Internet	08
Acesso à informação	04
Manter-se atualizado	03
Manter-se praticando o que aprendeu	09
Aprimorar os conhecimentos	02
Manter e-mail ativo	02
Democratizar o conhecimento, acesso à Internet	24
Executar atividades educacionais	08
Telecentro é local de aprendizagem	05
Internet/inclusão digital significa aquisição de conhecimento	11
Internet/inclusão digital significa atualização	06
Internet/inclusão digital significa comunicação/interação	11
Internet/inclusão digital significa mais informação	09

Tabela 33: Repercussões educacionais.

Os resultados da Tabela 34 mostram que os egressos usaram a Internet para resolver necessidades sociais, contudo desconfiam da credibilidade do retorno de suas demandas através da rede.

Temas recorrentes	Índice de respostas
Confiabilidade no retorno de informações-Internet/Telefone	12
Privacidade na comunicação	04
Telefone e Telecentro-semelhanças na comunicação e informação	12
Telefone e Telecentro-diferenças nas formas de acesso	12
Telecentro é Comunicação com o mundo	02
Telecentro é Acesso democrático as informações	07
Telecentro é Exercício da cidadania	04
Internet/inclusão digital significa busca de capacitação	04
Internet/inclusão digital significa incluir-se digitalmente	14
Inclusão digital é o exercício da cidadania	05
Divulgar trabalhos e serviços na Internet	02
Dar melhor utilidade aos computadores	02
Executar atividades pragmáticas	08
Executar atividades voltadas para o social	03
Ter um e-mail	02

Tabela 34: Repercussões sociais.

De uma maneira geral os egressos consideram a Internet um bom veículo de comunicação e informação, assemelhando-se nesse item ao telefone público, no entanto vêm divergências entre eles quanto ao acesso, pois, para usar o telefone, têm que pagar por um cartão. Além disso, enfatizaram que no uso do telefone público a privacidade na comunicação fica comprometida, quando existe alguém na fila de espera.

Os respondentes percebem o acesso ao telefone público mais democrático do que ao telecentro gratuito, pela quantidade de pontos de telefonia existentes nas ruas.

Os egressos responderam que utilizam outros telecentros gratuitos disponíveis na cidade de Fortaleza, além do CCBNB, como Assembléia Legislativa; Centro de Referência do Professor e Biblioteca Pública Menezes Pimentel. Eles acreditam que esses telecentros devem oferecer cursos semelhantes ao disponibilizado pelo do CCBNB.

Considerando os telecentros como espaços democráticos que viabilizam o exercício da cidadania, os egressos também acreditam que cursos de alfabetização digital favorecem melhor o uso dos equipamentos tecnológicos. Em alguns depoimentos se verificou a expectativa de executar atividades pragmáticas e outras voltadas para o social.

9 ANÁLISE E DISCUSSÕES

9.1 Preliminares

Para haver a inclusão digital, é necessário que as pessoas tenham acesso às tecnologias de comunicação e informação, representadas neste trabalho pela Internet. Para fazer uso dessa disponibilidade, é preciso que o indivíduo tenha conhecimentos básicos sobre o manuseio do equipamento, podendo assim navegar no mar de informações. O significado de inclusão digital, todavia, não se esgota nesse momento; essa é a explicação mínima do termo (SILVEIRA, 2003b).

É a partir dessas condições essenciais supridas, contudo, que é possível ampliar o conceito de inclusão digital, saindo da dimensão de acesso para de fluidez tecnológica, em que o usuário busca a tecnologia para resolver necessidades pessoais ou coletivas, porque compreende que ela pode melhorar a sua qualidade de vida pessoal ou profissional (RESNIK 2006a, BADILLA-SAXE, 2006). Essa vontade de melhoria é o primeiro passo para o sucesso na apropriação do uso da Internet, entretanto é salutar que o usuário procure conscientemente a telemática para solução de suas necessidades, respondendo às perguntas: para que e por que usá-la?

Navegar na Internet é fácil, bastam algumas informações, e logo idosos, adultos, jovens e crianças usam a rede, podendo haver diferença na rapidez, que em muitos casos se referem à destreza geralmente adquirida pela frequência com que acessam a Internet (PRETTO e BONILLA, 2001). Por essa razão, cursos sobre o uso da telemática devem estimular a reflexão em cada aluno sobre o significado dessa ferramenta para o seu cotidiano: usá-la para que e por quê? Quais as possibilidades de progresso que essa tecnologia oferece, em que pode favorecer o usuário e a comunidade ao seu redor? Isso promove a formação de cidadãos globais, que buscam a Internet com sentido próprio, conforme as suas precisões e de sua comunidade. Para isso é imprescindível, no entanto, que as instituições que oferecem acesso à rede mundial em prol da

inclusão digital da população, principalmente a desfavorecida, conheçam as necessidades de seus usuários que podem ser solucionadas com a utilização dessa tecnologia, e, concomitantemente, despertem neles essa descoberta, que às vezes, por falta de estímulo, ainda não perceberam de que maneira a telemática pode ajudá-los a solucionar determinados problemas, fazendo com que a utilizem com sentido personalizado.

Com arrimo na síntese bibliográfica abordada nos capítulos teóricos, efetuou-se a apreciação crítica das repercussões que o curso Noções básicas^(sic) de utilização da Internet, desenvolvido pelo Programa de Inclusão Digital do CCBNB, produziu em seus egressos. Espera-se que sirvam de reflexão para outros órgãos que promovem ações de inclusão digital. As respostas foram examinadas a partir dos objetivos traçados neste trabalho, organizados nas seguintes categorias: Perfil predominante dos egressos respondentes; Repercussões na Inserção no Mercado de Trabalho; Repercussões nas Atividades Educacionais e Repercussões nas Atividades Sociais.

9.1.1 Perfil Predominante dos Egressos Respondentes

O público que mais procurou o curso no período estudado é constituído por pessoas adultas, na faixa de idade entre 26 e 49 anos, cuja renda mensal não comporta os custos de manutenção de um computador doméstico conectado à Internet, mesmo que utilize provedor gratuito, pois isso demanda despesas com linha telefônica e conservação periódica das máquinas. Não obstante, o grau de instrução favorece a aprendizagem, diferentemente do ocorrido com os participantes - crianças de 9 a 12 anos - da pesquisa de Lima (2005), que apresentaram sérios problemas de leitura, o que dificultou o avanço em determinadas atividades. Esse perfil evidencia o papel social dos telecentros gratuitos para a população brasileira, o potencial que possuem para impulsionar a qualidade de vida dos cidadãos.

Esses dados se assemelham aos da investigação realizada pela RITS (2006) no item escolaridade, em que 47% de seus usuários possuem grau de instrução do Ensino Médio, porém, nessa citada pesquisa, o Ensino Fundamental foi o segundo dominante, enquanto o dos concludentes do curso em estudo foi o Ensino Superior. Isso comprova a importância da introdução de avaliação periódica e troca de experiências entre os telecentros, sob a perspectiva dos usuários, facilitando a implantação de ações de mitigação que estimulem o processo de inclusão digital dos beneficiários.

O Governo federal mostra-se preocupado com a fragmentação destas iniciativas, pois dificulta a avaliação dos seus resultados. Por essa razão, em setembro de 2005,

determinou que fosse feito um levantamento de todos os programas de inclusão digital, dos recursos aplicados e de seu alcance (DIAS e CORNILS, 2005). Julga-se que a avaliação de eficácia e eficiência é a mais apropriada, por possibilitar a comparação do grau de eficiência relativa que têm programas de inclusão digital diferentes para conseguir os mesmos produtos (COHEN, 1993), além de avaliar os efeitos e impactos que o programa causou na população beneficiada.

9.1.2 Repercussões na Inserção no Mercado de Trabalho

Conseguir espaço no mercado de trabalho está cada vez mais difícil, pois faltam vagas para milhares de pessoas nos setores genéricos, no entanto, em outros locais, o que falta é mão-de-obra qualificada, geralmente em alguma área tecnológica. Salienta-se que essa dificuldade de se manter no mercado não é exclusividade do trabalhador, mas as empresas, principalmente as Pequenas e Médias Empresas (PME), conforme classificação do IBGE, responsáveis por um número significativo de empregos, precisam ter qualidade e preços competitivos o que reflete nos custos dos seus produtos e serviços comercializados.

Diante disso, necessitam de recursos financeiros e tecnológicos que lhes possibilitem competir com as concorrentes, independentemente de seu porte. Essa transformação, entretanto, não ocorre somente numa parte da empresa, pois mexe com o corpo funcional todo, exigindo qualificação constante, inclusive de seus proprietários. A mão-de-obra genérica começa a ter uma característica mais específica, como a telefonista, que terá de saber usar as diferentes funções do equipamento telefônico e conhecer a dinâmica e filosofia da empresa para manter e conquistar clientes. Ao vigilante são exigidas além da atenção peculiar da função, noções legais sobre o porte de arma, como abordar o suspeito sem comprometer a imagem da empresa, dentre outros itens. Isso demanda reciclagem periódica e mostra a dependência das empresas grandes, médias e pequenas na qualidade e autonomia de seus funcionários, e esses atributos não se medem apenas em grau de instrução, mas também em tipo de educação. Flexibilidade e consciência são elementos básicos (CASTELLS, 2003 e FREIRE, 1987).

Algumas dessas preocupações foram demonstradas pelos discursos dos respondentes desta pesquisa ao justificarem a sua resposta à pergunta: o curso aumentou sua chance de encontrar trabalho? Dos 54 respondentes, 29 deles informaram que sim,

sendo que 22 consideraram que o curso aumentou parcialmente as suas chances e 7 totalmente. Nos que justificaram sua réplica, percebeu-se a preocupação na aquisição de conhecimentos, enriquecimento do currículo e aperfeiçoamento para conseguir um espaço na nova economia. Seguem alguns depoimentos - "é mais fácil entrar no mercado de trabalho, do que quem não sabe nada", "porque em alguns lugares é necessário esse tipo de conhecimento", "posso acessar sites de emprego", "fiquei mais capacitado", "enriqueceu meu curriculum profissional", "Posso dizer que tenho Noções básicas", "[...]consegui um trabalho na A.M.C".

Isso evidencia o fortalecimento da auto-estima e conseqüentemente da cidadania desses respondentes que se sentem mais preparados para enfrentar a concorrência no mercado de trabalho. Embora conscientes das adversidades existentes na conquista por um espaço na economia, eles encontraram no curso ânimo de permanecerem na luta.

Algo semelhante foi identificado na pesquisa de Fernandes (2001) com os egressos do Programa Estadual de Qualificação Profissional no Ceará. O pensamento descrito por um dos egressos exemplifica a preocupação em aprender: "[...] a falta de conhecimento gera desemprego". Ainda que o curso em estudo não tenha sido elaborado com o objetivo de inserção no mercado de trabalho, repercutiu positivamente para muitos dos integrantes, validando a continuidade de cursos de alfabetização digital e a inserção de discussões sobre empregabilidade, visto que a representação de telecentro gratuito para os respondentes passa pela economia e capacitação profissional, como ilustra o significado de telecentros gratuitos para um dos egressos "[...]oportunidades para desenvolver o lado profissional daqueles que têm vontade de crescer no mercado de trabalho".

Por outro lado, dos 54 colaboradores da pesquisa, 25 deles desacreditam que conhecimentos sobre Internet os ajudem a conseguir um emprego, como exprimiram alguns deles: "porque as empresas da região nordeste ficaram esquecidas na era dos dinossauros. A maioria delas não possuem nem Internet." Além de serem "poucas as empresas que selecionam seu pessoal através da Internet". Aliado a isso houve comentários sobre o curso "é um curso muito curto", "[...]é uma coisa comum que todos já sabem fazer [...]", e no mercado "a concorrência é muito grande". Outros, ao notarem as precariedades com que suas possíveis empregadoras se firmam na economia, não encontram sentido em buscarem conhecimentos tecnológicos para se inserirem no mercado. Uns acreditam que o curso pode ajudar, mas se fosse mais longo, o que denota provavelmente que tencionam mais conhecimento. A interação do usuário com a máquina ocorre naturalmente à medida que ele interage com ela. A diferença se

encontra em como o indivíduo compreende a telemática para solução de seu problema.

Cursos de alfabetização digital, mesmo que voltados à inserção no mercado de trabalho precisam transmitir menos conteúdos técnicos e mais reflexões sobre para que e por que utilizar a Internet em determinado momento. Isso vale também para as empresas que procuram se modernizar por intermédio da tecnologia, afinal o mínimo de familiaridade com a telemática se tornou condição de empregabilidade (SORJ, 2003).

Em suma, o curso, mesmo não tendo como objetivo incluir o indivíduo no mercado de trabalho, foi procurado por alguns dos participantes com esse propósito e refletiu positivamente em seus egressos.

9.1.3 Repercussões nas Atividades Educacionais

A Internet é uma ferramenta de comunicação e informação utilizada por uma ou várias pessoas em escala global. A influência das redes alicerçadas na Internet ultrapassa ao número de usuários, adentrando-se na qualidade do uso, visto que atividades sociais, políticas, culturais e econômicas estão sendo organizadas pela e ao redor da Internet, como também por outras redes de computadores (CASTELLS, 2003). A utilização da Internet depende da apropriação e criatividade de cada pessoa, além da produção de conteúdos que apresentem soluções inovadoras, criativas e adequadas às dificuldades sociais, políticas, culturais e econômicas existentes, principalmente para as camadas menos favorecidas (SORJ 2003). Somente uma aprendizagem consciente, no entanto, em que o aprendiz vislumbra a utilidade prática do que aprende, permite uma mudança pessoal e social (FREIRE, 1987).

Dos 54 egressos que responderam ao questionário, 46 deles informaram que o curso contribuiu para melhorar suas pesquisas escolares ou acadêmicas, tendo 35 desses considerado a contribuição totalmente e 11 parcialmente. Apenas 8 dos respondentes comunicaram que o curso não trouxe nenhuma contribuição nessa área. Esse índice de aceitação é justificado também pelos serviços na Internet mais utilizados pelos egressos após o curso, pois o primeiro colocado foi a opção sites de busca, com 38 pessoas utilizando, o terceiro ficou com sites de concursos, seminários, congressos, vestibular, cursos profissionalizantes, tendo 27 pessoas, e o quarto sites relacionados a educação, usados por 25 pessoas.

Ao perguntar aos egressos se eles consideram importante continuarem acessando

a Internet, com exceção de 02 deles, os 52 demais informaram que sim. As justificativas explanadas se concentram na aquisição de conhecimentos, na necessidade de se atualizar e na manutenção do *e-mail*, como esclarecem alguns dos discursos citados: "Porque considero que praticando o acesso à Internet, sempre podemos colocar em prática o que aprendemos e aperfeiçoar os nossos conhecimentos", "Porque acessando aprende mais e descobre outras coisas", "[...] temos que praticar, fuçar ser curiosos e aprender cada vez mais", "Porque você vai evoluindo, aprendendo mais e mais. O curso me acrescentou mais", "Porque é fundamental é como ter que aprender a ler e escrever, é necessário é o básico da vida".

É perceptível nas respostas a repercussão nas atividades educacionais dos egressos, que buscam aprendizagem continuada e, ao mesmo tempo, expõem a esperança depositada nessa aprendizagem para melhorarem a qualidade de vida. Comentam inclusive a semelhança entre aprender a ler com aprender a utilizar a Internet, comparação efetuada também em Rondelli (2005). Para haver apropriação autônoma no uso da telemática, porém, faz-se necessária a reflexão crítica sobre a ferramenta tecnológica e frequência no acesso, minimizando os riscos do analfabetismo funcional digital.

Dos 54 egressos, 31 deles apresentaram acesso à Internet, em termos de frequência, escasso, porque 24 acessam Raramente e Às vezes, 5 Mensalmente e 2 Nunca mais acessaram depois do curso. Somente 23 têm acessos constantes, sendo 12 deles Diariamente e 11 Semanalmente. A distância entre um acesso e outro dificulta o desenvolvimento da aprendizagem adquirida, como um dos egressos escreveu: "[...] esquece tudo, até a senha".

Os locais de acesso mais utilizados pelos egressos foram em primeiro lugar os locais gratuitos, indicados por 29 pessoas, em segundo os pagos, apontados por 27 dos egressos. A partir do terceiro lugar em diante há sensível queda na quantidade de indicação, ficando Casa em terceiro, marcado por 9 pessoas; o quarto lugar o Trabalho, sinalizado por 7 egressos, o quinto Casa de amigo/parente, com 6 indicações, e por último a Escola, com apenas 4 sinalizações. O Centro de Referência do Professor, a Assembléia Legislativa e a Biblioteca Pública Menezes Pimentel foram indicados como outros espaços também utilizados para acesso gratuito.

Apesar de a renda familiar da maior parte dos egressos ser baixa, a utilização de locais pagos é significativa. Provavelmente um dos fatores se atribui à dificuldade de acesso nos locais gratuitos, tanto por locomoção como pelo tempo dispensado na espera para usar o computador, evidenciado nesse discurso: "A tecnologia dá cada vez

mais acesso, embora muitas pessoas não têm dinheiro da passagem para se locomoverem. Deveria existir no próprio bairro para dar acesso". Isso justifica a disseminação de mais telecentros gratuitos para a população, principalmente em bairros de menor poder aquisitivo. Os números elucidam também a pouca participação da escola no processo de inclusão digital dos respondentes, a qual pode ser uma parceira expressiva, principalmente para diminuir o problema de deslocamento que para muitas pessoas atrapalha a frequência de uso.

Ao buscar conhecer a satisfação dos egressos em relação ao curso para melhor avaliar as repercussões, 51 do total de 54 deles informaram que alcançaram seus objetivos ao fazerem o curso, sendo que 18 alcançaram totalmente e 33 parcialmente. Ao especificarem os objetivos, as respostas elucidam a vontade de aprender, capacitar-se e se atualizar conforme escrito: "Aumentar meu conhecimento", "me capacitar cada vez mais", "Estar atualizada com um mundo de informações, seja profissional, pessoal". Outros descreveram ter objetivos bem específicos como: "Ter o meu próprio e-mail", explicitando o querer se inserir na Sociedade da Informação, sentir-se em par de igualdade com os demais colegas. O discurso "Conseguir um emprego como técnico em informática" exemplifica a importância da capacitação que muitos dos respondentes depositam no aprendizado em telemática.

Ao conhecer as expectativas dos respondentes em relação à Internet, perguntou-se aos egressos se havia alguma atividade ou serviço que gostaria de fazer utilizando essa rede mundial. 39 deles marcaram sim. A maioria das respostas sobre o que gostaria de realizar na Internet se agrupou em atividades educacionais, como ilustram alguns dos depoimentos: : "estudar através de conferência", "[...], em casos de enfermidade assistir as aulas da faculdade", "faço curso de história e gostaria de aprofundar no assunto",. Outros demonstraram a vontade de realizar atividades mais concretas como: "baixar vídeos gratuitamente", "currículo, fazer a busca de pesquisa com mais frequência, gravar em disquetes" e tem os que mostraram preocupação em ajudar a sociedade: "divulgar a paz entre as pessoas", "ensinar para alguém o que alguém um dia me ensinou". As expectativas dos egressos estão voltadas para melhoria pessoal e coletiva, pretendendo utilizar a telemática para facilitar a forma de adquirir e disseminar conhecimentos e idéias, o que demonstra a vontade que têm de resolver os seus problemas por meio da Internet.

Em síntese, as expectativas dos egressos em relação à Internet estão voltadas para a melhoria e diversificação na forma de aprender, utilizando a telemática como facilitadora e incentivadora. Essa transformação se consegue mediante de uma educação

que estimule a reflexão dos egressos sobre quais necessidades ou problemas possuem e que podem ser mais bem solucionados ou atendidos pela a tecnologia, o que comprova a importância de se incluir nos cursos de alfabetização digital a discussão sobre para que e por que se deve utilizar a telemática. Ressalta-se que se está falando do uso da Internet por pessoas desfavorecidas, que se encontram em determinadas situações à margem da sociedade, por problemas de acesso aos bens de consumo que podem facilitar a sua vida. Conhecer quais as necessidades dos beneficiados de um programa social facilita o processo de inserção, possibilitando verificar o que precisa ser feito para o fechamento da brecha de acesso e, sobretudo, a de fluidez.

9.1.4 Repercussões nas Atividades Sociais

Programas de inclusão digital têm como principal propósito fechar as brechas de acesso e fluidez tecnológica, principalmente nas camadas desfavorecidas. Ofertar o acesso à telemática é importante, todavia, não basta, pois é preciso que este venha acompanhado de tecnologias, conteúdos e orientações adequadas aos seus usuários (SORJ, 2003, CASTELLS, 2003, SILVEIRA, 2003, RESNIK, 2006), para que a utilizem não por modismo ou curiosidade, mas porque a entendem como uma das maneiras de transformar a realidade social da comunidade assistida. Diante disso, é imprescindível que a avaliação faça parte do planejamento do programa social, entremeando sua implementação, desenvolvimento até o seu término, quando este é finito (CANO, 2004, COHEN, 2004).

A universalização de acesso tem como principal instrumento os telecentros, considerados como a resposta aos problemas de acesso individual à Internet das pessoas de baixa renda, ocupando papel de destaque na luta a favor da inclusão digital e desempenhando dessa maneira papel semelhante ao do telefone público em relação à telefonia (SORJ, 2003).

Dos 54 respondentes, 52 deles concordam que outros telecentros gratuitos existentes na cidade de Fortaleza (CE) devem ofertar cursos de alfabetização digital, como o estudado nesta pesquisa, porque acreditam que essa é uma das formas de democratizar o acesso e o conhecimento sobre a Internet para a população desfavorecida, conforme aparece nesses depoimentos: "a Internet é um direito de todos", "existem pessoas que não podem pagar um curso e vai buscar o gratuito", "seus computadores serão melhores utilizados", "quanto mais espaços mais serão as chances de abrangência para todas as classes", "a prefeitura quer que todos aprendam, então deve dar oportunidade, por

isso é importante". Houve declarações que exprimiram a preocupação com exclusão digital e compararam o curso com os de alfabetização oferecido pelo governo: "Para evitar a ignorância digital. Ou pelo menos amenizar a ignorância digital", "Porque esse curso é igual os cursos de alfabetização que o governo faz para quem não sabe ler". Nota-se que os egressos apresentam atitudes de cidadãos preocupados com os demais, com a utilidade dos equipamentos, dos investimentos, e atentos aos seus direitos, solicitando por meio deste questionário que os órgãos públicos - municipal e estadual - ofereçam serviços dessa natureza.

Quando questionados sobre a existência de similaridade dos telecentros gratuitos com o telefone público, 23 dos 54 respondentes perceberam semelhanças entre os dois, sendo 12 em parte e 11 totalmente. Justificaram suas afirmações informando basicamente que "[...] ambos podem ser usados para comunicação". Os 19 respondentes que marcaram não à pergunta, ao explicarem-na frisaram que o "telefone público tem que comprar cartão", no entanto "[...] no caso de urgência, ligo imediatamente, já a Internet, não sei que horas poderei acessar", "porque são poucos estes espaços e demora". Isso demonstra que os telecentros/Internet são entendidos como espaço de comunicação, conhecimento e informação, mas ainda não conquistaram a confiança dos usuários, que, nas necessidades essenciais, preferem o telefone, pois a comunicação é imediata, como também é mais fácil encontrar um telefone público.

As respostas, todavia, salientam como os usuários percebem a preocupação que os órgãos públicos emprestam ao problema da exclusão digital da população de baixa renda, ilustradas nessas explicações: "Significa que algumas instituições estão preocupadas com a exclusão digital das pessoas", "O BNB se preocupa com a necessidade das pessoas que não tem computador em casa e nem renda financeira boa para ir em locais pago", "[...] é muito bom isso o que o BNB faz". Explicações desse tipo esclarecem a aceitação do público no que tange à responsabilidade social da empresa para o fechamento das brechas de acesso e fluência tecnológica, comprometendo-se em permanecer aprimorando o seu papel social.

A viabilidade de conseguir documentos e informações oficiais pela Internet, foi explorada positivamente pelos egressos após o curso, demonstrada pelos números de respondentes que utilizaram os *sites* da Prefeitura e do Governo Estadual. Dos 54 egressos entrevistados, 37 consideraram que o curso contribuiu para reclamar de um serviço público ou obter informações sobre vaga em escola pública, posto de saúde dentre outros, sendo que 16 perceberam a contribuição totalmente e 21 parcialmente. Os *sites* da Prefeitura foram utilizados após o curso por 17 dos respondentes e o do

Governo Estadual por 18 dos entrevistados, o que demonstra o potencial de *sites* governamentais no processo de alfabetização digital dos cidadãos, desde que ofereçam conteúdo de interesse da população assistida.

Ao mesmo tempo em que o acesso aos serviços públicos diminui o poder da intervenção burocrática e política, aclarado por essa opinião: "[...] através dos conhecimentos obtidos, pude fazer valer mais os meus direitos através dos *sites* governamentais. Na rede, tudo é mais prático", aumenta a exclusão digital, visto que a brecha de acesso nos países em desenvolvimento não foi fechada, muito menos a de fluidez tecnológica. Ademais, a eficiência da comunicação direta de órgãos públicos por meio da telemática ainda não conquistou a confiança dos usuários significativamente, explicitado por esse depoimento: "Diante de muitos os problemas que o Brasil tem, não acredito que alguém vai ouvir ou solucionar os problemas de uma pessoa que reclama pela Internet. Prefiro ir pessoalmente". Por essas razões, faz-se necessário que o governo avalie os serviços oferecidos via rede mundial periodicamente, dando transparência aos resultados, como também permaneça ofertando e aprimorando a comunicação direta e por telefone com o seu público (SORJ, 2003).

Os *sites* relacionados a compra e venda de produtos e *sites* de banco foram utilizados depois do curso por 9 pessoas. As transações comerciais via Internet demandam confiança do usuário para com a empresa fornecedora do produto ou serviço e do canal de comunicação utilizado. A maioria dos usuários acessa em locais públicos gratuitos e pagos, em que o repasse de dados confidenciais, como o número do cartão de crédito, corre risco de ser visualizado por alguém de má-fé. Além dessa confiança se relacionar à familiaridade do usuário com a rede, que uma das formas de adquiri-la é por meio de acesso freqüente, o que não ocorre com muitos dos entrevistados. Os *sites* de músicas foram preferidos por 22 dos respondentes, preferência que indica caminho interessante para CCBNB inserir novas atividades virtuais, integrando esses respondentes aos seus demais programas culturais. Somente 4 egressos informaram que não aproveitaram nenhum serviço da Internet pós-curso, tendo nesse quantitativo duas pessoas que não acessaram mais a rede mundial depois do curso por falta de oportunidade; 13 pessoas informaram que utilizaram Outros *sites*, mas não escreveram quais.

O correio eletrônico foi usado após o curso por 33 do total de 54 egressos. Ressalta-se que este foi dos serviços mais acessados depois do curso, em segundo lugar. Percebe-se que os egressos incluíram em seu cotidiano mais um meio de comunicação, o correio eletrônico, no entanto, esse instrumento de comunicação bem popularizado entre todos

os que aprendem acessar a Internet, não apareceu nas justificativas das várias perguntas do questionário como prioridade para os usuários. Isso decorre de a utilidade do correio eletrônico estar associada ao nível de renda do internauta, pois quanto melhor a renda, maiores as possibilidades de comunicação, visto que o grupo de amigos e parentes que têm acesso à Internet é mais expressivo, salvo os casos de pessoas que possuem parentes no Exterior, para os quais a telemática se torna ferramenta essencial (SORJ, 2003).

Os egressos em estudo informam que acessar a Internet significa "Busca para conhecer novas pessoas e melhorar o conhecimento e a cultura", "Está inserida no mundo digital, está informada e principalmente representa uma oportunidade de busca de formação", "[...] Adquirir conhecimento em pesquisas, é também diversão e uma forma de se enriquecer culturalmente", "estar em contato com um mundo real e globalizado pois quem não tem estes conhecimentos pode se considerar leigos". Essas respostas demonstram a esperança que os egressos depositam na telemática para sair da exclusão digital pela aquisição de novos conhecimentos e informações atualizadas.

Existem inclusive os que acreditam que na Internet é possível encontrar tudo o que se deseja; o segredo está em como pesquisar. Isso valida o alerta de Sorj (2003) sobre a necessidade de produção de conteúdos na rede adequados não apenas para classe alta e média, mas também para de renda mais baixa. Os sujeitos desta pesquisa expressam o significado de inclusão digital como a possibilidade de adquirir mais conhecimento, informação e de se incluir no mundo digital, semelhante ao explanado sobre o acesso à Internet. Alguns diferenciam essa compreensão, acrescentando que representa "Participar em termo de igualdade. Fazer valer a minha, a nossa cidadania".

Nota-se que é fácil associar esses significados à busca pelo fechamento da brecha de acesso, mas pouco à brecha de fluidez tecnológica, visto que essa última é algo que é preciso estar internalizado, é a apropriação da telemática. Paiva (2006) também levanta esse mesmo problema com integrantes de telecentros em São Paulo. No Estado do Rio Grande do Norte, busca-se essa apropriação com os moradores da praia de Pipa, utilizando materiais artísticos produzidos por eles, como pinturas, afrescos religiosos, desenhos feitos por crianças, dentre outros, e lançados como wallpapers para telefones celulares e cantigas folclóricas, como ringtones, em que o valor pago por cada pessoa ao baixar uma dessas tecnologias é revertido para a comunidade. Não se encontrou, porém, até o momento desta pesquisa, instrumento avaliativo de como esses moradores estão percebendo essa inserção digital, para comparar com outros usuários.

Mais uma vez, mostra-se o valor da implementação e divulgação de avaliações de

eficácia e eficiência, desde o planejamento até o término do trabalho, em programas de inclusão digital, para, além de dar transparência aos citados projetos, fornecer subsídios para aprimorar os demais vindouros e os existentes. Salienta-se a importância de local padronizado na rede mundial para se depositar essa informação avaliativa.

Em resumo, os egressos demonstraram ter vontade, disposição e esperança em melhorias na qualidade de vida pessoal e profissional, tanto por procurarem fazer o curso Noções básicas^(sic), como pela busca de mais conhecimento e necessidade de se atualizar sobre os acontecimentos globais. É importante, porém, que essas qualidades e sede de saber sejam potencializadas, como, por exemplo, que os órgãos competentes e pessoas envolvidas nesse processo de inclusão digital busquem conhecer e disponibilizar os conteúdos que mais interessam a essa população atendida por esses programas, quem dentre os beneficiados produz informação, serviço ou produto e com isso lhes abrir as portas para fluidez tecnológica, mostrando-lhes os serviços que existem na telemática que podem lhes ajuntar valor e atender às suas necessidades.

Também é salutar o esclarecimento aos usuários de que nem tudo é possível encontrar na rede e nem tudo o que nela existe é confiável, mas, mesmo assim, ela é uma ferramenta que pode alavancar o desenvolvimento pessoal e profissional, porém é fundamental saber usá-la a seu favor e, para tanto, é necessário conhecê-la cada vez mais. Isso corrobora a existência e continuidade de cursos de alfabetização digital em telecentros gratuitos.

10 CONCLUSÕES

Neste trabalho se avaliou as repercussões produzidas pelo Curso Noções Básicas (sic) de Utilização da Internet, desenvolvido pelo CCBNB, usando-se a abordagem quali-quantitativa e o estudo de caso de posição epistemológica interpretativa como meio de investigação. As repercussões foram classificadas em três dimensões: Inserção no Mercado de Trabalho, Educacionais e Sociais.

Constatou-se, nos depoimentos, que as repercussões na inserção no mercado de trabalho sobre os egressos foi importante para animar suas esperanças de encontrar um emprego, por terem aprendido a procurar essas oportunidades através da Internet, pesquisando em jornais de concursos, editais, dentre outros, por enriquecerem o currículo, mas, sobretudo, verificou-se o aumento da auto-estima desses respondentes, que, provavelmente, numa entrevista de emprego, interferirá positivamente.

O curso revelou repercussão positiva nas atividades educacionais por permitir que os egressos aprendessem e conhecessem formas de utilizar sites relacionados à educação, dentre outros, facilitando a realização da maioria dos objetivos dos participantes, que se referiam à aquisição de conhecimentos, fortalecendo sua auto-estima e renovando as esperanças de melhorar a qualidade de vida.

Ressalta-se que o uso dos sites de buscas e a vontade de encontrar informações no intuito de aprender evidenciam a necessidade de disseminar e produzir informações em língua portuguesa que interessem ao público. Para tanto é preciso saber o que lhes é importante.

As expectativas dos entrevistados em relação à Internet são promissoras para o desenvolvimento da fluência tecnológica, visto que alguns dos depoimentos mostraram a vontade de atender necessidades cotidianas com o uso da tecnologia e também compartilhar alegria e conhecimentos com outras pessoas. É fundamental, contudo, que tenham facilidade de acesso à rede, o que a maioria dos egressos em estudo não tem, exposto pela frequência com que usam a Internet.

Somente 23 dos respondentes têm acesso diário ou semanal e 27 dos entrevistados, para se conectarem à Internet, utilizam locais pagos, no entanto 29 dos egressos possuem renda mensal familiar limitada a 02 salários mínimos. Isso é um alerta para a necessidade de ampliação de telecentros gratuitos em bairros, sobretudo os de população menos favorecida, para que o acesso à Internet se torne algo comum, como o uso do telefone público, por exemplo. Lembra-se, todavia, a importância da implantação de cursos nesses espaços que estimulem a criatividade e reflexão no uso da Internet em benefício próprio e comunitário, contribuindo para a formação de cidadãos globais.

As repercussões sociais foram positivas no que se refere à busca por mais informação, a comunicação com outras pessoas, a utilização de sites governamentais, lazer, educação, comerciais, dentre outros. Sobressaiu o fortalecimento da cidadania dos egressos, mediante a elevação da auto-estima, haja vista o fato de, após o curso, a maioria dos entrevistados em seus depoimentos deixou transparecer o sentimento de inserção no meio digital.

A análise das repercussões: inserção no mercado de trabalho, educacionais e sociais evidenciou que, quando as oportunidades são dadas à população menos favorecida, elas são imediatamente aceitas, como mostrou a pesquisa de Fernandes (2001) e esta pesquisa cinco anos depois, com objeto de estudo diferenciado, mas com algo em comum: a possibilidade de capacitação, aquisição de conhecimentos, melhoria de vida.

Verificou-se que o curso produziu em seus egressos repercussões no mercado de trabalho, educacionais e sociais, e que a elevação da auto-estima ficou evidenciada em todas elas. A auto-estima bem trabalhada é importante para o sucesso de qualquer ação. Pode-se dizer que é o primeiro passo, mas não é o suficiente para o desenvolvimento da fluidez tecnológica, que exige aprendizagem significativa, uso consciente e crítico da tecnologia.

A popularização do computador para Resnik (2006a) não garante que os usuários o utilizem com propriedade, realizando coisas significativas para si como para comunidade ao seu redor, ou seja, com fluidez tecnológica. O que possibilita a fluência tecnológica é a educação transformadora que leva o sujeito à reflexão, procurando respostas sobre 'para que' e 'por que' usar o computador, a Internet.

Isso mostra que a preocupação deve ser voltada para a continuidade e desenvolvimento dos cursos, acompanhamento dos egressos, visando a avaliar a evolução do processo de inclusão digital dos beneficiados e os recursos investidos, principalmente os públicos.

A tecnologia existe para facilitar a vida das pessoas e melhorar o desempenho das empresas, dentre outras possibilidades. A inclusão digital tem como propósito fechar a brecha de acesso e fluidez tecnológica, principalmente nas camadas desfavorecidas, pela dificuldade de usar um computador e se conectar à Internet, já que significa despesas extras que raramente poderão constituir prioridade num orçamento limitado.

Instrumentos avaliativos são importantes para se saber como o programa de inclusão digital está contribuindo para o processo de fluidez tecnológica do indivíduo e de sua comunidade, possibilitando tomadas de decisão coerentes com as necessidades dos avaliados. Não podem, entretanto, focar somente no acesso e nas habilidades tecnológicas adquiridas pelos usuários. Precisam conhecer as repercussões que a intervenção causou em seus egressos, uma vez que o seu resultado permite discernir de que forma determinado programa está alcançando os seus objetivos ou não, se estes precisam de mudanças, inovações ou adaptações.

Encerram-se as considerações, ressaltando a necessidade de os órgãos que oferecem acesso gratuito à Internet e citados nesta pesquisa: Governo do Estado, Prefeitura Municipal de Fortaleza e Assembléia Legislativa, como outros telecentros utilizados pelos usuários, analisarem a possibilidade de introduzir cursos de alfabetização digital semelhantes ao do BNB. Além disso, que esses órgãos acrescentem nos referidos cursos a avaliação de eficácia e eficiência e, em conjunto, inclusive com o BNB, divulguem esses resultados através de um mesmo local na Internet, dando transparência aos investimentos públicos, ao nível de fluidez tecnológica dos beneficiados pelos cursos/programa e permitindo que outros telecentros tomem conhecimento da experiência. Tudo isso com a finalidade de melhorar a qualidade de vida do cidadão brasileiro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR, Maria José; ANDER-EGG, Ezequiel. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Tradução de Jaime Clasen e Lúcia Mathilde E. Orth. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Cuidados na avaliação da aprendizagem: algumas reflexões. In:— Mc DONALD, Pe. Brendan Coleman (org.) **Esboços em Avaliação Educacional**. Fortaleza: UFC, 2003.p.157-168.

ALADI-Associação Latino Americana de Integração. La Brecha Digital y sus Repercusiones en los Países Miembros de la ALADI. **Estúdio** 157, Rev.1 30/07/2003. Disponível em: <<http://www.aladi.org>>. Acesso em: 07 jun. 2006.

BADILLA-SAXE, Eleonora. **Lãs nuevas metáforas de la tecnologia**. Disponível em: <<http://www.cientec.or.cr/ciencias/innovacion/metaforas.html>>. Acesso em: 02 fev. 2006.

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL-ETENE. **Relatório de atividades dos fundos tecnológicos** : FUNDECI, FASE, FDR. Fortaleza, 2005. Não publicado.

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL. BNB Financia 1^o Mercado Virtual Solidário do Brasil. **Notícias**. 11/02/2005, n.6, p.1-2.

_____. Inclusão digital em comunidades rurais recebe o apoio do Banco. **Notícias**. 03/09/2004, n.35, p.3.

CALADO, Alder Julio Ferreira. Paulo Freire: sua visão de mundo, de homem e de sociedade. Pernambuco: FAFICA, 2001. Disponível em: <http://www.paulofreire.ufpb.br/paulofreire/Controle?tipo=livro&op=listar&id=0&obra_critica=C>. Acesso em: 12 fev.2006.

CAMPOS, André et al. (orgs). **Atlas da exclusão social no Brasil**: dinâmica e manifestação territorial. São Paulo: Cortez, 2003.

CALSING, Elizeu Francisco. Situação da avaliação de programas sociais. **Ensaio**: aval.pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.56-66, 1993.

CANO, Ignácio. **Introdução à avaliação de programas sociais**. 2.ed. Rio de Janeiro: FGV,2004.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. 2.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.v.1

_____. **A Galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Trad.Maria Luiza X. de A Borges; revisão Paulo Vaz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CENTRO CULTURAL BANCO DO NORDESTE-Programas. **O que é Biblioteca Virtual?** Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/Centro_Cultural/Prog_Bib_Virtual/gerados/apresentacao.asp>. Acesso em: 25 fev. 2006.

_____. RELATÓRIO DE ALUNOS CONCLUÍRAM. Fortaleza, 2005a. Não publicado.

_____. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO. Fortaleza, 2005b. Não publicado.

_____. RELATÓRIO SUGESTÕES EVENTOS. Fortaleza, 2005c. Não publicado.

CIDADE DO CONHECIMENTO. Cidade do conhecimento lança conteúdo para celular. **Informativo da cidade do conhecimento**, v.4, n.9, edição especial, nov./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.cidade.usp.br/redemoinhos/?2005-09ferramental>>. Acesso em:12 fev.2006.

COHEN, Ernesto. **Avaliação de projetos sociais**. 6.ed. Rio de Janeiro: vozes, 1993.

COOPER, Donald R. e SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 7ed. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. Porto Alegre: Bookman, 2003.

COSTA, Frederico Lustosa da; CASTANHAR, José Cezar. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. In:— **CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA**, 7. 2002, Lisboa. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0044552.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 2005.

DEMO, Pedro. **Charme da exclusão social**. 2. ed. São Paulo: Autores Associados, 2002. (Coleção plêmicas do nosso tempo:61)

DIAS, Lia Ribeiro e CORNILS, Patrícia. Colaboração de Cristiana Nepomuceno. Inclusão digital: 4,4 mil telecentros têm apoio federal. **A Rede**, n.9, dez. 2005. Disponível em: <<http://www.aredes.inf.br>> Acesso em: 2 fev. 2006.

FERNANDES, Verônica Soares. **Estudo avaliativo sobre os egressos do Programa Estadual de Qualificação Profissional no Ceará no período de 1996 a 1998**. 98

f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3.ed.Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREITAS, Henrique, OLIVEIRA, Mirian, SACCOL, A. Zanela e MOSCAROLA, Jean. O método de pesquisa survey. São Paulo: **Revista de Administração da USP, RAUSP**, v.35, n.3, jul.-set. 2000, p.105-112.

HOPPEN, Noberto *et al.* Avaliação de artigos de pesquisa em sistemas de informação: proposta de um guia. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad1997-ai-indice.html>> Acesso em: 20 jul. 2005. Artigo publicado na ANPAD-1997.

LEMOS, André, COSTA, Leonardo Figueiredo. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador.**Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, S.L.vol viii, n.6, sep. dic. 2005. Disponível em: <<http://www.eptic.com.br>>. Acesso em: 3 jan. 2006.

LIMA, Ana Maria Moraes de Albuquerque. **Inclusão digital e protagonismo juvenil: um estudo em dois centros de tecnologia comunitária**. 156 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC), São Paulo, 2005.

LINHARES, Elida Maria Miranda et al. Avaliação do uso do computador como ferramenta de inclusão digital no assentamento Todos os Santos através do projeto CRID. In:___ CONGRESSO INTERNACIONAL EM AVALIAÇÃO EDUCACIONAL, 2., 2005, **Avaliar é preciso, conhecer é necessário**. Fortaleza: NAVE, 2005. 1 CD-ROM, gt6-5.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MATOS, Márcia Melo de, NASCIMENTO, Eliene Gomes Vieira do, QUEIROZ, Nirlange Pessoa de. A Apropriação informacional para a cidadania: o ponto de vista do usuário final do programa de inclusão digital do Banco do Nordeste do Brasil-BNB. Fortaleza, 2004. Não publicado.

MATOS, Kelma Socorro Lopes de e VIEIRA, Sofia Lerche. **Pesquisa educacional: o prazer de conhecer**. 2.ed. Fortaleza: Demócrito Rocha, 2002.

MICHELAZZO, Paulino. Os Benefícios da educação e da inclusão digital. In: SILVEIRA, Amadeu *et al.* **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003b. p. 265-272.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; MOTA, Francisco de Assis de Alencar. Avaliação educacional - considerações teóricas. **Ensaio**: aval. Pol. Públ. Educ., Rio de Janeiro, v.12, n.44, p.810-830, jul./set., 2004.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino. Correio eletrônico como recurso didático no ensino superior- o caso da Universidade Federal do Ceará. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.86-97, maio/ago.,2002.

PAIVA, Fabiana. Democratização da informação ou inclusão digital? Disponível em: <<http://www.icoletiva.com.br/icoletiva/seç~ao.asp>>. Acesso em: 31 jan. 2006.

PAPERT, Seymour. **A Máquina das crianças**: repensando a escola na era da informática. Trad. Sandra Costa. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

PINHEIRO, Tânia Saraiva de Melo et al. Contribuições da educação popular para avaliação de ambientes virtuais. In:— CONGRESSO INTERNACIONAL EM AVALIAÇÃO EDUCACIONAL, 2., 2005, **Avaliar é preciso, conhecer é necessário**. Fortaleza: NAVE, 2005. 1 CD-ROM, gt5-5.

PRETTO, Nelson e BONILLA, Maria Helena. Sociedade da Informação: democratizar o quê? **Jornal do Brasil**, s.l., 22 fev. 2001, seção Internet. Disponível em: <<http://www.ufba.br>>. Acesso em: 04 fev. 2006.

RATTNER, Henrique. **Sobre exclusão e políticas de inclusão**. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/18rattner.htm>> Acesso em: 2 abr. 2006.

RESNIK, Mitchel. Rethinking learning in the digital age. **The Global Information Technology Report 2001-2002**: Readiness for the Networked world. Chapter3. Disponível em: <http://www.cid.harvard.edu/cr/gitrr_030202.html>. Acesso em: 02 fev.2006a.

_____. Brincar de tecnologia, uma ferramenta de ensino. **Estado de São Paulo Online**, São Paulo, 7 abr. 2003. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/editoriais/2003/04/07/ger016html>>. Acesso em: 31 jan. 2006b.

RITS- Rede de Informações para o Terceiro Setor. **Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo**: um levantamento social. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.infoinclusao.org.br>>. Acesso em: 31 jan. 2006.

RONDELLI, Elisabeth. **Quatro passos para inclusão digital**. Disponível em:<<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso em: 2 jun. 2005.

SILVA, Cláudia Regina da, BRITTO, Janice Fagundes. Telecentros: inclusão digital na cidade de Porto Alegre. In:— TOLEDO, Leslie, FLORES, Maria Luiza Rodrigues, CONZATTI (orgs.). **Cidade educadora**: a experiência de Porto Alegre. São Paulo: Cortez, 2004. p.151-159.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003a.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: In:—. *et al.* **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003b. p.17-48.

———. *et.al.* **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003b.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Brasília: Unesco, 2003.

TAKAHASHI, Tadao (org.) **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VIANA, Tânia Vicente. **Avaliação educacional diagnóstica**: uma proposta para identificar altas habilidades. 270f. TESE. (Tese em Educação) - Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, 2005.

VIANNA, Heraldo Marelím. **Avaliação educacional**: teoria, planejamento, modelos. São Paulo: IBRASA, 2000.

VOGT, Carlos. **Sociedade da Informação** - inclusão e exclusão-reportagens. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/socinfo>>. Acesso em: 23 nov. 2005.

WIKIPEDIA. **Massachusetts Institute of technology**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Massachusetts_Institute_of_Technology>. Acesso em: 31 jan. 2006a.

———. **SPSS**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/SPSS>> . Acesso em: 31 jan. 2006b.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO ENVIADO POR CORREIO ELETRÔNICO/TRADICIONAL

Prezado(a) aluno(a) bom dia!

Pelo fato de ter sido aluno(a) do Curso Noções Básicas^(sic) de Utilização da Internet, promovido pelo Centro Cultural BNB, solicito sua participação respondendo o questionário a seguir, que fornecerá informações importantes para melhorar o referido Curso, implantar novos Cursos, como também ser objeto de estudo para minha dissertação de mestrado-UFC. Saliento que não será citado nome de nenhum participante na pesquisa. Coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento e desde já agradeço sua colaboração. Márcia Melo de Matos coordenadora do citado curso, até maio 2005.

marciamatos@bnb.gov.br

Por favor, procure responder todas as questões. Obrigada!

I - Identificação

Sexo :

Masculino 1 Feminino 2

Idade :

(15-25)anos ... 1 (26 - 49)anos ... 2 (50 - 64)anos ... 3 (Acima de 64)anos ... 4

Renda mensal familiar (Salário mínimo):

(Até 02 salários) .. 1 (03 a 06 salários) .. 2 (07 a 10 salários) .. 3 (Acima de 10 salários) .. 4

Grau de instrução (Escolaridade):

Ensino fundamental 1

Ensino médio 2

Ensino superior 3

NOÇÕES BÁSICAS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET

P01 - Você tinha algum conhecimento sobre os assuntos tratados no curso?

Não ₁ Sim, parcialmente ₂ Sim, totalmente ₃

P02 - Você alcançou seus objetivos ao fazer o curso. Quais?

Não ₁ Sim, parcialmente ₂ Sim, totalmente ₃

P03 - O curso aumentou sua chance de encontrar emprego. Por que?

Não ₁ Sim, parcialmente ₂ Sim, totalmente ₃

P04 - O curso contribuiu para melhorar suas pesquisas escolares ou acadêmicas usando a Internet. Por que?

Não ₁ Sim, parcialmente ₂ Sim, totalmente ₃

P05 - O curso contribuiu para reclamar de um serviço público, ou para obter informações sobre vaga em escola pública, posto de saúde ou saneamento básico. Por que?

Não ₁ Sim, parcialmente ₂ Sim, totalmente ₃

P06 - Espaços de acesso gratuito a Internet desempenham papel parecido com o do telefone público. Por que?

Não ₁ Sim, parcialmente ₂ Sim, totalmente ₃

P07 - Outros espaços de acesso gratuito a Internet em Fortaleza devem oferecer cursos iguais a este. Por que?

Discordo ₁ Concordo em parte ₂ Concordo ₃

P08 - Com que Frequência acessa a Internet. Por que?

Às vezes ₁ Diariamente ₂ Mensalmente ₃

P09 - Após o curso você considera fundamental acessar a Internet. Por que?

Não ₁ Sim ₂

P10 - Existe alguma atividade ou serviço que você gostaria de fazer utilizando a Internet?

Não ₁ Sim - Especifique. ₂

P11) - Diga onde acessa a Internet.

- Casa 1
- Casa de amigo/parente 2
- Escola 3
- Locais pagos..... 4
- Locais gratuitos - quais? 5
- Trabalho 6
- Outros 7

P12) O que significa para você utilizar pontos de acesso gratuito a Internet, como o do BNB?

P13) - Dos serviços abaixo, ofertados pela Internet, marque os que você passou a utilizar depois que fez o curso.

- Correio eletrônico 1
- Sites de Banco, Sites diversos para comprar ou vender algum produto ou serviço 2
- Sites de música 3
- Sites relacionados a educação 4
- Sites de busca (google, yahoo, outros) 5
- Sites sobre Concursos/Seminários/Congressos, Vestibular/Cursos Profissionalizantes 6
- Site da Prefeitura 7
- Site do Governo estadual 8
- Outros - especifique 9
- Nenhum 10

P14) O que representa para você acessar a Internet?

P15) O que significa para você o termo Inclusão Digital?