

# A VISÃO DE VANGUARDA DO PROJETO “DIGITANDO O FUTURO”: a inclusão digital e a voz dos incluídos<sup>1</sup>

Patrícia Zeni Marchiori\*

## RESUMO

Descreve o “Projeto Digitando o Futuro” que foi uma das iniciativas pioneiras de inclusão digital no Estado do Paraná, mais especificamente no Município de Curitiba, atualmente absorvido pelo Portal Cidade do Conhecimento. Apresenta conceitos relativos às condições individuais de uso da Internet como recurso de visibilidade social, assim como as dificuldades de uso da tecnologia. Descreve a sessão de Grupo Focal/*Focus Group* - realizada em 2004 - com jovens na faixa de 15 a 25 anos e os resultados obtidos em relação à motivação e expectativas no uso do(s) espaço(s) disponível(is) para o acesso à Internet. Os participantes foram também estimulados a emitir opiniões sobre o uso da biblioteca em geral e as possibilidades que a oportunidade de acesso gratuito à Internet oferece para a noção de cidadania.

## Palavras-chave

INCLUSÃO DIGITAL  
PROJETO DIGITANDO O FUTURO

<sup>1</sup> Uma primeira versão deste trabalho foi publicada como comunicação de congresso: MARCHIORI, P.Z. et al. Projeto Digitando o Futuro: a inclusão digital unindo quantidade de acesso à qualidade de conteúdo. In: COLOQUIO INTERNACIONAL DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN, 5, 2004. Salamanca: Universidad de Salamanca/ Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2004. 1 CD-ROM.

\* Prof. Adjunto IV do Departamento de Ciência e Gestão da Informação da UFPR. Mestre e Doutor em Ciência da Informação. E-mail: pzeni@ufpr.br

## 1 INTRODUÇÃO: PROGRAMAS E CONDIÇÕES PARA A INCLUSÃO DIGITAL

Quando em 1996 os Estados Unidos da América iniciou um movimento para o que foi chamado de Infra-Estrutura Global de informações (*Global Information Infrastructure - GI*), considerava-se como implícita a condição de que todos os países precisariam constituir uma política de informação nacional. Durante os anos de 1996 e 2000, os países “alinhados” aos EUA nortearam linhas de ação para permitir e estimular a inclusão digital.

O Brasil não foi exceção, ao reunir – no ano 2000 - cerca de 150 especialistas que elaboraram uma publicação intitulada *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde* (TAKAHASHI, 2000) visando concretizar programas e linhas de ação em torno desta temática. Anteriormente a esta proposta governamental, setores da sociedade civil se articulavam, reconhecendo o abismo entre os incluídos e excluídos na Sociedade da Informação. Uma das primeiras iniciativas, cuja expansão é

notável, foi a criação do Comitê de Democratização da Informática (CDI) (<http://www.cdi.org.br/>). A partir da instalação, em 1995, de um curso de informática na favela Dona Marta em Botafogo, Rio de Janeiro, o Programa alcançou, em 2006, 716 escolas no Brasil e 175 escolas no exterior. Outras propostas se materializaram na instalação de telecentros, como os disponibilizados pelas Prefeituras de São Paulo (<http://www.telecentros.sp.gov.br/>), que se multiplicam nas capitais e, de acordo com a agenda dos governos e das condições para o estabelecimento de parcerias, se ampliam para o interior.

No Paraná, este movimento repercutiu no programa Telecentros – PARANAVEGAR (<http://www.telecentros.pr.gov.br/>) desenvolvido e mantido pela Secretaria de Assuntos Estratégicos (SEAE) e pela Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR). O programa oferece computadores com acesso à Internet e softwares para edição de texto e de planilhas, que são prioritariamente instalados em comunidades que apresentam baixo índice de desenvolvimento

humano (IDH), entre as quais a reserva indígena de Rio das Cobras, em Nova Laranjeiras e o assentamento do Movimento dos Sem-Terra em São Miguel do Iguaçu. Segundo a Coordenadora do Projeto, o mesmo “[...] só se tornou viável porque são usados apenas esses programas, que dispensam gastos com licenciamento. Os microcomputadores têm sistema operacional *Linux*, um pacote de aplicativos *Open Office* e navegador *Mozilla*” (SCHULLER, 2004). Ressalta ainda, que o uso de softwares livres, reduz o custo de implantação de um telecentro de R\$ 47,9 mil para R\$ 27,5 mil. Em 2007, o Programa Telecentros – PARANAvegar contava com 117 unidades (CELEPAR fortalece..., 2008), atendendo pessoas com necessidades especiais, indígenas e moradores de localidades de difícil acesso.

Ainda que o ritmo da inclusão digital tenha se acelerado nos últimos anos, calcula-se que, no Brasil, existam cerca de 149 milhões de excluídos, em especial nas parcelas mais pobres da população. Em novembro de 2003, as seguintes estatísticas foram apresentadas: “[...] a maior parte dos computadores está na Região Sudeste, onde 15% da população tem computador [...]. No Sul, o percentual chega a quase 12% [...], no Centro-Oeste a 9,5%. Mas no Nordeste cai para 4,3% e, no Norte, para 4,1%” (DIEGUES, 2003). O autor continua, destacando que “[...] [o] perfil estatístico do incluído brasileiro é cruel: segundo a FGV, ele é branco, tem mais de 12 anos de escolaridade, renda acima da média nacional e mora no Sudeste. Negros, pardos e índios estão longe disto: somente 3,7% têm computador” (DIEGUES, 2003). Na pesquisa “TIC Domicílios e Usuários” (Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil) realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil em 2006 (COMITÊ..., 2006), 66,68% da população brasileira entre 10 e mais de 60 anos, ainda não acessou a Internet pelo menos uma vez na vida, de qualquer lugar. Na Região Sul do Brasil, o percentual não é muito diferente (63,81%).

Considerando-se este cenário e demais obstáculos de infra-estrutura tecnológica, de capacitação e de políticas públicas, os programas e iniciativas encontram espaços e buscam se manter com o apoio das comunidades onde atuam. É de consenso, que mesmo ao se considerar diferenças tecnológicas e, em especial, sócio-econômicas entre os países (e mesmo entre regiões de um mesmo país), a Internet avança século XXI

adentro como um meio efetivo para disseminar a informação, favorecer a aprendizagem, estimular a produção, o consumo e a troca de informações. É também um veículo de entretenimento e um mecanismo para a realização de transações as mais variadas.

Sob esta perspectiva, o governo e outras esferas organizacionais têm carregado a bandeira da inclusão digital, não só criando espaços para promovê-la, como disponibilizando serviços de utilidade pública ao cidadão via Internet. No Estado do Paraná, citam-se os exemplos da Companhia de Energia Elétrica do Paraná (Copel) e da Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar) que disponibilizam, via Internet, pedidos de ligação/corte de energia/água, emissão de segunda via da conta, histórico do consumo, entre outros serviços.

Para uma melhor compreensão deste estudo, interessa esclarecer também outros fatores que afetam as motivações pelas quais as pessoas, em geral, se sentem “atraídas” para o uso da Rede. A Figura 1 apresentada a seguir foi retirada na íntegra do artigo de SAVOLAINEN (2000, p. 188), que buscou identificar os fatores centrais que transformam uma pessoa em um usuário da Internet. O autor alerta para o fato de tais condições variarem de pessoa para pessoa e o sentido e tipo das flechas (na figura) demonstrariam a possível seqüência destas variáveis na tomada de decisão do indivíduo.

Figure 1. Becoming a network user.

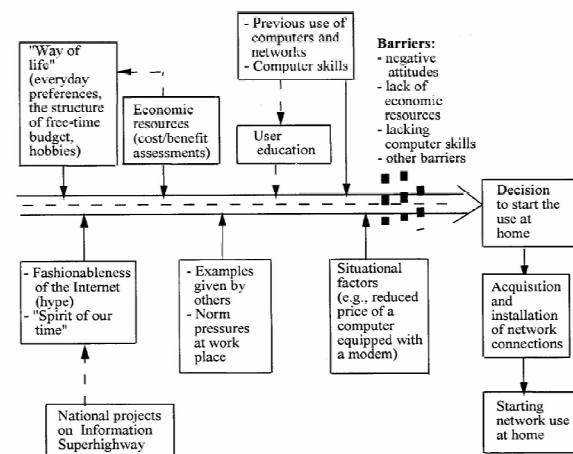


Figura 1: Fatores que influenciam um indivíduo a se tornar um usuário da Internet

Fonte: Savolainen (2000, p.188)

Como demonstrado na Figura 1, a existência de políticas e projetos governamentais, assim como os discursos que identificam a Internet como algo importante e imprescindível para a inserção na sociedade da informação, são pontos de partida para um processo de aceitação da Rede como recurso. Tal situação concorre – na mesma medida – com os desejos e necessidades do indivíduo que também buscará, na tecnologia disponível, uma relação positiva de custo/benefício. Igualmente, são aspectos concorrentes, as pressões exercidas no trabalho e exemplos dados por outros (parentes, colegas e amigos) refletindo como critérios de validação da Internet. Todavia, os conhecimentos e habilidades no uso de computadores e redes representam tanto um fator que auxilia no processo como também uma barreira caso tais habilidades e conhecimentos não existam. O mesmo se pode dizer das atitudes negativas, que muitas vezes são provenientes da mídia ou de relatos de experiências, que diminuem a confiabilidade e credibilidade do meio, necessárias para a inserção voluntária na Rede. Ainda que seja um item entre os demais, o fator "educação do usuário" carrega uma complexidade inerente ao processo. Mais especificamente, tanto as condições cognitivas prévias deste usuário o fariam entender o objetivo da inclusão digital, compreendendo e "desafiando" os conteúdos oferecidos, como também afetariam suas condições de reflexão, crítica e clareza de objetivos pessoais para utilizar tais conteúdos a seu favor. Cabe observar ainda, que no estudo original de Savoilanen (2000, p. 189), tais fatores foram apresentados a um universo definido, de modo a identificar quais destes influenciaram o início do uso da Internet. Como resultados, o autor observou que os itens que obtiveram um maior número de respostas foram: demandas no trabalho e estudo, facilidade de efetivar transações de qualquer tipo, curiosidade e expansão da rede de contatos. O estudo desconsiderou as motivações de uso baseadas no entretenimento e lazer (SAVOILANEN, 2000, p.185).

## 2 EDUCAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL – O PROJETO DIGITANDO O FUTURO

O projeto Digitando o Futuro surgiu no contexto do Programa de Descentralização da Secretaria Municipal da Educação da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC), com a finalidade de propiciar acesso a novas tecnologias no processo

ensino-aprendizagem a todos os alunos da rede de escolas públicas municipais de Curitiba.

A fase de desenvolvimento e discussão do projeto aconteceu no ano de 1997, e prolongou-se por todo o ano. Após estudos, o prefeito à época optou pelo projeto de uma pequena equipe da própria Prefeitura pelo seu caráter descentralizador, baseado em um sistema de parcerias e na autonomia das escolas na escolha do processo de implantação. Além disto, tal projeto não exigia demasiados recursos para supervisionar sua instalação e funcionamento (BOZ, 1997)

Esse projeto partiu de três objetivos básicos, que orientaram seu desenvolvimento:

- (1) introduzir efetivamente a informática como ferramenta pedagógica nas escolas da Rede Municipal de Ensino (RME);
- (2) oferecer cursos noturnos de informática para a população; e,
- (3) criar locais de acesso público e gratuito à Internet. (MACHADO, 2003).

Além destes, foram estabelecidos os seguintes objetivos educacionais:

- (1) introduzir o computador como ferramenta auxiliar e complementar no ensino fundamental, possibilitando maior iniciativa do aluno na busca de informação e na construção de seu aprendizado;
- (2) manter e reforçar o papel do professor como mediador do processo educativo, viabilizando através da informática, a vivência escolar cooperativa, com reflexos na sociabilidade e capacidade de comunicação do aluno;
- (3) participar/criar (de) comunidades virtuais de alunos e/ou professores para discussão de assuntos de interesse comum. Essas comunidades devem estimular o "agir localmente e pensar globalmente" através da execução de projetos e a troca de idéias sobre assuntos de relevância para a *práxis* das escolas (BOZ, 1997).

Visando o cumprimento destas finalidades, entre outras ações, a PMC utilizou os Faróis do Saber<sup>1</sup>, que são bibliotecas comunitárias integradas às escolas municipais e distribuídas nos bairros de

<sup>1</sup> Um "Farol do Saber" é um acervo de livros que podem ser consultados por toda a comunidade, disponibilizado em uma construção modular em estrutura metálica pintada em vermelho, amarelo e azul, cujo formato que se assemelha a um Farol.

Curitiba, equipando-as com laboratórios de informática com acesso à Internet. A integração entre as escolas e os Faróis do Saber foi pensada com base em uma rede interna (intranet), de modo a possibilitar agilidade na troca de informações, assim como a eliminação de malotes entre as escolas e a Secretaria Municipal. O uso de uma rede interna também possibilita incrementar a comunicação entre pedagogos e professores através de fóruns, grupos de discussão, consultas e conferências virtuais. A Internet nos Faróis do Saber está sob a responsabilidade do Instituto Curitiba de Informática (ICI) que trabalha em parceria com a Secretaria Municipal da Educação e tem autonomia gerencial, assim como arca com todo o ônus que advém das instalações, manutenção e recursos humanos necessários. O ICI é uma associação civil sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Interesse Público (OSCIPI), atuando em todo território nacional oferecendo produtos e serviços para informática e telemática. Com gestão privada, mas objetivo público, o ICI é gerido por um Conselho de Administração, composto por representantes dos setores público e privado. Por ser uma Organização Social, o ICI investe todo seu excedente financeiro em pesquisas para o desenvolvimento de novos projetos. O projeto Digitando o Futuro foi a principal ação do ICI no campo da Responsabilidade Social. Com o projeto, o Instituto iniciou os esforços para levar o acesso à informática e à Internet a toda a população da capital paranaense, democratizando o uso e o conhecimento sobre as tecnologias digitais da informação. Entre as principais áreas de atuação do ICI, estão: Consultoria e Diagnóstico para Tecnologia da Informação com Foco no Negócio do Cliente; Soluções de *Call Center*; Infra-estrutura de Tecnologia da Informação; *Smart Card* - Cartão Qualidade; Internet Gratuita - Digitando o Futuro; Geoprocessamento; *Networking*; Sistema de Gestão; Solução Integrada de *Messaging*; Desenvolvimento de Aplicações; Treinamento à Distância; e Soluções nas Áreas de Saúde, Finanças, Administração e Tributária (DIGITANDO..., 2004).

A concepção do Projeto pretendia reduzir o tempo da implantação dos laboratórios de informática nas escolas municipais, garantindo a qualidade de produtos e serviços, bem como dando a liberdade de escolha dos fornecedores pelas próprias instituições. A equipe responsável realizou uma pesquisa junto a fornecedores potenciais buscando informações sobre o que estava sendo

oferecido no mercado de programas na área educacional. Após a seleção de empresas que reuniam condições necessárias (consultoria e capacitação, implantação, equipes preparadas pedagógica e tecnicamente, entre outras), estas foram convidadas a implantar projeto-piloto nas escolas e, pelo período mínimo de oito meses letivos, estavam encarregadas de fornecer os equipamentos e softwares, gerenciar, capacitar professores e equipe técnica administrativa, e divulgar os resultados obtidos, sem qualquer ônus para a PMC.

Esse processo foi decisivo para que a equipe do Projeto reunisse elementos essenciais para indicar às escolas, as empresas com estrutura para atendimento à demanda. Essas mudanças se fizeram necessárias porque a introdução da informática na Educação Pública sempre seguiu modelos centralizadores em todos os níveis da administração pública brasileira. Neste modelo, a compra centralizada de equipamentos e programas trazia consigo a redução da quantidade de fornecedores capazes de atender a demanda e, como consequência, reduzia a competitividade do processo, levando os fornecedores a praticarem preços superiores ao de mercado, encarecendo e dificultando, muitas vezes, a concretização da negociação. A proposta do Projeto inaugurou outra perspectiva de compra e logística.

A iniciativa como um todo instalou, de 1999 ao início de 2004, 2.431 computadores em 162 escolas municipais de Curitiba, atendendo a 104.275 alunos e capacitando 5.744 professores. A rede Digitando o Futuro foi instalada nos Faróis do Saber (bibliotecas comunitárias), Ruas da Cidadania (Administrações Regionais) e Rua 24 horas<sup>2</sup>. Ao final da implantação pretendia-se colocar em operação mais de 500 computadores em 56 pontos públicos na cidade de Curitiba, tornando-a a primeira cidade brasileira a ter pontos de acesso gratuito à Internet em todos os seus bairros<sup>3</sup>.

### 3 DIGITANDO O FUTURO – PIONEIRISMO E VANGUARDA

O projeto Digitando o Futuro foi a primeira rede pública de Internet do Brasil, lançada em 09/06/2000, visando “dar oportunidade para que as

<sup>2</sup> Em 2007 a Rua 24 Horas foi interditada para reformas.

<sup>3</sup> Modificações gerais no Projeto resultaram na inserção deste no contexto do Portal Cidade do Conhecimento (<http://www.cidadedoconhecimento.org.br/>).

pessoas possam ter acesso à Internet e, principalmente, à informação e à cidadania." (PRÊMIO..., 2004). Procurou atingir desde estudantes, donas de casa, até profissionais liberais, conforme o depoimento da professora e atendente do Farol Machado de Assis, Lenira Pacheco Novicki, que declarou à época: "Pela manhã e à tarde os computadores são usados por estudantes. Na hora do almoço e à noite por dentistas, jornalistas, médicos, psicólogos e comerciantes" (DIGITANDO..., 2004).

Entre seu lançamento, no ano de 2000, e 2004, os números impressionavam<sup>4</sup>

- 1.935.784 horas agendadas.
- 3.719 usuários cadastrados por mês em média.
- 178.543 e-mails cadastrados.
- 40.328 horas agendadas por mês (média).
- 430 computadores.
- 48 scanners.
- 48 impressoras.
- 48 Faróis informatizados.
- Quanto aos usuários:
  - o 43% usam serviço de e-mail.
  - o 74% dos acessos são feitos por estudantes.
  - o 50% dos usuários são mulheres.
  - o 24% dos usuários possuem primeiro grau incompleto.
  - o 49% têm idade entre 11 e 20 anos.
  - o O turno mais concorrido é o da manhã, com 37% dos acessos.
  - o Os bairros com mais acessos são Cidade Industrial, Centro e Pinheirinho.
  - o Os locais com mais acessos são a Rua 24 Horas e o Farol do Saber Antonio Vieira.
- 8.645 páginas são visualizadas, em média, a cada mês.

As condições de acesso à época do estudo (2004) eram: a) cada usuário tem direito de usar o computador por uma hora e imprimir três páginas; b) horários agendados de um dia para o outro e, em alguns locais, com até dois dias de antecedência; c) os computadores podem ser utilizados durante o horário de funcionamento das unidades (Faróis do Saber e Ruas da Cidadania).

Em 2004 o Projeto já contava com mais de 10.000 horas de treinamentos gratuitos para a comunidade. Tais cursos eram ministrados pelos estagiários treinados no ICI, abrangendo três

módulos: editor de texto; correio eletrônico e navegação pela Internet, com duração de duas horas cada um (DIGITANDO..., 2004). O Projeto trazia a novidade de uma plataforma móvel de acesso à internet (ônibus adaptado) chamada "Inter Clique" que nos dias de semana atendia as Ruas da Cidadania e praças centrais e, nos finais de semana, parques e eventos. Pioneiro também na inclusão digital para pessoas portadoras de necessidades especiais o portal do Projeto foi eleito pelo júri popular como o melhor na categoria municipal no "3º Prêmio Cidadania na Internet" em 2001, enquanto que no júri oficial, ficou em segundo lugar entre os 37 candidatos (DIGITANDO..., 2004).

Devido ao pioneirismo da iniciativa, um professor-pesquisador da Universidade Federal do Paraná (UFPR), sua equipe de alunos e um profissional do ICI optaram por examinar o projeto Digitando o Futuro, envolvendo-o em uma pesquisa mais ampla encabeçada pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP)<sup>5</sup>. As indicações metodológicas foram definidas para todos os participantes da pesquisa guarda-chuva e baseavam-se na descrição do Programa escolhido e na aplicação da técnica de Grupo de Foco. Um Grupo de foco (que também pode ser chamado de Grupo Focal ou *Focus Group* em inglês) é um método de coleta de dados qualitativa constituído basicamente de uma "[...] entrevista realizada, de maneira não estruturada e natural, por um moderador treinado, junto a um pequeno grupo de respondentes" (MALHOTRA, 2001, p. 156). A vantagem deste método repousa na obtenção de dados inesperados que aparecem em uma discussão livre. Segundo o autor, os participantes devem ter tido uma experiência adequada com o objeto ou o problema em questão, buscando-se um grupo homogêneo em termos de características demográficas e sócio-econômicas. Uma sessão de Grupo Focal normalmente dura de uma a duas horas, tempo considerado suficiente para que o moderador explore, em profundidade, as crenças, sensações, idéias, atitudes e introspecção sobre os tópicos de interesse apresentados ao grupo de entrevistados. As sessões são invariavelmente gravadas para posterior reapresentação,

<sup>4</sup> Medido entre 10 de junho de 2000 e 03 de maio de 2004 e disponível em <http://www.curitiba.org.br/> (sítio web já desativado)

<sup>5</sup> Esta pesquisa intitulou-se: "The informational literacy for the citizenship in Latin America: the final user' view of the national programs about information and digital inclusion". Os resultados foram apresentados na: IFLA SATELLITE PRE-CONFERENCE. São Paulo (Brasil) 18/20 de agosto de 2004. Resumo disponível em: <http://www.eca.usp.br/iflamkt/Trabalhos/PDF/trabalho1.pdf>

transcrição e análise, em que se observa – além do que foi dito – as expressões faciais e os movimentos do corpo dos participantes. Contudo, por mais que incentivos materiais sejam oferecidos e se assegure o máximo de conforto na sala onde a dinâmica terá lugar, é o moderador que desempenha um papel fundamental para o sucesso deste tipo de entrevista. Para MALHOTRA (2001, p.158), o moderador deve trabalhar com um misto de disciplina com empatia, gerando a necessária interação, ao mesmo tempo em que está atento a sinais de desintegração na cordialidade ou na finalidade do grupo. Deve estimular o envolvimento pessoal de cada membro do grupo de forma a obter o máximo de compreensão e especificidade das respostas.

Uma das propostas deste tipo de pesquisa qualitativa é, entre outras, “[...] gerar hipóteses que servirão como base para realização de pesquisa quantitativa [...]” (MALHOTRA, 2001, p.160). Para tal, o moderador deve, em conjunto com o pesquisador (e o cliente, no caso de uma pesquisa de *marketing*), estabelecer requisitos de informação que se apóiam na teoria da atitude. O autor lista dezoito destes requisitos que foram adaptados e transformados em variáveis pela equipe da ECA/USP. Tais variáveis, desdobradas na forma de perguntas no APÊNDICE 1, foram: motivação; compreensão; dificuldades, *gaps* ou limitações; uso das informações e conhecimentos obtidos; projeção e impacto no dia-a-dia e; valorização e recomendação do projeto ou programa de inclusão digital.

Os encaminhamentos particularizados da aplicação da entrevista no contexto da inclusão digital são descritos a seguir.

#### 4 COM A PALAVRA, OS USUÁRIOS...

Em reunião preliminar, o grupo responsável pela pesquisa recortou, no âmbito do projeto Digitando o Futuro, o universo a ser contatado para participar da dinâmica: jovens com idade entre 15 e 25 anos, frequentadores dos Faróis do Saber. Foram escolhidos Faróis do Saber de diferentes bairros procurando evitar, de todas as maneiras possíveis, a participação concomitante de amigos (ou mesmo inimigos), pois um dos requisitos para o sucesso de um grupo focal é que os participantes não se conheçam e não tenham relações de amizade. Paralelamente, estabeleceram-se contatos com a Gerência de Tecnologias da PMC, na busca de informações e subsídios que pudessem embasar a

pesquisa. Por meio desta Gerência, o grupo de pesquisadores foi oficialmente apresentado ao coordenador do Programa no ICI.

Realizar uma entrevista de grupo focal exige, idealmente, o uso de uma sala que comporte dois ambientes (divididos com o uso de um espelho transparente) onde, no primeiro ambiente estão os participantes e no outro (de certa forma “invisíveis”), os pesquisadores e observadores. Infelizmente, o aluguel de uma sala deste tipo inviabilizaria a pesquisa e, portanto, decidiu-se que – considerados os riscos de certo constrangimento – os observadores/pesquisadores estariam presentes na mesma sala que os participantes. Esta condição foi esclarecida aos voluntários, ressaltando-se que o que se buscava na dinâmica era uma conversa tranqüila, relaxada e informal sobre os pontos a serem colocados em discussão, os quais não mediam habilidades nem nível de conhecimento. Esclareceu-se também que a sessão seria filmada, solicitando-se a permissão dos presentes para tal, igualmente garantindo-se que a fita não teria qualquer outro uso que não fosse o de embasar o grupo de pesquisadores na análise dos depoimentos e discussões.

O planejamento da dinâmica deve incluir algum incentivo aos participantes, normalmente de caráter financeiro. Contudo, dadas às condições que a pesquisa foi realizada, os convidados receberam duas passagens de ônibus e um CD-ROM contendo um conjunto de software livre, gentilmente doados pela CELEPAR e, durante a dinâmica foram oferecidos sucos e lanche. Estes últimos gastos foram absorvidos pelo grupo de pesquisadores. O moderador do grupo (acadêmico do curso de Gestão da Informação já formado em Psicologia), não cobrou honorários, geralmente pagos em grupos de foco profissionais.

Ainda que a composição ideal do grupo seja de oito a doze pessoas, fatores como o caráter voluntário da participação dos convidados, problemas com um dos pesquisadores que não pode trazer o grupo de um dos Faróis, além do não comparecimento de alguns convidados já confirmados, o número de participantes reduziu-se para cinco. Considerando que estes provinham de Faróis do Saber distintos, não se conheciam, estavam na faixa etária pretendida (entre 15-25 anos), utilizando o Programa há mais de três meses e, ainda, com um equilíbrio de representação de gênero, a equipe considerou que a dinâmica deveria ser levada a cabo. A dinâmica foi realizada em duas

horas, atendendo outra característica definida para a atividade, ocorrendo em um clima informal e produtivo. Algumas notas foram tomadas durante a dinâmica e a fita foi assistida pelos pesquisadores. Ainda que a lista de questões tenha sido utilizada como guia geral para a atividade, o moderador precisou (como acontece neste tipo de dinâmica), ser flexível, alterando por algumas vezes o esboço planejado em função dos direcionamentos dados pelos elementos do grupo para algumas questões.

Considerando, ainda, que devido ao pequeno número de participantes de um grupo de foco (agravado pelas dificuldades em compor este grupo em particular), não se apresentam resultados definidos em frequências e porcentagens, mas sim os graus de concordância e discordância das opiniões, sensações, crenças, idéias e atitudes dos participantes frente às questões colocadas pelo moderador.

Quanto às motivações que levaram os participantes a “descobrirem” ou procurarem o Programa, a notícia de que os Faróis ofereciam “Internet grátis!” foi comentada pelos participantes como um dos pontos incentivadores, inclusive para um deles, que declarou não saber de antemão para o que era aquele prédio em forma de farol perto de onde costuma se reunir com amigos. Neste caso específico, o participante precisava “imprimir um trabalho urgente” e um amigo indicou que naquele local (Farol) seria possível não só imprimir como não haveria custo algum. Outros participantes disseram que freqüentavam o Farol e ficaram curiosos sobre o que o pessoal fazia “lá em cima”<sup>6</sup>, sendo então convidado pelo estagiário a se cadastrar para utilizar os serviços de computadores e Internet. Perguntados sobre a relação do oferecimento gratuito das condições para acesso aos computadores e Internet como sendo parte de um “programa de inclusão digital”, os participantes se entreolharam e um deles se manifestou dizendo não ter “a menor noção de que “isto” existia”. Os demais participantes se manifestaram da mesma forma destacando que consideravam importante o fato do governo disponibilizar computadores e Internet gratuita a toda a população da cidade. Houve também uma concordância sobre o fato de que receberam poucas informações sobre a existência do Programa (em especial para aqueles que não eram usuários “tradicionais” do Farol,

enquanto biblioteca), mas que, a partir do momento que perguntaram aos estagiários, obtiveram respostas mais completas. Neste sentido, o grupo sugeriu que o governo (no caso, a Prefeitura) fizesse uma propaganda mais agressiva sobre o acesso aos computadores. Igualmente, foi destacado que os atendentes/estagiários são muito amáveis, procurando flexibilizar o uso do equipamento sempre que possível, ainda que não possam estar dedicados a auxiliar os usuários de forma individual (situações relacionadas à carência de habilidades de digitação e pesquisa em Internet, por exemplo). Contudo, foi ressaltado que se ofertam cursos regulares, nestas áreas, oferecidos pelo ICI.

Quando questionados sobre suas expectativas, novamente os participantes destacaram a existência do acesso gratuito à Internet, mas indicaram situações de frustração. A primeira delas é com a impossibilidade de gravar programas de computador ou informações que considera importante (normalmente resultado de uma pesquisa). Este mesmo participante reviu seu comentário, comentando que – ao menos no Farol que freqüenta – esta situação se deve a um problema de manutenção das máquinas, muitas vezes com problemas nos *drivers* de disco flexível. Com base nesta queixa, os demais participantes se manifestaram, apontando a lentidão das máquinas como causa de frustração, mas consideraram que “desde que dê para usar, tudo bem que demore”. Um dos convidados relatou que perde muito tempo porque fica “catando milho”. Neste ponto da conversa, foi levantada uma situação que, sob o ponto de vista dos participantes, irá acarretar problemas aos usuários, que é a troca do sistema Windows pelo sistema *Linux*. É de opinião dos convidados que todos irão “perder” com a mudança de sistema operacional porque “já não dominam nem o Windows direito, o que dirá outro programa que é bem diferente?”. Destacaram que isto não é um problema tão grave se a pessoa quiser usar só o *browser* de conexão à Internet, mas como muitos usam outros programas (editor de texto, em especial), e ferramentas do Windows, ter que – de uma hora para outra – mudar de sistema, vai acarretar muitas dificuldades. Além disto, segundo os participantes, o programa *Linux* está em inglês e, como destaca um dos convidados “Se a pessoa não sabe nem português...”. Todos concordaram que os freqüentadores e estagiários dos Faróis deveriam ser amplamente informados sobre tais mudanças e não, como vem ocorrendo – segundo os

---

<sup>6</sup> As instalações dos Faróis do Saber têm dois andares.

testemunhos – o fato dos computadores serem retirados do Farol e retornarem já com novo software. Outra solicitação concentrou-se no oferecimento de mais cursos e apostilas para tentar ajudar nesta mudança.

Ainda que tenham declarado utilizar os equipamentos para enviar/receber e-mail e navegar na Internet, participantes do grupo usam a oportunidade para cadastrar currículos, procurar emprego, considerando que a “Internet é uma comunicação aberta e rápida para chegar às empresas, cursos, concursos...”. Um dos convidados considerou que foi um “tempo perdido” aquele em que não usou a Internet (via os Faróis) por não saber da novidade antes. Neste ponto, quando indagados da mudança em suas vidas com o acesso à Rede, os participantes concordaram com a fala de um de eles que disse “muda tudo, ou quase tudo”, pois se tem acesso ao que nunca se pensou ter. Porque antes a Internet era algo “que só o carinha da novela mexia, mas que agora eu posso mexer também”, e que é “muito bacana chegar para meus amigos e dizer que eu recebi um *mail*, entrei no *site* de fulano...” e que isto me “dá um lugar no mundo”. Este comentário foi resgatado quase ao final da discussão, quando um dos membros do grupo declarou que “algumas pessoas ficam prepotentes” com o uso da informática e da Internet, porque o seu discurso muda. Neste particular, todos concordaram que passaram a ter um vocabulário diferenciado das outras pessoas de seu grupo familiar e de amigos depois de passar a ter acesso à Rede. Sendo assim, quando o moderador solicitou que completassem a frase “quem está na Internet é...” e “quem não está na Internet é...”, as respostas foram: Quem está na Internet é mais culto, mais atualizado, mais envolvido com o que passa no mundo. Por outro lado, quem não está na Internet, é mais alienado, desatualizado, parado... Neste particular, um participante amenizou as falas, dizendo que as pessoas “mais velhas” têm dificuldades de usar os computadores e a Internet e que isto é uma questão cultural que deve ser compreendida. Todavia, houve uma concordância do grupo quando questionados a esclarecer a fala de um deles, que disse que se “vê” a Internet e se “lê” um livro. Neste ponto, para os participantes, “ver” a Internet está relacionado com o tipo de informação que se obtém por este meio (“mais rápida e atualizada”; “tudo que está acontecendo no mundo na hora em que acontece”). Quando se “lê” um livro é “para aprender”, porque ler exige concentração. Ainda que o conteúdo do livro esteja na Internet e

vice-versa, os participantes consideraram que cada um destes vetores tem procedimentos diferentes para o acesso e apreensão da informação. Foi destacado por um participante que a Internet não tem tanta credibilidade porque tem muita informação “desnecessária” e “errada”. Os demais concordaram silenciosamente. Neste sentido, quando perguntados sobre quantas vezes vão ao Farol para usar também a biblioteca, as informações foram díspares. Um dos participantes declarou que quando vai ao Farol conectar a Internet, também consulta/empresta livros. Outro convidado esclareceu que somente vai ao Farol para usar a Internet ou, caso alguém em sua casa lhe pede um livro, ele o empresta. Porém, o participante finaliza: além do jornal que lê “de vez em quando”, não empresta livros para si mesmo. Neste ponto, a conversa derivou para a constatação de que as pessoas lêem cada vez menos no Brasil e que isto, na opinião de elementos do grupo, estava relacionado com a falta de exemplo e incentivo dos pais. Num dado momento, um dos integrantes comentou que no Farol que frequenta, um colega emprestava vários livros (e os lia superficialmente) para “impressionar a estagiária”.

Os entrevistados também consideram que o acesso à Internet pode melhorar a sociedade, pois as pessoas que tem acesso à informação deixam de ser “ignorantes” e podem usar a informação para melhorar suas vidas. Na fala de um dos convidados, um “bom” cidadão “é uma pessoa culta, que além de participar, se destaca por ter mais conhecimento”. Outro participante disse que o cidadão é aquele que “tem consciência de seus direitos e deveres na sociedade e que esta consciência vem do acesso à informação”. Para ele, existe um ciclo de que envolve conhecimento e atitudes e que a informação obriga a pessoa a ter uma ética, pois quando alguém sabe de algo é também responsável. Colocados frente a uma questão maniqueísta pelo moderador (a escolha frente informação/conhecimento, dinheiro e poder), os participantes responderam quase em uníssono que o mais importante é o conhecimento porque “ninguém tira da gente”, enquanto o restante é efêmero e pode ser conseguido por meio do conhecimento.

## 5 A LONGA ESTRADA DA INCLUSÃO

No decorrer do “bate-papo” informal com os usuários, foi possível observar as dificuldades em relacionar a existência do Projeto e sua interface



com o nível governamental que o promove. Ainda que de forma tímida e sem muita segurança, todos demonstram saber que é um Programa oferecido pelo Governo, porém, parecem ter dificuldades na identificação de que o Projeto Digitando o Futuro foi estabelecido junto à sociedade pelo Município, através da Prefeitura. Por outro lado, é também perceptível a satisfação dos usuários em relação ao Programa em si e em relação também ao atendimento oferecido pelos recursos humanos disponibilizados nos pontos de acesso. Entretanto, a gratuidade do Projeto Digitando o Futuro é o ponto mais valorizado por estes usuários e, talvez, o sustentáculo para todo o Projeto, crucial para o sucesso da democratização do uso da Internet e das novas tecnologias como recursos de captação de informações, cultura e lazer.

A amostragem revela basicamente uma unanimidade em relação ao uso das informações adquiridas pela pesquisa na Rede Mundial de Computadores. Os usuários buscam por informações que possam auxiliar a busca de oportunidades profissionais e/ou aperfeiçoamento profissional. Neste ponto da análise, é oportuno resgatar os fatores levantados por Savolainen (2000, p.189), confirmados neste estudo: primeiramente, a existência de um projeto governamental estruturado no Município de Curitiba, permitindo que o fator de novidade e/ou "charme" da Internet como "a mídia do momento" possa ser explorada para satisfazer os interesses dos indivíduos que, por diferentes caminhos, se sentem motivados a utilizar a Rede. Os depoimentos indicam as pressões sociais, de estudo e ou de mercado de trabalho que impulsionam o uso da Internet, e desvelam a noção de inserção social. Esta não só se justifica pelas competências necessárias ao uso dos computadores e à navegação na Internet, mas também pela necessidade de acesso aos conteúdos que os usuários consideram importantes, que os situam como elementos já incluídos na nova sociedade. Percebe-se que os participantes interpretam o acesso aos computadores e à Internet como uma condição crucial para a obtenção de melhores oportunidades de trabalho, de melhoria de status sócio-cultural, em contraposição a um estado de "alienação" no qual se encontram aqueles que não possuem este acesso.

A gratuidade, que representa o fator de custo/benefício embutido na proposta do Projeto, foi ressaltada nos depoimentos, principalmente quanto ao fato de que a compra de um computador e, mesmo, o acesso à Rede, torna-se praticamente

inviável para o momento de vida em que os usuários se encontram. Da mesma forma, os convidados destacaram as barreiras (de infra-estrutura, de habilidades e mesmo de atitudes) que desestimulam e/ou obstaculizam o uso do Programa.

Portanto, por oferecer igualdade de oportunidades, o Digitando o Futuro – enquanto esteve ativo em sua concepção original - favoreceu e estimulou, não só a inserção do cidadão curitibano na Rede, como procurou promover a justiça social no acesso à informação via Internet e o manuseio das novas tecnologias. Ao se acessar o atual Portal Cidade do Conhecimento (<http://www.cidadedoconhecimento.org.br/>) estão em destaque vários programas da PMC voltados para ações cidadãs especialmente de jovens na idade escolar. É possível acessar os catálogos das bibliotecas e dos Faróis do Saber assim como inscrever-se em cursos de informática. Ao longo de sua trajetória, o Digitando o Futuro parece ter consolidado e estimulado o uso do "espaço da rede" entre jovens, adultos, terceira idade e pessoas portadoras de necessidades especiais.

Porém, há de se levar em consideração, que a Internet apresenta certa "ambigüidade democrática" nos processos de comunicação em, pelo menos duas vertentes. A primeira, já citada anteriormente, é a questão do acesso, pois as estatísticas ainda são desfavoráveis. Por outro lado, e mais preocupante, é o uso da rede e de seus conteúdos para práticas sociais duvidosas. No ambiente escolar, pode-se citar o que se chama de "Cultura do Ctrl C - Ctrl V". Neste caso, a pesquisa na Internet é efetuada de forma desorientada e sem condições de comprovação da real apreensão do conhecimento por parte do pesquisador/usuário, uma vez que a informação (de origem duvidosa) é "copiada" e "colada" para posterior impressão no papel ou envio como anexo de correio eletrônico. Tal prática dificulta que o professor identifique o grau de envolvimento cognitivo do aluno. A Internet então, pode mostrar o seu outro lado (típico de uma "ferramenta"), pois, ao favorecer o plágio, revela um espaço antipedagógico para a população, desviando ou mesmo substituindo processos educativos. Outros exemplos de práticas anti-sociais e de crimes praticados por meio de computadores e redes alimentam diariamente os meios de comunicação, exigindo ações voltadas para o correto comportamento do uso das tecnologias, especialmente aquelas subsidiadas pelo Estado.

Por outro lado, oportunizar a inclusão digital e o acesso a conteúdos de informação de qualidade é estabelecer um meio democrático de comunicação que potencializa formas interativas e

compartilhadas tanto para a produção e captação de informação e de conhecimento, como para a sensibilização quanto ao compromisso social e as diversas formas de participação cidadã.

**FORESEEING DIGITAL INCLUSION:  
the “digitando o futuro” project and the voice of the included**

**ABSTRACT**

It Describes the “Digitando o Futuro” Project, a pioneer initiative about digital inclusion at Paraná State (Brazil), now running under “Cidade do Conhecimento” Portal. The article presents some definitions concerning Internet individual usage as a condition to social visibility, as well as the problems to deal with the digital technology available. It also reports a Focus Group session in which young adults (ages between 15 to 25 years old) narrate their experiences and motivations about the overall access conditions offered by the Project. Some opinions about library usage, free access to Internet resources and citizenship were also collected and discussed.

**Keywords**

DIGITAL INCLUSION  
DIGITANDO O FUTURO PROJECT

---

Artigo recebido em 19.12.2007 e aceito para publicação em 05.03.2008

---

REFERÊNCIAS

BOZ, Jr, G. **Reinventando o Digitando o Futuro**, 1997. 3 p. (Relatório apresentado à Prefeitura Municipal de Curitiba).

CELEPAR fortalece inclusão digital na Operação Viva o Verão. Disponível em: <http://www.telecentros.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=44>. Acesso em: 12 fev. 2008.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC domicílios**: TIC domicílios e usuários 2006. Disponível em: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2006/index.htm>. Acesso em: 12 fev. 2008.

DIEGUES, Flávio. Às portas da era digital. **Educação**, v. 7, n.79, nov. 2003. DIGITANDO o Futuro. Disponível em: <http://www.curitiba.org.br/>. Acesso em: 9 maio 2004.

DIGITANDO o Futuro faz de Curitiba a Capital da inclusão digital. Disponível em: <http://www.maxpressnet.com.br/NS/noticia.asp?>. Acesso em: 12 maio 2004.

MACHADO, Denise Chella. **Tecnologias na Rede Municipal de Ensino de Curitiba**. Disponível em:

<http://www.estadao.com.br/educando/noticias/2003/dez/16/130.htm>. Acesso em: 12 maio 2004.

MALHOTRA, K. Naresh. **Pesquisa de Marketing**: Uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PRÊMIO E-Gov. Disponível em: <http://www.premio-e.gov.br/egov2002/index.html>. Acesso em: 04 maio 2004.

SAVOLAINEN, Reijo. Embarking on the Internet: what motivates people? **Aslib Proceedings**, v. 52, n.5, May 2000, p. 185-93.

SCHULLER, Márcia. Levando cidadania à população por intermédio da informática. **Entrevista concedida a Diogo Drever**. Disponível em: <http://www.educacional.com.br/entrevistas/entrevista0107.asp>. Acesso em: 13 maio 2004.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18940.html>. Acesso em: 12 fev. 2008.

APÊNDICE A - QUESTÕES ELABORADAS PARA A ATIVIDADE DE GRUPO DE FOCO  
(enviadas pela equipe coordenadora do projeto guarda-chuva – ECA/USP)

MOTIVAÇÃO

- (1) O que te levou a procurar este programa?
- (2) Como você descobriu este programa?
- (3) O que você esperava encontrar aqui?

(questões complementares)

- (A) O que você veio buscar neste programa?

COMPREENSÃO

- (4) O que você encontrou era o que esperava? Por quê?
- (5) O que você mais gostou?
- (6) O que você gostou menos?

(questão complementar)

- (B) Você encontrou novidades? Quais?

DIFICULDADES, GAPS E LIMITAÇÕES

- (7) Você teve dificuldades em utilizar o programa assim que chegou?
- (8) O que foi difícil, o uso do sistema, a forma como as pessoas falavam, ou o que?

(questões complementares)

- (C) Foram dificuldades em relação ao uso dos equipamentos ou em relação ao atendimento?

- (D) Cada equipe deve formular questões específicas para explorar os problemas (técnicos ou administrativos do sistema) e dificuldades técnicas e/ou cognitivas do próprio usuário.

USO

- (9) Como você está utilizando tudo o que pode obter aqui neste programa?
- (10) O que mudou na sua vida?

(questões complementares)

- (E) O que foi realmente útil para você?

- (F) Onde está efetivamente utilizando/ aplicando o que obteve aqui?

PROJEÇÃO

- (11) E agora, o que você quer mais?
- (12) Como este programa pode te beneficiar daqui para frente?

(questões complementares)

- (G) Você agora está em busca do que mais?

- (H) O que você pretende fazer daqui pra frente?