



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

**INCLUSÃO DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO DE ÁGUAS
LINDAS DE GOIÁS POR MEIO DO ACESSO À INFORMAÇÃO**

RENILDA GONÇALVES DO AMARAL

Brasília - DF
2013

RENILDA GONÇALVES DO AMARAL

**INCLUSÃO DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE
INFORMAÇÃO DE ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS POR MEIO
DO ACESSO À INFORMAÇÃO**

Tese apresentada ao programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação e Documentação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Sofia Galvão Baptista

Brasília - DF
2013

AMARAL, Renilda Gonçalves do.
A485 i Inclusão dos usuários das unidades de informação de
Águas Lindas de Goiás por meio do acesso à informação
/ Renilda Gonçalves do Amaral. - - 2013.
192 f.: il.; 30 cm.

Tese (doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade
de Ciência da Informação e Documentação, Programa
de Pós -Graduação em Ciência da Informação, 2013.

Inclui bibliografia.

Orientação: Sofia Galvão Baptista.

1. Integração social. 2. Inclusão digital. 3. Política
pública. 4. Serviços de informação. I. Baptista, Sofia
Galvão. II. Título.

CDU 002.6



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Inclusão dos usuários das unidades de informação de Águas Lindas de Goiás por meio do acesso à informação

Autor (a): Renilda Gonçalves do Amaral

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação

Tese submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Doutor** em Ciência da Informação.

Tese aprovada em: 20 de dezembro de 2013.

Prof.^a. Dr.^a. Sofia Galvão Baptista
Presidente (UnB/PPGCINF)

Prof.^a. Dr.^a. Gislene Maria Barral Lima Felipe da Silva
Membro Externo (SEDF)

Prof. Dr. Gilberto Luiz Lima Barral
Membro Externo (SEDF)

Prof. Dr. André Porto Ancona Lopez
Membro Interno (UnB/PPGCINF)

Prof.^a. Dr.^a. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque
Membro Interno (UnB/PPGCINF)

Prof.^a. Dr.^a. Suzana Pinheiro Machado Mueller
Suplente (UnB/PPGCINF)

A meus filhos, Flávio e Bruno, companheiros de caminhada, que, com lucidez e brilho no olhar, incentivaram-me cotidianamente a terminar esta pesquisa.

A meu pai, (*in memoriam*) Eduardo Gonçalves, e a minha mãe, Anália Gonçalves do Amaral, companheiros do meu dia a dia, que, em sua simplicidade, sedimentaram em mim valores de persistência e construção do bem comum.

AGRADECIMENTOS

Ao final de um processo que se configurou desafio maior, mas que se revelou muito compensador e de enorme enriquecimento de saberes e práticas, manifesto meu agradecimento a todos aqueles que comigo compartilharam este período, quer em nível pessoal ou profissional, sem os quais não teria sido possível concluir este caminho.

Agradecimento especial a minha orientadora, Professora Doutora Sofia Galvão Baptista, por seu esforço de orientação.

À Professora Dra. Gislene Lima da Silva, o meu eterno agradecimento pela orientação dada ao mostrar o caminho a ser trilhado.

À Professora Dra. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque pelas observações oportunas em momento decisivo na qualificação as quais imprimiram ao estudo maior qualidade e relevância.

Ao Professor Dr. Gilberto Luiz Lima Barral, por aceitar participar desta banca, ao tempo em que contribuirá com seus valiosos comentários e sugestões.

À Professora Dra. Suzana Pinheiro Machado Müller, agradecimento especial, primeira a ler os comentários iniciais, ainda tateantes do projeto de pesquisa, em tempo de formação de disciplinas obrigatórias.

Ao Professor Dr. André Porto Ancona Lopez, minha gratidão, pelas orientações e acompanhamento no mestrado e ora contribuindo, com sua avaliação e sugestões, ao aceitar participar da banca de doutorado.

A meus companheiros do Curso de Educadores Populares de Águas Lindas, que me permitiram adentrar no universo do campo desta pesquisa.

Ao diretor e funcionários da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina pelo acolhimento, disponibilidade para ajuda, nas observações, entrevistas e eventos ocorridos no interior e fora da Biblioteca.

Ao coordenador, supervisores e funcionários do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt, pela ajuda na caminhada, oportunizando as entrevistas e observações no interior da unidade.

Ao Frei Ivan Rodighero, Sr. Felipe Pereira e funcionárias do Instituto Franciscano de Águas Lindas (IFRAI), pela disponibilidade para contribuir com a pesquisa.

Ao Sr. José Heli e Sr. José Alencar, presidente e vice-presidente da Associação dos Moradores de Águas Bonitas 1, pela coragem de expor suas vivências e sentimentos, ao tempo em que ofereciam luzes para análise do tema desta pesquisa.

A toda sociedade de Águas Lindas de Goiás, atores deste processo, personagens anônimos desta saga que, com confiança e coragem, estão buscando transformar aquele “espaço” em “lugar”.

Às funcionárias da Secretaria da Pós-Graduação em Ciência da Informação da UnB, Martha Araújo Silva e Jucilene Gomes Moreira, pelo apoio contínuo.

Ao professor Diogo de Araújo Farias Neto, pelo incentivo.

A todos meus amigos, em especial Rita Barreto, Eliza Prata, Leila Correa, pela vibração e palavras de coragem.

À minha amiga, Maria Helena Alves Fleury, pela amizade duradoura.

À minha amiga de sempre, Vera Lúcia Ariza Gonçalves, que, profundamente iluminada, conduziu-me, com palavras de ordem, ao caminho acadêmico.

A meus irmãos amorosos, Almiro, Cândido e Sebastião, que torcendo, de longe, por mim, cuidam de nossa mãe, permitindo que eu conclua este estudo.

Obrigada, enfim, à energia suprema, que me conduziu, impregnando em mim sua força para a realização desta tarefa.

Desconfiai do mais trivial, na aparência singela. E examinai, sobretudo, o que parece habitual. (...) não aceiteis o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente – de humanidade desumanizada – nada deve parecer natural, nada deve parecer impossível de mudar.

Bertold Brecht

RESUMO

O presente estudo investiga a natureza das informações veiculadas em Unidades de Informação (UI) em Águas Lindas de Goiás – Biblioteca Municipal Cora Coralina, Vapt Vupt, Estação Digital da Associação Franciscana de Águas Lindas (ASFAL) e telecentro da Associação dos Moradores de Águas Bonitas (ASMAB 1) –, localizadas no entorno do Distrito Federal, Brasil. A pesquisa reflete se a disseminação de informação e conhecimento se configura como elemento fundamental para que o indivíduo se aproprie dos lugares ou dos espaços que constituem as UI, objeto da investigação. Deste modo, é um desafio para os gestores públicos efetivar a promoção social desses espaços como ferramentas de inclusão informacional, social e cultural das localidades onde estão inseridos. O trabalho utiliza, também, o debate que se faz na Sociologia, sobre inclusão social/digital, tomando-o como um lugar para pensar o campo da Ciência da Informação, o qual permite que a reflexão não se feche em círculos acadêmicos, mas contemple também a experiência de uma comunidade em situação de vulnerabilidade social, objetivando oportunidades de transformação. Trata-se de um estudo de natureza descritiva, qualitativa e quantitativa, caracterizando a triangulação simultânea, com base nos preceitos da pesquisa etnográfica. Efetivou-se com coleta de dados, realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, questionários, observação participante, diário de campo e fotografias. O método etnográfico tem como fundamento a inserção do pesquisador no ambiente, possibilitando verificar comportamentos, atuação dos indivíduos e características culturais. O processamento analítico permite afirmar que a inclusão da informação em Águas Lindas de Goiás ainda não cumpriu seu papel, fundamentalmente, na dimensão da inclusão digital, cujas lacunas podem ser consequência da precariedade da gestão e acompanhamento de políticas públicas em nível municipal, estadual e federal.

PALAVRAS-CHAVE: Unidades de Informação. Inclusão digital e social. Políticas Públicas. Cidadania.

ABSTRACT

The present study investigates the nature of information that is conveyed in the units of information (UI) in Águas Lindas de Goiás – Biblioteca Municipal Cora Coralina, Vapt Vupt, Estação Digital da Associação Franciscana de Águas Lindas (ASFAL) and telecentro da Associação dos Moradores de Águas Bonitas (ASMAB 1) –, located in the surroundings of Distrito Federal, Brazil. The survey reflects whether the dissemination of information and knowledge is configured as a key element for the individual to take ownership of the places or spaces that constitute the UI, the investigation object. Thus, it is a challenge for the public managers implement the social advancement of these spaces as tools of informational, social and cultural inclusion of the localities where they are inserted. The work uses, too, the debate turns on Sociology, on social/digital inclusion, taking it as a place to think the field of information science, which allows reflection does not close in academic circles, but admire also the experience of a community in social vulnerability situation, objectifying processing opportunities. It is a study of qualitative and quantitative, descriptive nature, featuring the simultaneous triangulation, based on the precepts of ethnographic research. It was accomplished with data collection, carried out by means of semi-structured interviews, questionnaires, participant observation, field journal and photographs. The ethnographic method has as its foundation the insertion of the researcher in the environment, making it possible to verify behaviors, actions of individuals and cultural characteristics. Analytical processing allows you to assert that the inclusion of information in Águas Lindas de Goiás has not yet fulfilled their role, fundamentally, in the dimension of digital inclusion, whose gaps may be a consequence of the precariousness of the management and monitoring of public policies on local, state and federal level.

KEYWORDS: Units of Information. Digital and social inclusion. Public policies. Citizenship.

RESUMEN

El presente estudio investiga la naturaleza de la información transmitida en las unidades de información (IU) en Águas Lindas de Goiás – Biblioteca Municipal Cora Coralina, Vapt Vupt, Estação digital da Associação Franciscana de Águas Lindas (ASFAL) y telecentro da Associação dos Moradores de Águas Bonitas (ASMAB 1) - situadas en los alrededores del Distrito Federal, Brazil. La investigación refleja si la difusión de la información y el conocimiento se configura como un elemento clave para el individuo a apropiarse de los lugares o espacios que componen la interfaz de usuario, el objeto de la investigación. Por lo tanto, es un reto para los gestores públicos implementar el avance social de estos espacios como herramientas de inclusión informacional, social y cultural de las localidades donde se insertan. La obra utiliza, también, el debate que ocurre en el campo de la sociología, sobre la inclusión social/digital, tomándolo como un lugar para pensar el campo de la ciencia de la información, que permite la reflexión no se cierra en los círculos académicos, pero admiro también la experiencia de una comunidad en situación de vulnerabilidad social, objetivando las oportunidades de transformación. Es un estudio cualitativo y cuantitativa naturaleza descriptiva, con la triangulación simultánea, basado en los preceptos de la investigación etnográfica. Fue lograda con la recopilación de datos, llevada a cabo mediante entrevistas semiestructuradas, cuestionarios, observación participante, diario de campo y fotografías. El método etnográfico tiene como fundamento la inserción del investigador en el medio ambiente, por lo que es posible verificar los comportamientos, las acciones de los individuos y las características culturales. El procesamiento analítico permite afirmar aún que la inclusión de información en Águas Lindas de Goiás no ha cumplido su función, fundamentalmente, en la dimensión de la inclusión digital, cuyas deficiencias pueden ser el resultado de la gestión precaria y monitoreo de políticas públicas a nivel municipal, estatal y federal.

PALABRAS-CLAVE: Unidades de información. Inclusión digital y social. Políticas públicas. Ciudadanía.

LISTA DE FOTOS

Foto 1 – Fachada da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina	61
Foto 2 – Inauguração da Biblioteca Municipal Janete de Castro	63
Foto 3 – Unidade Vapt Vupt de Águas Lindas.....	64
Foto 4 – Funcionários do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão	66
Foto 5 – Inauguração da Estação Digital	67
Foto 6 – Inauguração da Estação Digital	68
Foto 7 – Portão de entrada – ASMAB 1	68
Foto 8 – Telecentro – vista interior	69
Foto 9 – Reunião de moradores – Associação de Moradores de Águas Bonitas 1(ASMAB 1).....	70
Foto 10 – Curso de Educadores Populares.....	71
Foto 11 – Curso de Educadores Populares.....	76
Foto 12 – Prefeitura de Águas Lindas.....	88
Foto 13 – Vista do interior da Estação Digital ASFAL	89
Foto 14 – Telecentro da Biblioteca Cora Coralina	92
Foto 15 – Almoço comemorativo no Centro de Convivência do Idoso pela inauguração da Biblioteca Janete de Castro	90
Foto 16 – Vista do interior da Biblioteca Cora Coralina.....	91
Foto 17 – Inclusão digital para idosos – Biblioteca Professora Janete de Castro.....	91
Foto 18 – Inauguração do Programa Bolsa-Futuro na Biblioteca Janete de Castro	92
Foto 19 – Vista do interior da Estação Digital ASFAL	96
Foto 20 – Vista do interior da Estação Digital	98
Foto 21 – Vista da porta de entrada da Estação Digital ASFAL inoperante.....	99
Foto 22 – Vista interior do Telecentro da ASMAB 1	101
Foto 23 – Curso de Educadores Populares – café da manhã.	101
Foto 24 – Curso de Educadores Populares.....	102
Foto 25 – Prefeitura Municipal de Águas Lindas - Jovens da comunidade no dia da inauguração. Observa-se a expressão de “poder estar”	137
Foto 26 – Estação Digital, após a inauguração	141
Foto 27 – Porta de entrada da Estação Digital ASFAL – Apoio Telecentros.BR	144
Foto 28 – ASMAB 1 – Inauguração do Telecentro – Vice-Prefeito ouve discurso do Presidente da Associação	145
Foto 29 – ASMAB 1 – A Associação dos Moradores de Águas Bonitas funciona no mesmo espaço do Telecentro	148
Foto 30 – Portão de entrada do Telecentro ASMAB 1	150

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ciclo da Pesquisa etnográfica segundo Spradley (1980).....	55
Figura 2 – Mudança no escopo da observação da pesquisa etnográfica segundo Spradley.....	57
Figura 3 – Mudança do escopo da observação deste projeto de pesquisa	57
Figura 4 – Mapa de Águas Lindas de Goiás.....	59
Figura 5 – Secretaria de Estado de Cidadania e Trabalho	125
Figura 6 – SSP-Secretaria de Segurança Pública.....	125
Figura 7 – CELG- Centrais Elétricas de Goiás	125
Figura 8 – SANEAGO – Saneamento de Goiás S/A	126
Figura 9 – Multifuncional	126

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1 – Categorias de significado – ANÁLISE DE DOMÍNIO	107
Diagrama 2 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	108
Diagrama 3 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL	109
Diagrama 4 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	110
Diagrama 5 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL	111
Diagrama 6 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	112
Diagrama 7 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL	113
Diagrama 8 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	113
Diagrama 9 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL	114
Diagrama 10 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	115
Diagrama 11 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL	116
Diagrama 12 – Categorias de significado – ANÁLISE DE DOMÍNIO	124
Diagrama 13 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	124
Diagrama 14 – Categorias de significado – ANÁLISE DE DOMÍNIO	127
Diagrama 15 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA	128
Diagrama 16 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL	129
Diagrama 17 – Categorias de significado ordenadas e relacionadas – VAPT VUPT ...	130

LISTA DE SIGLAS

APL	Arranjo Produtivo Local
ASFAL	Associação dos Franciscanos de Águas Lindas
ASMAB 1	Associação dos Moradores de Águas Bonitas 1
CELG	Centrais Elétricas de Goiás
CETIC	Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Com
CODEALGO	Companhia de Desenvolvimento Municipal de Águas Lindas de Goiás
DETRAN	Departamento de trânsito
FAJESU	Faculdade Jesus Maria José
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FIEG	Federação das Indústrias do Estado de Goiás
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBRADES	Instituto Brasileiro de Desenvolvimento Sustentável
IEL	Instituto Euvaldo Lodi do Distrito Federal
IFLA	International Federation of Library Associations
IFRAI	Instituto Franciscano Internacional
IPASGO	Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás
ITEBRA	Construções e Instalações Técnicas
JUCEG	Junta Comercial do Estado de Goiás
MIN	Ministério da Integração Nacional
ONID	Observatório Nacional de Inclusão Digital
PAS	Programa de Avaliação Seriada
PROCON	Instituto de Defesa do Consumidor
SANEAGO	Saneamento de Goiás
SCT	Secretaria de Estado de Cidadania e Trabalho do Estado de Goiás
SECTEC	Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia
SEFAZ	Secretaria de Estado da Fazenda
SEGPLAN	Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	18
CAPÍTULO 1 NO CAMINHO DE ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS: INFORMAÇÃO, INCLUSÃO E CIDADANIA	30
1.1 Unidades de Informação	30
1.1.1 Biblioteca pública	31
1.1.2 Serviço de atendimento ao cidadão	33
1.1.3 Telecentro/Estação Digital	34
1.2 Inclusão/Exclusão Social e Digital	35
1.2.1 Inclusão/exclusão social.....	35
1.2.2 Exclusão/inclusão digital	38
1.3 Políticas Públicas, Cidadania e Comunidade	44
1.3.1 Políticas públicas.....	44
1.3.2 Cidadania	48
1.3.3 Comunidade.....	50
CAPÍTULO 2 CAMINHOS DA PESQUISA.....	52
2.1 O que é Etnografia.....	52
2.1.1 A fotoetnografia	58
2.2 O Universo da Pesquisa	59
2.3 Identificação dos Objetos.....	61
2.3.1 Biblioteca Municipal Cora Coralina.....	61
2.3.2 Serviço Integrado de Atendimento ao cidadão – Vapt Vupt.....	64
2.3.3 Estação Digital/Telecentro	66
2.3.3.1 Estação Digital ASFAL.....	67
2.3.3.2 Telecentro.....	68
2.4 Procedimentos Metodológicos.....	70
2.4.1 Primeira fase – observações descritivas	71
2.4.2 Segunda fase – observações focais.....	71
2.4.2.1 Observação participante	74
2.4.2.2 Entrevistas	77
2.4.2.3 Questionário	78
2.4.2.4 Diários de campo	79
2.4.2.5 Histórias de vida	80
2.4.3 Terceira fase – observações foco-seletivas	82
2.4.3.1 Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina	82
2.4.3.2 O Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão.....	84
2.4.3.3 A Estação Digital ASFAL	87
2.4.3.4 2. Telecentro ASMAB 1	89
2.4.4 Quarta fase – observações seletivas	92
2.4.4.1 Na Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina.....	92
2.4.4.2 No Vapt Vupt	96
2.4.4.3 Na Estação Digital	98
2.4.4.4 No Telecentro ASMAB 1.....	100
CAPÍTULO 3 RESULTADOS DA PESQUISA	100
3.1 Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina	103

3.1.1 Resultado dos questionários	117
3.1.2 A análise temática da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina.....	119
3.2 Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt.....	123
3.2.1 Resultado do questionário.....	130
3.2.2 A análise temática do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão....	132
3.3 A Análise Temático-Inventarial da Estação Digital – ASFAL	136
3.4 O Arrolamento e Análise dos Domínios Culturais, Taxonômicos e Componenciais do Telecentro da ASMAB 1 – Associação dos Moradores de Águas Bonitas 1.....	144
3.4.1 Análise temática do Telecentro da ASMAB 1 – Associação dos Moradores de Águas Bonitas 1	147
CONSIDERAÇÕES FINAIS	155
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	163
Apêndice 1 – Entrevista.....	171
Apêndice 2 – Roteiro para elaboração de observações	173
Apêndice 3 – Entrevista com a Secretária de Ação Social.....	179
Apêndice 4 – Entrevista com o frei.....	180
Apêndice 5 – Entrevista com prováveis usuários da estação digital	181
Apêndice 6 – Entrevista com os alunos do CEAL – Colégio Estadual de Águas Lindas.....	182
Apêndice 7 – Questionário	183
Apêndice 8 – Diário de bordo.....	180
Apêndice 9 – Quadro síntese: problema da pesquisa, objetivos, questões de cada fase.....	186
Anexo 2 – Reportagem sobre a biblioteca de Águas Lindas de Goiás.....	190
Anexo 3 – Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Cartilha de Montagem de Telecentros.....	191

INTRODUÇÃO

O indivíduo, no século XXI, experimenta mudanças extremamente bruscas em seus valores culturais e ambientais, comprometendo seriamente a qualidade de vida e experiência humana. A velocidade do acesso e da difusão da comunicação e do saber acentua-se como característica marcante neste século de extrema complexidade e mudanças contínuas originando reflexões sobre a informação e o conhecimento, e o que isso pode significar para os indivíduos inseridos nesta Era.

O termo *World Summit on the Information Society* (WSIS), ou Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, segundo o sociólogo Bernard Sorj (2003), é a denominação mais usual para indicar o conjunto de impactos e consequências sociais das novas tecnologias da informação e da comunicação, os quais podem, na verdade, representar possibilidades econômicas e sociais capazes de transformar e promover a integração de um povo, alterando as estruturas produtivas através de uma revolução tecnológica. Em verdade, a ideia subjacente ao conceito acima inscrito é o de uma sociedade em que se configura um processo dinâmico de transformação constante, apoiada no progresso da ciência e da tecnologia.

Segundo Pozo (2007), “se realmente acreditamos que é possível um outro mundo – e temos de acreditar nisso para desejá-lo –, é preciso investir no conhecimento e, seguramente, na aprendizagem”. Esta sociedade necessita de indivíduos que estejam sintonizados com as novas tecnologias para terem acesso ao conhecimento. Contudo, há que se manter diálogo com ele, requerendo, para isso, novas capacidades cognitivas, para além da informatização. Esta nova sociedade exige dos indivíduos competências diferenciadas de gestão do conhecimento que devem ser aprendidas, para o enfrentamento que os espera. Assim, para encarar este desafio, deverão ser adquiridas e ensinadas competências para aquisição da informação; interpretação da informação; análise da informação; compreensão da informação; e para a comunicação da informação. Segundo ele, “quem não pode ter acesso às múltiplas formas culturais de representação simbólica socialmente construídas (numéricas, artísticas, científicas, gráficas) está socialmente, economicamente e culturalmente empobrecido” (POZO, 2007, p. 36).

É neste contexto que autores como Castells (2001), Levy (1999), entre outros, anunciam e fundamentam o aparecimento de uma nova sociedade, a Sociedade da Informação.

Na última década do século XX, Assmann (2000) refletia que, na sociedade da informação, as tecnologias da informação e da comunicação, tornavam-se extremamente vigorosas, e pressupunha-se, muitas vezes, que pudessem em si solucionar todos os problemas, compreendendo-as como fins em si mesmas e não como ferramentas de apoio. Para Takahashi (2000, p. 5), “a sociedade da informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico”.

É oportuno afirmar que a Ciência da Informação tem por finalidade o tratamento, a organização e o uso da informação na construção de conhecimentos. Em consonância com sua característica interdisciplinar, necessita de congregar em torno de si várias ciências, tais como a biblioteconomia, a sociologia, a educação, a computação, a filosofia e a linguística. Entre autores consagrados, como Borko (1968), Le Coadic (2004), Saracevic (1996), há consenso de que vários problemas tratados pela Ciência da Informação cruzam as fronteiras de outras disciplinas e o recurso a elas é evidente. Conforme Le Coadic (2004), a interdisciplinaridade traduz-se por uma colaboração entre várias disciplinas e isso leva a interações, a uma reciprocidade nas trocas, de modo que haja enriquecimento mútuo.

Convém ressaltar que a Ciência gerada por esta sociedade, além do caráter interdisciplinar, caracteriza-se pelo contínuo desenvolvimento da tecnologia da informação em todos os setores: social, econômico e cultural e por sua expressiva dimensão humana, que se coloca em posição vantajosa diante da tecnologia. Entretanto, nos últimos anos, a Ciência da Informação vivenciou uma série de mudanças paradigmáticas, o que possibilitou a ampliação do seu objeto de estudo. Tais transformações focam-se no homem como elemento central para a transferência da informação. Seu objeto de pesquisa passa de documentos e textos para a informação transformada em conhecimento, isto é, a dimensão humana passa a ser sua preocupação essencial. Castells (1999) registra importante contributo para a discussão em torno da problemática social das sociedades de tecnologia avançada, neste início de novo século, a respeito da função do estado. Diz ele que o que se deve compreender do relacionamento entre tecnologia e sociedade é que o Estado deve exercer seu papel, ao promover, interromper ou

liderar a inovação tecnológica, que “é um fator decisivo no processo geral, à medida que expressa e organiza as forças sociais dominantes em um espaço e uma época determinados” (CASTELLS, 1999, p. 31). Esse autor denomina a sociedade atual de sociedade da informação, pois as fontes de produtividade parecem se encontrar nas tecnologias de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos. Acrescenta que o modo de desenvolvimento modela as esferas de comportamento social, inclusive os processos de comunicação (CASTELLS, 2001).

No contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois é por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres. Então, a partir desse momento, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual, seja de forma coletiva (ARAÚJO, 1998, p. 155.).

Já para Davenport (1998), é importante que as organizações saibam discernir dados, informação e conhecimento, pois o bom resultado ou o fracasso de um empreendimento pode ser consequência da aplicação desses elementos para a tomada de decisões ou para a solução de problemas. Assim, os dados, por se configurarem em sua forma bruta, necessitam de serem providos de relevância e propósito para se transformarem em informação. Ao incluir reflexão, síntese e contexto, tem-se “a informação valiosa da mente humana (...) de difícil estruturação e captura em máquinas”, denominada conhecimento (DAVENPORT, 1998, p. 18).

Em uma conjuntura de extraordinária competitividade, pode-se deduzir que o indivíduo torna-se mais representativo em seu ambiente à medida que consegue capturar essa evolução: dados-informação-conhecimento. Constata-se que a produção econômica capitalista atual centraliza os bens imateriais, particularmente a informação. Assim, se a comunicação se torna cada vez mais o tecido da produção, e se a cooperação linguística se torna cada vez mais a estrutura da corporeidade produtiva, então o controle dos sentidos e dos significados linguísticos e das redes de comunicação constitui uma questão cada vez mais central para a luta política.

Sorj (2003), entretanto, reflete que “a informação por si mesma não tem valor algum; sua relevância depende de sua inserção no sistema de produção de conhecimento”, daí a conveniência e adequação, segundo ele, da expressão “sociedade do conhecimento” (SORJ, 2003, p. 35).

Já para Morin (2010), “o conceito de informação pode ser definido, de um certo ângulo, como a resolução de uma incerteza. Estamos num universo entregues ao ruído e num mundo que contém acontecimentos que somos incapazes de decifrar”. Acrescenta ele que a informação emerge da relação dialogal do homem com o universo (MORIN, 2010, p. 27). Ao se referirem a essa relação, Calisto e Vargas (2006) afirmam que as formas que nós vemos e nos enxergamos e as ações que desenvolvemos em nosso meio social são determinadas pela maneira com que nos relacionamos uns com os outros.

É de se verificar que, na sociedade mundial, uma parte significativa da população vive hoje nas cidades, provocando, dessa forma, marginalização de toda ordem em relação a um padrão urbano de vida. Além disso, indivíduos migram, continuamente, do meio rural para o urbano. Essa situação tornou-se ainda mais comprometedor no Distrito Federal (DF), onde a maioria da população vive em área urbana. Por ser capital do país e atrair imensos contingentes populacionais, o Governo do DF sentiu-se na premência de criar cidades-satélites, o que não se achava previsto no projeto inicial. O aumento populacional, a partir de 1970, contribuiu “para agravar a qualidade de vida de suas populações, acarretando deseconomias e gerando injustiças sociais” (DIAS, 1994, p. 20). Isso se acentua quando se pensa que não são bem conhecidos os modelos de interação homem-ambiente das comunidades em situação de vulnerabilidade social. Faz-se necessário o entendimento dos processos adaptativos, vivenciados pelos indivíduos para se manterem vivos nas condições de marginalidade psicossocial, pois “moram ao lado dos benefícios da cidade, mas passando toda sorte de privações” (DIAS, 1994, p. 20).

No entanto, a explosão populacional provocou nova adaptação, instando os indivíduos, pertencentes a estados limítrofes, a novas formações de comunidades urbanas, em espaços, em torno do DF. São comunidades que permanecem, muitas vezes, na situação de cidades-dormitórios, com sua população fortemente ligada ao Distrito Federal nas áreas de saúde, cultura, educação e lazer. Assim,

quando se difundem a desorganização e as várias formas de comportamento divergente que ela origina, existe a probabilidade de que um grupo ou grupos apresentem novos valores, ou tentem aproximar a realidade de suas necessidades e desejos. À maneira que vários grupos forcejam por eliminar as fontes de que procedem suas dificuldades, surgem finalmente as soluções que restabelecem o consenso, a solidariedade e a integração da cultura e da estrutura social, suficientes para que as pessoas vivam juntas numa sociedade ordenada (CHINOY, 1993, p. 666).

Nesse sentido, Relph (1976) argumenta que o espaço não é um vazio ou um plano isométrico, ou uma espécie de recipiente com lugares determinados. Em vez disso, afirma que o espaço também deve ser examinado em termos de como as pessoas o experimentam. O autor denomina de “espaço existencial” aquele que é constituído pelo ambiente particular do mundo cotidiano, fundamentado na cultura e na estrutura social, o qual pode ser vivido de uma forma bastante autoconsciente. Para isso, há que transformá-lo em “lugar”, pois lugares são “centros importantes de nossas experiências imediatas do mundo” (RELPH, 1976, p. 141). Conforme este autor, deve-se imprimir ao lugar intensidade de significado e intenção para, verdadeiramente, tomar posse dele. A essência dessa intensidade vivida é a identidade com o lugar, que ele define utilizando o conceito de “insideness” - o grau de apego, o envolvimento e a preocupação com que uma pessoa ou grupo tem com um lugar particular. Por outro lado, um indivíduo pode ser separado ou alienado do lugar, e este modo de experiência é o que Relph (1976) chama de “outsideness” ou de exterioridade.

Ao debaterem o assunto, Calisto e Vargas (2006, p. 2) corroboram o pensamento de Relph (1976) quando apresentam conceitos de “lugar” e “espaço”, que podem auxiliar na elucidação das relações dessas comunidades com os espaços vividos pelos sujeitos. “São as ações de pertencimento que possibilitam a conversão do ‘espaço’ em ‘lugar’, ou, do contrário, o sentimento de não pertencimento o qual possibilita a transformação de ‘lugar’ em ‘espaço’”. Os autores recorrem aos conceitos de “insideness” e “outsideness” para se reportarem ao tipo de relação que os indivíduos mantêm com as suas realidades. Calisto e Vargas (2006), ao utilizarem estes conceitos, dizem que à medida que o cidadão confere valor ao meio em que vive, circunscrevendo-lhe o conjunto de condições materiais, culturais, psicológicas e morais, percebendo-se nele e agregando-lhe uma diversidade de intenções objetivas e subjetivas, tanto mais este ambiente transforma-se em lugar e assim predomina a sensação de “insideness” (CALISTO E VARGAS, 2006).

Ao contrário disso, a indiferença ou não envolvimento com os problemas sociais e políticos do lugar configura a sensação de distanciamento, de não pertencimento. Isso significa que à medida que o indivíduo diminui sua “experiência de identidade com o ‘lugar’, maior será a conversão (desse “lugar”) em ‘espaço’ e maior será o grau de ‘outsideness’ aí encontrado” (CALISTO E VARGAS, 2006, p. 2).

Castells (1996, p. 77-87) afirma que, de fato, as sociedades gradualmente perdem sua identidade, tendo em vista a crescente urbanização e sequente suburbanização. No entanto, sugere que as comunidades podem intervir nesse processo e transformá-lo, desenvolvendo sua identidade cultural.

Geertz (1978) afirma que a cultura, “quando vista como um conjunto de mecanismos simbólicos para controle do comportamento”, produz a união entre o que os indivíduos podem se tornar e o que eles realmente se tornam (*Id., ibid.*, p. 64). Acrescenta, ainda, que o estudo da cultura de uma sociedade evidencia suas rotinas, mas não reduz suas essencialidades. Declara que entender “a cultura de um povo expõe a sua normalidade sem reduzir sua particularidade (...). Isso os torna acessíveis: colocá-los no quadro de suas próprias banalidades dissolve sua opacidade” (*Id., ibid.*, p. 24).

Posta assim a questão, importa esclarecer que, para a execução desta pesquisa, são consideradas unidades de informação: a Biblioteca Municipal Cora Coralina, o Vapt Vupt, o Telecentro ASMAB-I e a Estação Digital ASFAL. Essas unidades, que participaram da pesquisa, têm como missão fornecer informações a seus usuários, auxiliando-os na solução de problemas, que surgem em seu dia a dia, bem como na condução do resgate de sua autoestima e promoção da cidadania. Dificuldades que contemplam ampla variedade de assuntos dos mais simples até os mais complexos e que podem abranger educação, saúde, direitos humanos, direito do consumidor, emprego, segurança pública e outros. Estas unidades são direcionadas a quaisquer pessoas que necessitem suprir uma determinada necessidade informacional. Os usuários desse serviço são em maioria pessoas de baixo poder econômico.

O presente estudo propôs-se a investigar a natureza das informações veiculadas por essas unidades, em Águas Lindas de Goiás, e o que elas realizam em prol da ampliação de redes de interesses da comunidade na promoção da cidadania. Entende-se, assim, que, se o indivíduo é provido de informação e tem consciência plena de sua cidadania, transforma o espaço em lugar, promove ações consequentes e eficazes em sua comunidade e diminui o conflito proveniente do deslocamento imposto na busca de locais que não se identificam com o seu.

O estudo justifica-se, uma vez que o desafio desta sociedade emergente é oferecer alternativas adequadas para o desenvolvimento equitativo dos recursos da informação para seus habitantes, concedendo-lhes o direito de acesso à informação e igualdade de direitos. Torna-se conveniente ressaltar que, embora o

domínio de recursos tecnológicos incida na melhoria das condições de vida das pessoas, os aspectos políticos das ações resultantes destes ainda não são totalmente compreendidos.

Em princípio, pensou-se em realizar a pesquisa em uma biblioteca comunitária, pública ou não, mas, ao entrar em contato com a comunidade, via Curso de Educadores Populares, foi acrescentada a Estação Digital ASFAL.

No entanto, os encontros com os alunos do Centro de Ensino Fundamental 03 de Brasília proporcionaram outra tomada de decisão para análise do fenômeno: foi incorporada a unidade do Vapt Vupt, por acreditar que se teria uma visão mais completa para responder à questão. Porém, no desenvolvimento da pesquisa, percebeu-se que o acréscimo do Telecentro ASMAB-1 reforçaria os pressupostos da investigação. A explanação anterior determina e delimita o problema desta pesquisa, pois a capacidade de gerar e difundir a informação, promovendo oportunidades de inclusão social é característica desse tipo de espaços. Neles, pode-se constatar que a abrangência e o domínio dos processos de adaptação à mudança e inovação tecnológicas, bem como a capacidade de fomentar difusão do conhecimento, são compartilhados como conquistas que geram o bem-estar aos cidadãos. Há, porém, distorções conjunturais entre a demanda e a oferta de oportunidades no acesso a seus benefícios.

Na esteira destas ponderações, há que se refletir se a disseminação de informação e conhecimento configura-se como elemento fundamental para que o indivíduo se aproprie dos lugares ou dos espaços que constituem as unidades de informação. Assim, pode-se questionar: quais informações são veiculadas nas unidades de informação em Águas Lindas de Goiás e como elas promovem a inclusão social dos seus usuários? Trata-se de discutir a relação *informação e cidadania* inserida em uma nova sociedade à qual se impõe um novo processo de conscientização e comportamento.

Não basta só maior difusão da informação que possibilita acesso a fontes variadas, mas a forma como esses subsídios interagem no dia a dia das pessoas, possibilitando-lhes novos significados no seu modo de sentir e interagir com maiores quantidades de fenômenos, ampliando sua concepção de mundo. Assim, a natureza instantânea e compreensiva de disseminação da informação fortalece dinâmicas sociais ainda não totalmente explicáveis.

Tenha-se presente também que, para esta nova sociedade, dominar as tecnologias tornou-se fundamental, uma vez que internet/informática insurgem-se

como uma das primeiras vias de acesso a informações e para a comunicação mundial.

Convém ressaltar que as políticas públicas para o setor das unidades de informação configuram-se ainda incipientes, o que dilata o propósito de concretizar uma contribuição para o uso adequado de suas possibilidades. É um desafio para os gestores públicos efetivar a promoção social desses espaços como ferramentas de inclusão informacional, social e cultural das localidades onde estão inseridas. E, ainda,

uma das coisas que quase todo mundo conhece, mas não sabe muito bem como demonstrar é que a política de um país reflete o modelo de sua cultura.[...] Na corrente de acontecimentos que formam a vida política e a teia de crenças que a cultura abarca é difícil encontrar um meio-termo. De um lado, tudo parece um amontoado de esquemas e surpresas; de outro, uma vasta geometria de julgamentos estabelecidos. É extremamente obscuro o que une esse caos de incidentes a esse cosmos de sentimentos, e como formulá-lo torna-se ainda mais obscuro. Acima de tudo, o que a tentativa de ligar a política à cultura precisa é de uma perspectiva menos ansiosa da primeira e uma perspectiva menos estética da última (GEERTZ, 1978, p. 206).

No entanto, percebe-se que a construção de um campo teórico que sustente uma efetiva política é uma conquista cotidiana fundamental para acolher as contribuições de todos os interessados. Não se pode perder de vista que este estudo se insere no âmbito da Ciência da Informação. Assim, é oportuno ressaltar que, das pesquisas de Touraine (1969, *apud* GOUVEIA, 2004) e Bell (1973, *apud* GOUVEIA, 2004), emerge o conceito de Sociedade da informação, sob as influências dos avanços tecnológicos nas relações de poder; e sua definição assumiu diferentes perspectivas. Já Castells (2001) faz referência a uma sociedade que utiliza as Tecnologias de Informação e Comunicação em sua plenitude, otimizando as informações e transformando-as em foco central de suas atividades.

Da questão proposta, pode-se verificar que é da sociologia que vem o entendimento de que a mediação pode ser compreendida como um conjunto de saberes, idéias, valores, crenças, conhecimentos, modos de comportamento e visões de mundo que são transmitidos com o objetivo de construção de novas posições e identidades. A mediação se ancora no reconhecimento de um saber-fazer por parte dos mediados e na troca de conhecimentos ou saberes técnicos e científicos com mediadores. “(...) A mediação é a institucionalização de um sistema de regras que mobilizam a mudança de comportamento e que visam a reduzir a desarmonia entre visões de mundo e a promover um diálogo entre elas” (DEPONTI; ALMEIDA, 2008).

Nessa esteira, para que se possa melhor refletir acerca do sujeito inserido nesta nova sociedade, pode-se buscar apoio em modelos da Ciência da Informação que refletem a informação como recurso para a ação política do cidadão, bem como recorrer às Ciências Sociais como suporte do processo argumentativo.

No modelo comunicacional, segundo Lima (2009), não só o emissor gera e transmite a informação, também o receptor produz e envia informação para o emissor no que tange ao nível de conhecimento sobre o tema discutido, bem como sobre suas necessidades de informação. E juntos podem verificar o nível de utilidade das informações geradas ou transferidas, assim, emissor e receptor produzem ações informacionais nos atos de comunicação que acontecem em suas comunidades. E para que a sociedade da informação seja construída, os indivíduos, que fazem parte dela, realizam determinadas práticas sociais em uma variedade de áreas.

Nessa linha de raciocínio, faz-se necessário entender o que é e como se processa a ação informacional. Wersig (1985) diz que as práticas informacionais ocorrem invariavelmente entre indivíduos geradores e receptores de informação, os quais possuem um “equipamento prévio” que os habilita à comunicação para a ação. Dessa forma, entende-se que

práticas são ações realizadas por sujeitos socialmente posicionados que se baseiam no uso da informação. [...] as práticas informacionais são ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem através de circuitos comunicacionais ocorridos nas formações sociais (ARAÚJO, 1998, p. 2).

Conforme Habermas (1989), o conceito de ação comunicativa deve ser analisado seguindo a linha da compreensão linguística. O conceito de entendimento refere-se a um acordo racionalmente motivado, entre os participantes, medido pelas pretensões de validade suscetíveis de crítica. Assim, são considerados racionais os indivíduos capazes de proferir uma comunicação e defendê-la ao serem criticados. Também são considerados racionais aqueles que seguem as normas vigentes e são competentes em explicitá-las diante de uma crítica.

As condições para um acordo a ser alcançado na comunicação são especificadas no agir orientado para o entendimento (HABERMAS, 1989). São comunicativas as interações nas quais as pessoas envolvidas buscam acordo para coordenarem seus planos de ação, sendo o acordo alcançado em cada caso medido pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade situadas. Dessa forma, de acordo com Habermas (1989, p. 168), no caso dos processos linguísticos

de entendimento mútuo, os atores mantêm, com seus atos de fala, ao se entenderem sobre algo, pretensões de validade, mais precisamente de verdade, correção e sinceridade, conforme se refiram a algo no mundo objetivo, no mundo social comum e no mundo subjetivo próprio. Dessa forma, a teoria da ação comunicativa compreende que interação é a base de solução para o problema da coordenação que surge quando diferentes atores envolvidos no processo comunicativo estabelecem alternativas para um plano de ação conjunto (HABERMAS, 1989, p. 165).

Registra ainda Fiedler (2006) que, a partir dessa teoria, pode-se desenvolver uma nova possibilidade de transformação social que, para Habermas, deverá vir da construção de novos discursos sobre os conceitos conservadores, advindos da ciência positivista – que via no progresso e na ciência uma revolução permanente – e da dialética de Marx – que via na revolução do proletário a possibilidade de transformação social (FIEDLER, 2006, p. 93-100).

Assim, com base nessa propositura, segundo Fiedler (*Id.*), reforça-se um movimento revolucionário que valoriza a comunicação, o diálogo entre os indivíduos para que possam construir seus valores de forma a se constituírem sujeitos de sua história e ressignificarem sua realidade social.

Percebe-se assim que, nesta nova sociedade, a discussão sobre a linguagem, articulada por sua natural diversidade, ganha consistência e reveste-se de importância como vetor de inclusão informacional ao promover a relação cooperativa do indivíduo com seus pares e ampliar sua participação ativa em comunidade.

Além disso, utilizar o debate ocorrido na Sociologia, tomando-o como um lugar para pensar o campo da Ciência da Informação, permite que a reflexão não se feche em círculos acadêmicos, mas contemple também a experiência de uma comunidade em desvantagem social, possibilitando-lhe oportunidades de transformação. Para isso, utilizar-se-á também como sustentáculo da argumentação o pensamento de Demo (1995), em um recorte sobre exclusão/inclusão. Na obra do sociólogo, a noção de cidadania ganha relevância quando diz que “cidadania é [...] assim, a raiz dos direitos humanos” e acrescenta: “é competência de fazer-se sujeito, para fazer história própria, coletivamente organizada” (DEMO, 1995, p. 3), evidenciando que o indivíduo deve ser capaz de agir construindo-se socialmente e participando da construção de seus pares.

No entanto, percebe-se que a construção de um campo teórico que sustente uma efetiva política é conquista cotidiana fundamental para acolher as contribuições de todos os interessados. Dessa forma, a disseminação de informação e conhecimento configura-se como elemento mediador na formação da cidadania, centrado na acessibilidade das comunidades locais às fontes de informação comunitária e processamento das políticas públicas, voltadas para a concretização de Unidades de Informação como meio para efetivar o conhecimento e a cidadania. Considera-se que, dentro do contexto mais geral do saber, a mediação da linguagem, na concretização da informação, legitima a tecnologia no cotidiano.

Para nortear este estudo, foi definido, como objetivo geral, analisar a natureza das informações veiculadas nas unidades de informação em Águas Lindas de Goiás (Biblioteca Municipal Cora Coralina, Vapt Vupt, Estação Digital ASFAL e Telecentro ASMAB-1), necessárias para a inclusão social. Como objetivos específicos, procurou-se identificar o acesso das comunidades locais às fontes de informação; identificar como se processam as políticas públicas, voltadas para a concretização de unidades de informação como meio de efetivar o conhecimento e a cidadania; verificar os procedimentos das quatro unidades de informação pesquisadas para a inclusão social, bem como identificar o nível de satisfação dos usuários nas unidades investigadas procurando compreender as relações unidades de informação-comunidade no âmbito de processo emancipatório.

O estudo, que se circunscreve no âmbito da informação e equidade da inclusão social, buscou fundamentos metodológicos alicerçados na pesquisa etnográfica, a qual se centrou na prática da observação, da descrição e das análises das dinâmicas interativas e comunicativas. Foram levadas em conta as evidências da observação e da descrição, elementos cruciais da atividade etnográfica. A opção por esse método deveu-se às características desse tipo de análise, que se harmoniza com a natureza desta proposta, cujo recorte assenta-se na relação informação-cidadania. Um dos sentidos da observação, segundo Richardson (2007, p. 259), é a percepção do objeto pesquisado; é a pesquisa detalhada ou o olhar atento do pesquisador sobre o evento de interesse da ciência em algumas de suas partes ou em sua maior parte. Conforme Selltiz *et al.* (1987), “a observação torna-se uma técnica científica à medida que serve a um objetivo formulado de pesquisa, é sistematicamente planejada, sistematicamente registrada e (...) é submetida a verificações e controles de validade e precisão”. Registre-se, ainda, que, nesta

pesquisa, a observação teve direcionamento quali-quantitativo, uma vez que se necessitava dimensionar com mais propriedade os objetos estudados.

Por sua vez, Spradley (1980, p. 51) diz que a participação permite que o pesquisador experimente as atividades diretamente, para sentir como os eventos acontecem e para dar corpo a suas próprias percepções. Nessa linha, optou-se pela observação participante, inscrita em um plano de observação determinado pelos objetivos da pesquisa.

Assim, os conceitos centrais constitutivos desta tese – Unidades de Informação, Inclusão Social e Digital, Políticas Públicas e Cidadania – compõem o eixo da pesquisa. Estes conceitos obtiveram verticalidade no decorrer da dissertação, ao integralizar o painel de identificação da comunidade de Águas Lindas de Goiás, considerando-se a inclusão da informação, fundamentalmente, promovida pelas Unidades de informação em estudo.

A tese foi elaborada em três capítulos. O primeiro capítulo apresenta o referencial teórico, oportunidade em que se conceituam Unidades de Informação, Inclusão Social e Digital, Políticas Públicas, Cidadania e Comunidade. O segundo capítulo foi destinado à exposição da metodologia, dando-se a conhecer o referencial metodológico, o universo da pesquisa e a identificação dos objetos. Já no terceiro capítulo, foram divulgados os resultados, e procedeu-se à análise da pesquisa. Por fim, em seção final, foram realizadas considerações finais, comparações, sugestões para melhor utilização ou otimização das unidades estudadas, em prol da inclusão da informação naquela comunidade.

CAPÍTULO 1 NO CAMINHO DE ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS: INFORMAÇÃO, INCLUSÃO E CIDADANIA

1.1 Unidades de Informação

Na presente pesquisa, realizada em Águas Lindas de Goiás, unidades de informação referem-se a “instituições voltadas para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações”, conforme Tarapanoff *et al.* (2000, p. 92). Asseguram também esses pesquisadores que as unidades de informação identificadas como bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação configuram-se, tradicionalmente, instituições sociais, sem fins lucrativos, prestadoras de serviços para a população.

Especialmente a partir das últimas décadas do século passado, esses organismos têm alterado, segundo Tarapanoff *et al.* (*Id.*), seus procedimentos administrativos e organizacionais, tendo em vista seus orçamentos mínimos. Muitos deles veem-se como unidades de negócio, uma vez que oferecem a informação como bem econômico, possibilitando, dessa forma, sua venda em forma física ou eletrônica “e não mais apenas como um benefício cultural ou social, suprimindo lacunas para o crescimento individual dos cidadãos que, acredita-se, o mercado por si só nunca supriria de forma adequada” (TARAPANOFF, 2000). É de se verificar, todavia, que as unidades pesquisadas nesta tese prestam serviço, sem fins lucrativos, à comunidade de Águas Lindas de Goiás.

Assim, a partir da década de 1980, logo após a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, viabilizaram-se, no âmbito educacional, iniciativas políticas de incentivo à leitura e estudos de usuários de bibliotecas. Nesse contexto, entendeu-se que “as bibliotecas, como unidades de informação, deveriam fundamentar-se em princípios da ciência da administração”, conceito à época desconfortável para alguns segmentos envolvidos com o tema “biblioteca” que valorizavam, notadamente, o zelo com o objeto “livro” (BARRETO *et al.*, 2008, p. 30).

Além disso, quando se reflete a teoria de Brookes (1980) sobre a aquisição do conhecimento, a investigação sobre estas unidades adquire contornos bem definidos. A equação fundamental da Ciência da Informação expressa, pois, a

transformação de um estado de conhecimento $K(S)$ para um estado transformado de conhecimento $K(S+@S)$, motivado pelo acréscimo de um conhecimento agregado ($@K$), extraído de uma informação ($@I$), incluindo-se nessa modificação seu efeito ($@S$).

A equação de Brooks, $K(S)+@K=k(S+@S)$, aplicada ao contexto

↑
@I

das unidades de informação em estudo, iluminou a análise realizada.

Assim, são consideradas unidades de informação a Biblioteca Municipal Cora Coralina, O Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, o Telecentro ASMAB-1 e a Estação Digital ASFAL, espaços públicos comunitários que se constituíram democráticos, com a propositura de incluir o cidadão na sociedade da informação. Importante considerar também os tipos de informação com os quais se pode contar em cada unidade. A seguir, são apresentados conceitos sobre as unidades de informação que direcionaram as ações no transcorrer da pesquisa.

1.1.1 Biblioteca pública

A expressão “biblioteca pública” tem como sinonímia, no Brasil, “biblioteca comunitária” e “biblioteca popular”, pois possuem objetivos idênticos: “democratizar o acesso ao livro e à informação para a comunidade local” (MACHADO, 2009, p. 81). Ao elaborar um quadro comparativo entre bibliotecas públicas e comunitárias, Machado (2009) apresenta particularidades que as caracterizam. Segundo ela, bibliotecas públicas são fundamentadas como projeto técnico, pois se referem “a ações administrativas e burocráticas que buscam soluções simples para problemas sociais” (MACHADO, 2009). Estas unidades de informação são espaços públicos que surgiram a partir de leis estaduais e municipais e guardam ligações diretas com órgãos governamentais, os quais as subsidiam, administrando-as por intermédio de recursos humanos, financeiros e materiais.

A biblioteca pública deve conter informações que possam contribuir para o cotidiano do cidadão, deve ser reconhecida, como a própria designação, um ambiente público, que oferte “informações de utilidade pública: leis, estatutos, informações sobre saúde pública, além de cursos, palestras, vídeos, jornais, revistas

e acesso orientado à *internet*”. No entanto, a biblioteca pública hoje contém características da biblioteca escolar, muitas vezes justificada pela inexistência de recursos físicos e humanos, tendo a biblioteca pública, não raro, de suprir a inexistência daquela (SANTOS; FIALHO, 2012).

Assim, podem-se encontrar, em tais bibliotecas, fontes de informação próprias de biblioteca escolar, como literatura infantil e infanto-juvenil, enciclopédias, dicionários, almanaques, catálogos, mapas, atlas, revistas, jornais, gibis, fitas VHS, CDs, literatura específica, livros didáticos e *internet*.

Acrescente-se a essa reflexão que, entre as missões desse tipo de biblioteca, segundo o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, consta “assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade; facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática” (UNESCO, 1994).

Por outro lado, bibliotecas comunitárias, embora apresentem o mesmo tipo físico (espaço, acervo, serviços), possuem características específicas que as definem. Conforme Machado (2009), essas bibliotecas surgiram como efeito de uma ação cultural, são concebidas “pela, e não para, a comunidade”; o grupo social comunitário de que faz parte trabalha em função da inclusão informacional, objetivando a igualdade e a justiça social. Assim, contam com a participação social, produzindo organizações locais, estabelecendo um forte vínculo com a comunidade. Situam-se, geralmente, em bairros distantes dos centros urbanos e pode-se constatar que não estão ligadas diretamente aos Municípios, Estados ou Federação (MACHADO, 2009, p. 89).

No entanto, Gil, Trautman e Gay (1973, p. 26) asseveram que Biblioteca Comunitária é “aquela de caráter popular e livre que presta serviço aos habitantes de uma localidade, distrito ou região. É sustentada com fundos governamentais ou da própria comunidade”. Segundo esses autores, a biblioteca comunitária é fruto da vontade das comunidades de ter informação e lazer acessíveis, pois, muitas vezes, o que se constata é a dificuldade dos segmentos populacionais de periferia para se apropriar da informação ou do lazer.

Assim, o conceito de biblioteca sobre o qual se desenvolveu a pesquisa assentou-se sobre o de biblioteca pública, subsidiada e mantida pela Prefeitura de Águas Lindas de Goiás, tendo em vista a escolha da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina como um dos objetos de estudo.

1.1.2 Serviço de atendimento ao cidadão

As situações de atendimento são complexas e multidimensionais e, por natureza, interdisciplinares, segundo Ferreira (2000, p. 3), pois se trata de uma mediação em que se relacionam indivíduos diferentes no mesmo espaço, com o objetivo de atender a múltiplas necessidades. “A ‘tarefa de atendimento’ é, frequentemente, uma “etapa terminal”, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em uma instituição, envolvendo dois tipos de personagens principais: o atendente e o usuário” (*Id., ibid.*).

Pela comunicação é que atendente e usuário tornam possível o atendimento, tornam claras suas necessidades e assim manifestam o caráter social dessa relação. Os objetivos, os processos organizacionais e a estrutura, existentes na instituição, compõem a essencialidade dos elementos necessários à situação de atendimento, por isso, a instituição não é neutra, pois ali se desenvolve toda a atividade social. Estes elementos facilitam ou dificultam a relação entre atendentes e usuários, e “imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetua o atendimento” (FERREIRA, 2000).

Ademais o serviço de atendimento ao público é resultado de uma ação e/ou esforço simultâneos: “o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais” (FERREIRA, p. 5). Por tais razões, a situação que envolve atendente/usuário é dimensão fundamental na produção de conhecimentos sobre serviço de atendimento público.

Dessa forma, as fontes de informação que se disponibilizam ao usuário nos serviços de atendimento ao cidadão atendem à praticidade, pois são direcionadas à resolução de questões que “normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos, abrangendo, por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança e outros” (CAMPELLO, 1998, p. 35). O conceito de informação utilitária, segundo essa autora, sempre esteve vinculado à ideia de serviços prestados a comunidades que não têm facilidade de acesso à informação, de baixa renda. A informação utilitária também é denominada de informação para a sobrevivência, pois auxilia os usuários a “identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadão, utilizar um serviço público, dentre outros” (CAMPELLO, 1998, p. 35).

Assim, apoiada na referência teórica apresentada, desenvolveu-se a pesquisa sobre inclusão da informação, na Unidade do Vapt Vupt de Águas Lindas de Goiás.

1.1.3 Telecentro/Estação Digital

Telecentros públicos e comunitários são espaços que proporcionam acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, com computadores conectados à internet, disponíveis para múltiplos usos, incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões. São, portanto, espaços de uso coletivo onde se realizam atividades mediadas pelas tecnologias da informação e comunicação, com o objetivo de promover a inclusão digital e social das comunidades atendidas (BRASIL, 2011, p. 3).

Já Darelli (2003) define que telecentro é um ambiente que atende à comunidade coletivamente, ofertando serviços, em regime de parcerias, às diferentes segmentações da sociedade das áreas urbana e rural, ao utilizar as telecomunicações e a informática, desencadeando ações para o desenvolvimento econômico, político e sócio-cultural (*Id., ibid.*, p. 26).

Nessa linha, a Fundação Banco do Brasil desenvolveu um programa de inclusão digital que contempla a tecnologia social Estação Digital, a qual se notabiliza por uma “metodologia” que implanta telecentros e forma “educadores sociais nas comunidades que não têm acesso a tecnologias, em parceria com entidades locais e organizações do terceiro setor” (BANCO DO BRASIL, 2010). A Fundação Banco do Brasil interliga esta ação a outras ações implementadas pela instituição e tem como metas diminuir “o índice de exclusão nos municípios”, promovendo a iniciação à informática, formação e qualificação para o trabalho, acesso aos serviços do governo eletrônico, ao tempo que fortalece “as ações das organizações da sociedade civil a partir de uma visão participativa e comunitária e contribui com a qualidade da aprendizagem na escola pública” (*Id., ibid.*).

Dessa forma, na perspectiva da Ciência da Informação, tais unidades ganham destaque, inseridas em uma comunidade em situação de vulnerabilidade

social, neste século, uma vez que, se mediadas pelas novas tecnologias, deveriam transferir informações relevantes ao contexto de tomada de decisão dos indivíduos que as utilizam.

Após a explicitação deste conceito, deve-se examinar a noção de exclusão/inclusão social, tema bastante significativo para a Ciência da Informação, quando se levanta a necessidade de se dinamizarem unidades de informação em uma comunidade em situação social desfavorável, no entorno do Distrito Federal, quer seja, Águas Lindas de Goiás, inserindo o assunto no campo de estudos do *social deviance*.

1.2 Inclusão/Exclusão Social e Digital

1.2.1 Inclusão/exclusão social

Inclusão/exclusão é tema recorrente neste século e frequentemente presente no cerne das discussões sociais. A exclusão é considerada um dos obstáculos mais sérios para o desenvolvimento das sociedades cujos responsáveis políticos parecem congregar esforços no combate ao problema. Assim, progressivamente foi gerada uma consciência crescente dos direitos de cidadania que se tornaram evidentes em projetos de domínios sociais bastante diversificados; é de se verificar que o trabalho contra a exclusão fomenta intensa movimentação para que a inclusão se estabeleça.

A reflexão sobre inclusão/exclusão enseja a explicitação do conceito de pobreza, não somente a que se refere à carência material, mas principalmente aquela que resulta “de processo manipulativo das condições dos outros perante minoria que com isto se privilegia, reduzindo maiorias à massa de manobra” (DEMO, 2003, p. 37). Entende-se, assim, que a questão se circunscreve principalmente no âmbito da pobreza política, já que exclui socialmente o indivíduo, e o impede de “alçar-se à condição de sujeito capaz de comandar seu destino. Nega-se não só acesso material, mas principalmente a autonomia emancipatória” (DEMO, 2003, p. 36).

Nessa linha de trabalho, Santos (2002) sumaria ou “reinventa” a emancipação social em oportuna reflexão teórica e epistemológica. Seu estudo propõe-se a pesquisar outras possibilidades “à globalização neoliberal e ao capitalismo global, produzidas pelos movimentos sociais e pelas organizações não governamentais na sua luta contra a exclusão e a discriminação em diferentes domínios sociais e em diferentes países” (SANTOS, 2002a; 2002b; 2003).

O autor escolheu seis países para desenvolver sua pesquisa: Moçambique, África do Sul, Brasil, Colômbia, Índia e Portugal. Identificou nesses países elementos que se situam no universo de temas que lhe permitiram aprofundar-se em suas reflexões: sistemas de produção alternativos e economia solidária; multiculturalismo; direitos coletivos, pluralismo jurídico e cidadania cultural; alternativas aos direitos de propriedade cultural e biodiversidades capitalistas; bem como novo internacionalismo operário. Santos critica, em seu estudo, o modelo de racionalidade ocidental, denominando-o, conforme Leibnitz, de “razão indolente”, pois desperdiça a experiência, oculta novas iniciativas e movimentos alternativos.

Assim, após uma crítica a este modelo, propõe uma nova racionalidade: “a razão cosmopolita”. Nela apresenta três procedimentos sociológicos: a sociologia das ausências (para expandir o presente), a sociologia das emergências (para contrair o futuro) e o trabalho de tradução (procedimento capaz de criar uma inteligibilidade mútua entre experiências possíveis e disponíveis sem destruir sua identidade).

De fato, a temática da identidade assume, neste século, papel especial, já que se relaciona estreitamente à cidadania. Sabe-se também que denominar alguém como “cidadão” implica a construção de uma identidade social que deverá ser preservada. Evidencia-se também, em todos os países, o processo de abertura de mercados e de consequente investimento financeiro, minimizando o papel do Estado, o que tem conduzido à exacerbação da desigualdade, ao dilatar a distância entre ricos e pobres, fazendo emergir uma legião de excluídos. Em 2000, o Relatório do Banco Mundial registrava que a população mais pobre do planeta vivia com menos de um dólar por dia. Concentrava-se, em maioria, no sul da Ásia, China, África, distribuindo-se também em regiões como o Sudeste Asiático, América Latina e Leste Europeu. Já o Relatório 2010 traz resultados expressivos, apresentando mudanças no quadro:

em primeiro lugar, estão a verificar-se alterações importantes na economia mundial. O crescimento rápido nos países em desenvolvimento da Ásia, que

está a alterar o equilíbrio do poder económico, deverá manter-se. Ao mesmo tempo, embora vários países em desenvolvimento (sobretudo asiáticos) tenham apresentado uma “convergência” significativa com os níveis de vida dos países actualmente avançados, outros, especialmente em África, continuaram a perder terreno. O número de pessoas pobres do mundo que vivem com menos de 1,25 dólares por dia diminuiu de 1,8 mil milhões, em 1990, para 1,4 mil milhões em 2005, mas grande parte desta redução registou-se na China. Na África subsaariana e no Sul da Ásia, o número absoluto de pobres aumentou. Ao mesmo tempo, com raras excepções, as desigualdades de rendimento dentro dos países aumentaram, desde os princípios da década de 1980. Corrigir esta tendência da economia mundial, de modo a impedir que se torne uma fonte de novas tensões e de insegurança, será um grande desafio nas próximas décadas (BANCO MUNDIAL, 2010, p. 2).

Pode-se verificar que antes do processo de globalização, a pobreza já existia. Contudo, não se pode negar que, em geral, este fenómeno, que se instaurou na América Latina desde Cristovão Colombo, contribuiu, determinantemente, para que a desigualdade se estabelecesse. Mesmo nos países mais ricos, a situação agravou-se acentuadamente a partir de 1990, evidenciando que uma parte dos cidadãos desses países também não usufrui das benesses da globalização. Estes processos configuram-se diversificados: tecnológicos, económicos, sociais, políticos e culturais (SORJ, 2003).

Participando da discussão sobre sociedade, Demo (2003) ressalta pontos importantes sobre a pobreza: a concepção de pobreza política e a desvinculação entre pobreza e desigualdade social. No que se refere à pobreza política, as definições dadas pelo sociólogo ratificam a ideia de que a questão central da pobreza é a exclusão política e não a carência material. Ele não desconsidera a carência material, apenas não a considera característica fundamental da pobreza, destacando que a pobreza surge quando os bens se tornam privilegiados, fruto de uma injusta distribuição que é imposta e historicamente mantida. Afinal, “há que se observar que insuficiência de renda não é fenómeno dado, mas historicamente produzido, ainda que dentro de estruturas dadas” (DEMO, 1996, p. 96), isto é, a pobreza é a evidência da desigualdade entre os homens. Assim, ele frisa que o oposto de “pobreza política” é “qualidade política”, no sentido de o cidadão constituir-se sujeito de sua história. (*Id.*, 2003, p. 42).

Demo (2003) procura ainda rediscutir pontos de vista sobre o combate à pobreza, que se configura, quase sempre, assistencialista e marcadamente tendencioso, para que não se reconheça a gravidade da existência desta perversidade social.

Nesse sentido, podem ser identificados projetos em diferentes campos: na saúde, justiça, educação, pobreza e infoexclusão. Com relação à inclusão,

podem ser distinguidas, segundo Rodrigues (2006), duas dimensões: a inclusão essencial, que garante a todos os indivíduos direitos e livre trânsito a todos os bens e serviços; e a inclusão eletiva, a qual “assegura que, independentemente de qualquer condição, a pessoa tem o direito de se relacionar e interagir com os grupos sociais que bem entende em função dos seus interesses.” ((*Id.*, *ibid.*, p. 11).

A questão que se impõe é: como promover encontros humanos em espaços de informação para a inclusão social, evitando assim o estigma da “herança maldita”, da “história sem sujeito”, no sentido literal utilizado por Demo (*Op. cit.*, 373). Tais encontros configuram-se relevantes para processos emancipatórios, com o intuito de desconstruir essa trágica “normalidade” para a geração de projetos alternativos de sociedade.

O fato é que a inclusão tem se tornado um tema forte na agenda política brasileira, evidenciando, entretanto, poucos casos em que existe uma referência clara ao papel da informação como vetor de inclusão, em especial em zonas de vulnerabilidade social.

1.2.2 Exclusão/inclusão digital

Sorj (2008) afirma que a inclusão digital não pode ser dissociada do acesso a outras tecnologias de comunicação. De fato, cada um delas produz uma especificidade, portanto, diz ele que há uma forte analogia entre a exclusão digital e outras formas de desigualdade social, uma vez que os maiores níveis de exclusão digital são encontrados em setores da população de menor renda (SORJ, 2008, p. 62). Conforme afirma, teóricos da exclusão digital estão de acordo com a definição de dois fatores principais que determinam os níveis de acesso à *Internet*, dada a existência de infraestrutura de comunicação: a renda pessoal e o nível de escolaridade. Indivíduos com o mesmo nível de renda, e níveis de educação mais elevados são mais propensos a terem acesso à *Internet*. Com exceção de algumas regiões específicas, há uma relativa igualdade de acesso à *Internet* entre homens e mulheres. O impacto desigual em diferentes grupos raciais e étnicos tende a ser consistente com as desigualdades de renda e educação, com exceção

de algumas situações em que o acesso desigual é agravado pelas diferenças de idiomas entre os grupos étnicos (*Id., ibid.*, p. 67).

Assim, diz Sorj (2008) que a penetração da *Internet* nos países em desenvolvimento, também está associada ao nível de urbanização. A exclusão digital, especialmente nos países em desenvolvimento, é agravada dramaticamente em regiões rurais; em geral, níveis mais elevados da concentração urbana correspondem a um maior número de usuários. A exclusão digital tem um forte componente de idade, que é mais pronunciado entre os setores de baixa renda. Em geral, a probabilidade de uma pessoa pobre possuir computador e *Internet* diminui entre os alfabetizados com a idade. A dificuldade de aprendizagem em uma idade mais avançada e a alta concentração de analfabetismo entre as populações mais velhas são notadamente maiores, o que provoca também a exclusão digital (*Id., ibid.*, p. 67).

Nesse sentido, Sorj e Guedes (2003) realizaram uma pesquisa quantitativa e qualitativa nas comunidades de baixa renda do Rio de Janeiro em que foram envolvidas cerca de um milhão e duzentas mil pessoas. Tal *survey* refere-se às consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e *internet*. O artigo apresenta argumentação diferenciada de textos, geralmente internacionais, que defendem o “potencial das TICs para reduzir a pobreza e a desigualdade”. Ao contrário, Sorj e Guedes (*Id.*) defendem a ideia de que “a introdução de novas TICs aumenta a exclusão e a desigualdade social”. Segundo os autores, a inserção no mercado de novidades indicativas de parâmetro social mais elevado amplia o nível de bens reputados como indispensáveis, sem os quais qualquer indivíduo é estigmatizado pobre. Assim, “os ricos são os primeiros a usufruir as vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos, no mercado de trabalho, enquanto a sua carência aumenta as desvantagens dos grupos excluídos”. Nos dois casos, conforme Sorj e Guedes (*Id.*), a introdução das novas tecnologias, em princípio, exacerba a exclusão digital.

Na sociedade do conhecimento, momento em que se privilegiam as Tecnologias da Informação e Comunicação, as políticas públicas podem ser efetivadas, conforme Sorj e Guedes (*Id.*), utilizando esses instrumentos com o objetivo de mudar para melhor as condições de vida daqueles que mais necessitam, entretanto o movimento em favor da inclusão digital configura-se na busca de constantes direcionamentos para minimizar “o impacto negativo das novas tecnologias sobre a distribuição de riqueza e oportunidades de vida” (*Id., ibid.*).

Com o objetivo de identificar inúmeras formas de acessibilidade às novas tecnologias digitais, sua qualidade, uso e retornos é que o Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas, em parceria com a Fundação Telefônica, implementaram o mapeamento da inclusão digital no Brasil.

O estudo mapeou desde o maior índice no país de conectividade em São Caetano/São Paulo (74%) até Aroeiras/PI com acesso nulo. O Mapa de Inclusão Digital (FGV, 2012) aponta as razões principais de os indivíduos não acessarem a *Internet* no Brasil. Perguntada sobre o principal motivo pelo qual não utilizou a *Internet* nos últimos 3 (três) meses, a população consultada respondeu que não achava necessário ou não quis (33,14%); Já uma parte (31,45%) não sabia utilizar a *Internet*; outro percentual (29,79%) não tinha acesso a microcomputadores; 1,76% respondeu que o custo de um microcomputador era alto; 1,52% deu outro motivo; 0,40% disse que o custo de utilização da *Internet* era alto; 0,31% que o microcomputador que usa em outro local não estava conectado à *Internet* (FGV, 2012, p. 32).

Após análise dos dados, foi dada a seguinte interpretação: se a razão primeira da falta de uso da *Internet* é a ausência de necessidade ou de interesse e o segundo motivo representa o segmento daqueles que não têm conhecimento, deduz-se que as políticas públicas voltadas para inclusão devem ser implementadas para ensinar os indivíduos a buscar a informação, bem como demonstrar “as possibilidades oferecidas pela *internet*”, além de capacitar a comunidade para seu uso (FGV, 2012).

A pesquisa revelou também que “se a carteira de trabalho é o símbolo da classe C, o acesso em casa à *internet* por banda larga é o símbolo da classe AB” (FGV, 2012, p. 7). Ademais, analisou o acesso à *internet* como artigo de consumo e lazer, mas, sobretudo, como meio que permite acessibilidade a serviços públicos, educação e trabalho. Também o estudo realizado pelos técnicos da Fundação Getúlio Vargas indica que, de cada 100 brasileiros com mais de 10 anos, 65 desconhecem a *Internet*. Além disso, torna patente que 90% dos domicílios da classe A têm computador com conectividade à *Internet*, no entanto, apenas 2,5% dos domicílios da classe E possuem este recurso, o que revela alta concentração.

Vale lembrar que o estudo aponta o Brasil como “tetracampeão mundial de felicidade futura”. Em uma escala de 0 a 10, o brasileiro dá uma nota média de 8,6 à sua expectativa de satisfação com a vida em 2015, superando todos os demais 158 países pesquisados. Dessa forma, entende-se que, embora seja o 63º no

hanking de conectividade à *internet*, o Brasil permanece acima da média mundial no quesito “felicidade futura”, ao tempo em que se pode observar a não correlação imediata entre felicidade e acesso à *internet* no país (FGV, 2012, p. 18).

Segundo a análise, os outros resultados não constituem motivos principais que obstaculizam o uso da *internet*. Os resultados demonstram que “políticas de redução de impostos de máquinas e equipamentos possuem impacto limitado, bem como o alto custo da *internet* ou a falta de ligação de *internet* constituem motivos ainda menores para o não uso” (FGV, 2012, p. 32). Assim, verifica-se pelo mapa a relevância de políticas públicas voltadas ao combate da exclusão digital.

Outra pesquisa relevante levada a efeito, no Brasil, a qual corrobora e dialoga com a pesquisa da FGV, foi realizada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), órgão responsável pela produção de indicadores sobre a *Internet*, que são referência para a elaboração de políticas públicas sobre tecnologias como o computador, a *internet* e celular. Para efeito de composição desta tese, foram utilizadas apenas as tabelas que faziam interface com o problema estudado.

Tabela 1 – A1 - Proporção de domicílios com computador¹
 Percentual sobre o total de domicílios²

Percentual (%)		Sim	Não	Não sabe /Não respondeu
	TOTAL	46	54	0
ÁREA	Urbana	51	49	0
	Rural	15	85	0
	Sudeste	54	46	0
REGIÃO	Nordeste	31	69	0
	Sul	55	45	0
	Norte	30	70	0
	Centro-Oeste	46	54	0
	Até 1 SM	10	90	0
RENDA FAMILIAR	Mais de 1 SM até 2 SM	29	71	0
	Mais de 2 SM até 3 SM	57	43	0
	Mais de 3 SM até 5 SM	75	25	0
	Mais de 5 SM até 10 SM	89	11	0
	Mais de 10 SM	94	6	0
CLASSE SOCIAL	A	98	2	0
	B	84	16	0
	C	44	56	0
	DE			

Considerando-se computadores de mesa/desktop, computadores portáteis/laptops e tablets.

Base: 61,3 milhões de domicílios. Dados coletados entre outubro de 2012 e fevereiro de 2013.

Fonte: NIC.br - out/2012 a fev/2013.

A análise dos dados constantes da tabela indica que o quadro de desigualdade regional é evidente. As regiões Sul e Sudeste, proporcionalmente, ficam acima da média nacional em percentuais no que se refere à aquisição de computadores, no Centro-Oeste (46%); enquanto nas regiões Norte (30%) e Nordeste (31%), observam-se proporções bem menores. Percebe-se, segundo a análise da CETIC (2013) que “a renda familiar é uma das variáveis que melhor explica os motivos para a inexistência de computador nos domicílios”. Constata-se também o que foi declarado, ao observar que, nas áreas urbana e rural, a razão para não ter computador é o custo elevado.

Tabela 2 – A9 - Proporção de domicílios, por motivos para a falta de computador

Percentual sobre o total de domicílios sem computador ¹							
Percentual (%)		Custo elevado/Não tem como pagar	Não necessidade/interesse	Falta de habilidade/Não sabe usar computador	Tem acesso a computador em outro lugar	Custo-benefício não vale a pena	Não sabe/Não respondeu
TOTAL		63	45	32	10	11	2
ÁREA	Urbana	61	46	30	12	12	2
	Rural	70	40	38	6	11	5
REGIÃO	Sudeste	54	49	25	8	10	3
	Nordeste	70	39	38	10	12	0
	Sul	57	54	32	10	12	5
	Norte	78	33	34	15	14	5
	Centro-Oeste	62	47	31	18	11	2
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	72	43	38	7	13	1
	Mais de 1 SM até 2 SM	65	45	32	9	11	2
	Mais de 2 SM até 3 SM	52	45	26	15	10	4
	Mais de 3 SM até 5 SM	44	47	23	21	10	5
	Mais de 5 SM até 10 SM	34	52	21	23	14	11
	Mais de 10 SM	28	56	39	22	10	8
	CLASSE SOCIAL	A	8	34	44	39	9
	B	32	51	20	24	10	8
	C	60	44	24	13	10	2
	DE	70	45	42	5	13	1

Base: 32,4 milhões de domicílios sem acesso a computador. Respostas múltiplas, estimuladas e rodziadas. Cada item apresentado se refere apenas aos resultados da alternativa "sim". Dados coletados entre outubro de 2012 e fevereiro de 2013. Fonte: NIC.br - out/2012 a fev/2013.

O que fica evidente nesta tabela é que, independente de renda ou de classe social, os indivíduos consideram o computador um objeto caro; no entanto, o dado relevante fica por conta do percentual daqueles indivíduos que não têm interesse ou a quem falta habilidade para manusear a máquina, podendo-se inferir a necessidade do desenvolvimento de políticas públicas apropriadas para a inclusão.

Para Demo (2007), a expressão “digital divide” configurou-se símbolo deste século, uma vez que, distinguido pelas novas tecnologias, recusa o acesso a muitos, dificultando o uso de seus benefícios aos indivíduos. Além disso, considera o acesso tecnológico digital para a construção da cidadania popular como um segmento não só econômico, mas político-social. Revela também que prefere “o

conceito de marginalização ao de exclusão, porque este tende a ser estanque: ou fora ou dentro” (DEMO, 2007, p. 6).

Se as reflexões determinam as práticas, conforme Morin (2001), em uma sociedade democrática de direito, urge pensar políticas públicas em comunidades em situação de vulnerabilidade que se instauram emergenciais, haja vista determinarem, como se sabe, o futuro social dessas comunidades.

1.3 Políticas Públicas, Cidadania e Comunidade

1.3.1 Políticas públicas

Ao discutir política social, Demo (2003) reflete sobre conceitos fundamentais para o entendimento do tema. Afirma ele que, quando o indivíduo possui a habilidade de construir-se sujeito e de história própria ou de se negar “a ser objeto de meras pressões externas, ou de conquistar margens cada vez maiores de autonomia”, pode-se reconhecer nele um ser político. Ao refletir sobre “pobreza política”, afirma que exclusão social maior não é só não possuir bens materiais, mas fundamentalmente não conseguir chegar à condição de sujeito que possa dirigir seu próprio destino, excluído “da sociedade intensiva do conhecimento, emblema fatal de estar fora da história na condição de pária” (DEMO, 2003, p. 26). Dessa forma, para Demo (2003), politicidade é processo que não termina nunca, é participação, é conquista, é estar permanentemente se reconstruindo.

Nessa direção, Demo (2003) enfatiza a extrema importância de se desenvolver a política social de forma a emancipá-la, relevando-se seu contexto político, além do contexto socioeconômico. Declara também que políticas emancipatórias tornam-se, cada vez mais, visíveis para setores marginalizados, ligados a políticas assistencialistas e associativismos (DEMO, 2003, p. 13). Ao discutir políticas públicas, afirma que “políticas sociais qualitativas, sobretudo redistributivas e emancipatórias, também preventivas”, apenas avançam e se desenvolvem à medida que a sociedade souber defender, em coletividade, seus interesses. Para ele, o assistencialismo que cresce no seio da população demonstra

que o Estado exerce suas atividades em função do mercado, não da sociedade (DEMO, 2003, p. 117). Como política assistencialista, cita o programa Bolsa-Família que, segundo o autor, está inserido em um contexto de política social liberal, não incluindo os desfavorecidos, mas deixando-os à margem, isto é, marginalizando-os menos (DEMO, 2007, p. 6). Ainda sustenta que ofertas assistenciais são necessárias para indivíduos que não conseguem sequer se sustentar, no entanto, o compromisso fundamental é oportunizar cidadania para as populações, a fim de que possam “produzir para viver” e se autogestarem (*Id., ibid.*, p. 65-66). Para evidenciar as possibilidades restritas de cidadania, o autor sugeriu a expressão “pobreza política” com o objetivo de demonstrar a condição a que pode estar exposto o cidadão: “massa de manobra, a situação de objeto manipulado, a ignorância produzida, imposta e mantida” (*Id., ibid.*).

Compreendido, assim, o viés político, nesta tese, não se pode perder de vista que Políticas Públicas são processos planejados e executados, sob condições favoráveis, com vista ao alcance de objetivos específicos, sob a responsabilidade de uma coletividade, de um governo ou de uma instituição que possa promover a universalização dos direitos. Conforme Dye (1972), em geral, a sociedade entende que se um governo decide fazer algo, deve haver uma meta, objetivo ou propósito, mas todos podem observar é que política pública é tudo que os governos escolhem fazer ou não fazer, em que se espera que sejam incluídas todas suas ações, e não apenas intenções expressas.

Ainda segundo Dye (*Id.*), indivíduos são importantes na política quando eles agem apenas como parte do grupo ou em nome de interesses do grupo, uma vez que o grupo torna-se ponte fundamental entre o indivíduo e seu governo. Acrescenta também que política é realmente a luta entre grupos para influenciar as políticas públicas e que a tarefa do sistema político é a de administrar o conflito pelo grupo, estabelecendo as regras do jogo na luta, organizando compromissos e interesses de equilíbrio, articulando compromissos na forma de política pública, e implementando esses compromissos. Grupos de teóricos estão de acordo que política pública, em um dado momento, é o equilíbrio alcançado na luta do grupo (*Id., ibid.*, p. 23). Segundo ele, o impacto de uma política é o seu efeito sobre as condições do mundo real o que inclui a situação alvo ou grupo; o seu impacto sobre as situações ou sobre os objetivos dos grupos, isto é, seus efeitos colaterais; seu impacto no futuro, bem como nas condições imediatas; seus custos diretos, em

termos de recursos destinados ao programa; e seus custos indiretos, incluindo a perda de oportunidades para fazer outras coisas (*Id., ibid.*, p. 292).

Heidemann (2010), ao refletir sobre o assunto, diz que o governo, com todo seu aparato administrativo, não é o único a prestar serviço à comunidade. Afirma ele que “uma associação de moradores, por exemplo, pode perfeitamente realizar um ‘serviço público local’, movida por seu senso de bem comum e sem contar com o auxílio de uma instância governamental superior ou distante” (*Id., ibid.*, p. 31). ONGs e outras instituições e entidades como empresas concessionárias e inúmeras associações também engajam-se entre os promotores de políticas públicas (*Id., ibid.*).

O processamento de políticas públicas é outro ponto discutido por Heidemann (2010). Segundo ele, decisões são determinantes para políticas existirem, mas não menos importante é a sua implementação, “pois sem ações elas não passam de boas intenções” (2010, p. 34). Assim, políticas devem ser submetidas à apreciação das partes interessadas para que se verifique o grau de satisfação em suas demandas. Por fim, o processo de políticas públicas fundamenta-se em informações relevantes que os tomadores de decisões utilizam. Segundo Heidemann (2010), a tomada de decisão e informações têm a mesma direção. Quem decide, necessita de informações importantes “e deixa saber de quais informações precisa. Quem ‘produz’ informações nem sempre tem clareza ou consciência sobre o uso que terá a informação gerada por seu empreendimento de pesquisa” (HEIDEMANN, 2010, p. 37-38).

Oliveira (2006) acrescenta que, no processamento de políticas públicas, há que se planejem adequadamente todas as fases, da formulação à avaliação, pois o que muitas vezes se observa é a existência de um hiato entre a tomada de decisão e a execução a qual nem sempre se realiza.

Em verdade, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Resolução 217 A (III), da Assembleia Geral das Nações Unidas, em 10 de dezembro de 1948, corrobora com este pensamento ao considerar, no preâmbulo deste documento, essencialmente, “que os direitos humanos sejam protegidos pelo Estado de Direito, para que o homem não seja compelido, como último recurso, à rebelião contra a tirania e a opressão”. Tendo em vista ainda o aporte desta discussão, esta declaração reafirma, ainda, no artigo XXVII, que “toda pessoa tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar do progresso científico e de seus benefícios”. Registre-se,

ainda, que o capítulo IV da Constituição Federal de 1988, que tem por título “Da Ciência e Tecnologia”, em seus artigos 218 e 219, referenda o exposto na Declaração:

O estado promoverá e incentivará o desenvolvimento científico, a pesquisa e a capacitação tecnológicas.

§ 1º a pesquisa científica básica receberá tratamento prioritário do estado, tendo em vista o bem público e o progresso das ciências.

§ 2º a pesquisa tecnológica voltar-se-á preponderantemente para a solução dos problemas brasileiros e para o desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional.

§ 3º o estado apoiará a formação de recursos humanos nas áreas de ciência, pesquisa e tecnologia, e concederá aos que delas se ocupem meios e condições especiais de trabalho.

§ 4º a lei apoiará e estimulará as empresas que invistam em pesquisa, criação de tecnologia adequada ao país, formação e aperfeiçoamento de seus recursos humanos e que pratiquem sistemas e remuneração que assegurem ao empregado, desvinculada do salário, participação nos ganhos econômicos resultantes da produtividade de seu trabalho.

§ 5º é facultado aos estados e ao Distrito Federal vincular parcela de sua receita orçamentária a entidades públicas de fomento ao ensino e à pesquisa científica e tecnológica.

Art. 219. O mercado interno integra o patrimônio nacional e será incentivado de modo a viabilizar o desenvolvimento cultural e sócio-econômico, o bem-estar da população e a autonomia tecnológica do país, nos termos da lei federal.

Com efeito, na sociedade do conhecimento, momento em que se privilegiam as Tecnologias da Informação e Comunicação, as políticas públicas podem ser efetivadas, conforme Sorj e Guedes (2003), utilizando esses instrumentos.

Na esteira destas reflexões, originaram-se os Conselhos de Políticas Públicas, objetivando a participação da sociedade, bem como a descentralização do poder.

Dessa forma, a discussão sobre a emergência de grupos sociais organizados tem ganhado maior espaço. Termos como *cidadania*, *autotransformação* e *responsabilidade social* passaram a representar fatores determinantes ligados à ação voluntária e à transformação social. A ação voluntária é capaz de contribuir tanto para o atendimento das necessidades da comunidade quanto para ajudar os indivíduos, promover sua autorrealização, fortalecer sua identidade, aumentar sua autoestima e desenvolver seu espírito crítico (LOVATO, 1996).

1.3.2 Cidadania

A expressão *cidadania* encontra-se presente nos variados discursos de políticos, comunicadores, educadores, filósofos, sociólogos, antropólogos e outros especialistas, e configura-se em permanente construção.

Refletir sobre *cidadania* pela ótica de Aristóteles, revendo o conceito em uma perspectiva histórica, contribui para a compreensão da cidadania hoje. O vocábulo surge na Grécia Antiga, evocando a comunidade dos cidadãos, aqueles que tomavam decisões e eram responsáveis pela cidade (*polis*). Somente a partir da invasão da Grécia pelo Império Romano é que a palavra *polis* foi adaptada para o termo *civis*, do qual derivou *civismo*, *civilização*, *cidade*, *cidadania*. Assim, para Aristóteles, o homem é, acima de tudo, um indivíduo da cidade, virtuoso e prudente. O filósofo define o cidadão como ser ativo na vida da cidade, por isso, é composto por um conjunto de qualidades. O emblema de cidadão, na Grécia Antiga, ganha relevância quando o indivíduo adquire a capacidade de se autogovernar. Dessa forma, a participação política se concretiza e o homem realiza-se plenamente como ser humano (ARISTÓTELES, 1991). Refletir sobre cidadania na visão aristotélica é pensar cidadania em uma perspectiva grega. Aristóteles, em sua época, aprofundou-se em questões que, hoje, estariam no âmbito jurídico, como ao procurar amenizar a desigualdade em favor da proporcionalidade (ARISTÓTELES, 1979, p. 125). Objetivava criar uma constituição prática, a qual seria conseguida apenas por intermédio da politização que se configuraria essencial na vida dos indivíduos, como também refletia a felicidade do homem que, no seu entender, somente se realizaria pelo exercício da cidadania. Ser cidadão era uma condição, segundo Aristóteles, para participar politicamente da vida na *polis*, tanto no julgamento quanto no comando, isto é, o governante também deveria aprender a ser governado. Assim, o conceito aristotélico de cidadania revela-se diferente do que se entende hoje pelo termo, pois era cidadão apenas aquele que possuía plenos poderes no exercício da atividade política: mulheres, crianças, idosos, estrangeiros residentes e os escravos estavam excluídos de sua concepção de cidadania. Importante entender o conceito de cidadania grega no que se refere ao comprometimento e responsabilidade do cidadão, que poderia viver livremente, da melhor forma, desde que se harmonizasse com o bem da coletividade.

Hobbes (2003), ao se contrapor a Aristóteles, no que se refere à cidadania no estado contratualista, diz que a igualdade deve ser fundamentada na justiça, pois a sociedade deve depositar em seus comandantes a fonte da legislação e da proteção social, por intermédio de um contrato social. Assim, todos alcançam os mesmos benefícios e oportunidades. Dallari (1984, p. 14), corrobora essa declaração e diz que cidadania é “a situação jurídica de uma pessoa em relação a determinado Estado”. O termo é definido por Marshall (1967) como um *status* concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade e divide-o em três diferentes dimensões: a civil, a política e a social. A *cidadania civil* estaria ligada à liberdade individual e igualdade formal; a *política*, à liberdade de associação, reunião e organização política e sindical; e a *social*, relacionada ao trabalho, saúde, educação, aposentadoria e outros direitos que favorecem o bem estar do homem em sociedade.

A cidadania, como se pode constatar, é um fenômeno histórico e se reveste de características específicas, em sociedades distintas.

Correia (2010) diz que a história do Brasil registra que os períodos do Império (1822 a 1930) e da República (1889 a 1930) não contribuíram tanto para o desenvolvimento da cidadania, embora tenham ocorrido fatos marcantes: a Carta Constitucional (1824) e a Abolição da Escravatura. A Revolução de 1930 provoca alteração bastante significativa, no entanto, em 1937, ao se instituir o Estado Novo, os direitos políticos e civis foram novamente restritos. Em torno de 1950, os trabalhadores rurais organizaram-se, reivindicando uma série de direitos, entre os quais a reforma agrária, o que se cristalizou no Estatuto do Trabalhador Rural, em 1963. Entretanto, a história registra que este não chegou a efetivar-se. A participação política na sociedade brasileira foi marcante em torno de 1960, porém, novamente, insurgiu-se um período ditatorial, militar, oportunidade em que se recorreu à legitimação do controle dos direitos. Em 1980 é que se pôde observar o início efetivo do processo de redemocratização, no Brasil, o termo *cidadania* foi colocado em evidência e cresceu o interesse pelo tema. Em 1984, levantou-se a bandeira das “Diretas Já” e registrou-se intensa mobilização popular, a qual culminou com a Constituição de 1988, trazendo consigo uma gama de direitos sociais (CORREIA, 2010).

Verifica-se, por conseguinte, que o percurso da cidadania, no Brasil, é atípico em comparação à teoria marshalliana, pois, em princípio, vieram os direitos sociais, isto é, há uma inversão, uma vez que estes precederam os demais. Além

disso, vivencia-se um sistema social que desnivela os segmentos sociais, os quais se compõem de cidadãos, em teoria, iguais. Constatam-se cidadãos de classes diferenciadas, que não têm privilégios de primeira classe, recebem favores estatais, são impingidos com a força da lei, entretanto, muitas vezes, tornam-se complacentes, ao perceberem a existência do volume de cidadãos que nem, ao menos, usufruem esses privilégios.

Já Demo (1999), em uma perspectiva contemporânea, compreende que, mesmo não sendo amplamente valorizado e concretizado, deveriam fazer parte do projeto de cidadania: a) a noção de formação; b) a noção de participação, de autopromoção, de autodefinição; c) a noção de sujeito social; d) a noção de direitos e de deveres, sobretudo os fundamentais; e) a noção de democracia; f) a noção de liberdade, igualdade, comunidade; g) a noção de acesso à informação e ao saber, como instrumentos de crescimento da economia e da sociedade, bem como de participação política; e h) a noção de acesso a habilidades capazes de potenciar a criatividade do trabalho (DEMO, 1999, p. 52-53).

1.3.3 Comunidade

Para Tönnies (1973), a teoria da comunidade se entende, conforme as determinações das vontades humanas, de um estado primitivo e natural que, mesmo sendo uma separação empírica e que se mantém através desta, “caracteriza-se diversamente segundo a natureza das relações necessárias e determinadas entre os diferentes indivíduos que dependem uns dos outros” (TÖNNIES, 1973, p. 98).

O certo é que o conceito tem sido ampliado, uma vez que grupos sociais, religiosos, virtuais, são, hoje, denominados de comunidades, além da referência tradicional a bairros, vilas e cidades. Sobre o assunto, muitos estudos têm se desenvolvido. Conforme Peruzzo (2009), “a palavra comunidade evoca sensações de solidariedade, vida em comum, independentemente, de época ou de região (...) é a segurança em meio à hostilidade”. Já Castells (1999) considera que a busca por melhoria do local é um movimento de defesa contra os influxos ditatoriais do desordenamento global. Diz ele que “quando o mundo se torna grande demais para ser controlado, os atores sociais passam a ter como objetivo fazê-lo retornar ao

tamanho compatível com o que podem conceber” (CASTELLS, 1999). Daí a ideia de construção identitária que se desenvolve entre os indivíduos de uma comunidade. Segundo esse autor, são reveladas a identidade legitimadora, a identidade de resistência e a identidade de projeto. Dessa forma, ele considera que as comunidades são formadas por grupos de interesses e perspectivas que a compõem, fortalecendo suas identidades e o sentimento de pertencimento. De acordo com Peruzzo (2009), no nível da mobilização popular, no Brasil, “desenvolvem-se práticas coletivas e de organização comunitária, além de elementos de uma nova cultura política, na qual passa a existir a busca pela justiça social e participação do cidadão” (*Id., ibid.*, p. 140).

CAPÍTULO 2 CAMINHOS DA PESQUISA

2.1 O que é Etnografia

Segundo Spradley (1980), *etnografia* é a realização de um trabalho de descrição de uma cultura, cujo objetivo central é compreender uma outra forma de vida a partir do ponto de vista do nativo; assim, o núcleo essencial da etnografia repousa na preocupação de procurar entender o significado das ações e eventos para as pessoas.

Podem-se encontrar exemplos de estudos desenvolvidos, por meio do método etnográfico, desde o fim do século XIX e início do século XX. Segundo Goldenberg (2004), o americano Lewis Henry Morgan foi o primeiro antropólogo a viver entre os nativos, publicou *The League of Ho-dé-no-sau-nee or Iroquois*, concebido como o primeiro tratado científico de etnografia. No entanto, foram as pesquisas de Franz Boas, de 1883 a 1902, e a expedição de Malinowski às Ilhas Trobriand que efetivamente legitimaram “a ideia de que os antropólogos deveriam passar um longo período de tempo na sociedade que estão estudando para encontrar e interpretar seus dados”. Dessa forma, não estariam sujeitos apenas a narrações ou informações de viajantes, como ocorreria com os “antropólogos de gabinete” (GOLDENBERG, 2004, p. 2). A obra *Argonauts of the Western Pacific*, de Malinowski, em 1922, causou uma revolução metodológica na antropologia, uma vez que colocou em evidência a “observação direta e a experiência pessoal do pesquisador no campo” (GOLDENBERG, 2004, p. 22).

Após esses estudos, pode-se verificar que a observação participante hoje tem larga aplicação e constata-se que não é só a antropologia que se apropriou de seus benefícios, mas em quaisquer disciplinas de cunho científico, em qualquer estudo experimental, de laboratório ou não, pode ser utilizado esse tipo de pesquisa. É de se notar também que a observação, conforme Richardson (2007), pode ser utilizada na pesquisa educacional, que permite “explorá-la em listas de verificação, avaliações e suas escalas, anedotários ou diários de comportamento, resumos

periódicos, registros fotográficos, observações de amostras de tempo além de outros” (RICHARDSON, 2007, p. 264).

Uma reflexão que se estabelece é: para que fazer etnografia? Para Spradley (1980), uma coisa é descrever as diferenças, outra é dar conta delas. A explicação das diferenças culturais depende, em parte, de fazer comparações interculturais, mas esta tarefa, por sua vez, depende de estudos etnográficos adequados. Grande parte do trabalho comparativo em antropologia tem sido dificultada pela etnografia de má qualidade, muitas vezes causada por investigações que impõem conceitos ocidentais em culturas não-ocidentais, distorcendo, desta forma, os resultados. Comparações não só revelam diferenças, mas também semelhanças, o que é comum entre todas as culturas do mundo. No sentido mais geral, então, a etnografia contribui diretamente para a descrição e explicação de regularidades e variações no comportamento social humano. Em todo o estudo do comportamento humano, a etnografia tem um papel importante a desempenhar, podendo-se identificar diversas contribuições específicas (SPRADLEY, 1980, p. 13).

Alguns etnógrafos têm feito descrições de cultura de uma sociedade complexa, que consiste em numerosas comunidades e instituições; outros estudam várias comunidades; também existem aqueles que estudam uma única comunidade, a qual representa o tipo mais abundante de pesquisa etnográfica na antropologia. Mas há pesquisadores que têm se centrado em várias instituições sociais dentro de uma única comunidade e ainda há os que se concentram em várias situações sociais relacionadas em uma mesma instituição (SPRADLEY, 1980).

Quadro 1 – Variações no escopo da pesquisa

Escopo da pesquisa	Unidades sociais estudadas
	Sociedade complexa
	Múltiplas comunidades
	Uma única comunidade
	Instituições sociais múltiplas
	Uma única instituição social
	Situações sociais múltiplas
	Uma única situação social
Microetnografia	

Há que se registrar que esta pesquisa é de média extensão, localizando-se no centro deste quadro de variação. Para isso, o trabalho de campo torna-se condição primeira da pesquisa etnográfica, configurando-se a marca da antropologia cultural. O trabalho de campo, então, envolve o estudo disciplinado do que é o mundo, como as pessoas aprendem a ver, ouvir, falar, pensar e agir, e como elas se diferenciam. Ao invés de estudar as pessoas, a etnografia significa aprender com as pessoas; dessa forma, com a finalidade de descobrir os princípios ocultos de um outro modo de vida, o pesquisador deve se tornar um estudante (SPRADLEY, 1980, p. 3).

Este autor diz que, em todas as sociedades, pessoas fazem uso constante de sistemas de significados complexos para organizar seus comportamentos, para entender a si mesmos e aos outros, e para fazer sentido fora do mundo em que vivem. Estes sistemas de significado constituem a sua cultura, segundo ele, a etnografia implica sempre uma teoria da cultura. Quando etnógrafos estudam outras culturas, eles têm de lidar com três aspectos fundamentais da experiência humana: o que as pessoas fazem, o que as pessoas sabem, e as coisas que as pessoas usam. Quando cada um desses aspectos é aprendido e partilhado por membros de algum grupo, fala-se deles como comportamentos culturais, conhecimentos culturais e artefatos culturais. Sempre que se faz trabalho de campo etnográfico, deseja-se fazer a distinção entre eles, embora, na maioria dos casos, sejam geralmente misturados (SPRADLEY, 1980, p. 5).

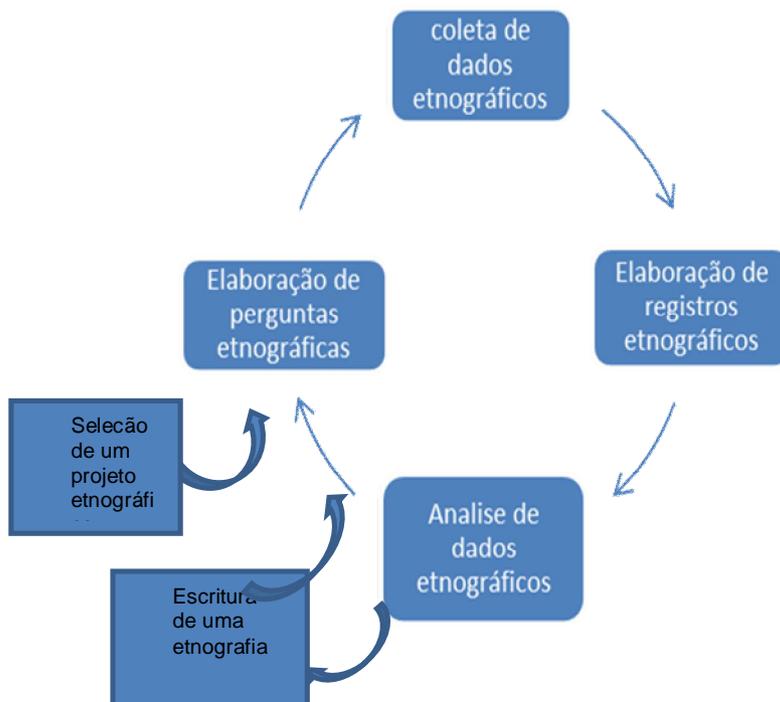
Na prática atual da pesquisa etnográfica, como descreve Spradley (1980), a sequência linear das pesquisas tradicionais é algo modificado pelo investigador. Por exemplo, após se definir o problema da pesquisa, não se formulam hipóteses, preferindo gerar hipóteses testáveis como conclusão do estudo. Mas a sequência geral permanece. Um problema de pesquisa é definido antes que os dados sejam coletados. A análise dos dados prossegue só depois que os dados são coletados, o problema ou o instrumento de pesquisa não mudam no meio do projeto, e escrever o relatório final não leva a novas perguntas e a coleta de mais dados a serem incluídos no relatório.

A etnografia não se encaixa no modelo linear, em vez disso, os principais trabalhos seguem uma espécie de padrão cíclico, repetido uma e outra vez.

Como explicita Spradley (1980), o ciclo começa com a seleção de um projeto de pesquisa – talvez a primeira coisa que o etnógrafo deva considerar seja o

escopo de sua investigação. O segundo passo a se considerar é que o trabalho de campo etnográfico começa quando se começa a fazer questões etnográficas. Deve-se ter em mente também que a segunda maior tarefa no ciclo da pesquisa etnográfica é a coleta de dados; na sequência, devem-se fazer registros etnográficos, o que inclui tomar notas, tirar fotografias, fazer mapas e outros registros de observação. A próxima etapa do ciclo não pode esperar até que o pesquisador tenha coletado uma grande quantidade de dados. De acordo com Spradley (1980), há necessidade de se analisar as notas de campo após cada período de trabalho de campo, a fim de saber o que procurar durante o próximo período de observação participante. Por fim, a última maior tarefa no ciclo de pesquisa ocorre ao final do projeto de pesquisa, no entanto, também pode levar a novas perguntas e mais observações. Escrever uma etnografia força o investigador a um novo e mais intenso tipo de análise.

Figura 1 – Ciclo da Pesquisa etnográfica segundo Spradley (1980)



Fonte: elaboração da autora, a partir da descrição do ciclo de pesquisa etnográfica de Spradley (1980).

Vergara (2008) argumenta que o método etnográfico “consiste na inserção do pesquisador no ambiente, no dia a dia do grupo investigado. Os dados são, então, coletados no campo, em geral, por meio de observação participante e entrevistas” (*Id., ibid.*, p. 72). A autora faz sugestão de como utilizar a pesquisa, na qual, segundo ela, deve-se definir o tema e o problema de pesquisa; proceder a uma

revisão da literatura pertinente ao problema de investigação e escolher a orientação teórica que dará suporte ao estudo; negociar o início da pesquisa de campo; iniciar os trabalhos em campo com os primeiros contatos com o grupo; coletar os dados por meio de observação simples e participante; selecionar os sujeitos a serem entrevistados; coletar os dados por meio de entrevistas, fotografias ou outros procedimentos; registrar dados em um diário de campo; codificar os dados; comparar dados obtidos por meio de entrevistas, observação e outros procedimentos utilizados; analisar os dados; resgatar o problema que originou a investigação; confrontar os resultados obtidos com a teoria que deu suporte à investigação; formular a conclusão; elaborar o relatório de pesquisa (VERGARA, 2008, p. 74-75).

Spradley (1980) esclarece que, por intermédio da pesquisa participante, observam-se as atividades de pessoas, as características físicas da situação social, e o que o pesquisador sente ao ser parte da cena. No entanto, deve se atentar, pois, no decorrer do trabalho de campo, os tipos de observação vão mudar. O pesquisador inicia o estudo fazendo observações descritivas gerais, para obter uma visão geral da situação social e o que se passa lá. Então, depois de registrar e analisar os dados iniciais, diminui-se a investigação e começa-se a fazer observações focadas. Finalmente, depois de mais análises e observações repetidas no campo, o pesquisador será capaz de reduzir sua investigação ainda mais para fazer observações seletivas. No entanto, mesmo que suas observações se tornem mais focadas, ele continuará fazendo observações descritivas gerais até o final do estudo de campo (SPRADLEY, 1980, p. 33).

Richardson (2007) contribui com a reflexão quando diz que

as pesquisas qualitativas de campo exploram particularmente as técnicas de observação e entrevistas devido à propriedade com que esses instrumentos penetram na complexidade de um problema. (...) A observação, quando adequadamente conduzida, pode revelar inesperados e surpreendentes resultados que, possivelmente, não seriam examinados em estudos que utilizassem técnicas diretivas. Com a observação, podem-se obter informações sobre fenômenos novos e inexplicados que, de certo modo, desafiam nossa curiosidade. E, com respeito a esse tipo de observação podemos dizer que sua função é descobrir novos problemas (RICHARDSON, 2007, p. 82).

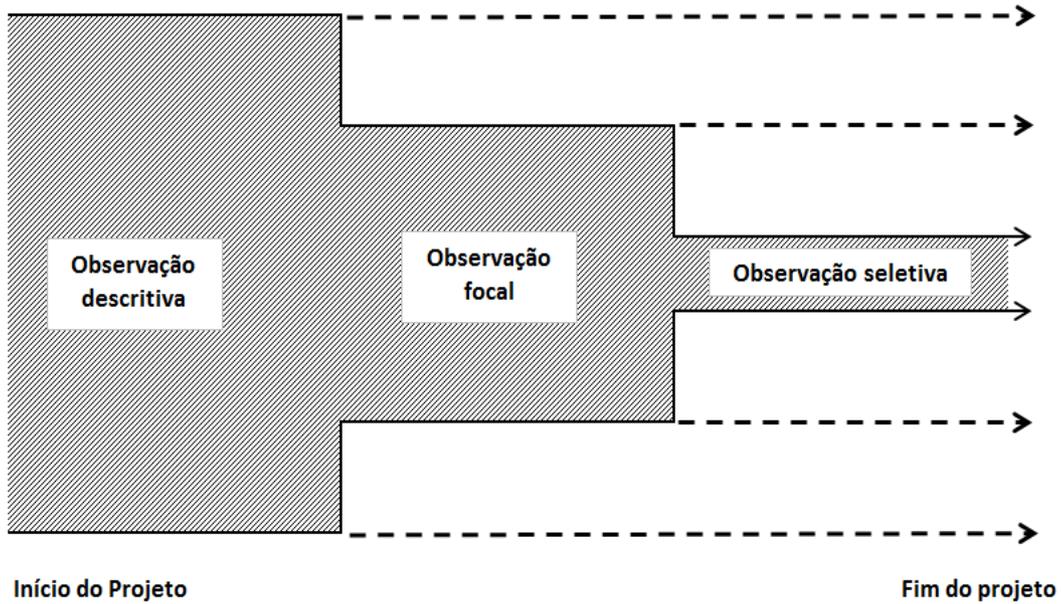


Figura 2 – Mudança no escopo da observação da pesquisa etnográfica segundo Spradley
 Fonte: Spradley (1980).

A observação participante começa com as observações descritivas. Embora estas continuem até o fim do projeto de campo, como indicado pelas linhas tracejadas, a ênfase desloca-se para observações focadas e, ao final, para observações seletivas. Nesta tese, no entanto, o desenho da observação foi ampliado para atender às circunstâncias processuais da pesquisa.

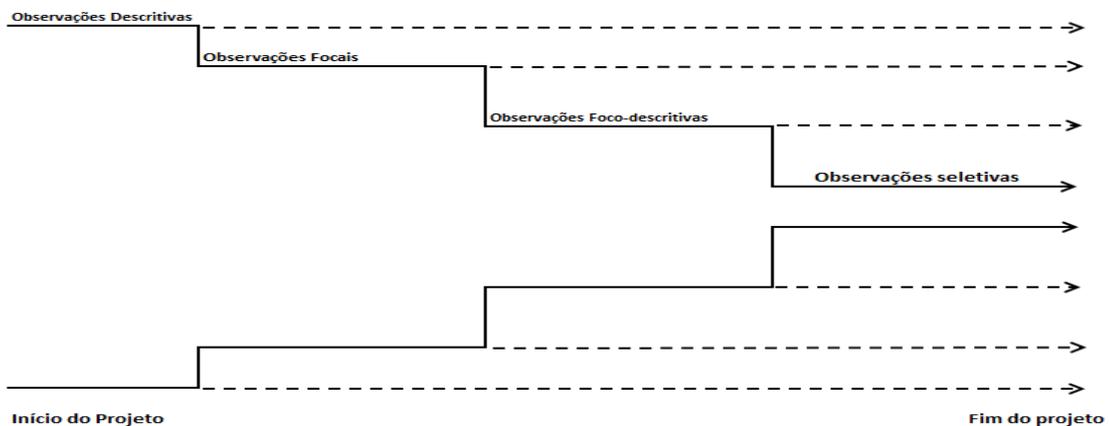


Figura 3 – Mudança do escopo da observação deste projeto de pesquisa
 Figura adaptada pela autora.

2.1.1 A fotoetnografia

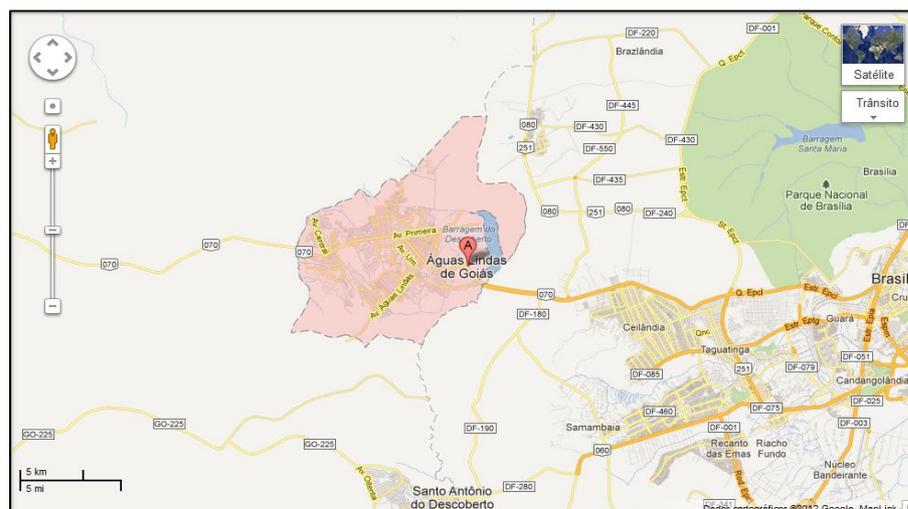
No percurso desta pesquisa, foram utilizadas algumas fotografias que serviram de apoio à construção de sentido da tese. A *fotoetnografia* é uma variante da etnografia e um recurso que se agrega a esse método para corroborar e fortalecer a narração da realidade que se quer mostrar. A expressão foi criada por Achutti (1997) em seu trabalho de mestrado em Antropologia Social, realizado na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. A proposta de sua dissertação foi a de realizar uma narrativa fotográfica, independente do texto escrito, para mostrar o dia a dia de mulheres que trabalhavam em um galpão de reciclagem de lixo, em Porto Alegre. Segundo o autor, essas possibilidades de linguagens, a imagem e o texto escrito, devem ser independentes para que se possa usufruir sua força expressiva, evitando-se, ao postar a imagem, qualquer explicação verbal. Essas formas de narração visual revestem-se de “construção de sentido graças à imagem; isso para tornar-se um meio de restituição, uma outra forma de narrar nosso olhar sobre o outro” (ACHUTTI, 1997, p. 87). De acordo com ele, a fotografia materializa, descritiva e interpretativamente, os dados capturados em campo, mostrando a realidade que se quer apresentar, bem como deve se permitir construção de sentido. Metodologicamente, conforme Achutti, admitem-se explicitações verbais antes do registro fotográfico. O autor também adverte que, como todo trabalho de pesquisa, as imagens postadas na fotoetnografia devem ser planejadas antes de cada entrada em campo (p. 108). Assim, o cuidado com o tamanho e disposição das imagens e da separação em conjuntos configura-se determinante para o entendimento do texto narrativo visual, objetivado pelo autor da pesquisa (ACHUTTI, 1997).

Identificado o caminho metodológico pelo qual se desenvolveu a pesquisa, deve-se apresentar, a seguir, o ambiente em que se realizou a investigação.

2.2 O Universo da Pesquisa

O estudo centrou-se em Águas Lindas de Goiás, município localizado no estado de Goiás, entorno de Brasília, com uma população estimada em mais de 177.890 habitantes, distribuída em uma área de 188 km² (IBGE, 2013). Conhecida como Parque da Barragem, Águas Lindas de Goiás era município de Santo Antônio do Descoberto. A origem desse nome, conforme os moradores mais antigos, deve-se a uma homenagem à nascente Águas Lindas. Sabe-se que, há cerca de 20 anos, ali existia apenas cerrado, com algumas fazendas e chácaras na região, e um clube chamado Águas Lindas. A existência da rodovia BR-070 propiciou o fluxo de muitas famílias vindas de Brasília e outras cidades próximas, que foram se aglutinando às suas margens, gerando posteriormente a explosão demográfica atual. Lideranças locais conduziram a emancipação do município, que se deu após um abaixo-assinado, culminando com o plebiscito no Parque da Barragem, realizado em 12 de outubro de 1995. Foi elevado à categoria de município, com a denominação de Águas Lindas de Goiás, pela Lei Estadual nº 12797, de 27-12-1995, desmembrado de Santo Antônio do Descoberto, sede do atual distrito de Águas Lindas de Goiás, instalado em 01-01-1997. Em divisão territorial datada de 2001, o município é constituído do distrito-sede, assim permanecendo em divisão territorial datada de 2007. (IBGE, 2010).

Figura 4 – Mapa de Águas Lindas de Goiás



Fonte: Google Maps, 2012.

Águas Lindas de Goiás fica a 193 quilômetros da capital do estado, Goiânia, e a 47 quilômetros da capital federal, a qual se configura como cerne de

seu desenvolvimento e existência. A cidade localiza-se no Leste Goiano (mesorregião), entorno do Distrito Federal (microrregião), possui como municípios limítrofes Cocalzinho de Goiás, Santo Antônio do Descoberto, Padre Bernardo e o Distrito Federal. O clima predominante da região é o tropical de altitude. O surgimento de Águas Lindas é recente, foi desmembrada do município de Santo Antônio do Descoberto em 1997. As conexões da estrada com Goiânia são feitas pela BR-153; Anápolis, BR-414; e Cocalzinho de Goiás, BR-070. A cidade tem uma variedade de empresas comerciais pequenas que vão de escritórios e armazéns a supermercados, porém não possui uma indústria principal. O programa de desenvolvimento econômico do Arranjo Produtivo Local (APL) de confecções está sendo promovido na cidade desde 2005. A iniciativa é de responsabilidade do governo federal por meio do Ministério da Integração Nacional (MIN), Federação das Indústrias do Estado de Goiás (FIEG), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e Instituto Euvaldo Lodi (IEL).

Após a inauguração de Brasília, em 1960, iniciou-se um rápido processo de ocupação da região do Distrito Federal e dos municípios goianos vizinhos. Devido ao incentivo governamental, acelerou-se a migração de mão de obra para Brasília. A concentração populacional decorrente influenciou determinantemente nos equipamentos sociais e urbanos, tais como na educação, saúde, saneamento, assistência social, segurança pública e habitação. O Mapa de Pobreza e Desigualdade de Águas Lindas de Goiás (IBGE, 2013) mostra índices de vulnerabilidade social que corroboram as ideias apresentadas nesta tese. Segundo o Mapa, a incidência da pobreza em Águas Lindas de Goiás é de 42,81%; e a incidência da pobreza subjetiva, 33,22%. O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal, em 2010, registrado no Atlas Brasil (2013), foi de 0,686, tendo sido registrados índices mais baixos em 2000 (0,497) e em 1991 (0,387).

2.3 Identificação dos Objetos

2.3.1 Biblioteca Municipal Cora Coralina

Em 24 de março de 2000, a prefeitura de Águas Lindas inaugura a Biblioteca Municipal Abílio Wolney, às margens da BR-070, no Jardim das Laranjeiras. Em reportagem, o Jornal O Descoberto, de maio de 2000, p. 15, dá visibilidade ao evento, registrando que, na unidade, há escassez de obras sobre história e geografia de Goiás, porém “recebeu livros de escritores goianos, doados pela Fundação Cultural Pedro Ludovico Teixeira. Mas faltam ainda obras da poeta Cora Coralina e do romancista Bernardo Éli.” (O DESCOBERTO, p. 15).

Foto 2 – Fachada da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina



Fonte: foto da autora.

Hoje, a biblioteca estabeleceu-se na Quadra 31, I. 01, Setor 02, um pouco deslocado do centro da cidade de Águas Lindas, com o nome de Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, cujo horário de funcionamento é de 8h às 18h. Em 31 de agosto de 2011, a biblioteca possuía 33 estantes para livros e quatro armários; uma pequena estante para reposição; nove mesas para pesquisa de estudos; e na sala

de informática (telecentro), 11 computadores e onze mesas, somadas à mesa e computador do professor monitor. Constam os seguintes setores na biblioteca: recepção; setor de catalogação; cozinha, banheiro, laboratório de informática (telecentro); e sala da direção.

O usuário é recepcionado na entrada pela atendente, que seleciona o que o usuário deseja: pesquisa, espaço para estudo individual/em grupo, ou, ainda, sala de informática para aulas no curso. O usuário esclarece o que deseja, assina o livro de protocolo e entra no ambiente para fazer uso do serviço.

Em agosto de 2011, a Biblioteca Municipal Cora Coralina oferecia apenas serviço de pesquisa em seu interior, pois, segundo a coordenadora substituta, tem um acervo bastante reduzido para oferecer serviço de empréstimo. Acrescente-se que o serviço de atendimento à pesquisa na *internet* só se realizava com a mediação das funcionárias professoras, uma vez que apenas um computador era conectado à rede. No entanto, existiam dois projetos: a) o Projeto de Informática para a Comunidade, em parceria com o Ministério da Cultura, embora, naquele momento, estivesse parado, tendo em vista a professora monitora estar de licença gestante; b) o Projeto EJA para alfabetização, cujo público alvo era a terceira idade. O Projeto EJA funcionava no andar superior da biblioteca, com a especificidade de atender ao aluno impossibilitado de frequentar as aulas *in loco*, isto é, quando o aluno não podia assistir às aulas presenciais naquele espaço, a professora ia à casa dos alunos.

A Biblioteca Cora Coralina é subsidiada pela Prefeitura de Águas Lindas de Goiás, que a mantém, disponibilizando funcionários, espaço e mobiliário. Seu acervo é, em geral, proveniente de doação da comunidade; seus usuários, em maioria, são alunos da rede pública e privada.

Hoje, após a eleição de novo prefeito, a biblioteca é dirigida por novo diretor, designado pela Prefeitura desde o início de 2013. Em entrevista informal, ele informou que o Curso de Informática, instalado naquela unidade, estava em funcionamento, em dois turnos, com várias turmas, com duas horas/aula, nas quais foram contemplados os idosos, bem como a comunidade em geral. O serviço de atendimento ao usuário continua o mesmo, porém duas professoras readaptadas foram incorporadas a ele, somando-se à professora que já atendia. Em lugar da coordenadora anterior, foi admitida uma nova coordenadora, com o intuito de dinamizar os serviços bibliotecários. Entretanto, o Curso do EJA, que funcionava no

1º andar, está desativado, segundo a direção, aguardando novo direcionamento da Prefeitura.

A pesquisadora, em conversa informal com o diretor, foi informada de que havia um novo projeto da prefeitura, não mais para transferir a biblioteca de lugar, mas, como desdobramento da Cora Coralina, de instalação de outra unidade da biblioteca, em meio a uma área mais densamente habitada, de vulnerabilidade social, com um número maior de colégios. Em 30 de agosto de 2013, foi inaugurada uma nova unidade: a Biblioteca Municipal Professora Janete de Castro, no Jardim da Barragem II, com espaço e estantes ainda provisórios, antessala, um laboratório exclusivo para o Programa Bolsa-Futuro¹, chancelado pelo Estado e um laboratório para o Telecentro, subsidiado pela Prefeitura.

Foto 3 – Inauguração da Biblioteca Municipal Janete de Castro



Fonte: foto da autora, 2013.

¹ A SECTEC desenvolve ações, em todo Estado de Goiás, buscando apoiar, fomentar e proporcionar o acesso a conhecimentos científicos, tecnológicos e às inovações para o pleno exercício da cidadania. São competências básicas da SECTEC: formular e executar a política de ciência e tecnologia do Estado; formular a política estadual relacionada com o fomento à pesquisa; promover a educação profissional e tecnológica nas modalidades de ensino, pesquisa e extensão visando à formação, capacitação, qualificação, difusão e inclusão voltadas para o mercado e para o setor público; realizar concursos públicos e outros processos seletivos; avaliar e controlar o ensino superior mantido pelo Estado (www.sectec.go.gov.br).

2.3.2 Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt

O Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão foi criado em 17 de outubro de 1999, em Aparecida de Goiânia, “com o objetivo de ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos, visando proporcionar um atendimento diferenciado, rápido e eficaz com qualidade, eficiência e produtividade” (SEGPLAN, 2013).

A sede da unidade do Vapt Vupt, em Águas Lindas de Goiás, é na Alameda Santa Luzia, Q. 0, L. 6-B-2, loja 30, Águas Lindas Shopping, Mansões Centro Oeste, às margens da rodovia BR-020.

Foto 4 – Unidade Vapt Vupt de Águas Lindas



Fonte: foto de Flávio Fleury, 2011.

Essa unidade funciona de segunda a sexta feira, de 7h às 19h, e aos sábados, de 7h às 12h. O Vapt Vupt de Águas Lindas possui espaço privilegiado, amplo, para abrigar mais de 17 condôminos (órgãos e serviços): Banco do Povo, CELG, DETRAN, SSP, IPASGO, JUCEG, Previdência Social, TER, SEFAZ, SCT, ITEBRA, SANEAGO, JUNTA MILITAR, PROCON, Prefeitura Municipal, Multifuncional, Caixa Eletrônico (CEF).

Cada condômino, em seu *stand*, possui mesa, cadeira e computador, além de cadeiras para os usuários. O *stand* multifuncional possui quatro computadores, respectivas mesas, cadeiras e seis funcionárias. O serviço consiste em atendimento (o usuário não pode manusear os computadores) no sistema de consulta à *internet*, prestando serviço à comunidade para pesquisa escolar, preenchimento de currículo, registro de boletim de ocorrência *online*, inscrição de CPF, emissão de contracheque, inscrição de concursos e ENEM. A unidade também disponibiliza ao usuário água mineral e banheiros. O mobiliário destinado ao público, que aguarda a chamada eletrônica, é apropriado ao tipo de atendimento, moderno e bem cuidado. A necessidade mais frequente que se busca resolver na unidade é o serviço de extração e 2ª via de documentação; pagamento de impostos; busca de emprego; pagamento de contas mensais; e outros. Há normas de padrão de respeito e convivência aos usuários e órgãos estabelecidos, disciplinadas pela Portaria nº 082/2012 (SEGPLAN, 2012).

Os usuários, em geral, cidadãos humildes, de classe C, D, E, esperam silenciosos o atendimento, demonstram inquietude, quando aguardam muito tempo para o serviço, mas não é comum se manifestarem. Fatos imprevistos acontecem, às vezes, quando o atendente se depara com pessoas agressivas, que não aceitam a burocracia do serviço.

O atendimento tem início na recepção, oportunidade em que é verificado o serviço que o usuário deseja usufruir, sendo ele informado que somente é permitida a realização de cinco serviços por senha, exceção ao Multifuncional, Guia de recolhimento da União, autenticação de livro na SEFAZ e cadastro de hidrômetro na SANEAGO. No caso do setor Multifuncional, é informado que, para realização de pesquisas, o usuário tem disponibilidade máxima de vinte minutos e podem ser impressas duas páginas por pesquisa. É informado também se é cobrada taxa ou tarifa pela prestação de serviço, o valor e a previsão da entrega. Se o usuário estiver de posse dos documentos necessários e em condições de efetuar os pagamentos das taxas de serviço, se for o caso, é fornecida uma senha de atendimento. Na sequência, ele é encaminhado ao atendimento do condômino solicitado ou à sala de espera, e ainda entregue a ele a Pesquisa de Satisfação Manual do Pré-Atendimento. A ação tem continuidade quando é realizada a chamada da senha do atendimento, se o cidadão não atender, é novamente chamado, até três vezes, com intervalo de trinta segundos cada. Ao final do atendimento, é solicitado que o usuário

faça a avaliação do serviço realizado e que deposite o formulário na urna da unidade.

Os funcionários do Serviço de Atendimento ao Cidadão obedecem a uma disciplina de horários, jornada de trabalho, intervalos, escalas, sempre uniformizados, e têm seu desempenho funcional avaliado, independente do regime jurídico a que estejam subordinados segundo observações e entrevistas realizadas pela pesquisadora. São, em maioria, indicados por políticos e, segundo a Coordenadora, previamente selecionados, submetendo-se a provas objetivas e subjetivas. Caso não sejam aprovados, devem fazer o re-teste.

Foto 5 – Funcionários do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão



Fonte: SEGPLAN, 2013.

2.3.3 Estação Digital/Telecentro

São vocábulos que denominam ambientes de inclusão digital e objetivam promover o acesso de comunidades em situação de vulnerabilidade social a tecnologias da comunicação e informação, por intermédio de cursos básicos e

acessos livres, de forma que o cidadão possa, com autonomia, fazer pesquisa, solicitar documentos, consultar *sítes* de programas sociais e outros.

Em Águas Lindas de Goiás, foram escolhidos pela pesquisadora dois ambientes: a Estação Digital ASFAL e o Telecentro ASMAB I.

2.3.3.1 Estação Digital ASFAL

A Estação Digital ASFAL é localizada na periferia da cidade de Águas Lindas, na Q. 36, I. 28, Jardim América II, aos fundos da Capela Santa Rita de Cássia. O prédio que abriga a Estação Digital ainda não foi terminado. Encontra-se sem reboco, uma vez que faz parte da edificação da igreja, a qual está em construção. Foi inaugurada ao final de 2011, e nasceu com o propósito de oferecer à comunidade curso de capacitação profissional, ao tempo que reduziria a exclusão social. A ideia é retirar indivíduos daquele setor de risco da marginalidade, permitindo ao cidadão “acesso aos serviços do governo eletrônico”, fortalecendo “as ações das organizações da sociedade civil a partir de uma visão participativa e comunitária”, além de colaborar com a aprendizagem na escola pública (BANCO DO BRASIL, 2010).

Foto 6 – Inauguração da Estação Digital



Fonte: Foto da Prefeitura de Águas Lindas.

O serviço oferecido pela Estação é o de informática básica, por meio do sistema operacional Linux. A unidade possui os seguintes recursos tecnológicos: 11

computadores, 11 mesas, 11 cadeiras, uma câmera filmadora, uma impressora, um armário, um filtro com água mineral, teto revestido para proteção das máquinas, piso de cerâmica, mobiliário totalmente adequado à função solicitada.

Foto 7 – Inauguração da Estação Digital



Fonte: foto da Prefeitura de Águas Lindas.

2.3.3.2 Telecentro

Foto 8 – Portão de entrada – ASMAB 1



Fonte: foto da autora.

Segundo a UNESCO, telecentros comunitários são “iniciativas incrustadas em uma comunidade, instrumentos importantes para diminuir as desigualdades

econômicas, sociais e políticas, como elementos das políticas públicas de inclusão digital” (UNESCO, 2008, p. 1).

O Telecentro ASMAB-1 localiza-se na Quadra 35, lote 12, Águas Bonitas I, bairro bastante afastado do centro da cidade. Possui 11 computadores, um *datashow*, uma impressora, uma câmera filmadora, 11 cadeiras, 11 mesas para computadores, uma mesa e cadeira para o monitor e um roteador.

Foto 9 – Telecentro – vista interior



Fonte: foto da autora.

Os móveis apresentam-se apropriados à execução das atividades, o espaço é amplo, constando um ambiente para café/cozinha e dois banheiros, um filtro com garrafão de água, luzes fluorescentes, paredes pintadas de duas cores, um quadro de giz. O teto não possui forro (revestimento). Compõem também o cenário uma mesa longa de madeira, dois bancos, em torno de 20 cadeiras de plástico brancas da Associação de Moradores de Águas Bonitas -1, que lá funciona.

Foto 10 – Reunião de moradores – Associação de Moradores de Águas Bonitas 1(ASMAB 1)



Fonte: foto da ASMAB 1.

O serviço oferecido pelo Telecentro é o de informática básica, acesso à *internet* (patrocinado pela Prefeitura) em todos os computadores. O atendimento aos usuários é de 8 horas e 30 minutos às 10 horas. Outra turma está planejada e há demanda para ela. Por se situar em setor sem infraestrutura de pavimentação, o Telecentro fica exposto, em excesso, ocasionando computadores e móveis bastante empoeirados. Os usuários entram no ambiente, sentem-se à vontade, conversam com o monitor amigavelmente em seus computadores; são incentivados a ficarem atentos em suas tarefas, a não andarem por entre as mesas, a não atrapalharem os outros alunos. São filhos de famílias de baixa renda: pedreiros, eletricitas e empregadas domésticas.

2.4 Procedimentos Metodológicos

Em 2009, ao iniciar o doutorado, o tema da Inclusão da Informação era uma realidade, chancelada pela Universidade de Brasília. Configurava-se assim desejo antigo, tendo em vista o apreço da pesquisadora pela temática, uma vez que sua vivência profissional na escola pública do Distrito Federal provocava

inquietação. O tema também já estava inscrito nas sugestões de futuras pesquisas em época de mestrado, no entanto, algumas questões se revelaram provocativas: a) Onde se localizava Águas Lindas? b) O que se queria pesquisar efetivamente? c) Por que pesquisar em Águas Lindas de Goiás? d) Qual metodologia guiaria a investigação?

2.4.1 Primeira fase – observações descritivas

No início de 2010, após a definição do campo de pesquisa, necessário se fez conhecer Águas Lindas de Goiás. Foi revelada, em sala de aula, a proposta do doutorado e a vontade de desenvolver a pesquisa em uma área de vulnerabilidade social. Foi dito que a pesquisadora havia realizado uma sondagem e que dados apontavam Águas Lindas como uma das dez cidades mais violentas do Brasil, ao tempo em que um aluno, morador da cidade, manifestou-se com a frase: “professora, não tenha medo da minha cidade” – disse ele – “só não vá depois das 18 horas; procure, na igreja São Maximiliano, o Frei que dirige a congregação em Águas Lindas, ele lhe ajudará a conhecer melhor a cidade”. Dessa forma, Águas Lindas tornou-se um desafio.

Foto 11 – Curso de Educadores Populares



Fonte: foto da autora.

Foi oportunizado à pesquisadora entrar em contato com os freis franciscanos da Associação Franciscana de Águas Lindas (ASFAL), hoje Instituto Franciscano Internacional (IFRAI), entidade que promove trabalho de reciclagem na cidade, ofertando suporte aos catadores de lixo. O Frei dirigente estava viajando, mas seu substituto, depois de ouvir a explanação da pesquisadora sobre o projeto, decidiu apresentar a associação de reciclagem de lixo. Lá se pôde encontrar o Frei administrador e o gerente da Associação (ASFAL), que, após apresentações e longo papo, falaram que haveria o Curso de Educadores Populares, o qual teria fundamentação em Paulo Freire, com o objetivo de formar educadores populares. O Curso seria coordenado, em parceria, pelo IBRADES, Centro Cultural de Brasília, Universidade Católica de Brasília, Instituto Agostin Castejon e FAJESU, creditado como curso de extensão, com a carga horária de 114 horas. A pesquisadora decidiu matricular-se no Curso, uma vez que desejava se aproximar da comunidade e conhecer sua cultura.

O grupo formado para o Curso estava composto de líderes comunitários e participantes de movimentos sociais. Nos encontros, buscou-se o máximo de informações sobre o contexto daquele lugar, bem como era percebido seu universo social, objeto do segundo e terceiro módulos presenciais, com doze horas de duração cada. Muita troca de experiências ocorreu também nos encontros intermódulos, com quatro horas de duração; em lugares predeterminados da cidade de Águas Lindas de Goiás. A partir de conversas informais com os participantes, (que se apresentaram como presidentes de associações, comerciantes, professores e jovens engajados em grupos de trabalho locais), foi listada uma série de assuntos que pareciam possuir especial importância para a comunidade e de interesse para esta pesquisa, como histórias de vida, histórias da cidade, violência, políticas públicas, pobreza e outros. Estes temas fizeram parte das entrevistas informais, das notas de campo e do diário de campo.

O Curso se desenvolveu em uma chácara de propriedade da congregação das freiras da Faculdade Jesus Maria e José, de Taguatinga-DF. No primeiro encontro, todos tiveram de se apresentar, foi observado que havia uma curiosidade para saber o que estava fazendo ali uma não moradora da cidade. A apresentação se realizou, a pesquisadora deixou explícita sua proposta de pesquisa e os motivos pelos quais desejava conviver com aquele grupo. A partir desse momento, foi aceita por todos do grupo que lhe ajudaram nas apresentações na cidade e aproximação com os moradores. Começou, nessa fase, a elaboração de

observações descritivas simples e participante, ao tempo em que participava do Curso. Aproveitando a vivência com o grupo, usou o recurso da fotografia em quantidade, o que a auxiliou na seleção da metodologia. Entre outros, foi escolhido o método etnográfico, que se acreditava possibilitar uma compreensão mais ampla do fenômeno. A proximidade com o grupo e os encontros intermódulos (ir e vir aos bairros para reuniões a fim de cumprir a programação do Curso de Educadores Populares) permitiram adentrar no grande campo de pesquisa, Águas Lindas de Goiás. Dessa forma, ao final desta etapa, foram obtidas respostas às questões gerais que suscitaram a entrada em campo: a) Onde se localizava Águas Lindas? b) O que se queria pesquisar efetivamente? c) Por que pesquisar em Águas Lindas de Goiás? d) Que metodologia guiaria a investigação? Entretanto, um novo planejamento deveria ser pensado para o próximo ciclo, e novas questões se impuseram dada a amplitude do fenômeno: a) qual o escopo dessa investigação? b) Qual ou quais os objetos de estudo?

2.4.2 Segunda fase – observações focais

No segundo semestre de 2010, foram realizadas observações mais focadas, concentradas, tendo em vista o grupo de moradores de Águas Lindas, entrevistas e conversas informais, participação em grupos de trabalho, fotografias, bem como refinação do método, possibilitando a escolha dos objetos de pesquisa definitivos. Após a análise dos dados desta fase, ao final do Curso de Educadores, a pesquisadora tinha material suficiente para novas tomadas de decisão. A vivência com o grupo, os encontros em Águas Lindas, a aproximação com a comunidade fizeram parte e compuseram o quadro do alcance da investigação. Por esse tempo, a pesquisadora tinha obrigações na escola pública, frequentava o Curso de Educadores Populares e realizava a pesquisa. Assim, a investigação foi delineada buscando um aporte de média extensão, o qual se configurava suficiente para responder à questão central do trabalho, objetivada nos objetos selecionados: 1) Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina; 2) Serviço Integrado de atendimento ao cidadão – Vapt Vupt; 3) e a Estação Digital ASFAL.

Ainda, no segundo semestre de 2010, segunda fase da pesquisa, a coleta de dados teve como foco inicial levantar as percepções do grupo de alunos/moradores de Águas Lindas de Goiás, colegas da pesquisadora, participantes do Curso de Educadores Populares, sobre seu entorno. Esse momento da pesquisa permitiu à pesquisadora realizar observações mais focadas, pois se continuava desvelando a história de vida e a história dos participantes do Curso, mas, além disso, perceber como os moradores de Águas Lindas viviam, como trabalhavam, bem como sua relação com o local, o significado que atribuem à cidade e como se mantinham informados na sua relação com este contexto. A preocupação que se evidenciou foi a de escolher técnicas e instrumentos adequados com o método de estudo definido. Severino (2007, p. 124) entende que esses elementos revelam-se mediadores práticos da execução das pesquisas. Devem ser usados em investigações de metodologias diferenciadas, desenvolvidas em epistemologias diversas, desde que compatíveis com os modelos adotados com o objetivo de agregar informações qualitativas à pesquisa.

Nessa fase do estudo, foram utilizadas as técnicas a seguir relatadas.

2.4.2.1 Observação participante

Minayo (2008), ao explicar sobre *pesquisa qualitativa*, entende que a observação participante é elemento fundamental do trabalho de campo neste tipo de estudo, assim como um recurso poderoso no conjunto da investigação para compreensão da realidade. Na observação participante, o pesquisador se coloca como observador das situações que ocorrem no âmbito da pesquisa, possibilitando-lhe inter-relação com o grupo social envolvido, a partir da qual pode reprogramar suas atividades no campo (MINAYO, 2008, p. 273).

A observação participante começa com *observações descritivas gerais*, mais amplas. Apesar de estas continuarem até o final do projeto de campo, a ênfase é deslocada, em um segundo momento, para *observações concentradas*. E posteriormente para *observações seletivas*, perfazendo uma sequência de três momentos, segundo Spradley (2008). Ele descreve cinco tipos de observação, em uma escala que vai de alta participação à não participação. Segundo ele, o

pesquisador pode observar de forma completa, ativa, moderada, passiva e não participante.

Nesta tese, foi adotada a observação participante do tipo moderada, uma vez que se procurou manter um equilíbrio entre participação e observação. Mesmo quando, no Curso de Educadores Populares, havia necessidade de apresentar trabalhos de grupo ou discutir algum tema. Nessas ocasiões, da mesma forma nos encontros subsequentes, evitava-se sobrepor o ponto de vista do presente estudo ou da pesquisadora sobre o dos participantes, pois o que efetivamente interessava era o depoimento dos alunos moradores de Águas Lindas.

Foto 12 – Curso de Educadores Populares



Fonte: foto da autora.

Desde o início da pesquisa, houve preocupação em manter notas de campo cuidadosas para *a posteriori* transcrevê-las no diário de bordo. Nos dias de encontro, na chácara, os participantes de Águas Lindas chegavam em ônibus contratado pelos parceiros que administravam o Curso, era servido café, pão, leite e frutas. A partir do primeiro encontro, já cumprimentavam de forma festiva e acolhedora; depois do café, era entregue a cada um a chave de seus aposentos, pois o grupo permanecia, no local, sábado e domingo; logo após as acomodações, tinha início o curso, com uma hora de intervalo para o almoço, retorno, café da tarde, aula, celebrações e jantar festivo. No outro dia, de manhã, após o café, o grupo andava pela chácara para apreciar a profusão de animais: araras, cavalos e gado; e seguia a mesma rotina, até a hora de voltar para casa. O Curso se desenvolveu em dois semestres, a cada encontro, a expectativa de encontrar os companheiros para discutir Águas Lindas de Goiás.

2.4.2.2 Entrevistas

Em Ciências Sociais, a entrevista ocupa lugar de destaque, haja vista permitir maior interação entre duas ou mais pessoas. Muitas vezes se torna necessário recolher dados que não estão ao alcance da pesquisa bibliográfica ou da observação para aprofundamento ou verticalização do assunto tratado. Haguette (1997, p. 86) corrobora esta declaração quando afirma que a entrevista é um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”.

Pesquisadores buscam coletar dados objetivos e subjetivos. Para dados objetivos, têm-se censo e estatísticas, porém, dados subjetivos devem, de preferência, ser resgatados via *entrevista*, pois se relacionam às subjetividades, tais como atitudes, valores e opiniões dos entrevistados. Segundo Lakatos (1996), deve-se planejar a entrevista que precisa estar compatível com os objetivos a serem alcançados, já Minayo (1993) registra que entrevistas semiestruturadas e abertas são bastante utilizadas em pesquisas qualitativas. Conforme Richardson (2007), *entrevista estruturada* diz respeito a perguntas e respostas pré-formuladas, enquanto a *entrevista semiestruturada* combina perguntas abertas e fechadas, oportunidade em que o entrevistado tem a chance de comentar ou desenvolver as questões propostas; *entrevistas abertas* servem notadamente a propósitos exploratórios, são bastante utilizadas, pois “o entrevistador introduz o tema e o entrevistado tem liberdade para discorrer sobre o tema sugerido” (MINAYO, 1993).

Gil (1999, p. 119) discorre ainda sobre entrevistas informais, recomendadas, segundo ele, nos estudos exploratórios que têm o objetivo de conhecer realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximada do problema pesquisado, uma vez que podem ser utilizadas também quando se necessitar de entrevistar indivíduos chave ou líderes formais e informais.

Para atender ao propósito da pesquisa, no primeiro semestre do Curso, foram utilizadas entrevistas informais, buscando aproximar-se do grupo, bem como conquistar sua confiança. As entrevistas informais foram realizadas nos intervalos do café, no pequeno repouso após o almoço, nos trabalhos de grupo, momento em que a pesquisadora aproveitava para conhecer o ambiente da pesquisa, a história de vida dos moradores/alunos e a história do lugar. O fato é que a aproximação com a

comunidade permitiu à pesquisadora conhecer o campo de análise, e aprender mais que pesquisar, e ouvir mais que ensinar.

2.4.2.3 Questionário

Nesta tese, foi acrescentado esse instrumento com a intenção de imprimir à investigação maior corpo, tendo em vista sua relevância e assegurar sua veracidade.

De acordo com Aaker *et al.* (2001), não há procedimentos assertivos que deem garantia de que os objetivos de medição de um questionário sejam atingidos com boa qualidade. Esse autor afirma que características do pesquisador, como bom senso e experiência, são fundamentais para que se evitem questões de duplo sentido que prejudiquem ou invalidem a pesquisa. Afirma ainda que o pesquisador deve seguir etapas na construção de um questionário, quais sejam: a) planejar o que foi mensurado; b) formular as perguntas para obter as informações necessárias; c) definir o texto e a ordem das perguntas e o aspecto visual do questionário; d) testar o questionário, usando uma amostra pequena; e e) se necessário, corrigir o problema e fazer novo pré-teste.

Acrescentando às explicitações sobre este instrumento, Gil (1999) diz que *questionários autoaplicados* são propostos por escrito aos respondentes, “quando, porém, as questões são formuladas oralmente pelo pesquisador podem ser designados como questionários aplicados com entrevistas ou formulários” (1999, p. 128). Conforme ele, a tradução dos objetivos da pesquisa em questões específicas é a base da elaboração de questionários, os quais podem ter questões fechadas e abertas. Já Richardson (2007) ensina que *questionário* é efetivamente uma entrevista estruturada e adverte que o pesquisador tem a “responsabilidade de determinar o tamanho, a natureza e o conteúdo do questionário, de acordo com o problema pesquisado e respeitar o entrevistado como ser humano”, o qual possui outros interesses e necessidades diferenciadas do investigador (RICHARDSON, 2007, p. 190).

Dessa forma, para esta tese, o questionário foi construído objetivando combinar perguntas abertas e fechadas. As perguntas fechadas, em geral,

destinaram-se a captar informações sóciodemográficas do respondente (sexo, idade, estado civil, escolaridade, renda mensal, ocupação) e perguntas abertas, incluídas com o objetivo de verticalizar as opiniões sobre o assunto pesquisado.

2.4.2.4 Diário de campo

Malinowski (1976) foi o primeiro a utilizar observações registradas em um diário de campo em sua pesquisa etnográfica. A partir dele, outros pesquisadores têm se ocupado em refinar o termo, situando-o a partir de pesquisas qualitativas ou quantitativas. Falkembach (1987) afirma que o *diário de campo* é um caderno, com espaço suficiente para notas, reflexões, comentários, para que o pesquisador o utilize em sua rotina. Podem ser anotados nesse instrumento fatos concretos, fenômenos sociais, experiências pessoais e outras relações que se podem constatar em sua prática. Já Bogdan e Biklen (1994) dizem que duas partes podem ser encontradas no diário de campo: uma descritiva e uma reflexiva. Deve-se, segundo esses autores, em princípio, descrever os sujeitos, refazer diálogos, descrever espaços físicos, relatar acontecimentos particulares, descrever atividades e perceber comportamentos, fundamentalmente, do próprio observador. A segunda parte, a das reflexões, é a parte em que se situam as ideias e preocupações do investigador. Bogdan e Biklen (1994) ainda relacionam uma série de itens que podem ser motivo de reflexão para o observador: a) a análise; b) o método; c) os conflitos e dilemas éticos; d) o ponto de vista do observador; e e) pontos de clarificação. Beaud e Weber (1998) mostram como o investigador pode se organizar na fase de coleta de dados: em um caderno, na página direita, podem ser anotados datas, nomes de pessoas, de lugares; na página da esquerda, anotam-se questões, leituras, isto é, o arcabouço intelectual do observador. Detalhes relevantes, uma vez que servirão de alavanca em direção às reflexões e posteriores registros no texto definitivo. Nessa tese, adotou-se o seguinte procedimento: nas idas ao campo, foram utilizadas, em maioria, notas simultâneas de campo, sistematizadas, no diário de campo, datadas, localizadas, descritivas. No entanto, embora a reflexão perpassasse a prática rotineira, o registro do processo reflexivo, constante de questionamentos levantados,

a partir da observação, decisões sobre o que, ou quem seria observado, a posteriori, dava-se ao final de cada uma das fases.

2.4.2.5 Histórias de vida

Ainda, no primeiro semestre, no Curso de Educadores Populares, foram organizados grupos de estudo, tendo em vista cumprir o planejamento do curso. Em um dos módulos, o tema desenvolveu-se em torno do assunto *histórias de vida*, metodologia delineada pelos organizadores, momento em que os pequenos grupos se reuniram para narrar suas vidas, suas trajetórias pessoais, seus valores e sua relação com a cidade. Oportunizaram-se perguntas/respostas e todos deram sua contribuição. O método *história de vida* não foi planejado pela pesquisadora, no entanto, o momento era oportuno para obter informações essenciais sobre a vida daquela comunidade. Segundo Santos (2008), “o método utiliza-se das trajetórias pessoais no âmbito das relações humanas”. Tem o objetivo de captar informações relacionadas à vida pessoal de um ou de vários informantes, possibilitando detalhamento rico sobre o tema (SANTOS, 2008).

Com essa vivência é que se considerou ampliar os objetos de estudo, podendo, desse modo, aproximar-se do universo que se desejava entender.

Importante assinalar que foram usadas também gravações, fotografias e filmagens no celular e na câmera fotográfica, com o objetivo de registrar as observações e ter maior clareza do fenômeno pesquisado.

A observação simples, participante, entrevistas, diário e notas de campo foram reveladoras. Ali, naquele ambiente, encontravam-se pessoas com objetivos semelhantes: entender a realidade de Águas Lindas de Goiás. O relato, a seguir, descreve os procedimentos que levaram à seleção das unidades de informação como objetos desta pesquisa.

O projeto, apresentado à UnB, na fase da seleção para o doutorado, trazia, já no título, a proposição de se trabalhar com biblioteca comunitária, evidenciando assim a determinação de se pesquisar nesse tipo de ambiente como extensão da pesquisa levada a efeito no mestrado. No entanto, a escolha da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina se deveu às trocas, diálogos,

informações e indicações dos colegas do Curso de Educadores Populares, que bem conheciam a cidade onde moravam.

Dada a ligação profissional desta pesquisadora com a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, foram realizadas informalmente entrevistas, na Biblioteca do Centro de Ensino Fundamental 03 de Brasília, com alunos moradores de Águas Lindas de Goiás, do 7º e 8º anos do Ensino Fundamental e do Projeto Aceleração, objetivando conhecer a realidade daquela cidade. Os alunos expressaram-se livremente sobre assuntos variados relacionados à mesma. Perguntados se frequentavam alguma biblioteca onde residiam responderam que desconheciam tal ambiente naquele lugar. Dois deles complementaram suas falas, acrescentando que, quando desejavam realizar pesquisa escolar, recorriam ao Vapt Vupt. O assunto sobre esse serviço de atendimento foi levado também aos momentos de conversas informais do Curso de Educadores, oportunidade em que foi considerada pela pesquisadora a hipótese de ampliar o alcance da pesquisa sobre inclusão da informação, o que foi posteriormente objetivado.

Quando a pesquisadora conheceu Águas Lindas, no primeiro dia, em 2010, visitou a Associação dos Franciscanos de Águas Lindas (ASFAL). Na ocasião, foram-lhe apresentados o gerente e o Frei, administrador da empresa. Foi-lhes apresentado o projeto, quando muita troca de informações ocorreu: o Frei confirmou e ampliou o assunto sobre exclusão, violência, pobreza da região. Disse também que tem um projeto, aprovado, de inclusão digital, chancelado pelo Banco do Brasil e Ministério das Comunicações, o qual deveria ser implementado imediatamente. Para isso, ele deveria construir um espaço com toda a infraestrutura exigida; se ele assim não o fizesse, perderia a oportunidade de incluir as crianças e a comunidade de sua paróquia em situação de vulnerabilidade social. A possibilidade de acrescentar à pesquisa o viés da inclusão da informação via digital, naquele setor, tornou-se realidade. O Frei construiu o espaço, o Banco do Brasil enviou computadores, toda a infraestrutura necessária e a Estação Digital foi inaugurada, com a presença do prefeito de Águas Lindas, autoridades e representante do Banco do Brasil, aos fundos da Igreja Santa Rita, no segundo semestre de 2011.

Importante assinalar que foram usadas também, nessa fase, gravações, fotografias e filmagens no celular, com o objetivo de registrar as observações e ter maior clareza do fenômeno pesquisado.

Ao final desta fase, puderam-se preparar as questões que motivaram o acesso da pesquisadora aos ambientes de informação: a) Seria possível a

participação em determinadas atividades? b) Os funcionários aceitariam uma pesquisadora no espaço onde trabalham? c) Os usuários se disponibilizariam a serem entrevistados? d) O que buscam os usuários? e) A informação nas unidades é de fácil acesso? f) Como se apresentam fisicamente as unidades de informação? g) As unidades de informação são contempladas por políticas públicas?

2.4.3 Terceira fase – observações foco-descritivas

A terceira fase da pesquisa ocorreu em 2011, já com a metodologia escolhida, os objetos de pesquisa definidos, descrita pela pesquisadora como de *observações foco-descritivas*, o que se materializou na entrada no campo específico da investigação: o cenário da pesquisa, nas unidades selecionadas de Águas Lindas de Goiás, necessitava de observações detalhadas, focadas, que as individualizassem.

Quando a pesquisadora se apresentou nas unidades de informação com o objetivo de identificar cada objeto de pesquisa, tinha o intento de, ao longo da investigação, participar de atividades apropriadas para a situação, observar as pessoas, as atividades, os aspectos físicos do local, a acessibilidade à informação e satisfação de atendimento, entre outros, adaptando-se de tal maneira que sua presença passasse despercebida. Para isso, dependeria de sutilezas no ato da apresentação; não poderia empreender o trabalho de pesquisa como intrusa, pois a pesquisa poderia demandar tempo, necessitando, pois, de negociação.

2.4.3.1 Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina

A pesquisadora dirigiu-se, dessa forma, à Prefeitura Municipal de Águas Lindas, apresentando-se, oficialmente, como pesquisadora da Universidade de Brasília, ao tempo em que falava sobre o projeto de pesquisa. A assessora do Prefeito mostrou-se bastante interessada, entendeu a proposta e encaminhou a

pesquisadora à Biblioteca Municipal Cora Coralina, que fica em torno de cem metros dali, na mesma rua da Prefeitura.

Ao chegar, podia-se perceber que a fachada da Biblioteca encontrava-se já desgastada pelo tempo, bastante pichada, certamente pela ação de vândalos, o que provocava impressão desagradável. A funcionária da pequena recepção fez a abordagem de rotina, foi-lhe fornecida toda informação necessária e solicitada na entrevista com a responsável pela unidade, a qual se apresentou como coordenadora. Foi-lhe apresentado o projeto, constando de observação, entrevistas, anotações, e então ela disponibilizou imediatamente o espaço de pesquisa, apresentando cada uma das dependências da Biblioteca e funcionários. Estabeleceu-se diálogo fácil no interior daquela unidade entre a pesquisadora e professoras readaptadas que lá prestavam serviço. Uma delas possuía larga experiência na Biblioteca, outra fora alocada mais recentemente pela Prefeitura.

Depois dessa interação, a pesquisadora comprometeu-se a começar sua pesquisa imediatamente. Por esse tempo, as observações e entrevistas realizavam-se de quinze em quinze dias ou até uma vez por mês. A recepção do pessoal da Biblioteca era sempre a mesma, educada, disponível, sendo que já contavam com a eventual presença da pesquisadora. A coordenadora entrou de licença para tratamento de saúde, mas as professoras atendentes estavam sempre lá. O recurso da observação focada no ambiente, nos usuários, nas atividades foi utilizado. Nesse tempo, a biblioteca era pouco frequentada, os poucos usuários que lá entravam eram alunos das escolas públicas e privadas.

Aproveitava-se cada informante-usuário para as entrevistas; a pesquisadora se apresentava, dizia-lhe quem era e o que estava fazendo ali e eles se disponibilizavam, aparentemente gostavam de colaborar e, assim, transcorreu 2011. Os dados foram anotados no diário de campo, bem como as entrevistas registradas em formulário próprio, procedendo-se, a seguir, a priori, a uma análise parcial.

É de se notar que a escolha definitiva do referencial teórico para desenvolver a pesquisa ocorreu no segundo semestre desse ano.

2.4.3.2 O Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão

Ao final de 2011, foram realizados os primeiros contatos com o Vapt Vupt, por telefone. Os contatos, porém, resultaram infrutíferos, pois, segundo o atendente, somente a gerente poderia passar mais informações. Nessa época, a unidade estabelecia-se no Jardim Brasília, setor bastante populoso de Águas Lindas de Goiás. Novos contatos foram efetivados, mas sem sucesso. Em julho de 2012, o Vapt Vupt é transferido para o Águas Claras Shopping. A unidade, no Shopping, também com inauguração recente, estava se adaptando. Quando a pesquisadora chegou, ficou impressionada com a boa qualidade das instalações. Foi abordada pelos atendentes da recepção, a quem solicitou entrevista com a gerente daquela unidade. A Senhora Gerente demonstrou bastante receptividade, ouviu o resumo do projeto, entretanto, não permitiu que a pesquisa se iniciasse, alegando não ter permissão da coordenadora geral em Goiânia. Ela faria ligação com a coordenação em Goiânia e entraria em contato com a pesquisadora.

Todas as vezes que a pesquisadora ia a Águas Lindas para colher dados de pesquisa na Biblioteca Cora Coralina, passava no Vapt Vupt para saber se havia uma resposta para o início da pesquisa. Em uma das visitas, a gerente passou à pesquisadora o e-mail da Coordenação em Goiânia para que ela enviasse a proposta de pesquisa, com o objetivo de dar a conhecer o projeto e o que realmente se desejava. Os encaminhamentos foram efetivados, mas a permissão não acontecia. Foi solicitada à gerente local a liberdade de, pelo menos, começar tirando fotos, ela negou. Perguntei se poderia entrevistar do lado de fora do Vapt Vupt, ela disse que a direção do Shopping não permitiria. Foi mantida a tranquilidade, a relação amistosa e foi programado novo retorno.

Em agosto de 2012, foi decidido tentar nova aproximação com o Vapt Vupt, oportunidade em que ocorreu novo encontro com a gerente. Perguntado se a Coordenadora Geral do polo fixo de Goiânia deu resposta, a gerente respondeu que não, pois, segundo ela, “nessa época de eleições, fica mais difícil”. Foi reafirmado a ela que a pesquisa que se desejava começar não tinha vínculo partidário, mas interesse acadêmico; mesmo assim, ela não permitiu. A pesquisadora deixou com ela cópia do projeto, em anexo, formulário de observação e reencaminhou novas cópias do projeto, via e-mail para Goiânia, porém nada aconteceu.

Águas Lindas participava do processo eleitoral, o prefeito da cidade candidatava-se à reeleição, e o ir e vir de carros de som de propagandas eleitorais na cidade era grande. A pesquisadora considerou que o fato de no projeto estar registrado “Ciência da Informação” causava certo receio de ela estar envolvida em algum tipo de informação indesejável, ao tempo em que o prefeito de Águas Lindas e o governador do Estado de Goiás apareciam na mídia em situação desconfortável. Foi decidido pela pesquisadora aguardar o término das eleições.

Enquanto aguardava, considerou tentar entrar no Vapt Vupt por outra via, uma vez que tinha algum contato com pessoas próximas ao Palácio das Esmeraldas, em Goiânia, as quais encaminharam a solicitação. Nesse ínterim, em fevereiro de 2013, foi realizada a qualificação do projeto de doutorado. Em março de 2013, o contato com a Coordenação Geral do Vapt Vupt foi viabilizado, por intermédio de um e-mail de Goiânia, solicitando resumo, cópia do projeto e relato detalhado do que realmente se queria.

Em maio de 2013, a pesquisadora recebeu novo *e-mail* com o aval do Coordenador Geral do Vapt Vupt, em Goiás, autorizando a pesquisa em suas dependências: observações, entrevistas, mas solicitou um cronograma de visitas à unidade, acrescido de toda a identificação da pesquisadora, a qual foi realizada de imediato. Após esse dia, realizou-se nova tentativa de aproximação. Chegando ao Vapt Vupt, pós-eleições, percebeu-se que havia nova coordenadora substituta. Foi aguardada sua chegada, uma vez que ela se encontrava em horário de almoço. Muitos funcionários já conheciam a pesquisadora, tendo em vista o ir e vir, e já dialogavam com uma certa proximidade. A coordenadora chegou absolutamente pontual, foi exposta a questão, o projeto, as necessidades e mostrado o e-mail do Coordenador Geral. Ela entrou imediatamente em contato com a agência central, em Goiânia, por telefone. A coordenadora substituta da unidade de Águas Lindas e as supervisoras colocaram-se à disposição e foram totalmente abertas as portas daquela unidade para a realização do trabalho.

Em princípio, nesse dia, na sala da coordenação, foram realizadas as primeiras entrevistas com a coordenadora e supervisoras, bem como solicitada permissão, que foi concedida, para gravar as entrevistas. Iniciou-se também o trabalho de observação do ambiente, das interações usuários/funcionários atendentes, utilizando o roteiro da observação previamente elaborado. Foram realizadas dez entrevistas com usuários e a visita nesse primeiro dia finalizou-se às 17 horas. A coordenadora e supervisoras adiantaram que o movimento maior

concentrava-se na segunda-feira, dia em que a pesquisadora retornou para observar.

O Vapt Vupt encontrava-se bastante movimentado. Nesse dia, o painel de chamada estava com defeito, as funcionárias atendedoras demonstravam paciência com alguns usuários que manifestavam bastante inquietude e cansaço, e saíam, muitas vezes, insatisfeitos. Havia maior lentidão no atendimento para o Saneago, provocado, segundo as supervisoras, pelo não atendimento no posto específico daquela instituição dentro da cidade. No entanto, foram realizadas entrevistas, questionários e anotações no diário.

Em junho, a coordenadora substituta, supervisoras e funcionários já tratavam a pesquisadora como se fosse integrante do Vapt Vupt, apresentavam-na aos usuários para a entrevista e se relacionavam cordialmente. O painel eletrônico voltou a funcionar eficientemente, mal dava tempo de se terminar uma entrevista, o usuário era chamado para o atendimento. Muitos voltavam depois do atendimento para terminar a entrevista. Com o painel funcionando, a realização de entrevistas e a aplicação de questionários tornaram-se mais dinâmicas e positivas.

No início de julho, a pesquisadora surpreendeu-se ao chegar à unidade do Vapt Vupt, pois as funcionárias procediam ao atendimento caracterizadas para festa junina, serviam aos usuários um kit paçoquinha, pé-de-moleque e outras guloseimas. Convidaram a pesquisadora para o almoço, patrocinado pelo Vapt Vupt aos funcionários, o qual foi servido em uma feira livre, nos fundos do Shopping. Ali a apresentaram a toda a equipe, à nova coordenadora, a funcionários novos; perguntavam sobre a pesquisa e seu andamento. Configurou-se um momento de descontração e bons relacionamentos, entretanto, decidiu-se voltar ao cenário do espaço do Vapt Vupt, onde foram realizadas entrevistas e questionários. Observou-se, no entanto, pelo painel, que poucos procuravam o *stand* multifuncional destinado a pesquisas escolares e da comunidade. Os atendimentos solicitados se restringiam a serviços que o espaço multifuncional realizava: preenchimento de currículo, registro de BO, inscrição para CPF, emissão de contracheques, inscrição de concursos e outros. Perguntada sobre o fato, a supervisora apressou-se a dizer que o serviço do espaço multifuncional diminuiu sensivelmente com a mudança da unidade para o shopping.

Os atendedoras informaram que, no final de cada dia, há uma frequência maior de estudantes para a pesquisa. A realização dos eventos, observação, entrevistas e questionários eram anotados no diário de campo. O trabalho no Vapt

Vupt seguiu em ritmo intenso. A pesquisadora necessitava de informações, de conhecer melhor o campo de pesquisa. Para isso, elaborou algumas questões que a guiassem na próxima fase: a) Qual o perfil dos usuários atendidos no multifuncional? b) É possível aguardar e entrevistar usuários pesquisadores em horários pré-determinados nesse espaço? c) O que os usuários pesquisam? d) É possível observar, no Vapt vupt, sistematicamente, o caminho percorrido pelo usuário para obter a informação?

Como ficou evidente, a pesquisa no Vapt Vupt começou em tempo diferenciado da Biblioteca Municipal Cora Coralina pelos motivos já relatados.

2.4.3.3 A Estação Digital ASFAL

Após a inauguração festiva, a Estação Digital ASFAL não conseguiu o imediatismo desejado pelo Frei. Em agosto de 2012, em visita à ASFAL, realizou-se, informalmente, entrevista com esse religioso, que recebeu a pesquisadora cordialmente. Foi apresentado a ele o material que se tinha disponível para observação, entrevistas, questionário. Disse ele que divulgaria, no fim de semana seguinte, em evento religioso, em sua igreja, o curso, a Estação Digital, as atividades que pretendia desenvolver no telecentro para grupo de jovens e comunidade com o objetivo de dar início a elas.

Segundo ele, já se poderia começar a fazer inscrições. Deixou transparecer sua preocupação na alocação de instrutores ou monitores para o projeto e pagamento da *internet*. Foi solicitado ao gerente da ASFAL que avisasse à pesquisadora, logo que comesçassem os encontros no telecentro, para começar as observações, entrevistas e anotações. Ao final da conversa informal, o Frei acrescentou que a intenção do projeto da Estação é recuperar a autoestima da comunidade, incluindo-os socialmente.

Foto 13 – Prefeitura de Águas Lindas



Fonte: Prefeitura de Águas Lindas. Grupo de jovens moradores do Jardim América no dia da inauguração. Entre eles, vê-se a presença do Prefeito da cidade, do representante do Banco do Brasil e do gerente da ASFAL.

Foram realizadas visitas informais à ASFAL, para conhecer o andamento das ações naquele ambiente com o intuito de iniciar a pesquisa. Entretanto, não se percebendo nada de concreto, foi solicitado ao Frei permissão para visitar a Estação Digital. A unidade estava lá, aos fundos da Igreja Santa Rita, desejava-se tirar fotos, elaborar relatos, mas o acesso estava inviabilizado, não por falta de boa vontade da parte dos funcionários da ASFAL, mas por questões de funcionalidade: a chave da porta emperrou. O fato é que não se conseguiu realizar, a partir da inauguração, uma aula sequer com a comunidade, por mais esforços envidados pelos administradores: faltava parceria, monitor, *internet*.

Assim, já em 2013, ao conversar com o gerente da ASFAL, hoje IFRAI, em Águas Lindas, a pesquisadora manifestou preocupação com o adiamento das ações na Estação Digital, tendo em vista seu prazo de defesa de tese. E o gerente informou que, naquela semana, um telecentro seria inaugurado em bairro também bastante vulnerável, Águas Bonitas I. Foram informados localização, responsáveis pelo projeto, dia da inauguração; e o Telecentro da ASMAB I surgiu como possibilidade de estudo sobre Inclusão Digital, naquela comunidade, em Águas Lindas de Goiás, já na terceira fase da pesquisa.

(ONG desativada) até que o governo disponibilizou dez telecentros para Águas Lindas. A ASMAB 1 se apressou a inscrever seu projeto, que foi aprovado. A partir de abril de 2010, seguiu as determinações do Governo, cujo programa é do Ministério da Justiça em parceria com o Ministério das Comunicações, com foco em pessoas em estado de risco. Cinco meses depois, em setembro de 2010, chegaram os computadores (11), um *datashow*, e uma câmera de monitorização para que a ONID (Observatório Nacional de Inclusão Digital) fizesse o acompanhamento da inclusão que estava sendo desenvolvida. Segundo o presidente e o vice da ASMAB 1, um ano depois da chegada dos computadores, em 2011, chegaram os móveis para abrigar as máquinas. Enquanto isso, os computadores aguardavam, em suas caixas, expostos a toda série de intempéries.

A ASMAB 1 cuidava como podia dos bens, expostos à chuva, ao vento, ao perigo de roubo. A ASMAB 1 mudou-se do lugar onde estava e passou a estabelecer-se provisoriamente em um galpão, de propriedade do presidente da Associação, o qual o alugava para o sustento da sua família. Doze meses depois, em 2012, vieram proceder à instalação, isto é, após dois anos de os computadores terem chegado ao local é que se completou a entrega. O programa dos Ministérios contempla a instalação da *Internet*, porém, apesar de inúmeros contatos, via *e-mail*, comprovados pelos dirigentes das ASMAB 1, até hoje não retornaram para efetivar o procedimento. Conforme relato do presidente e vice dessa instituição, eles sentiam que a cada mudança de governo ou de ministro, tudo recomeçava e se arrastava.

Depois de insistentes contatos, via *e-mail*, o Ministério das Comunicações encaminhou uma correspondência à Prefeitura de Águas Lindas, em 2012, responsabilizando-a pela administração e funcionamento do telecentro da ASMAB 1. A prefeitura reencaminhou a correspondência para a Associação, rejeitando o compromisso das responsabilidades. Com as eleições, nova expectativa, tendo em vista compromissos assumidos em campanha, o prefeito anterior perde as eleições, e o novo prefeito, contactado pelo presidente e vice da Associação, assume a responsabilidade pelo pagamento da *internet*, uma vez que a Associação de Moradores não dispõe de recursos. A mensalidade da Associação é de R\$ 2,00 (dois reais) ao mês, em ata, porém, menos de dez moradores realizam o pagamento, ficando a taxa de energia elétrica às expensas dos dois dirigentes.

Os responsáveis pela Associação buscaram outras parcerias para pagar o professor/monitor. Surgiu, assim, a empresa Taguatur, que se encarregou do pagamento de R\$ 300,00 (trezentos reais) ao mês para o monitor. O Presidente da

Associação tomou emprestado o carro de seu sogro, colocou um aparelho de som sobre a capota e saiu por Águas Bonitas 1 e bairros circunvizinhos, divulgando a informação de que as inscrições estavam abertas ao público, anunciando o dia de início da primeira turma.

Ainda no primeiro dia, iniciou-se a observação. Pôde-se realizar uma série de fotografias do ambiente, já havia dois adolescentes interagindo com os computadores, e já se podia contar com o monitor que trabalharia apenas de manhã. Os dirigentes demonstraram gostar da presença da pesquisadora naquele ambiente, apresentaram-se cordiais, receptivos e disponibilizaram o local para a pesquisa. Ficou marcado o dia seguinte para dar continuidade ao trabalho. Na semana seguinte, fez-se a preparação para realizar entrevistas e observações, entretanto, a comunidade do setor Águas Bonitas 1 ficou sem energia elétrica, o que impossibilitou a realização das atividades planejadas.

Novas questões tornaram-se determinantes nesta tese: a) quais são as novas perspectivas da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina? b) é possível identificar os usuários pesquisadores do espaço digital, destinado ao público, denominado Multifuncional no Vapt Vupt? c) quais são as expectativas dos dirigentes e usuários dos ambientes digitais Estação Digital ASFAL e Telecentro ASMAB 1?

Na quarta fase desta pesquisa, de observações seletivas, estão contemplados todos os procedimentos anteriores: observação participante, entrevistas, questionários, conversas informais, fotografias, anotações e diário de campo.

2.4.4 Quarta fase – observações seletivas

2.4.4.1 Na Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina

Em 16 de agosto de 2013, a pesquisadora compareceu a Águas Lindas, a convite do diretor da Biblioteca Cora Coralina, para assistir à formatura da primeira turma de alunos do telecentro da Biblioteca.

Foto 14 – Telecentro da Biblioteca Cora coralina



Fonte: foto da autora.

O Curso de Informática foi ministrado para a terceira idade e comunidade em geral. A Prefeitura disponibilizou ônibus para os alunos que moravam mais distante do local onde ocorreu o evento. O diretor da Biblioteca e os alunos aguardavam, bastante ansiosos, a chegada do prefeito e sua primeira dama, o vice-prefeito e esposa, e o Secretário de Educação do município. A celebração realizou-se no Centro de Convivência do Idoso (CCI), em espaço reservado para a ocasião. A cerimônia teve início com o discurso do diretor da Biblioteca; seguiram-se os discursos do Secretário de Educação, do vice-prefeito, da primeira dama e do prefeito. Todos elogiaram os formandos, e mostraram a importância da Biblioteca

Cora Coralina como mediadora no processo de inclusão da informação. O diretor da Biblioteca e a esposa do prefeito, Secretária de Ação Social, anunciaram a inauguração da nova Biblioteca, no dia 30 de agosto. Seguiu-se almoço para todos os presentes.

Foto 15: Almoço comemorativo no Centro de Convivência do Idoso pela inauguração da Biblioteca Janete de Castro.



Fonte: foto da autora.

Nos dias subsequentes, foram realizadas entrevistas com um grupo de alunos do Colégio Estadual de Águas Lindas, situado em frente à Biblioteca. Após o encontro, procederam-se às observações, entrevistas e anotações sobre aquele espaço. Foi observada intensa movimentação no interior da Biblioteca: caixas de livros amarradas, seleção de coleções, doação de terceiros para compor o acervo, prateleiras reorganizadas. O pequeno espaço ampliou-se, duas funcionárias foram realocadas na nova Biblioteca. Uma das professoras de informática foi designada para a Coordenação da Biblioteca Cora Coralina, a atual coordenadora transferiu-se para a Biblioteca Janete de Castro e o diretor acumulou a função nas duas.

Foto 15 – Vista do interior da Biblioteca Cora Coralina



Fonte: foto da autora.

Em 30 de agosto de 2013, a Biblioteca Professora Janete de Castro foi inaugurada. Quando a pesquisadora chegou, o Hino Nacional estava sendo entoado ao som de uma fanfarra, depois o locutor anunciou, ao microfone, a homenagem à professora recentemente falecida. Seguiram-se os discursos de praxe: o da Secretária de Ação Social, do Secretário de Educação do Município, do Vice-prefeito, do Prefeito e ainda o do irmão da homenageada. Inauguração bastante concorrida, dificultando o trânsito na rua, em frente à Biblioteca; cansativa, em meio à poeira e o sol do meio dia. Foi permitida a entrada dos presentes no interior da nova Biblioteca. Foram utilizados, pela pesquisadora, todos os recursos disponíveis: fotografias, gravações e anotações de campo.

Foto 16 – Inclusão digital para idosos – Biblioteca Professora Janete de Castro



Fonte: foto da autora.

A biblioteca estava bem organizada, uma recepção, uma antessala com acervo pequeno e prateleiras, nova sala com estantes, um laboratório digital, conectado à *internet*, exclusivo para o programa Bolsa-Futuro, chancelado pelo Estado, e um laboratório com dez computadores, para a comunidade, ligados à *internet*, com monitores subsidiada pela Prefeitura.

Foto 18 – Inauguração do Programa Bolsa-Futuro na Biblioteca Janete de Castro.



Fonte: foto da autora.

A coordenadora dessa unidade revelou, em entrevista informal, que o objetivo dessa nova biblioteca em setor afastado, de vulnerabilidade social, é o de incluir digitalmente o maior número de pessoas de baixo poder aquisitivo. Acrescentou que, nesse bairro, Jardim da Barragem II, há um grande número de escolas, carência de bibliotecas e telecentro. O ambiente pequeno favoreceu à pesquisadora aproximar-se da roda ilustre: Prefeito, Vice, Secretária de Ação Social, Secretário de Educação e outros.

Aproveitando o momento, foi apresentado, em linhas gerais, o projeto desta pesquisa, ao que eles se colocaram à disposição para colaborar, e se reportaram ao Telecentro da ASMAB 1, instituição que conta com colaboração da Prefeitura, no âmbito da inclusão da informação. A pesquisadora revelou conhecer o projeto da ASMAB 1 e estava ciente da colaboração da Prefeitura. O Secretário de Educação disse que a Prefeitura iria colaborar muito mais, ampliando o atendimento na ASMAB 1 para três turnos. Aproveitou-se a ocasião para fazer referência à Estação Digital da ASFAL, espaço aparelhado, mas sem recursos humanos, sem parceria, em um bairro superpopuloso e pobre. Ele mostrou-se interessado,

comprometeu-se a verificar o acontecido e após o evento, todos foram ao churrasco de inauguração da Biblioteca no Centro de Convivência do Idoso.

Na semana seguinte, ao retornar à cidade, priorizou-se a visita à Biblioteca Cora Coralina, que estava sendo reorganizada, realizaram-se entrevistas com duas alunas que lá estavam, elaborando trabalho escolar de grupo. Uma nova turma de informática estava começando. A pesquisadora apresentou-se e solicitou permissão para entrevistá-los também. A Biblioteca Pública Municipal de Águas Lindas, em sua face externa, mudou a fachada, a pintura e os letreiros indicativos em placa nominal. Dentro da sala de informática, podem ser percebidas inscrições sobre a importância da informática.

Foto 19 – Vista do interior da Estação Digital ASFAL



Fonte: foto da autora.

2.4.4.2 No Vapt Vupt

Em agosto de 2013, foram retomadas as atividades de pesquisa no Vapt Vupt. Nesse mês, a observação ocupou um tempo considerável da pesquisa. A pesquisadora ficou do lado de fora do Vapt Vupt, mas ainda dentro *Shopping*, observando a entrada do local e o movimento do mesmo. Considerando-se o espaço do *Shopping*, no Vapt Vupt há uma representação maior na busca de serviços. Em Águas Lindas, o atendimento ao usuário inicia-se na recepção, verifica-se o serviço que o cliente deseja usufruir; indaga-se também se o cliente é o titular dos serviços que deseja. Outro procedimento que ocorre é averiguar em qual categoria de

atendimento se encaixa o usuário. Foi percebido ainda que a unidade respeita os usuários com atendimento prioritário. Na entrada, o usuário fica sabendo que somente é permitida a realização de até cinco serviços por senha no mesmo condômino. Se ele necessitar de serviços diferentes, isto é, em locais diferentes, deverá retirar novas senhas. No entanto, no multifuncional, o usuário é informado que, para fazer pesquisas escolares, terá 20 minutos, podendo imprimir duas páginas, mas, se tiver novos temas para pesquisar, deverá voltar e pegar nova senha. Na entrada do Vapt Vupt, o usuário é informado também se é cobrada taxa para a prestação do serviço que ele deseja. Após esses procedimentos, se o usuário tiver em mãos todos os documentos de que precisa, então lhe é fornecida uma senha, e o atendente o encaminha ao atendimento ou ao espaço de espera, diante do painel eletrônico. Por fim, o atendente entrega ao usuário o formulário de pesquisa de satisfação manual do pré-atendimento, Ainda é solicitado ao cliente/usuário que, após o atendimento, deposite o formulário no local apropriado.

A rotina descrita é seguida pelos funcionários atendentes com disposição e boa vontade, independente do humor do usuário. Foi solicitada permissão da supervisora para voltar ao Vapt Vupt na condição de pesquisadora, porque, após avaliação das entrevistas, foi percebido que não havia registro de usuários pesquisadores no *stand* multifuncional. O cuidado da solicitação se deveu ao fato de, no início da pesquisa, o Coordenador Geral de Goiânia ter pedido a disponibilização do tempo de pesquisa dentro do Vapt Vupt, que, nessa época, já se encontrava findo.

Em 16 de setembro, a volta ao *Shopping* teve o objetivo de observar e entrevistar somente os usuários pesquisadores do espaço multifuncional, uma vez que, pela observação, segunda-feira é dia de maior fluxo de usuários. Por essa ocasião, já mantinha relações bem amistosas com os atendentes, que interceptavam o usuário pesquisado na recepção e informava à pesquisadora. Nesse dia, foram realizadas dez entrevistas, somente com usuários do *stand* multifuncional.

2.4.4.2 Na Estação Digital

Em maio de 2013, nova visita foi programada à ASFAL. O Frei encontrava-se na instituição, porém pediu desculpas, pois estava de saída para uma viagem programada. Apresentou a nova Secretária da ASFAL e relatou que, desde a troca de prefeitos, o projeto da Estação Digital, em parceria com o Banco do Brasil, travou. Isso ocorreu por vários motivos, o principal foi a falta de verbas para implementá-lo, no entanto, tem mantido contato com o novo prefeito, que demonstra sensibilidade para a questão.

Foto 20 – Vista do interior da Estação Digital



Fonte: foto da autora.

Entretanto, no momento, a Estação Digital encontra-se fechada. Ele sinalizou que, em até dois meses, a unidade estaria reaberta, com a ajuda do Prefeito. Comunicou também que a Associação dos Franciscanos estava de mudança para prédio próprio, pois o aluguel do ambiente onde funcionava ficara muito alto.

Em nova ocasião, a pesquisadora entrou em contato com o Frei, comunicou-lhe que faria uma visita à nova sede do Instituto Franciscano (IFRAI – antes ASFAL), empresa de reciclagem. Ele adiantou que fazia contatos para tocar o projeto da Estação Digital, em parceria, provavelmente, com a Prefeitura. A IFRAI é sede própria da empresa de reciclagem de lixo, de propriedade dos freis franciscanos, ligados à Igreja Santa Rita, da qual a Estação Digital faz parte. Nessa ocasião, o gerente do IFRAI pediu à secretária que contratasse um chaveiro para

abrir a porta da Estação para que se pudesse ter acesso. Informou que esse ambiente digital está ligado ao Programa Nacional de apoio à Inclusão Digital nas comunidades. Acrescentou que, no início, foram selecionados dez tutores, no Brasil, para treinar os monitores, os quais nunca chegaram. Finalizou informando que, à época da seleção, foram escolhidas 1800 localidades, entre as quais Águas Lindas, por ser área de vulnerabilidade social.

Em setembro de 2013, foi marcado encontro com uma funcionária do Instituto Franciscano (IFRAI), com o objetivo de fotografar a Estação Digital. Enfim, a porta da Estação Digital abriu-se, buscou-se chaveiro para que a pesquisadora pudesse ter acesso ao local.

Foto 21 – Vista da porta de entrada da Estação Digital ASFAL inoperante



Fonte: foto da autora.

Após entrar, foi observado todo o ambiente: preparado para funcionar, agradável, espaçoso, onze computadores, onze mesas, onze cadeiras, uma câmera filmadora, uma impressora, um armário, mesa com garrafão de água, piso de cerâmica, teto revestido para proteção do ambiente, mobiliário totalmente adequado à função. Neste dia, oportunizou-se encontro com o Frei, que informou ter cumprido todas as exigências do Ministério das Comunicações, menos uma, que era construir uma grande passarela para os usuários especiais, da frente da Igreja Santa Rita até os fundos, na porta da Estação Digital. Segundo ele, perguntou aos técnicos se eles construiriam também a rua, que é totalmente esburacada, pavimentando-a para que

aqueles que apresentassem necessidades especiais tivessem a possibilidade de ir e vir.

A descrição feita é de uma Estação Digital inoperante, pois lhe faltam, no momento, parcerias. A prefeitura acenou positivamente, segundo o Frei, por esses dias, a Secretária de Ação Social fez-lhe visita, interessou-se pelo projeto e queria aproveitar o espaço para instalar lá também o Bolsa-Futuro, em ambiente construído ao lado da Estação Digital, uma vez que a congregação tem, no terreno, ambiente adequado de lazer e mais espaços para outro laboratório. O diretor da Estação Digital aguarda a realização das intenções para 2014.

2.4.4.3 No Telecentro ASMAB 1

Em agosto de 2013, o Telecurso ASMAB 1 foi inaugurado com a presença de autoridades e uma pequena representação da comunidade. O Telecurso funciona, conforme já declarado, nas dependências da Associação, em um galpão emprestado por seu presidente. Ao chegar ao local, em princípio, procurou-se manter uma relação amistosa com o monitor, que recebeu a visitante com tranquilidade, ao tempo em que era solicitada permissão para começar a observação e as entrevistas. A pesquisadora se apresentou aos alunos e a partir disso, começou a observar o ambiente, a atenção dos alunos, as atividades realizadas, a relação do monitor com eles. Passou, então, a fazer observações e entrevistas com o pequeno grupo de alunos. que a recebeu com alegria no olhar, um tanto até orgulhosos de estarem naquele ambiente.

Foto 22 – Vista interior do Telecentro da ASMAB 1



Fonte: foto da autora.

No início, a observação foi o procedimento dominante, intencional, uma vez que não se desejava quebrar o ambiente de concentração do que estava realizando. Aguardou-se o término das atividades e realizaram-se três entrevistas apenas. Em segundo encontro, alguns alunos já conheciam a pesquisadora, gostaram de vê-la, cumprimentando-a; outro, novato, ofereceu-se para ser entrevistado. Em entrevista informal com o monitor, percebeu-se que ele ainda não tinha ideia de quando terminaria o curso, quantas vezes por semana aquele grupo teria aulas. A impressão que passou foi a de que ainda não havia nenhum planejamento das atividades. As observações foram sequentes naquele ambiente, percebia-se também, vez ou outra, a entrada de pessoas da comunidade, em busca de informações sobre o Curso: o monitor anotava endereço, telefone, contato, para possível formação de nova turma. Em novo encontro, o monitor mostrou que fez pesquisa na *internet*, planejou as atividades do curso, considerando que o grupo dos adolescentes teria aula duas vezes por semana e que nova pequena turma, dessa vez de adultos, começaria na semana seguinte em dia determinado. A pesquisadora chegou à ASMAB 1 para observar e proceder às entrevistas, se houvesse ambiente, no horário marcado para a nova turma. No entanto, embora os poucos alunos adultos estivessem lá, não pôde haver o encontro, pois naquele setor de Águas Lindas, não havia energia elétrica. A pesquisadora conversou com o presidente da Associação, por telefone, participando-lhe do evento em que estivera presente e

informou-lhe o que ouviu das autoridades, ampliando o atendimento na ASMAB 1 para três turnos.

CAPÍTULO 3 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, constam os resultados dos dados coletados na Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, no Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt, na Estação Digital ASFAL e no Telecentro ASMAB 1, separados por unidades. O trabalho foi executado de 2011 a 2013, em busca de verificar a natureza das informações veiculadas nessas unidades em Águas Lindas de Goiás e como elas promovem a inclusão social dos seus usuários.

A escolha de Águas Lindas, em 2010, deveu-se a referências e dados estatísticos apresentados pela mídia em relação ao intenso crescimento desordenado da cidade e consequentes manifestações de violência. Estas evidências provocaram, na pesquisadora, o desejo de investigar, nesse local, como essa população interagia com a acessibilidade às fontes de informação; como se processavam as políticas públicas, como meio de efetivar a aquisição de informações, o conhecimento e a cidadania.

Como primeira etapa do estudo, foi decidido adentrar no grande campo de pesquisa, via Curso de Educadores Populares. Considerou-se que talvez fosse um caminho de aproximação em direção ao ambiente da pesquisa.

Como parte do desenho da pesquisa, utilizou-se o método etnográfico, tomando-se como referencial teórico, fundamentalmente, o trabalho de Spradley (1980). No ambiente do Curso, em primeiro momento, foram realizadas conversas e entrevistas informais, foram ouvidas histórias de vida, bem como anotações no diário de campo e fotografias.

Segundo Gil (1999, p. 119), a entrevista informal só se diferencia de conversas informais “porque tem como objetivo básico a coleta de dados. O que se pretende com entrevistas desse tipo é a obtenção de uma visão geral do problema pesquisado”, assim como conversas informais com informantes-chave.

A proposta da pesquisadora, na primeira fase, nesse curso, foi a de conhecer Águas Lindas de Goiás, por intermédio da fala dos moradores ali reunidos. As informações sobre o universo da pesquisa foram aos poucos sendo desveladas.

Foto 23 – Curso de Educadores Populares – café da manhã.



Fonte: foto da autora.

Após o terceiro encontro do Curso, já se podiam identificar alguns aspectos da personalidade coletiva do grupo, que era composto por três homens e 27 mulheres: pessoas engajadas em associações comunitárias, desejosas de conhecer mais, de se transformarem e serem transformadas. O grupo era composto de pessoas simples, trabalhadoras: empregada doméstica, diarista, professoras alfabetizadoras, locutora de rádio, uma freira capuchinha, donas de casa. A impressão que se teve foi a de que estavam despertando para a consciência crítica, no dizer de Demo (2003): “sabendo-se autocriticamente pobre, [o indivíduo] pode evoluir para a percepção de que, para confrontar-se com a pobreza, é imprescindível seu *empowerment*: organizar-se politicamente para ir além da cidadania individual” e alcançar o coletivo (DEMO, 2003, p. 39).

O conteúdo desenvolvido no Curso foi ajudando a revelar Águas Lindas para a pesquisadora: em princípio, história da cidade, oportunidade em que todos participavam ativamente, descrevendo a cidade, seus moradores, suas dificuldades, seu ir e vir à capital do país, da qual existe uma dependência em relação a trabalho, lazer, saúde. Depois disso, puderam-se apreciar histórias reais, de vida, que a pesquisadora ouvia de forma comprometida e participativa, as quais trouxeram à luz outras realidades: violência, estupros, pobreza e outras.

Gaulejac (2005) diz que o objetivo da história de vida é visualizar outra realidade, que se encontra além da do narrador, a que se quer atingir. Isto é, por meio do sujeito narrador, experimenta-se descobrir o ambiente onde ele vive. À

noite, depois da aula, tudo era registrado no diário de campo, para não esquecer nada.

Foto 24 – Curso de Educadores Populares



Fonte: foto da autora.

No 2º semestre de 2010, foi organizado, no Curso de Educadores Populares, a partir das entrevistas informais e história de vida do grupo, um questionário prévio, que foi aplicado em algumas pessoas da comunidade e em uma parte dos alunos do Curso. O pré-teste objetivava maximizar as questões que os representantes da comunidade destacassem, a fim de que os instrumentos finais tomassem forma. O documento não foi extenso, composto de questões abertas e fechadas, de ordem socioeconômica e acessibilidade à informação; estruturado de forma simples. Após a aplicação do questionário prévio, ficou evidenciado que os temas levantados configuravam-se apropriados, necessitava, entretanto, de alguns ajustes, os quais foram realizados para atender sua eficácia.

Antes de sistematizar a análise, importante refletir Hammersley e Atkinson (1994), que dizem:

Na etnografia, a análise da informação não é um processo diferente ao da investigação. Esta começa na fase anterior ao trabalho de campo, na formulação e definição dos problemas da investigação e se prolonga durante o processo de redação do texto. Formalmente começa a tomar forma mediante notas e apontamentos analíticos; informalmente, está incorporada às ideias, intuições e conceitos emergentes do etnógrafo. Desta maneira, a análise da informação é paralela ao desenho da investigação (HAMMERSLEY e ATKINSON, 1994, p. 191).

Nesta tese, no entanto, a pesquisadora, como já se anunciou, utilizou instrumentos diversos: recorreu a questionários, entrevistas, diários, anotações, fotografias e gravações. Assim, o processo analítico dos questionários seguiram os passos do que, normalmente, segundo Gil (1999), realizam-se nas pesquisas sociais: estabelecimento de categorias; codificação, tabulação, análise dos dados; avaliação das generalizações obtidas com os dados; inferência de relações causais; e interpretação de dados. A análise das entrevistas, da observação, do diário, das anotações, fotografias e gravações teve tratamento diferenciado, tendo em vista sua especificidade e a necessidade de aprofundamento sobre determinados comportamentos sociais.

Para dar sentido ao material coletado e manter a coerência do discurso etnográfico, a pesquisadora recorreu à proposta de análise temática inscrita na obra de Spradley (1980). Quis também a pesquisadora, ao desenvolver a análise temática desse sociólogo, estabelecer diálogo com a técnica analítica de *história de vida*, estudada por Bertaux (2005), bem como realizar apartes da análise de conteúdo, de Bardin (1997).

3.1 Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina

Nesta unidade, a cada ciclo, foram realizadas transcrições dos dados coletados e realizadas pré-análises, de forma que, ao término da investigação, a pesquisadora já poderia, em princípio, considerar-se pronta para empreender outros passos.

Foram oportunizadas novas leituras do material: diários, anotações, entrevistas, questionários, e acessadas fotografias e gravações. Permitiu-se, no dizer de Bardin (1997), o estabelecimento de “contato com os documentos a analisar e em conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações”. Segundo Spradley (1980), para se chegar à análise temática, deve-se percorrer uma caminhada atenta, focada, que contempla a análise de domínio, a análise taxonômica, a análise componencial e, por fim, a análise temática que permitirá descobrir os núcleos semânticos que podem dar sentido à investigação pretendida.

A releitura dos dados permitiu ressignificações importantes e o reconhecimento do teor do que se viu, ouviu e percebeu.

Assim, ao ler cada entrevista, a pesquisadora sublinhava palavras, expressões e frases que, de alguma forma, estavam ligadas ao problema e objetivos da pesquisa. Spradley diz que, em primeiro plano, deve-se descobrir, nessa atividade, o termo principal ou a categoria principal; depois, estabelecer a relação semântica que ligará a categoria anterior a outras categorias menores. Foi decidido, então, nesta pesquisa, motivada pela leitura das entrevistas e questionários, partir de elementos já inscritos, tais como: a) necessidade de busca na biblioteca; b) satisfação; c) frequência; d) expectativa de busca; e) tipos de informações buscadas; e f) sugestões para melhoria do ambiente da biblioteca.

Conforme Spradley (1980), *domínios culturais* são categorias de significados que são levantados a partir de três elementos básicos: *cover term*, *semantic relationship* e *included terms*. Nesta tese, para a análise de domínio, a categoria principal foi denominada campo semântico principal, que estará ligada por uma relação semântica hierárquica às expressões inclusas.

Para o primeiro campo semântico levantado, a partir dos documentos – *Necessidade de busca na Biblioteca* –, isto é, o que o usuário buscava na Biblioteca, em princípio, foram listados, desordenadamente: a) aprender informática; b) fazer trabalhos escolares; c) estudar para concurso (PAS, ENEM, MPU); d) fazer pesquisa; e e) informar-se para o mercado de trabalho; conforme demonstra o diagrama a seguir.

Diagrama 1 – Categorias de significado – ANÁLISE DE DOMÍNIO

Necessidade de busca na Biblioteca Municipal Cora Coralina
1. estudar para concursos (PAS, ENEM, MPU)
2. fazer trabalhos escolares
3. estudar para o mercado de trabalho
4. aprender informática
5. fazer pesquisa

Diagrama elaborado pela autora.

O diagrama apresentado, adaptado de Spradley (1980) mostra que as subcategorias 1, 2, 3, 4 e 5, por serem específicas, encontram-se incluídas em campo semântico maior. É de se verificar que as ações relacionadas emergiram a partir das entrevistas realizadas no campo de pesquisa. No entanto, segundo o

autor, para se chegar a grandes núcleos de sentido, à análise temática, deve-se ir mais fundo na investigação de domínios culturais e descobrir como essas subcategorias estão organizadas.

Assim, a partir das entrevistas, das anotações e diário de campo, pôde-se elaborar uma análise taxonômica dessas subcategorias, podendo-se afirmar, a partir dos documentos, que, na Biblioteca Cora Coralina, os usuários, prioritariamente, buscam “fazer trabalhos escolares”; em segundo plano, dirigem-se àquele ambiente para “estudar para concurso (PAS, ENEM e outros)”; como terceira opção, querem “aprender informática”; quarta, “estudar para o mercado de trabalho”; em última instância, vão à Biblioteca “fazer pesquisa”.

Diagrama 2 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA

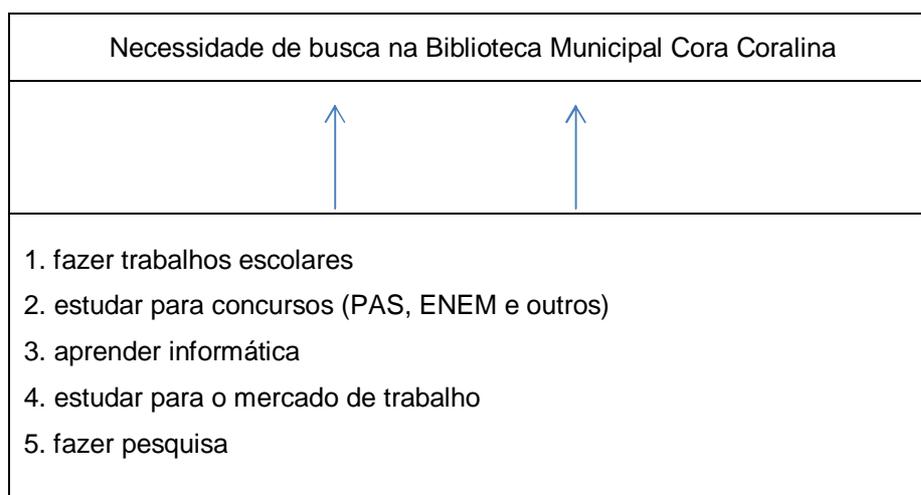


Diagrama elaborado pela autora.

Até aqui, a análise foi conduzida para análise de domínio, utilizando a taxonomia para organizar as ações de necessidade de busca. Prosseguindo na análise, pode-se verticalizar ainda mais, ao dar o próximo passo para entender as relações semânticas que se processam a partir do estabelecimento de contrastes entre as subcategorias. Este processo é denominado por Spradley de análise componencial, que se evidencia ao comparar as respostas dos usuários da categoria principal *Necessidade de busca na Biblioteca*. Dessa forma, entende-se que ao “fazer trabalhos escolares”, o usuário elabora uma atividade manual e/ou intelectual; entretanto, ao “estudar para concurso”, quer adquirir conhecimentos específicos; ao “aprender informática”, deseja adquirir habilidade prática; ao “adquirir informações para o mercado de trabalho”, enseja ter esclarecimento ou obter informes; ao intentar “fazer pesquisa”, deverá realizar um conjunto de procedimentos que tem por finalidade a descoberta de novos conhecimentos.

Diagrama 3 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENTIAL

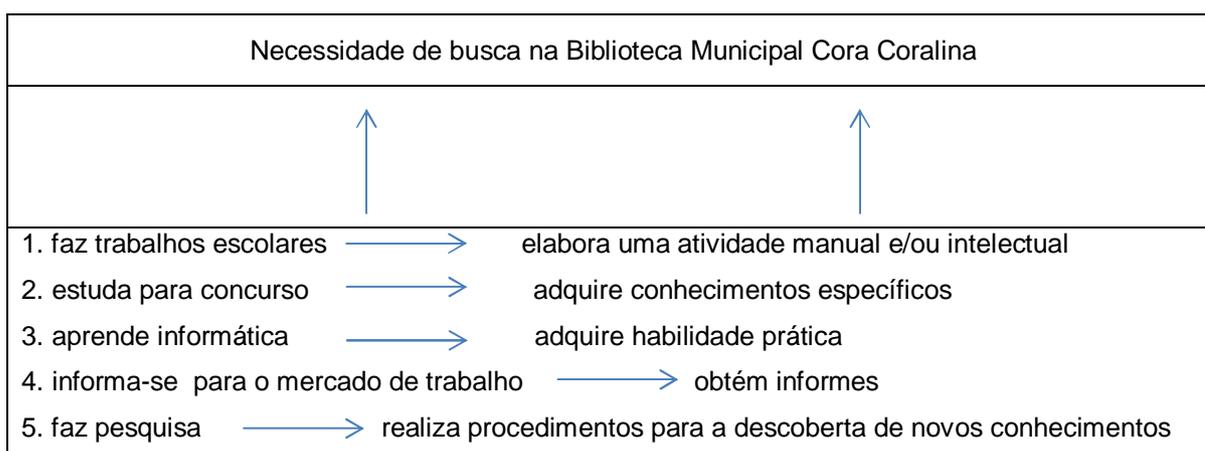


Diagrama elaborado pela autora.

Pelo diagrama exposto, entende-se que o usuário, na Biblioteca Cora Coralina, elabora atividades manuais e/ou intelectuais, tendo em vista solicitações da escola; em segundo plano, procura a Biblioteca para adquirir conhecimentos específicos, voltados para concurso; quer adquirir habilidades digitais; deseja informações para o mercado de trabalho; e, minoritariamente, intenta descobrir novos conhecimentos.

Ao realizar essas possíveis análises semânticas, a partir das respostas dos usuários, pode-se assim pensar em ligar a análise de domínio, a taxonômica, a componencial e atingir a análise cultural temática. Segundo Spradley, esta é a área mais delicada do trabalho do pesquisador, menos desenvolvida e que convida a novas experimentações. Então, foi decidido pela pesquisadora, analisar todas as categorias levantadas até a análise componencial, deixando para o final, a análise temática, por ter, nesse ponto, um conjunto substancial de elementos que permitem alinhar todos os segmentos em direção a uma síntese temática pautada na realidade da Biblioteca.

À luz do referencial teórico de Spradley (1980), após sublinhas e seleções, a segunda categoria arrolada, a partir da coleta dos dados, foi apreender o nível de *satisfação* do usuário no interior da Biblioteca Cora Coralina, ao que foi aplicada a análise domínio desse autor. Perguntado ao usuário se gostava daquele ambiente e solicitado a explicar a resposta, puderam-se colher as seguintes evidências, registradas sem ordem: “professora de informática ensina muito bem”: “tem liberdade para estudar”; “tem o curso de informática”; “ambiente tranquilo e acolhedor”; “ambiente barulhento”; “único lugar que encontrou em Águas Lindas

para estudar”; o atendimento é muito bom”; “mudou minha vida”; “encontro com os colegas”.

O próximo passo é organizar esses elementos, segundo a perspectiva taxonômica. De acordo com Spradley (1980), a taxonomia revela subconjuntos e a forma como eles se relacionam com o todo, assim, podem-se visualizar as respostas reorganizadas no diagrama a seguir.

Diagrama 4 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA

Satisfação dos usuários na Biblioteca Municipal Cora Coralina
1. “único lugar que encontrou para estudar em Águas Lindas”
2. “o atendimento é muito bom”
3. “o ambiente é tranquilo/acolhedor”
4. “tem o curso de informática”
5. “tem liberdade para estudar”
6. “a professora de informática ensina muito bem”
7. “encontro com os colegas”
8. “mudou minha vida”
9. “ambiente é barulhento”

Diagrama elaborado pela autora.

O ordenamento das respostas, a partir dos dados colhidos, possibilita inferir que aqueles que frequentam a Biblioteca sentem-se satisfeitos com o “lugar” e reconhecem que é um ambiente privilegiado para estudo. Na primeira resposta, evidencia-se o vocábulo “único”, mostrando a cidade de Águas Lindas como um espaço desprovido de “lugares” apropriados de estudo. A Biblioteca é um “lugar” único, caracteriza-se por ter um atendimento bom, é acolhedora, permitindo liberdade para estudo, encontros com os colegas. Os usuários frequentadores gostam da Biblioteca porque tem curso de informática e a professora é competente, mas não revelaram utilizar a Biblioteca para outros fins.

Uma resposta atrelada ao curso de informática notadamente bastante subjetiva, advinda de uma usuária idosa, é que não a Biblioteca, mas o curso mudou sua vida. A marca do contraste objetivo, no entanto, estabeleceu-se na resposta de dois usuários, que revelaram estudar para concursos, mas consideram a biblioteca muito barulhenta, não lhes permitindo concentrar-se. O registro que se faz é que os

alunos que frequentam a Biblioteca são do Ensino Fundamental e Médio e se reúnem, em grupo, para preparar trabalhos ou realizar tarefas, e muito frequentemente, param com suas tarefas para bater-papo.

Os usuários que se dirigem ao ambiente com o objetivo de estudar para concurso, invariavelmente, são adultos que se sentem incomodados com o ruído que advém da reunião dos mais jovens. Outra particularidade é que o prédio onde se localiza a Biblioteca é parelho à rua, onde há fluxo de ônibus e outros carros, contribuindo, assim, para a exacerbação do barulho. Esses usuários manifestam-se também incomodados com o constante ir e vir dos funcionários que se deslocam no interior da Biblioteca, tirando e colocando livros, abrindo e fechando pacotes, uma vez que o espaço destinado ao usuário é de pequena extensão.

O diagrama a seguir mostra o agrupamento de respostas na tentativa de procurar, por meio das unidades componenciais, os significados culturais que os frequentadores têm atribuído à satisfação no interior da Biblioteca.

Diagrama 5 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENTIAL

Satisfação dos usuários na Biblioteca Municipal Cora Coralina	
Curso de informática	
1. único lugar que encontrou para estudar	1. tem o curso de informática
2. ambiente tranquilo/acolhedor	2. a professora de informática ensina muito bem
3. tem liberdade para estudar	3. mudou a vida
4. encontra com os colegas	

Diagrama elaborado pela autora.

Outra categoria apreendida, tendo em vista a coleta dos dados, configura-se na *frequência* à Biblioteca, analisada conforme os fundamentos expressos na teoria de Spradley (1980). O levantamento de domínio acusa que os usuários da Biblioteca a frequentam “quando necessário”; “duas vezes por semana”; “uma vez por semana”; “três vezes por semana”, “três dias seguidos no bimestre”. Ao organizar os dados, ordenando-os em uma perspectiva taxonômica, conforme o registro nos documentos da coleta, podem-se encontrar os subconjuntos, a seguir, mostrados no diagrama:

do curso. Alguns alunos, eventualmente, ao atravessarem a sala da Biblioteca, param e conversam com os outros ou leem gibis.

Diagrama 7 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENTIAL

Frequência à Biblioteca Municipal Cora Coralina relacionada à busca	
1. duas ou três vezes por semana EF/EM	→ Tarefas e socialização
2. uma vez por semana ES	→ Conhecimento específico
3. sazonal EM	→ Estudo intensivo temporário
4. duas vezes por semana - Comunidade	→ Habilidade téc.

Diagrama elaborado pela autora.

Na sequência, passa a ser analisada a relação busca/ambiente na Biblioteca Cora Coralina, seguindo os pressupostos teóricos de Spradley (1980). Baseada no diário de campo, anotações e conversas informais, a pesquisadora formulou a seguinte questão aos respondentes: Você sempre encontra o que busca neste ambiente? Pôde-se, a partir desta pergunta, e objetivando selecionar categorias, tendo em vista a análise de domínio, vislumbrar mais um segmento significativo, o qual permitiu relacionar as subcategorias relacionadas: “faltam livros para o PAS e o ENEM”; “faltam livros para concursos”; “espaço para estudar”; “gosto de quadrinhos, sempre encontro”; “não, não encontro”; “sim, encontro”; “às vezes, encontro”. Este levantamento de respostas proporcionou a classificação, baseada nas entrevistas, conversas e anotações no interior da Biblioteca e objetivada no diagrama a seguir.

Diagrama 8 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA

Relação busca/ambiente (Você sempre encontra o que busca nesse ambiente?)
1. Sim, espaço para estudar.
2. Não, faltam livros para o PAS e ENEM.
3. Não, faltam livros para o MPU e outros concursos.
4. Sim, quadrinhos.
5. Às vezes encontro.

Diagrama elaborado pela autora.

Pelo ordenamento calcado nos documentos utilizados no campo de pesquisa, percebeu-se que o espaço daquela instituição configura-se essencial para os que o utilizam. No entanto, o acervo não atende às demandas emergentes. Alguns usuários declaram-se satisfeitos, outros aproveitam o ambiente para lerem quadrinhos, mas ambos configuram-se minoria.

Organizadas estas subcategorias, pode-se seguir à procura de novas significações para a compreensão do problema pesquisado. Conforme Spradley (1980), a análise componencial é uma busca, como já foi dito, de atributos associados a categorias culturais. Quando o pesquisador descobre contrastes entre os membros de um domínio, esses contrastes são mais considerados como componentes de significado. A lista ofereceu respostas de ordem positiva, intermediária e contrastante, como se pode identificar no diagrama abaixo.

Diagrama 9 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENTIAL

Relação busca/ambiente (Você sempre encontra o que busca nesse ambiente?)		
Respostas		
Positiva	Intermediária	Contrastante
1. Espaço para estudar	1. Às vezes 2. Raramente	1. Faltam livros (PAS/ENEM) 2. Faltam livros (MPU e outros) 3. Não, não encontro
Curso de informática		
1. Sim, encontro		

Diagrama elaborado pela autora.

Percebe-se, pelos registros apresentados, que a Biblioteca Cora Coralina oferece espaço para seus usuários estudarem, configurando-se como uma dimensão positiva. Os alunos do Curso de informática também encontram o que buscam nas dependências de sua sala, outros encontram às vezes ou raramente o que procuram. No entanto, a maioria dos usuários entrevistados refere-se à Biblioteca como um lugar onde faltam livros (ENEM, PAS, e outros concursos) e, ainda, alguns não encontram as informações que buscam, fato referendado pelas observações de campo, diário e anotações.

Prosseguindo a procura de significações que levem à compreensão do problema da pesquisa, na Biblioteca Cora Coralina, levantou-se mais uma categoria, representativa de conjunto significativo: tipo de informação buscada. Mais uma vez, o arcabouço teórico de Spradley (1980) iluminou o levantamento e pode-se assim retomar o universo dos domínios culturais. A seleção de expressões e palavras apontou uma variedade de tipos de informação que os usuários procuram na Biblioteca: conhecimentos gerais, de informática, escolares, para concurso e emprego, culturais, políticas. Ao organizá-las, a partir dos registros realizados tem-se, na ordem de recorrência: a) escolares; b) concursos e emprego; c) de informática; d) culturais; e) conhecimentos gerais; f) religiosas; g) políticas; listadas no diagrama conforme segue.

Diagrama 10 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA

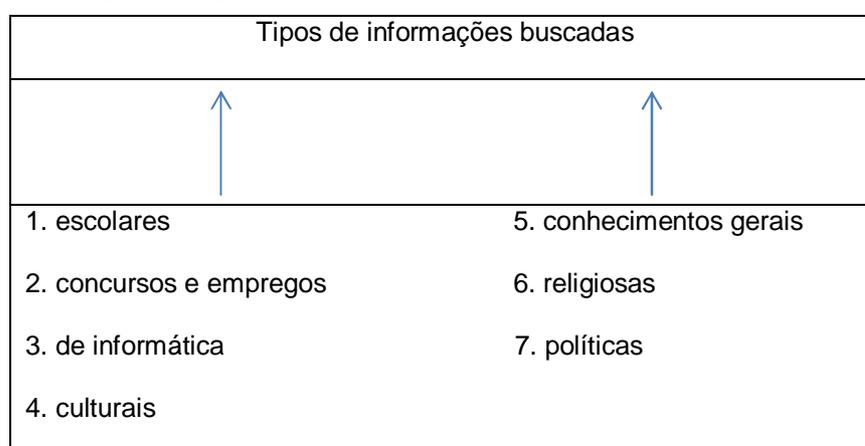


Diagrama elaborado pela autora.

O pesquisador, antes de realizar a análise componencial, deve aplicar-se cuidadosamente na consecução de observações seletivas prévias, pois, segundo Spradley (1980), as unidades de sentido incluem processos de contrastes os quais devem ser agrupados e enxertados com todas as informações da observação participante e instrumentos utilizados para realizar a pesquisa. Este procedimento pode ser reconhecido no diagrama, a seguir, corroborado pelos documentos usados no interior da Biblioteca Cora Coralina.

Diagrama 11 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENCIAL

Tipos de informações necessárias		
Adolescentes	Adultos (acima de dezoito anos)	Adultos (idosos)
1. escolares 2. informática	1. concursos 2. empregos 3. conhecimentos gerais 4. política	1. religiosas 2. culturais

Diagrama elaborado pela autora.

Pelo exposto, podem-se identificar três dimensões nesta categoria: tipos de informações aos adolescentes, aos adultos e aos idosos. Na Biblioteca Cora Coralina, os adolescentes procuram informações escolares para suprir suas necessidades imediatas; os adultos dedicam-se a buscar informações que os tornem proficientes para concursos, empregos, conhecimentos gerais; e os adultos da terceira idade, ainda que procurem aprender informática, revelam que um dos seus objetivos é buscar informações religiosas e culturais.

A observação configurou-se como essência desta pesquisa. Assim, foi oportunizado à pesquisadora observar o espaço interior e o movimento exterior. Do lado de fora, intenso movimento da rua, advindo do ir e vir de carros na via bastante esburacada e da movimentação dos transeuntes muito próximos ao prédio da Biblioteca, pois o espaço destinado à calçada é pequeno. Um aspecto que chamou a atenção da pesquisadora é o fato de existir um Centro Educacional em frente à Biblioteca. No entanto, no tempo em que se permaneceu na Biblioteca, poucos alunos se dispuseram a entrar. Foi decidido, então, elaborar entrevistas as quais continham certo grau de estruturação, ir ao colégio, solicitar permissão da diretora, que disponibilizou a biblioteca escolar, para entrevistar vinte alunos. Esses foram escolhidos aleatoriamente pelo apoio do colégio. De manhã, chegaram, em princípio, cinco alunos do terceiro ano do Ensino Médio e, a seguir, cinco de sétima série do Ensino Fundamental; à tarde, cinco do segundo ano do Ensino Médio e cinco de sexta série do Fundamental. Os alunos do Ensino Médio colocaram-se à vontade, perguntaram rapidamente qual era a finalidade da pesquisa, ao que a

pesquisadora respondeu que era da UnB e investigava inclusão da informação em Águas Lindas de Goiás.

A entrevista com tais alunos revelou que o Centro Educacional, no entender dos alunos, é considerado o melhor colégio público de Ensino Fundamental e Médio de Águas Lindas de Goiás. Dos vinte entrevistados, 100% buscam informações na *internet* e procuram nos livros esporadicamente. Dezoito alunos têm computadores ligados à *internet* em casa ou em seus celulares, acessando-a diariamente. Alguns utilizam-na para a busca de informação relacionada ao ENEM, PAS, pesquisas escolares, mas a maioria liga-se ao *Facebook*. Consideram importante fazer pesquisa em bibliotecas, mas vão pouco à biblioteca de sua escola. Perguntados se já foram à Biblioteca Cora Coralina, a maioria respondeu que a conhece por fora. Alguns lá entraram, poucas vezes, mas não encontraram o que pesquisavam; outros relataram que gostaram, encontraram gibis e leram quadrinhos. Perguntados sobre quais sugestões dariam para tornar a Biblioteca mais atraente para os jovens, responderam que se deveria melhorar o acervo e promover maior divulgação da biblioteca, pois poucas pessoas em Águas Lindas sabem da existência da mesma.

Pelas entrevistas, pôde-se perceber que há uma classe em ascensão, em Águas Lindas de Goiás, cujas famílias têm acesso à informação, disponibilizando a seus filhos computadores, celulares, ligados à *internet*.

3.1.1 Resultado dos questionários

No início da pesquisa, foi decidido acrescentar mais um instrumento para se ter ideia da dimensão do fenômeno naquele espaço. Realizar-se-ia a aplicação de questionários que possibilitassem acrescentar dados relevantes à pesquisa empreendida, no intuito de reforçar a visão do todo. A seguir, foram registrados os resultados obtidos após a aplicação de trinta questionários aos usuários dessa unidade de informação. Em princípio, os casos, que estavam nas várias categorias de análise: sexo, idade, estado civil, escolaridade, número de pessoas residentes na mesma casa, renda bruta mensal, ocupação, frequência e busca de informações,

satisfação, foram codificados, agrupados e contados; dessa tabulação, emergiram os dados, a seguir apresentados.

Constatou-se que, dos trinta respondentes, vinte e um são do sexo feminino. Assim, tem-se que o acesso à Biblioteca é realizado, predominantemente, por mulheres.

Do universo pesquisado, foram identificadas várias *faixas etárias*: de dez a treze (7); catorze a dezessete (12); dezoito a vinte e um (2); vinte e um a vinte e quatro (1); e acima de vinte e quatro (8). Percebe-se pelos resultados que o ambiente é frequentado, fundamentalmente, por jovens adolescentes, incluindo-se, nesse total, alunos do curso de informática, bem como no grupo acima de vinte e quatro, incluem-se os idosos que participam do curso. Com relação ao *estado civil*, a observação que se faz é que dois usuários que a frequentam com o objetivo de estudar para concursos são casados com filhos; duas usuárias, viúvas, notadamente, idosas do Curso de informática; e seis usuárias têm mais de sessenta anos, casadas, com filhos, frequentadoras do Curso.

No que se refere à *escolaridade*, dos trinta respondentes, catorze têm o Ensino Fundamental incompleto; dois, o Ensino Fundamental completo; nove, o Ensino Médio incompleto; e três, o Ensino Superior completo. Entende-se, a partir dos dados coletados, que a unidade é frequentada por jovens que ainda cursam o Ensino Fundamental e Médio incompletos, podendo-se também encontrar aqueles que se preparam para concurso, os quais já completaram o Ensino Médio ou o Ensino Superior.

Sobre o *número de pessoas que residem na casa*, os dados mostrados constataram que onze pesquisados residem em casa com mais três pessoas; oito vivem com mais duas; cinco com mais quatro; e cinco usuários residem em casa com mais de cinco pessoas; e um usuário disse que morava com sua mãe. Constatou-se que a família com a qual os usuários convivem é composta, em maioria, de quatro pessoas.

Os dados, a seguir, descrevem a *renda bruta mensal* dos frequentadores da Biblioteca. Cinco famílias dos usuários percebem mensalmente um salário mínimo; quatro famílias, um salário mínimo e meio; oito famílias, dois salários mínimos; nove famílias, três salários mínimos; três famílias, quatro salários mínimos; e apenas uma família, acima de cinco salários mínimos. Nota-se que os usuários pertencem a famílias que têm, fundamentalmente, uma renda mensal bruta entre dois a três salários mínimos, pertencendo, pois, à classe C.

Com relação à *ocupação dos respondentes*, dezoito são estudantes, seis donas de casa, uma produtora rural, dois técnicos de informática, dois eletricitistas e um pastor evangélico.

Na categoria *busca de informações*, três frequentadores responderam que vão à biblioteca todos os dias; onze, uma vez por semana; dez, duas vezes por semana; quatro, uma vez por mês; e outros dois, uma vez por bimestre. Sobre o *local onde buscam informações*, onze usuários procuram o Vapt Vupt; doze, a Biblioteca; vinte *lan-houses*; e dois têm *internet* em casa. Entende-se, deste resultado, que os usuários buscam uma variedade de informações: escolares, para concursos, e utilitárias em geral, também fora do ambiente da Biblioteca.

Com relação à *satisfação*, com espaço no documento para resposta livre, dos trinta respondentes, dezoito consideram o atendimento como o mais representativo da Biblioteca; doze responderam que gostam do espaço; nove gostam dos serviços; quatro deles responderam que os equipamentos do Curso são bons; e nenhum se referiu à distância da Biblioteca de suas residências. Dez usuários relataram que consideram a Biblioteca “muito satisfatória”; dez “médio satisfatória”; seis “satisfatória”; quatro “insatisfatória”. Perguntados sobre o que deve ser feito para melhorar a biblioteca, treze responderam “colocar mais livros”; oito, “diminuir o barulho”; cinco, “ampliar espaço”; quatro, “mais aulas de informática”; quatro, “mais ventilação na aula de informática”; três, “disponibilizar *internet* em todos os computadores”; quatro, “criar espaço para funcionários trabalharem”.

3.1.2 A análise temática da Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina

A partir da descrição dos dados coletados, a pesquisadora, de posse das informações de que necessitava para responder ao problema, tendo em vista também os objetivos desta pesquisa e a revisão da literatura empreendida, segue em direção à análise temática.

Na declaração de Geertz (1978, p. 15), o ser humano “é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu, assume a cultura como sendo essas teias e a sua análise; portanto, não como uma ciência experimental, em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado”, pode-

se entender o caminho desta pesquisa. Já O'Grady (2006) mostra que a etnografia é uma metodologia em busca de uma verdade da cultura pesquisada, a qual se processa utilizando diversos métodos de pesquisa, para imprimir confiabilidade aos resultados da investigação.

Spradley (1980) informa que o conceito 'tema cultural' foi primeiramente introduzido em ciências sociais, em 1945, pela antropóloga Morris Opler, que fez uso dele para entender a cultura Apache. Essa antropóloga propôs que, para compreender melhor o padrão geral de uma cultura, podem-se examinar temas recorrentes. Segundo o autor, o inventário de todos os domínios é uma parte essencial da etnografia; no entanto, deve-se caminhar mais além para descobrir os temas culturais que os participantes de uma sociedade utilizam para conectar esses domínios. Uma conveniente descrição cultural, conforme esse autor, deve incluir uma análise em verticalidade dos domínios estudados.

Ao retomar as categorias de significado, em busca de núcleos de sentido, pode-se perceber que os usuários da Biblioteca Municipal Cora Coralina recorrem a ela basicamente para realizar trabalhos escolares; em segundo plano, estudam, nesse local, para concurso e para se prepararem para o mercado de trabalho. Nesse ambiente também consta um telecentro, espaço onde se aprende informática. Assim, na Biblioteca, alunos das escolas públicas da região a utilizam para elaborar atividades manuais e/ou intelectuais. Alguns adquirem conhecimentos específicos, ainda outros adquirem habilidades práticas, poucos obtêm informações e menos ainda procuram fazer pesquisa. Ao caracterizar bibliotecas, Machado (2009) diz que biblioteca comunitária tem como sinonímia, no Brasil, biblioteca pública e biblioteca popular, uma vez que guardam os mesmos objetivos, de "democratizar o acesso ao livro e à informação para a comunidade local" (MACHADO, 2009, p. 81).

Duas questões relevantes se colocam: a comunidade presente à Biblioteca Cora Coralina é composta de alunos do Ensino Fundamental e Médio, os quais realizam, em maioria, tarefas escolares. Outra questão é o público para o qual é destinada: a comunidade, pois ela se configura pública, isto é, para o povo, deve prestar serviço de domínio público. Localiza-se fora do ambiente escolar, portanto, não se caracteriza como biblioteca escolar, pois esta tem suas especificidades, devendo ser considerada em suas dimensões social, informativa, pedagógica, recreativa e criativa, conforme Ely (2004), bem como ainda atender às demandas decorrentes do currículo escolar.

Segundo, ainda, o Manifesto IFLA/UNESCO (1999) para biblioteca escolar, “a missão da biblioteca é promover serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios” (IFLA/UNESCO, 1999). Como unidade de informação, conforme Tarapanoff *et al.* (2000, p. 92), a Biblioteca Cora Coralina configura-se como instituição voltada “para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações”. Há que se refletir se essa unidade assume essa descrição: há um acervo conveniente, entre livros, revistas, DVD’s, mídia disponível à disposição da comunidade? Esse material é processado, armazenado idealmente? O material armazenado é passível de consulta ou empréstimo ao usuário? As respostas a essas questões foram descritas em um inventário de categorias nesta tese. No entanto, quando se ouve dos usuários que a Biblioteca Cora Coralina, sediada em Águas Lindas de Goiás, é o “único lugar que encontrou para estudar” nessa cidade, então, pode-se resgatar os conceitos de “lugar” e “espaço”, explicitados por Calisto e Vargas (2006).

Esses autores discutem em seu texto as ações de pertencimento e não-pertencimento, de “*insideness*” ou “*outsideness*” para se referirem à relação que os indivíduos mantêm com suas realidades. Dizem eles que “quanto mais o indivíduo atribui significado e importância para o ambiente, sentindo-se inserido neste (...) mais este ambiente se converte em ‘lugar’. E no lugar prepondera a sensação de ‘*insideness*’” (CALISTO; VARGAS, 2006). Fica evidente, por conseguinte, que a sensação de pertencimento refere-se ao ambiente, ao lugar. Aquele lugar, Biblioteca Municipal Cora Coralina, de fato e de direito pertence ao usuário, quer seja escolar ou pessoas da comunidade.

Na verdade, com a instalação da sala de informática, como é conhecida, a Biblioteca cumpre uma parte de sua missão, pois abre suas portas para a comunidade. Entretanto, ainda neste quesito, que tem atraído a comunidade para seu interior, a gestão deixa a desejar: um computador apenas, dos onze, está ligado à *internet*, segundo as professoras que ministram o curso, o que pode levar à indagação se a propalada inclusão digital não estaria também comprometida. Desta observação, emerge uma contradição: como incluir o cidadão sem lhe permitir acesso qualitativo a uma ferramenta essencial para aquisição da informação. Se algum usuário solicitar pesquisa, não tem a permissão de utilizar algum computador,

o trabalho é realizado pelas professoras do curso ou professoras atendentes que lá prestam serviço.

O novo gestor da Biblioteca Cora Coralina tem se desdobrado para torná-la mais atraente, mais dinâmica, mais acessível; tem realizado campanhas para suprir seu acervo e melhorado a disposição de seus móveis. Com relação ao atendimento, como constam nas análises, a Biblioteca Cora Coralina merece respeito: seus funcionários são pessoas simples, humanas, respeitadas e comprometidas. A Biblioteca tem pessoal qualificado para a demanda; falta-lhe, porém, acervo apropriado para atender principalmente a comunidade.

As anotações no diário de campo comprovaram também que não há serviço de empréstimo, como também lhe falta espaço interior para abrigar seus usuários, funcionários em lide e o acervo pretendido. Além disso, localiza-se em lugar inapropriado, muito próximo à rua, provocando, muitas vezes, ruído extremo. O novo gestor, em recorrentes contatos com a nova Prefeitura, conseguiu desmembrar a atual Biblioteca Cora Coralina, inaugurando uma nova biblioteca, em setor de vulnerabilidade social, denominada Biblioteca Professora Janete de Castro, com mais espaço interior, duas salas de informática, uma para a comunidade e outra para o Programa Bolsa-Futuro, o que se soma aos esforços para promover campanhas para melhorar o acervo dessa biblioteca.

O novo prefeito da cidade e sua primeira dama têm se comprometido publicamente na efetivação de políticas públicas para a melhoria das bibliotecas, bem como, segundo eles, farão efetivar, em seu interior, o que determinam as políticas públicas para a inclusão da informação digital. Percebe-se, dessa forma, que a análise temática aponta para outro possível conflito social: essa unidade de informação, inserida no Setor II, de Águas Lindas Goiás, caracteriza-se como pública comunitária, pública escolar, popular?

Entende-se, assim, que a Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina necessita, ainda, cumprir seu papel social; antes, deve-se defini-la, caracterizá-la, para angariar os benefícios apropriados de políticas públicas, ancoradas em princípios de participação da comunidade. Para isso, aqueles que a administram precisam conquistar seu público, elaborando projetos de inclusão social, tornando-a um polo captador e transmissor de informações e conhecimento, bem como suprir seu acervo de informação qualificada, necessária àqueles que a frequentam, possibilitando a inserção da comunidade na nova sociedade da aprendizagem, conforme apregoa Brooks (1980).

Para que isso aconteça, a Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina deverá possibilitar ao indivíduo, que já carrega seu arcabouço de conhecimento K (S), a transformação deste K(S+@S), motivado pelo acréscimo de um conhecimento agregado (@K), extraído de uma informação (@I), ofertada pela Biblioteca. Ao cabo desse processo, toda a comunidade, gestores e funcionários poderão presenciar o indivíduo realmente incluso, o que caracteriza, segundo Brooks (1980), o efeito (@S) dessa modificação.

3.2 Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt

Dada a série de interveniências já relatadas, a pesquisa de campo, na unidade do Vapt Vupt, sofreu descompasso em relação ao início da pesquisa na Biblioteca Cora Coralina. No entanto, pela natureza diferenciada de prestação de serviços ao público, e especificidade da informação solicitada, utilitária, a investigação, nesta unidade, apresentou-se formal, mas bastante dinâmica. De tal forma, em poucos dias, já se possuía material em quantidade superior ao da Biblioteca. Assim, ao tempo em que se realizavam observações descritivas, as observações focais se faziam, a seguir, necessárias, conforme a figura adaptada pela autora, “mudança do escopo da observação”, configurando a fase das “observações foco-descritivas”.

A análise prévia, não sistematizada, a partir do diário de campo, anotações, fotografias e gravações, após a fase inicial, já esclarecia alguns pontos conflitantes. Entretanto, para que se possa responder efetivamente ao problema desta pesquisa, deve-se enveredar em direção à análise temática pelos caminhos propostos por Spradley (1980). Recorrendo a leituras prévias de todo o material coletado, observações, anotações, diários de campo, fotografias e gravações, e consequentes sublinhas e retornos aos textos originais, foi possível proceder a um levantamento de categorias que possibilitasse a análise de domínio pretendida do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt.

Conforme já explicitado nesta tese, para a análise de domínio, a categoria principal foi denominada campo semântico principal, que estará ligada por uma relação semântica hierárquica às expressões inclusas.

Diagrama 12 – Categorias de significado – ANÁLISE DE DOMÍNIO

Necessidade de busca no Vapt Vupt	
1. SANEAGO	6. SSP/ GO
2. DETRAN	7. Multifuncional
3. SINE	8. INSS
4. CELG	9. ITEBRA
5. TRE	

Diagrama elaborado pela autora.

Além das subcategorias listadas, fazem parte da relação condominial do Vapt Vupt outros órgãos e serviços que não apareceram no momento da coleta de dados, tais como: IPASGO, JUCEG, SEFAZ, JUNTA MILITAR, PROCON, PREFEITURA MUNICIPAL e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (caixa-eletrônico). Alguns condôminos, como a Caixa Econômica e a Prefeitura Municipal, têm sua sede na cidade, muitas vezes provocando superlotação em suas dependências. A partir do levantamento de domínio, podem-se organizar as subcategorias em uma taxonomia, apresentando esses elementos em ordem, considerando-se a prioridade de busca.

Diagrama 13 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA

Necessidade de busca no Vapt Vupt
1. SCT
2. SSP/GO
3. CELG
4. SANEAGO
5. MULTIFUNCIONAL

Diagrama elaborado pela autora.

Categorias de significado - ANÁLISE COMPONENTIAL

Para que se possam depreender núcleos de significado, são apresentadas, a seguir, as principais subcategorias e suas funções.

Figura 4 – Secretaria de Estado de Cidadania e Trabalho

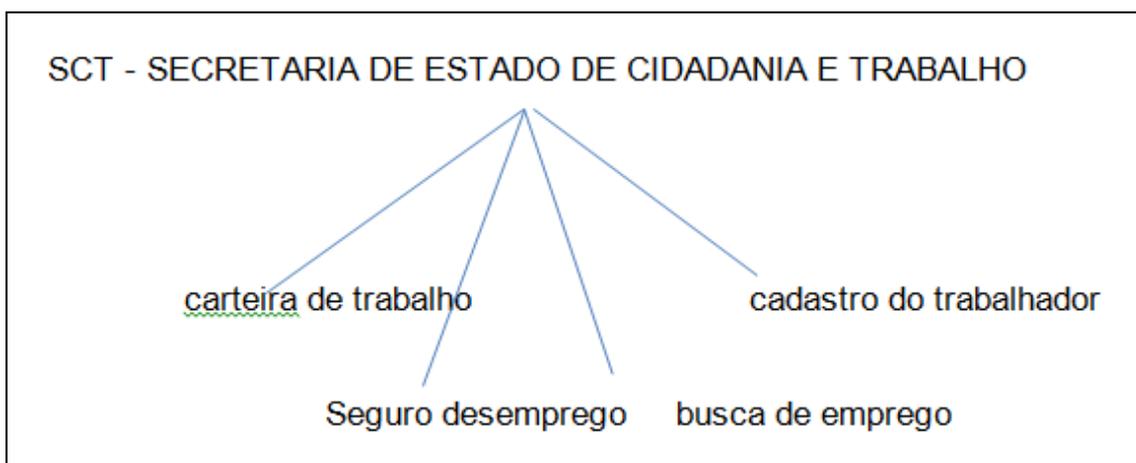


Figura 5 – SSP-Secretaria de Segurança Pública

SSP – SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

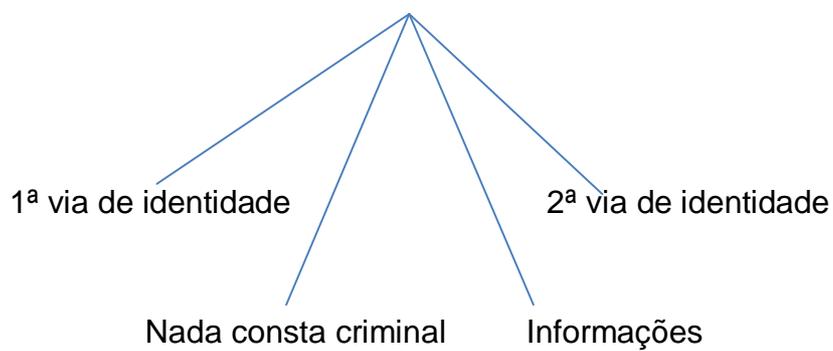


Figura 6 – CELG- Centrais Elétricas de Goiás

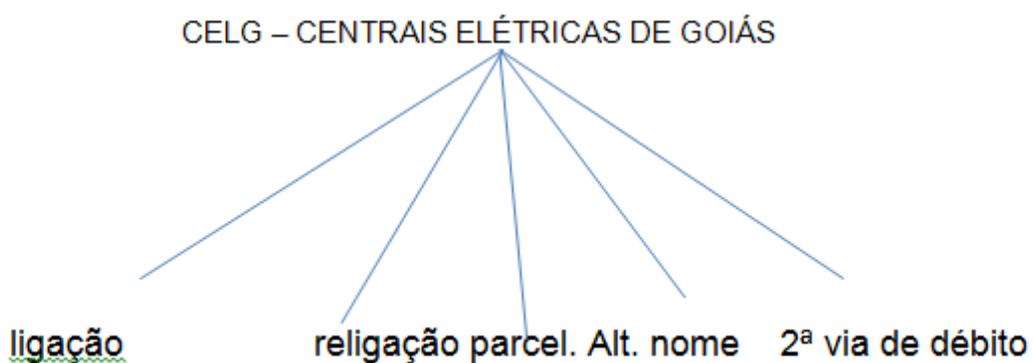
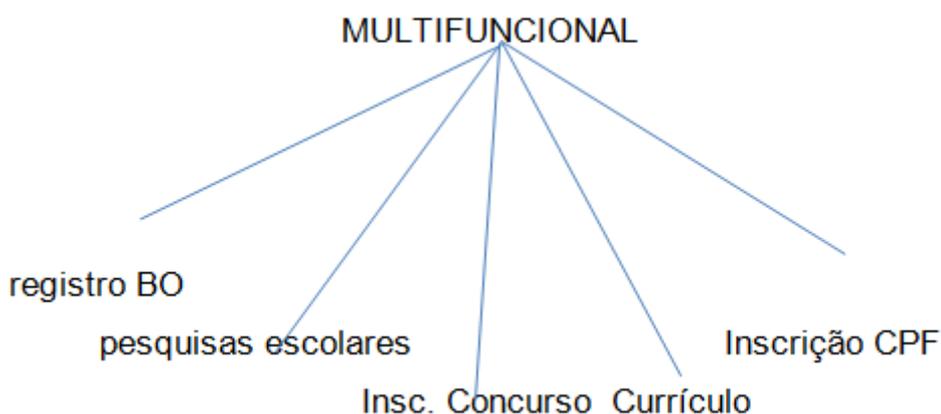


Figura 7 – SANEAGO – Saneamento de Goiás S/A



A visualização das funções das quatro primeiras subcategorias mais requisitadas pelos usuários no Vapt Vupt é uma tentativa de passar para a análise temática núcleos de significação relevantes para o entendimento da questão, sem desconsiderar a importância dos outros órgãos e serviços constantes do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão. Deve-se também esclarecer que o levantamento dos serviços, inscritos em ordem de prioridade, refere-se a uma amostragem apenas dos dias em que a pesquisadora esteve no interior da instituição.

Figura 8 – Multifuncional



A subcategoria Multifuncional foi listada separadamente, tendo em vista esse *stand*, também, estar, além dos serviços utilitários, disponibilizado à comunidade para pesquisas de informações escolares ou temáticas, desde que mediadas pelas atendentes.

Diagrama 14 – Categorias de significado – ANÁLISE DE DOMÍNIO

Satisfação dos usuários na unidade Vapt Vupt (Você gosta do ambiente desta unidade?)
<ol style="list-style-type: none"> 1. "No outro lugar era mais rápido." 2. "Sim, mais espaço." 3. "Sim, mais organizado." 4. "Tudo que preciso sobre serviço, encontro." 5. "Atende minhas necessidades." 6. "Atendimento bom." 7. "Mais ou menos, demora para atender na hora do almoço." 8. "Não, demora para atender." 9. "O painel não está funcionando." 10. "Sim, tem vários serviços." 11. "É um espaço agradável." 12. "Atendimento rápido."
<p>Multifuncional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Gosto, porque é tranquilo para pesquisar." 2. "Sim, tem computador para a pesquisa." 3. "Sim, é bom, legal, é grátis; o ruim é que é uma senha por tema." 4. "Sim, é organizado, é gratuito e é de qualidade, mas pegar nova senha é chato." 5. "Gosto, porque é tranquilo para pesquisar."

Diagrama elaborado pela autora.

Como já se explicitou, o domínio cultural, segundo Spradley (1980), é uma categoria de significado cultural que inclui outras categorias menores. As perguntas realizadas, na entrevista, tiveram como objetivo levantar significados culturais desses comportamentos. Foram considerados também observações, diário de campo e anotações.

Ao organizar as subcategorias do diagrama anterior, podem-se encontrar os núcleos de sentido, listados abaixo.

Diagrama 15 – Categorias de significado – ANÁLISE TAXONÔMICA

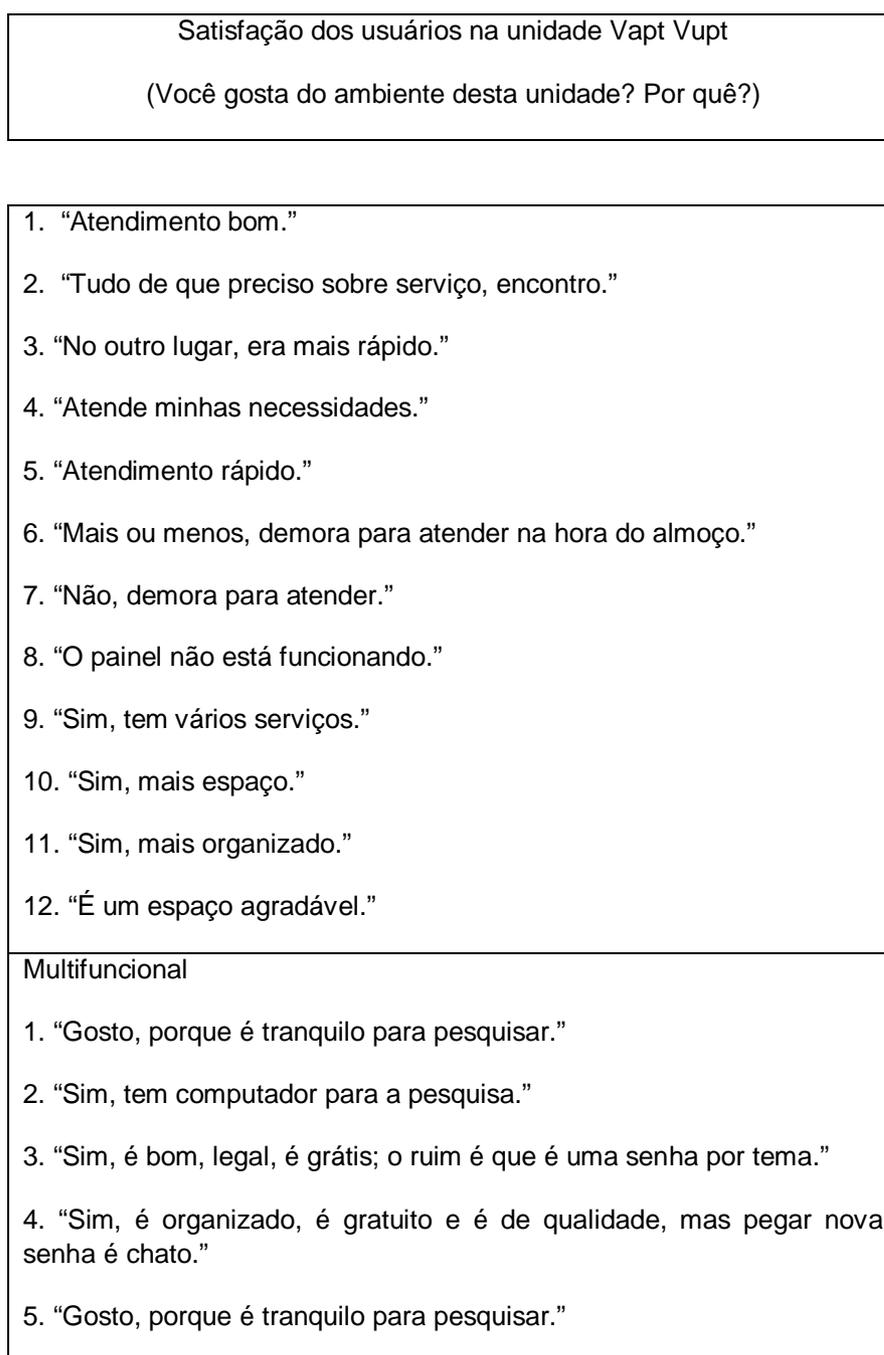


Diagrama elaborado pela autora.

Diagrama 16 – Categorias de significado – ANÁLISE COMPONENTIAL

Satisfação dos usuários na unidade Vapt Vupt (Você gosta do ambiente desta unidade? Por quê?)	
Respostas positivas	Respostas negativas
1. "Atendimento bom." 2. "Tudo que procuro sobre serviço, encontro." 3. "Atende minhas necessidades." 4. "Sim, tem vários serviços." 5. "Sim, tem mais espaço." 6. "Sim, é mais organizado." 7. "Sim, é um espaço agradável."	1. "No outro lugar, era mais rápido." 2. "No outro lugar, ficava mais perto de casa." 3. "Mais ou menos, demora para atender na hora do almoço." 4. "Não, demora no atendimento." 5. "O painel não está funcionando."
Multifuncional	
1. "Gosto, porque é tranquilo para pesquisar." 2. "Sim, tem computador para a pesquisa."	1. "Sim, é bom, legal, é grátis; o ruim é que é uma senha por tema." 2. "Sim, é organizado, é gratuito e é de qualidade, mas pegar nova senha é chato."

Diagrama elaborado pela autora.

No diagrama anterior, é apresentado um paradigma que torna o trabalho de análise componencial mais fácil e sistemático. As respostas dos usuários ordenadas e alinhadas em sentido positivo ou negativo permitem apreender com mais propriedade o que pensa o usuário da unidade estudada.

Diagrama 17 – Categorias de significado ordenadas e relacionadas – Vapt Vupt

Frequência	Tipo de informação	Informação procurada
1. "Quando necessário" 2. "Uma vez por mês" 3. "Duas vezes por mês." 4. "Uma vez por semana." 5. "Duas vezes por semana." 6. "Raramente."	Utilitária	Emprego Pagar contas Ligação e religação de água e luz Cursos aperfeiçoamento e Profissionalizantes Tirar documentos Técnicas para construção Negociação
Multifuncional		
1. "duas ou três vezes ao mês."		1. "escolares ou temáticas"
2. "Eventualmente."		2. "inscrever para concursos" 3. "preencher currículo" 4. "inscrever CPF" 5. "registrar Boletim de Ocorrência"

Diagrama elaborado pela autora.

3.2.1 Resultado do questionário

No Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, também foram aplicados questionários, uma vez que estes instrumentos poderiam permitir uma ideia mais completa da complexidade do problema investigado, bem como conduzir a um cruzamento de informações que poderia imprimir maior confiabilidade aos resultados após coleta dos dados. O levantamento foi realizado, a partir dos dados sociodemográficos, conforme já se disse, inscritos previamente no questionário base. Dessa forma, descrevem-se, a seguir, os procedimentos e resultados evidenciados.

Para a primeira categoria nomeada, considerando a coleta de dados realizada, tem-se que os usuários do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, a partir de tabulação simples, configuram-se em 55% do sexo feminino e 45% do

sexo masculino, logo, notando-se a presença feminina ligeiramente maior para o acesso de informações utilitárias nesse ambiente.

Em relação à *idade*, os dados apontam que os usuários que mais buscam acesso a esse tipo de atendimento encontram-se na faixa etária entre 26 a 35 anos, podendo-se identificar 37% do total; já 24% dos usuários têm idade entre 18 e 25 anos; e 20%, entre 36 a 45 anos; 16% situam entre 46 a 55 anos; e 3% entre 56 a 65 anos. Portanto, os dados mostram que os usuários que mais buscam essa unidade de informação estão na faixa etária entre 26 a 35 anos.

Em se tratando da categoria *estado civil*, a coleta dos dados mostra que os indivíduos que procuram esse tipo de serviço são casados com filhos (17%); solteiros com filhos (13%); casados sem filhos (6%); solteiros (6%); divorciados com filhos (6%); (4%) viúvos; e (4%) outros.

Com relação à *escolaridade*, os resultados evidenciam que 24% dos usuários não terminaram o Ensino Fundamental; 15% têm o Ensino Médio completo; 4%, o Ensino Médio incompleto; 4%, o Ensino Superior completo; 2%, o Ensino Fundamental completo; e 1%, o Ensino superior incompleto. Por conseguinte, podem-se relatar, a partir dos dados coletados, que a maioria dos usuários respondentes não concluiu o Ensino Fundamental.

No quesito *número de pessoas moradoras na mesma residência*, os dados tornam patente que 24% da composição familiar dos usuários são de quatro pessoas; 20%, cinco pessoas; 18%, três pessoas; 18%, sete pessoas; 16%, duas pessoas; e 4%, seis pessoas. Com relação à *renda bruta*, 32% dos usuários do Vapt Vupt vivem com seus familiares com um salário mínimo; 40%, com dois salários mínimos; 20%, com três salários mínimos; e 8%, com quatro salários mínimos.

No que tange à *ocupação*, uma diversidade de papéis sociais são desenvolvidos pelos usuários dessa unidade, os quais são apresentados, em ordem, pela recorrência do acesso: pedreiro, diarista, auxiliar de escritório, vendedor, do lar, *office-boy*, empregada doméstica, lavrador, vigilante, gari, operadora de caixa, técnico de enfermagem e professora primária.

Na categoria *frequência à unidade em busca de resolução de problemas*, 60% dos usuários declararam procurar o Vapt Vupt somente quando dele necessitam; 25%, uma vez por mês; 4%, duas vezes por mês; 3%, três vezes por mês; 4%, raramente; 2%, uma vez por semana; e 2%, duas vezes por semana.

Perguntados onde buscam informações utilitárias, escolares, profissionais na cidade de Águas Lindas de Goiás, considerando-se que a questão foi formulada

com múltiplas opções de respostas, 82% dos respondentes disseram que buscam informações no Vapt Vupt; 24%, também em *lan-house*; 14%, de boca a boca; 12%, em lotérica; 12% tem *internet* em casa; 6% procuram também bancos para efetuar pagamentos. Referindo-se à *Satisfação com os serviços prestados pela unidade*, 75% dos usuários relatam que estão satisfeitos com o atendimento que o Vapt Vupt presta a eles; 50% com os serviços; 20% com os equipamentos; 4% com o espaço físico; 1% com a proximidade a suas casas. Com relação ainda à satisfação, 52% dos usuários dizem que o serviço é satisfatório; 26% médio satisfatório; 16% muito satisfatório; 2% insatisfatório.

Em questão de escolhas variadas, perguntados sobre *o que precisa melhorar nesse ambiente* (Vapt Vupt), 50% dos usuários responderam: diminuir o tempo de espera nas dependências da unidade; 8%, clareza de informações no atendimento; 8%, o painel deve estar sempre funcionando; 6%, melhorar a ventilação; 4%, aumentar o número de funcionários; 4%, aumentar o número de computadores no multifuncional; 2%, computadores (sistema) fora do ar.

3.2.2 A análise temática do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão

No Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, o processo de inventário de categorias, resultante de consulta às notas de campo, diário de bordo, gravações e fotografias, permitiu estabelecer uma série de relações de núcleos de sentido. Spradley (1980), ao discorrer sobre análise temática, diz que a maioria dos temas culturais permanece em nível tácito de conhecimento, pois, às vezes, eles surgem, em determinada área do conhecimento, mas os indivíduos não estão muito conscientes ou raramente sentem necessidade de expressar o que sabem. Isto significa que o pesquisador, segundo Spradley (*Id.*), terá de fazer inferências sobre os princípios que existem.

A análise a seguir apresenta cruzamentos de dados recolhidos, a partir de uma triangulação de instrumentos, bem como possibilita refletir sobre núcleos de sentidos novos, provocados por tais associações de significados. Dessa forma, ao realizar o levantamento das subcategorias de domínio, tornou-se patente a procura, no Vapt Vupt, pela Secretaria de Cidadania e Trabalho. Esse condomínio, nessa

unidade, é o ambiente para buscar informações relativas à aquisição da carteira de trabalho, seguro desemprego, cadastro de indivíduo como trabalhador, bem como intermediação de mão de obra. Dessa maneira, entende-se porque o setor está intrinsecamente relacionado à cidadania.

Desde Aristóteles, o homem só se realizaria, plenamente, pelo exercício da cidadania, uma vez que deveria ser ativo na sociedade, comprometido, responsável; o cidadão poderia viver livre, desde que vivesse conforme as prerrogativas da coletividade. Já Marshall (1967), ao discutir cidadania, divide-a em três dimensões ordenadas: civil, política e social, estando a social relacionada ao trabalho, saúde, educação, aposentadoria, e todos os direitos que beneficiam o indivíduo em sociedade. Correia (2010) diz que, no Brasil, ocorreu o inverso da teoria de Marshall, já que a dimensão social afigurou-se como prioridade em relação às outras.

Compreende-se, dessa forma, que, ao buscar emprego, obter carteira de trabalho, cadastrar-se como trabalhador, o indivíduo busca, no entender de Demo (1999), tornar-se sujeito, capaz de participar, autodefinir-se em sociedade. Ao acessar a informação, o cidadão tem noção de seus direitos e deveres que podem despertar suas habilidades e potencializar sua criatividade para o trabalho. No entanto, a intensa procura por esse tipo de serviço, no Vapt Vupt, revela o sistema social perverso, opressivo a que o cidadão brasileiro, especialmente, o daquela localidade, está exposto.

Como se notou, quando se relacionam os inventários de domínio, taxonômico e componencial (SPRADLEY, 1980), emergem significações relevantes. Das informações e relações em sociedade, o indivíduo tem noção do quanto é importante possuir um documento de identificação civil que o personalize em todo o território nacional. O documento legitima oficialmente a participação civil do indivíduo em sociedade e, na prática, possibilita-o a conquistar sua autonomia política local e nacional, ao permitir sua participação na qualidade de cidadão. Ao participar, segundo Castells (1999), ele produz significado e identidade, podendo agir no cenário político local e nacional, ao se re(construir) identitariamente na comunidade, como se se defendesse da desordem e transformações globalizantes. Contudo, Castells (1999) diz que se deve atentar, pois esses fenômenos “constroem abrigos, mas não paraísos”. Então, a busca pela certificação de identidade, nada consta nacional, é movimento legítimo de tentativa de inserção na sociedade do

conhecimento, ao tempo em que pode conduzir o indivíduo a fazer-se sujeito de sua própria história.

No Vapt Vupt, a noção de cidadania adquire contornos, revela-se flagrante, ao se presenciarem os usuários adentrarem no ambiente em busca de ligação, religação, parcelamento de suas dívidas de água e luz. A reflexão ganha sentido quando se costumam as categorias, evidenciadas nas entrevistas, questionários, observações, anotações do diário de campo. O cidadão que busca os serviços daquela unidade, em maioria, encontra-se em pleno vigor para o trabalho (26 a 35 anos), casado, ou não, com filhos para sustentar, muitas vezes, destituído de escolaridade básica, necessária, talvez, para entender o processamento da desigualdade social que o impede de alçar a outro patamar de reconhecimento público.

A presença feminina, ligeiramente em maioria no Vapt Vupt, demonstra o crescimento da mulher, apontado pela mídia, como arrimo na família. Basicamente o núcleo familiar é composto de quatro pessoas as quais se alimentam, moram, têm necessidades de saúde, educação e lazer, e auferem uma renda familiar média de dois salários mínimos. Após esse inventário de resultados, pode-se reportar, em digressão intencional, ao conceito de *informação utilitária*, refletida por Campello (1998), para quem esse tipo de informação sempre esteve vinculado à ideia de serviços prestados a comunidades que não têm facilidade de acesso à informação, isto é, de baixa renda.

A informação utilitária pode também ser chamada de informação para a sobrevivência, uma vez que ajuda os indivíduos a “identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadão e utilizar um serviço público, dentre outros” (CAMPELLO, 1998, p. 35). Dessa forma, o indivíduo à procura de solução para seus problemas, muitas vezes, desempregado, chega à unidade para solicitar ligação ou religação de água e luz, elementos básicos de sobrevivência para sua família, fazendo emergir dessa realidade tema bastante reflexivo e componencial dessa análise.

No diálogo com os usuários, entende-se que consideram da maior importância ter acesso a emprego, para se autossustentarem sem depender da ajuda de terceiros, notadamente, auxílio de programas sociais. O que se apresenta é que a desigualdade social, objetivada nesse tipo de busca, acentua-se diante do painel eletrônico à procura de serviços essenciais.

Outro serviço fundamental oferecido pelo Vapt Vupt aos usuários é o denominado Multifuncional. O setor disponibiliza à comunidade serviços, tais como pesquisas escolares, inscrições de concursos, preenchimento de currículo, inscrição do CPF, bem como realiza registro de Boletins de Ocorrência. O resultado da recolha dos dados aponta que o serviço é prestado aos alunos da rede oficial do município e do estado, bem como à comunidade, residentes, em geral, distante da unidade. Reconhecem que há dificuldade de acesso, mas sentem-se satisfeitos, pois o serviço é gratuito, de qualidade. Os respondentes têm de 13 a 15 anos, não possuem computador ligado à *internet* em casa, seus pais são de origem simples, ocupando-se de campos variados: pedreiros, chacareiros, diaristas, empregadas domésticas e outros. Entende-se, por conseguinte, que aqueles que procuram esse tipo de serviço não o têm, em suas residências, necessitando, pois, de recorrer ao Vapt Vupt.

Pelo relato apresentado, pode-se compreender a importância dos serviços ofertados por essa unidade ao cidadão. No entanto, o que confere identidade ou distinção ao Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt é a excelência do atendimento ao público. Aqueles que o representam, em Águas Lindas de Goiás, sentem-se orgulhosos ao dizerem que lá trabalham, pois é órgão certificado pelo ISO em atendimento. Seus funcionários se desdobram na recepção e em quaisquer postos que ocupem em seu interior por motivos óbvios. Em princípio, são todos provenientes de indicações políticas, em geral, não concursados; dependem, para permanecerem, em seus cargos, do parecer de seus coordenadores, os quais, por sua vez, dependem também da manutenção dos cargos de quem os indicou. Em segundo lugar, todos são regidos pela Lei 17.257, de 25 de janeiro de 2011 e tendo em vista o que consta no Art. 25, da Lei 17475, de 21 de novembro de 2011, portaria 082/2012 (SEGPLAN), a qual normatiza padrões de atendimento nas unidades fixas do Vapt Vupt em todo o Estado de Goiás.

Nessa unidade de atendimento, em Águas Lindas de Goiás, as situações que envolvem atendimento são bastante diversificadas. Assim, relacionam-se colaboradores e usuários, com a finalidade de atender uma multiplicidade de necessidades. Por conseguinte, essa tarefa torna-se delicada, uma vez que o atendente vê-se, não raro, às voltas com usuários mal humorados e, invariavelmente, apressados, tendo de administrar a situação, pois, como se sabe, é pela comunicação, segundo Ferreira (2000), que atendentes e usuários se relacionam, tornando claras as necessidades de seus interlocutores. Desta maneira,

as “Normas de padrão de atendimento Vapt Vupt” configuram-se como elementos incisivos de controle social no interior da unidade.

Entretanto, a questão principal emergida dessa busca deve ser colocada. O diário de campo, a gravação das entrevistas e as anotações apontam que o Vapt Vupt encontrava-se em outro endereço, no Jardim Brasília, onde atendia 30.000 (trinta mil) usuários ao mês. Transferiu-se para o Shopping Águas Lindas, com um padrão de atendimento impecável; no entanto, deixou de atender 20.000 (vinte mil) usuários ao mês, conforme informações fornecidas pela coordenadora-substituta, em 27 de maio de 2013, de acordo com planilha demonstrada. Os dados revelados são contundentes e agressivos: o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, criado para “ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos”, notadamente o usuário em situação de vulnerabilidade social, excluiu, ao invés de incluir, vinte mil cidadãos ao mês.

Desconsideram-se, fato relatado pelos usuários, solicitações e abaixo-assinados da população local, a qual afirma que a decisão privilegiou poucos em detrimento de muitos. Demo (2007), corroborando este desabafo público, diz que “as sociedades, em particular as capitalistas, tendem a colocar à margem grandes maiorias, que, servindo aos privilégios de poucos, fazem parte da mesma sociedade, expressando sua dinâmica desigual” (DEMO, 2007, p. 6).

3.3 A análise temático-inventarial da Estação Digital – ASFAL

A escolha desta unidade de informação foi uma opção da pesquisadora que desejava investigar como se processava a inclusão da informação em uma comunidade em situação de vulnerabilidade social, e porque já existia um projeto de instalação de Estação Digital, o qual se tornou realidade, cancelado pelo Banco do Brasil, em parceria com o Ministério das Comunicações.

Foto 25 – Prefeitura Municipal de Águas Lindas - Jovens da comunidade no dia da inauguração. Observa-se a expressão de “poder estar”



Fonte: foto da Prefeitura de Águas Lindas.

O dirigente da antiga Associação dos Franciscanos, hoje IFRAI, consciente da importância de uma ação dessa magnitude para um setor de tamanha vulnerabilidade, tomou a iniciativa de inscrever a Associação nesse projeto. O sonho de construir um espaço exigido pelo programa, desenhado pelo Banco do Brasil, em parceria com o Ministério das Comunicações, realizou-se. O Frei tomou todas as providências relativas à construção, todo equipamento foi instalado e fez-se a inauguração, referendada pela comunidade e pelo prefeito da gestão anterior; tudo filmado, fotografado, postado na *internet* e realizadas inscrições para o início do curso.

Segundo informações do gerente da ASFAL, no projeto constava o encaminhamento de tutores para treinar monitores que exerceriam sua função no ambiente digital. Uma pessoa da comunidade se inscreveu, mas o tutor nunca apareceu. Após dois anos de contatos, a pesquisadora decidiu tentar entrevistar aqueles que fizeram as inscrições (se os encontrasse), fotografar o ambiente, utilizar o diário de campo e realizar a análise que se segue.

O processo analítico desta unidade será introduzido com a seguinte declaração de Demo (2007): “a expressão ‘digital divide’ tornou-se signo de nossa época, que, marcada, mais que outras, pela inovação tecnológica, nega o acesso a muita gente, tornando seletivo o desfrute daquilo que seria lugar comum desta sociedade” (DEMO, 2007, p. 5).

A decisão de levar adiante o propósito inicial de pesquisar a Estação Digital inquietava a pesquisadora, desejosa de chegar mais próxima de alguma resposta ao problema da pesquisa: quais informações são veiculadas na Estação Digital Asfal, em Águas Lindas de Goiás, e como elas promovem a inclusão social de seus usuários?

Em princípio, foi decidido observar o ambiente da estação. Como estaria ela, sem funcionamento, desativada, sem alunos, sem a comunidade? Após tentativa para a abertura da porta, sem sucesso, convidado o chaveiro, finalmente, a pesquisadora teve acesso ao recinto conforme já descrito. O espaço era muito limpo, chão, móveis, máquinas em seus postos; no entanto, a pesquisadora se interrogava: “onde está a comunidade?”. Perdurava a sensação de vazio, mas de “gente”. Dessa forma, empreendeu-se, literalmente, uma busca aos prováveis usuários, que estiveram na inauguração e inscritos no programa. Percebia-se que, para mergulhar “na teia de significados” (GEERTZ, 1978) que envolvia aquela unidade, haveria necessidade de conversar, dialogar com as pessoas, de saber os porquês, quais seriam os sentimentos advindos daquela situação, para se tentar chegar a algum núcleo de significado.

Foram procuradas informações, encontravam-se respostas do tipo “ah! Aquilo ali do Frei, não funciona” e a pesquisa, por ela mesma, caminhava. De repente, encontro imprevisto, na rua, próximo à Igreja Santa Rita, e ali mesmo se oportunizou uma entrevista como transcrita a seguir na íntegra.

P: Olá! Como é seu nome?

R: Esperança Nascimento.

P: Você conhece a Estação Digital do Frei?

R: Sim, estive aqui no dia que inaugurou, fiz até minha inscrição.

P: Você pode conversar comigo um instantinho?

R: Sim.

P: Você mora no Jardim América?

R: Sim.

P: Há quanto tempo?

R: Cinco anos.

P: Você veio de onde?

R: do Nordeste.

P: Você tem quantos anos?

R: Vinte e seis.

P: Qual é o seu nível escolar?

R: Terminei o Ensino Médio.

P: Qual é o seu estado civil?

R: Sou casada.

P: Você trabalha?

R: Às vezes faço algum trabalho de diarista, mas tenho crianças pequenas, três filhas.

P: E as crianças estudam?

R: Sim, as duas maiores estão na escola pública aqui perto.

P: E o seu marido, trabalha em quê?

R: Ele é pedreiro.
P: Qual é a renda da sua família?
R: Vivemos com a renda dele: um salário mínimo.
P: Esperança, porque você se inscreveu no curso da Estação Digital? –
R: Pra ter um curso básico de informática, pra trabalhar, melhorar a renda da minha família.
P: Após a inauguração, você ficou na expectativa, na esperança de começo do curso?
R: Sim, muita.
P: E qual foi o seu sentimento ao perceber o não funcionamento?
R: Fiquei bastante ansiosa, triste, mas ainda tenho esperança de começar.
P: Esperança, você acha que essa Estação Digital vai fazer alguma diferença em sua vida?
R: Claro!!
P: De que forma?
R: Acho que vai fazer a diferença, vou conhecer o mundo. Só ouvi falar na internet, mas não conheço, tenho a esperança de conhecer por meio desse curso.

Foi solicitado também ao Senhor Gerente da IFRAI que encaminhasse algumas entrevistas, elaboradas pela pesquisadora, para algumas pessoas que tivessem ido à inauguração e, se possível, inscritas no curso. A senhora Maria atendeu à solicitação; perguntada onde nasceu, respondeu “na Bahia”; idade: “trinta e nove anos”; nível escolar; “sétima série”; quantas pessoas moram em sua residência: “nove pessoas”; qual profissão: “dona de casa”; esposo: “pedreiro”; conhece a estação digital: “sim, estive na enalgruração (*sic*)”; algum familiar se inscreveu no curso: “sim”; conhece outros ambientes iguais ao da Estação Digital: “não”; qual expectativa para o início do curso: “muitas”; considera que este ambiente digital (a Estação Digital) vai fazer diferença em sua vida: “me ensinar a utiliza (*sic*) o computador e internet”.

A pesquisadora considerou que seria importante, para compor novos núcleos de significados, encaminhar, também, por escrito, ao Frei uma entrevista final, cujas perguntas e respostas foram, a seguir, transcritas.

P: A comunidade, deste setor de Águas Lindas de Goiás, em geral, é proveniente de que região do Brasil?
F: Região Nordeste.
P: Com relação à formação educacional, nesta comunidade, pode-se identificar quais níveis escolares?
F: Em geral, o nível fundamental.
P: Qual a importância da Estação Digital no contexto desta comunidade?
F: Interação, formação, libertação, entre outros, pois trata-se de comunidade de grande vulnerabilidade social.
P: Quais são os motivos pelos quais o projeto da Estação Digital foi adiado? O que constituiu empecilho ao funcionamento desta unidade?
F: Falta de recursos, falta de profissionais para desempenhar uma boa formação.
P: No presente, quais são as propostas, as parcerias, a curto prazo, para o funcionamento?
F: Parceria com a Secretaria de Ação Social para utilização do espaço (tendo em vista o Bolsa-Futuro) e da Estação Digital.

P: Qual a previsão para o início das atividades?
F: Janeiro de 2014.

Nesse inventário de significações, torna-se importante também registrar a entrevista realizada com a Senhora Secretária de Ação Social de Águas Lindas de Goiás, recém-empossada, uma vez que o Senhor Prefeito, seu esposo, deu início, em 2013, à sua gestão. A pesquisadora foi ao encontro da primeira dama do município, em 25 de junho de 2013, para colher mais informações que pudessem somar àquelas já evidenciadas.

A entrevista, que estava marcada para as nove, só ocorreu às onze horas. A pesquisadora apresentou-se, solicitou licença para iniciar a gravação e a entrevista, ao que foi prontamente atendida. Perguntada qual é a missão da Secretaria sob sua responsabilidade, ela respondeu: “entre as inúmeras ações, implementar programas para o desenvolvimento social das comunidades carentes e organizá-las; garantir os direitos previstos na Constituição.

Perguntada sobre quais programas, objetivamente, para inclusão, estão sendo implementados em Águas Lindas de Goiás, ela explicou, basicamente, sobre o Pronatec – Programa Nacional de Acesso Técnico e Emprego, o qual coordena cursos de formação inicial e continuada, voltados para a inserção no mercado de trabalho, em Águas Lindas, em parceria com o Senac. A mobilização, a pré-matrícula, e o acompanhamento dos alunos fica sob responsabilidade da Prefeitura, representada pela assistência social. O programa é apoiado pelo governo estadual. Ao perguntar qual seria a contribuição da Secretaria de Ação Social para a inclusão do cidadão no mundo da informação, ela prontamente respondeu que estava apoiando cursos implementados pelo Senac.

Na oportunidade, foi perguntado a ela se era de seu conhecimento, a situação em que se encontrava a Estação Digital, com ambiente fechado, sem recursos humanos, internet; ela, naquele momento, desconhecia o problema, mas considerou que o prefeito já tinha entrado em contato com os dirigentes do IFRAI, empresa da congregação franciscana da qual a Estação Digital faz parte. Complementou a entrevista discorrendo sobre outros programas desenvolvidos em Águas Lindas, apoiado por sua Secretaria, tais como “Adolescentes em ação”, “Projeto cegonha”, além dos cursos profissionalizantes oferecidos nos centros. Declarou-se também a favor do programa Bolsa-Família.

Após essas abordagens, necessário se faz, para melhor entendimento da questão, verificar, neste ponto, quais as proposições do governo brasileiro para

minimizar o fosso digital em que se encontra a nação. Que programas e projetos são desenvolvidos em torno da inclusão digital, chancelados pelos governos estadual e federal, os quais podem ser encontrados nos sites oficiais. Dessa maneira, celebram-se ações, em nível federal, tais como: 1) Banda larga nas escolas; 2) Casa Brasil; 3) Computadores para inclusão; 4) Oficina para inclusão digital; 5) Observatório de inclusão digital; 6) Projeto cidadão conectado – Computador para todos; 7) Programa Gesac; 8) Programa de implantação de salas de recursos multifuncionais; 9) Programa de inclusão social e digital; 10) Proinfo integrado; 11) Programa telecentros comunitários; 12) Telecentrosbr; 13) Territórios digitais; e 14) Um computador por aluno. Já em nível estadual, tem-se: 1) Goiás conectado – telefonia e banda larga para todos; 2) Kit telecentro; 3) Cyber escolas – escola jovem cibernética (Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padrees-brasil-e-gov>>. Acesso em: 30 jul. 2013).

Os registros do diário de campo, as observações, as entrevistas, as fotografias, o referencial teórico utilizado são basilares e determinantes para que se possa discutir a questão da inclusão digital nesta unidade. Pode-se iniciar esclarecendo que um dos documentos que norteia a instalação de telecentros no Brasil, assinado pelo governo federal, Cartilha de montagem de telecentros, ilustra e exemplifica detalhadamente os objetivos do programa; apresenta premissas e diretrizes; descreve condições físicas e materiais para a constituição e funcionamento de um telecentro; bem como esboça linhas gerais de funcionamento; apresenta as atividades que podem ser desenvolvidas e a fundamentação legal; e ainda os compromissos e contrapartidas.

Foto 17 – Estação Digital, após a inauguração



Fonte: foto da autora.

Compreende-se, assim, que, nas unidades pesquisadas em Águas Lindas de Goiás, não faltam projetos e programas para democratizar o acesso a tecnologias digitais e o consequente direito à fruição de seus benefícios para incluir o cidadão nesta nova sociedade. A intensa promoção de ações, na mídia e nas relações cotidianas, para inclusão digital, provoca fragilidade do conceito. A discussão se amplia, segundo Miranda (2010), quando se questiona “o modelo existente de inclusão digital, como é implementado e quais são os fatores necessários para o seu sucesso. O modelo atual é marcado pelo fornecimento de equipamentos” (MIRANDA, 2010, p. 18). Esta referência coincide com o padrão instituído na Estação Digital, onde não faltam equipamentos; mas presença humana. Miranda (2010) acrescenta que “para que este modelo seja completo, são necessários, ainda, a conexão à internet e um conjunto de habilidades e conhecimento para que o uso do computador e da internet seja realmente válido”.

No programa previsto para aquela unidade, contemplava-se o treinamento de monitores, por intermédio de tutores, como já realçado, porém, a unidade, em Águas Lindas de Goiás, não obteve esse benefício. Além disso, por falta de recursos e parcerias não se pôde estabelecer a conexão à internet, como visto, somente a oferta de equipamentos não basta, pois naquela Estação Digital, situada em setor de extrema vulnerabilidade social, existem outras necessidades que obstaculizam a implementação do projeto, impossibilitando o processo de inclusão da informação e evidenciando a crueza da desigualdade social. Segundo Demo (2003),

a desigualdade tornada experiência natural não se apresenta, aos olhos de nossa sociedade como artifício. No entanto, trata-se de artifício, máquina, produto de cultura que resulta de acordo social existente, que não reconhece cidadania para todos, onde a cidadania dos indivíduos é distinta dos excluídos e, em decorrência, também são distintos os direitos, as oportunidades e os horizontes” (DEMO, 2003, p. 197).

Pelo que se sobressaiu das observações, diário de campo e entrevistas, a comunidade, com raras exceções, possui apenas o nível fundamental incompleto, o que pode caracterizar baixo grau de letramento. No dizer de Demo (2003, p. 135), estar excluído do mundo letrado “é problema pelo menos tão grave quanto a destituição material”. Nesse sentido, o não letramento poderia constituir também obstáculo para a inclusão digital da comunidade. Lopez (2009), ao refletir sobre o assunto, diz que “a alfabetização, a inclusão digital (...), entre outras questões, devem ser colocadas na atual pauta da cidadania e da transparência das ações públicas”. Conforme Miranda (2010), outro empecilho é que “a maioria dos

aplicativos e dos textos produzidos na internet foi escrito ou tem interface escrita na língua inglesa, o que dificulta o aprendizado e uso de softwares”. Com isso, acirra-se mais ainda o debate, ao se entender que a inclusão digital é apenas um aspecto do fenômeno maior que encerra temas como desigualdade social, pobreza política, penúria material e outros pertinentes à exclusão social.

O tema *exclusão digital* ganha sentido quando se examinam as políticas públicas voltadas para o setor. De acordo com Miranda (2010),

o programa ‘Inclusão Digital’ do governo é composto por nove ações, cabendo ao Ministério do Planejamento sua gerência. Contudo, a ação deste programa, que mais recebe recursos do Orçamento da União (72%), para a inclusão digital, é coordenada por outro ministério – o da Ciência e Tecnologia. Cada ação possui metas que não estão relacionadas a um indicador ou objetivo, o que não permite aferir os resultados dessas políticas de inclusão digital (MIRANDA, 2010, p. 31).

Dye (1972) diz que a sociedade entende que se um governo decide fazer algo, deve haver uma meta, objetivo ou propósito. Contudo, segundo ele, o que se observa é que política pública é tudo que os governos resolvem fazer ou não fazer, o que se inferem decisões, muitas vezes, desconectadas da realidade, sem levarem em conta objetivos e/ou indicadores. Reflexão oportuna em relação à Estação Digital ASFAL, desativada, deslegitimizada. O que chama a atenção no interior do ambiente é um equipamento afixado na parede, listado no rol de equipamentos de informática, como câmera de segurança, para monitorização das ações da Estação Digital. Os projetos de telecentros estão ligados ao Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID), que

é uma iniciativa do Governo Federal em conjunto com a sociedade civil organizada, através do convênio com o IPSO – Instituto de Pesquisas e Projetos Sociais e Tecnológicos, que atua na coleta, sistematização e disponibilização de informações para o acompanhamento e avaliação das ações de inclusão digital no Brasil. Além de ser uma importante ferramenta para os gestores de políticas públicas e iniciativas nessa temática; o ONID disponibiliza à sociedade informações detalhadas sobre os telecentros existentes em todo o país (Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/onid>>. Acesso em: 30 jul. 2013).

Questionam-se quais são as informações detalhadas que o Observatório Nacional de Inclusão Digital disponibiliza à sociedade sobre a Estação Digital.

Foto 18 – Porta de entrada da Estação Digital ASFAL – Apoio Telecentros.BR



Fonte: foto de Diogo de Araújo Farias.

3.4 O arrolamento e análise dos domínios culturais, taxonômicos e componenciais do Telecentro da ASMAB 1 – Associação dos Moradores de Águas Bonitas 1

Na tentativa de compreender os significados das ações que envolvem o processamento da inclusão digital, na comunidade de Águas Bonitas, bairro pertencente a Águas Lindas de Goiás, considerado setor de vulnerabilidade social, é que foi acrescentada mais essa unidade. Conforme já relatado, os primeiros contatos com os dirigentes da Associação foram realizados em agosto de 2013.

Foto 28 – ASMAB 1 – Inauguração do Telecentro – Vice-Prefeito ouve discurso do Presidente da Associação



Fonte: ASMAB 1.

Um dos obstáculos a serem vencidos na consecução dessa investigação foi a luta contra o tempo hábil para efetivar os procedimentos científicos e realísticos da problemática em análise. Procedida a negociação para a entrada em campo, passou-se então à pesquisa no Telecentro da ASMAB 1, para a qual foram utilizadas observações, diário de campo, entrevistas, anotações, fotografias e gravações.

A cada visita, a pesquisadora procurava concentrar-se, particularmente, nas observações e entrevistas, pois, segundo Richardson (2007), estes instrumentos têm a propriedade de penetrar na complexidade de um problema, ao tempo em que gravava e tirava fotografias. Foi utilizado também o roteiro para elaboração de observações, oportunidade em que se capturaram informações sobre localização e referências do Telecentro; serviço oferecido na unidade; comportamento esperado dos usuários; recursos tecnológicos disponibilizados; adequação do mobiliário da unidade; necessidade mais importante que se busca resolver; atendimento da demanda; características socioeconômicas dos entrevistados; grau de satisfação dos usuários e características das atividades.

Nesta unidade, não foram utilizados questionários. As questões de ordem socioeconômica foram adaptadas e inseridas nas entrevistas, as quais foram realizadas em total de nove: uma entrevista coletiva com o presidente e vice da Associação, bem como oito entrevistas individuais com os usuários, além de entrevista informal com o Monitor.

A observação participante, referendada pelas observações descritivas, focais e seletivas, desenvolveram-se simultaneamente. Dessa forma, mesmo adaptando a teoria à prática, o pensamento de Spradley (1980) iluminava a pesquisa, buscando levantar núcleos de sentido. Segue-se, em princípio, o inventário dos achados, ajustando domínios culturais, taxonomia e o arrolamento componencial, passos necessários para posterior análise temática.

Em entrevista com os usuários, perguntou-se o que buscavam resolver no Telecentro ASMAB 1. Foram listadas as seguintes respostas: “melhorar no computador” (3); “aprender a mexer com a máquina” (1); “aprender a usar melhor a informática” (1); “aprender a fazer pesquisas na escola” (1); “aprender a trabalhar com computador” (1); “aprender para entrar em contato com o pai que está longe” (1). Ficou evidenciado que a necessidade premente dos usuários do Telecentro é adquirir conhecimento em informática, no entanto, percebe-se que a maioria tem consciência de que é aprendiz e deseja obter habilidades práticas; um usuário acrescenta, ainda, o verbo “trabalhar”, que pode denunciar desejo de conhecimento para a profissão; outro deseja adquirir conhecimento para a descoberta de novos conhecimentos, já que tem o objetivo de aprender para fazer pesquisa para a escola; e outro relaciona aprendizagem à afetividade, pois sabe que, por intermédio dessa ferramenta, pode entrar em contato com seu pai que está distante. O vocábulo “melhorar”, acrescentado à resposta de três usuários, pressupõe que o usuário já conhece os programas básicos do computador ou já teve iniciação em informática, mas objetiva tornar-se melhor ou aperfeiçoar-se.

Perguntados se gostavam do ambiente do Telecentro, com consequente justificativa, assim responderam: “sim, estou aprendendo bem a entrar na internet”; “sim, estou treinando mais”; “sim, aprendi a desenhar e a escrever”; “sim, estou aprendendo, todos os dias, a conectar a internet”; “sim, ensina a gente a conhecer mais coisas no mundo da internet”; “sim, a gente aprende e depois o professor deixa a gente jogar”; “sim, gosto de entrar na internet para conhecer jogos”; “sim, gosto de mexer no teclado e entrar na internet”. Entende-se pelas respostas que aprender a manejar o aparelho é importante, mas o que fascina é a possibilidade de conectar-se a outro mundo que lhes oferecerá muito mais “coisas”, as quais eles ainda não têm ideia precisa do que seja. Para isso, no início, os usuários frequentavam o local todos os dias, de segunda a quinta, mas à medida que ocorreram novas inscrições, o monitor reestruturou o horário, afixando-o duas vezes por semana.

Ao relacionar a busca de informações ao ambiente, foram obtidas as seguintes respostas: “estou ainda aprendendo a buscar”; “já fiz pesquisa para a escola”; “encontrei jogos que não conhecia”; “encontrei música, vídeo de cantores”; “procurei o assunto da prova e encontrei”; “encontrei mais do que eu esperava”; “já sei entrar no Google”. Pode-se observar que os usuários estão em estágios diversos de aprendizagem; alguns, ainda, no início, outros, embora aprendizes, já relatam alguma competência no processo de busca. Pelo apresentado, entende-se que as informações buscadas são do tipo “escolares” e para o lazer.

Incididos a responderem se o ambiente do Telecentro vai fazer alguma diferença em suas vidas, surgiram respostas que mostravam preocupações com a família, com a mudança de vida pessoal e trabalho: “vou ajudar minha mãe a melhorar de vida”; “vou mudar minha vida e da minha família”; “sim, no futuro, vai ajudar no trabalho”; “sim, porque vou aprender mais”.

Os entrevistados estão na faixa etária entre nove a 12 anos; seus pais exercem diversas profissões: carpinteiro, eletricitista, pedreiro, babá, dona de casa e empregada doméstica. Dos oito respondentes, cinco são do sexo masculino, estudantes do Ensino Fundamental da escola pública da região.

A entrevista com os Senhores Presidente e Vice-Presidente da ASMAB 1, carregada de significados, muito contribuiu também para a análise temática que se segue.

3.4.1 Análise temática do Telecentro da ASMAB 1 – Associação dos Moradores de Águas Bonitas 1

O que se pretende com esta análise é evidenciar como a inclusão da informação vem sendo realizada em Águas Lindas de Goiás, particularmente, nas unidades pesquisadas. Assim, novas reflexões sobre o problema da pesquisa foram oportunizadas à pesquisadora, após a coleta de dados, uma vez que estes trouxeram elementos que possibilitaram reforçar a análise temática do Telecentro da ASMAB 1.

Foto 29 – ASMAB 1 – A Associação dos Moradores de Águas Bonitas funciona no mesmo espaço do Telecentro



Fonte: ASMAB 1.

Para dar suporte à análise, há que se reportar no tempo e investigar a partir de quando o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades teve início. Relata-se que o Programa tomou forma em 2007, quando o Presidente da República, em exercício, pediu que se acompanhassem as atividades desenvolvidas em relação à inclusão digital no país. Na oportunidade, foi criado um grupo denominado Grupo Operacional de Inclusão Digital, o qual levou ao Presidente a urgência da implementação de telecentros.

Foram, então, levantados subtemas para o desenvolvimento do programa tais como: arranjo institucional, infraestrutura, capacitação, avaliação e orçamento. Em 2008, novos debates em torno do assunto foram transmitidos ao Presidente e, em setembro desse mesmo ano, oportunizou-se reunião entre a Presidência da República e movimentos sociais. Em novembro de 2008, o Presidente aprova o projeto proposto e em março de 2009, realiza-se reestruturação de orçamentos com o objetivo de atender o programa. De abril a junho de 2009, realizaram-se Audiência e Consulta Pública do projeto e, finalmente, os instrumentos jurídicos consolidaram-se (Disponível em: <<http://www.softwarepublico.gov.br>>. Acesso em: 18 set. 2013).

Constata-se, pelo exposto, que não é de hoje que se arrasta o processamento da inclusão da informação no país, o qual se evidencia, desde o início, lento e burocrático. A identidade entre o Telecentro da ASMAB 1 e a Estação

Digital, já analisada, é quase visceral, uma vez que, após muita luta, o Telecentro abre suas portas e dá os primeiros passos em direção da inclusão. Sobre a questão, Demo (2005) enfatiza que “diante da exclusão, é mister confrontar-se com ela, não entregar-se ao opressor, porquanto, como dizia Paulo Freire, se o oprimido não se confrontar, adota o opressor” (*Id., ibid.*, p. 37). Essa declaração ganha sentido quando se reporta à narrativa, na entrevista inicial, com o presidente e vice-presidente do Telecentro “em 2010, nos inscrevemos no projeto (...), seguimos todas as determinações do governo (...); em setembro de 2010, chegaram os computadores, o datashow, a câmara de monitorização. Doze meses depois, chegaram os móveis, mais doze meses, vieram instalar. Porém, faltava a instalação da internet. Posso mostrar a quantidade de e-mails encaminhados ao Ministério das Comunicações, parecia que a cada troca de ministros ou de governo, tudo começava de novo”.

O depoimento na entrevista foi determinante para a interpretação: uma vez que o material estava entregue, a comunidade deveria “tomar as rédeas” e procurar seu caminho. Estava tudo ali: computadores, CPUs, roteadores, datashow, câmara para monitorização do programa. Os computadores não puderam ser utilizados, pois não havia móveis para ampará-los; o *datashow* configura-se, até hoje, como objeto de enfeite; a câmara, instalada em posição estratégica, ainda, enverga, suprema, na parede, sua inutilidade. Não havia internet conectada para que se pudesse, ao menos, acompanhar o que estava ocorrendo. Depois de três anos, após muita luta, entre cobranças mal sucedidas com o ex-prefeito e diálogos com o novo prefeito, afinal, a internet foi ligada, e o Telecentro pode, ainda que precariamente, cumprir seu papel social. O atendimento ainda configura-se restrito, pois o Telecentro só atende a seus usuários pela manhã e apenas com o curso de informática.

Foto 30 – Portão de entrada do Telecentro ASBAB 1



Fonte: foto da autora.

O prédio do Telecentro carece de infraestrutura física: a sala de informática, onde ele funciona, no mesmo espaço da Associação, ainda não tem, em seu teto, revestimento. Aqui se pode, novamente, tomar de empréstimo a palavra de Demo (2003): “a política social aí oferecida era, no máximo, alívio mínimo, coisa pobre para o pobre”, no entanto, há promessa do atual Prefeito e Secretário de Educação de Águas Lindas de ampliação do atendimento para três turnos, bem como de prestar ajuda àquela unidade.

Pode-se dizer, também, que a entrevista com os usuários possibilitou a junção de núcleos de significados que, costurados, podem contribuir para responder à problemática pesquisada. Pelo inventário das respostas dos usuários, constatou-se que os entrevistados são jovens de 9 a 12 anos, alunos do Ensino Fundamental das escolas públicas de Águas Lindas. No pensar de Morin (2010), só se pode reformar o pensar “na escola primária e em pequenas classes (...) é nesse nível que devemos nos beneficiar da maneira natural e espontaneamente complexa do espírito da criança, para desenvolver o sentido das relações entre os problemas e os dados” (MORIN, 2010, p. 34). No entanto, é de se verificar que a educação, no país, tem refletido as intempéries do sistema social excludente.

O sistema educacional brasileiro alfabetiza, mas não oportuniza o letramento. Gasque (2010), ao discutir conceitos de alfabetização e letramento informacional, afirma que a alfabetização está ligada ao “domínio de um código e das habilidades de utilizá-lo para ler e escrever”, já letramento transcende este

conceito, uma vez que, em um contexto próprio, necessita-se da utilização efetiva da língua nas situações de práticas interativas. (GASQUE, 2010, p. 85). Estes jovens, usuários do Telecentro ASMAB 1, desejam adquirir habilidades práticas e conhecimentos para a descoberta de outros conhecimentos, desejam aperfeiçoar-se, letrar-se; entretanto, são afeitos, principalmente, à internet pela possibilidade de conhecer novos jogos.

Gee (2004) argumenta que a aprendizagem significativa acontece quando se realiza, em contextos de prática, para melhorar a aprendizagem escolar, a participação social e a consciência crítica. As comunidades de prática devem ser motivadoras e desenvolvidas em contextos de valorização das variedades informais que os jovens possam angariar dos contextos extraescolares. O autor defende a aprendizagem, também, a partir dos vídeojogos; segundo ele, os aprendizes envolvem-se nas experiências de mundos virtuais e assumem proativamente novas identidades. Ele afirma também que, muitas vezes, os jogos são mais estimulantes do que a escola, argumentando que os usuários sabem que estão em um mundo virtual, separando o real do imaginário, entretanto, são motivados a tomar decisões, como também a trabalhar o pensamento complexo.

Já Demo (2007), ao participar da discussão, diz que as escolas, hoje, tanto públicas como particulares, estão distantes da realidade do aluno, contribuindo, para isso, os próprios professores, que ainda não têm formação adequada para desenvolverem, com os discentes, inovações na direção do ensino/aprendizagem digital. Barral (2005) corrobora com o debate quando afirma que “a educação pública não facilita o acesso à aprendizagem. (...) Nas escolas públicas, [a aprendizagem] é repetição de velhas práticas; e pela repetição aprende-se muito pouco: é escola como reprodução” da cultura e do sistema (BARRAL, 2005, p. 1).

Nesse sentido, os telecentros podem e devem contribuir para com o processo ensino/aprendizagem, motivando seus usuários a aprenderem e a escolherem vídeojogos que auxiliem seu desenvolvimento rumo ao pensamento complexo, participação social e consciência crítica. No entanto, o que se presencia, quase sempre, é o investimento dos telecentros simplesmente em cursos de informática.

Outros núcleos de sentido que se podem captar das entrevistas dos usuários é o registro dos papéis sociais desenvolvidos por seus pais e conseqüente percepção de renda. Os respondentes declararam que a renda do núcleo familiar é

percebida em torno de um ou dois salários mínimos. Seus pais exercem diversas profissões: pedreiros, eletricitas, donas de casas, babás, diarista e outros. Entende-se, dessa maneira, que a exclusão digital, segundo Sorj (2003), “possui forte correlação com as outras formas de desigualdade social, e, em geral, as taxas mais altas de exclusão digital encontram-se nos setores de menores rendas”.

A questão da desigualdade social, no país, é crônica e uma literatura extensa tem se desenvolvido e fomentado círculos acadêmicos. Pesquisas têm sido feitas, no Brasil, por instituições notadamente confiáveis, promovendo indicativos de relevância que deverão ser utilizados para promover políticas públicas qualitativas. Um delas foi levada a efeito pela Fundação Getúlio Vargas e Fundação Telefônica, as quais mapearam a inclusão digital, no Brasil, em 2012, tonando conhecidas as cidades de São Caetano em São Paulo, pelo índice de conectividade (74%), e Aroeiras, no Piauí com acesso nulo, conforme já mostrado. Oportunidade em que foram registrados índices relevantes para a formulação de políticas públicas de inclusão. Após análise dos dados, os técnicos chegaram à conclusão que o motivo do não uso da internet por 33,14 da população consultada era a falta de interesse; e 31,45% relatavam que não sabiam utilizar a internet. Então, entenderam eles que as políticas públicas deveriam promover programas que ensinassem as comunidades a buscar a informação. Mostraram também que, de cada 100 brasileiros com mais de 10 anos, 65 desconhecem a internet e ainda 90% dos domicílios de classe “A” têm computadores com conectividade à internet contra 2,5% das casas de classe E que possuem este recurso.

Outra pesquisa foi realizada pelo Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), órgão que é referência pela produção de indicadores no país. O estudo recente efetivou-se entre outubro de 2012 e fevereiro de 2013, apontando que, no Centro-Oeste, 54% dos domicílios pesquisados não possuem computadores em casa. Em termos gerais, considerando todas as regiões brasileiras, 90% dos domicílios em que a renda familiar é até um salário mínimo não possuem computadores; O agravante fica por conta das classes D e E, as quais 91% não possuem computadores e, pelos mesmos motivos, 94% dessas classes não têm acesso à internet. Essa pesquisa apontou também a proporção de domicílios que levantaram motivos para a falta de computadores em suas casas, incluíram fatores tais como: custo elevado/não têm como pagar 70% na área rural; 70% no Nordeste; 78% no Norte; 70% nas classes D e E. Todos têm interesse relativo na aquisição de computadores, independente de área, região, renda familiar

e classe social, que vai de 33% a 56%. Existem aqueles que não têm habilidade ou que não sabem utilizar o computador; neste quesito, aparecem as classes D e E com 42%, e a classe A com um índice de 44%. A classe A também tem o maior índice de conectividade em outro lugar que não seja sua casa, 39%. Estes indicadores foram pesquisados em 32,4 milhões de domicílios sem acesso a computador.

As duas pesquisas apresentam indicadores bastante importantes que, transformados em núcleos de sentidos, oferecem interpretações substanciais para o problema desta pesquisa. Observa-se que 90% dos indivíduos que percebem até um salário mínimo não têm computadores em casa, em contrapartida apenas 6% dos indivíduos que percebem mais de dez salários mínimos não têm computadores; 2% apenas da classe A não possui computador contra 91% das classes D e E. Na mesma direção, seguem os indicadores de domicílios com acesso à internet, 94% das classes D e E não têm internet em casa, contra 3% da classe A.

As pesquisas, chanceladas por tais órgãos, denunciam indicativos para intervenção imediata, por intermédio de políticas públicas sociais voltadas para a inclusão digital. O Guia Metodológico do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2010) registra que

quando um indicador não reflete a realidade que se deseja medir, não é considerado nos diversos estágios da elaboração e implementação de políticas de políticas, planos e programas [uma vez que] a desinformação poderá implicar no desperdício de tempo e de recursos públicos, além de visibilidade de atendimento das expectativas da sociedade (BRASIL, 2010).

A explanação do Guia deve ser interpretada em todas as linhas: o indicador deve refletir a realidade. Pode-se constatar, em Águas Lindas de Goiás, a veracidade do que apontam os indicadores da FGV, como também do CETIC. E por que políticas públicas naquela localidade não foram implementadas? Foram sim idealizadas, ocasionando desperdício de tempo para uma comunidade ávida por aprender; três anos aguardando o que não chegou. Chegaram as máquinas, mas inclusão da informação não se faz apenas de máquinas. Se não fossem esforços próprios, de enfrentamento contra o opressor, no dizer de Demo (2007), o Telecentro ASMAB 1, não teria nem o que tem. Os recursos públicos, que deveriam ser supervisionados ou monitorados, perderam-se, literalmente, na poeira das ruas. Há quem diga que à época da entrega das máquinas, computadores foram distribuídos até para indivíduos que já tinham cancelado a inscrição, e os responsáveis nunca vieram resgatar, o que, evidentemente, depois de tanto tempo,

não se tem mais notícia. Os recursos públicos, isto é, do povo, esvaíram-se e a sociedade, as classes D e E, a que os indicadores se referem, continuam tentando se organizar; um dia tem energia elétrica, outro não; marcam-se encontros para se dar início a uma nova turma; no dia pretendido, todos encontram-se a postos, na frente do Telecentro, entretanto, a energia só chegará amanhã.

É importante, aqui, mais uma vez, internalizar as ideias de exclusão. Conforme Demo (2003), “as pessoas não estão propriamente excluídas, mas marginalizadas: integradas na margem, como resto. Nem de longe carência material é o centro do problema. O combate à repressão política é desafio maior”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa, que norteou este estudo, objetivou verificar a natureza das informações demandadas nas unidades de informação: Biblioteca Pública Municipal Cora Coralina, Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, Estação Digital ASFAL e Telecentro ASMAB 1, em Águas Lindas de Goiás, na perspectiva dos atores sociais dessas comunidades.

É de se constatar que, na sociedade contemporânea, a informação configura-se determinante para o homem desenvolver sua consciência crítica, alçar-se à condição de sujeito e realizar história própria. Para isso, é necessário que ele tenha acesso às tecnologias da Informação que se apresentam, hoje, como fator intensificador da inclusão social. No entanto, verifica-se que o avanço tecnológico provocou consequências sobre o panorama de exclusão social, evidenciado no país, notadamente sobre o que se denomina de exclusão digital. Isso se deve ao uso vigoroso das novas tecnologias que contemplam a digitalização, a interação em redes para a aquisição, transmissão e distribuição de informações, o que deixa, às claras, as diferenças, cada vez mais contundentes, entre ricos e pobres. Não se tem dúvida de que o acesso a essas ferramentas é um processo não reversível e condição fundamental para participar desta nova sociedade.

O acesso às Novas Tecnologias da Informação e Comunicação - NTICs reveste-se de importância tal que se confunde, muitas vezes, com a apropriação, no dizer de Demo (1999), do projeto de cidadania, uma vez que, por intermédio das tecnologias, pode-se atingir o conhecimento competente para a transformação do indivíduo desta sociedade e das vindouras. A Declaração do Milênio, pactuada pela Organização das Nações Unidas, em setembro de 2000, registra essa preocupação de que toda a sociedade mundial possa se beneficiar das novas tecnologias; e estabelece, para isso, um prazo determinado até o ano de 2015. O que se observa é que o Brasil, juntamente com 191 países, é signatário do documento, comprometendo-se, assim, a criar caminhos para que a inclusão digital se estabeleça. Verifica-se que o país deverá envidar esforços no sentido da concretização do que pactuou, haja vista a perversidade da desigualdade social, provocada pelo capitalismo exacerbado, largamente difundido em seu território. Fato evidenciado em pesquisas, desenvolvidas no país, as quais indicam que o acesso

às novas tecnologias é privilégio das classes mais abastadas. Dessa forma, para discutir essa temática, que se configurou desafiadora, é que foram escolhidas algumas unidades de informação de Águas Lindas de Goiás.

A pesquisadora caminhou em, pelo menos, três anos pela cidade, cruzando suas ruas e seus significados, assistindo a seu dia a dia e procurando entender sua cultura. O motivo pelo qual, no início, tentou fazer a pesquisa diluiu-se: a violência, a qual não foi presenciada com a agudeza com que a mídia desenhara. A comunidade de Águas Lindas de Goiás é rica de experiências associativas, é amiga, cooperativa. Não se pode dizer que não ocorreram violências: crimes, drogas, nesse ínterim, mas não tão diferentes de zonas privilegiadas, como o Plano Piloto ou Lagos Norte e Sul de Brasília. Quando a pesquisadora revelava que estava engajada, nesta pesquisa, em Águas Lindas de Goiás, o que se percebia era surpresa, preocupação, como se tudo dependesse de coragem ou ousadia. No entanto, por muitas vezes, sentiu-se mais segura na simplicidade da periferia de Águas Lindas do que caminhando em pleno parque da cidade ou nas avenidas de Brasília.

Muitos de seus habitantes trabalham na capital, seus moradores desempenham lá uma série de papéis sociais: empregadas domésticas, faxineiras, babás, mestre de obras, pedreiros, eletricitas, escriturários, funcionários públicos e outros; há mesmo quem diga que seja uma das cidades-dormitório de Brasília. Águas Lindas expandiu-se em termos demográficos; é, hoje, uma grande cidade; seus bairros, não planejados, situam-se cada vez mais distantes da região central da cidade, onde o capitalismo acirrado fez emergir gigantescos supermercados, bancos e um grande *shopping*.

A reflexão sobre a disseminação da informação, como elemento fundamental para a inclusão social de indivíduos que vivem em comunidades de vulnerabilidade social, originou a seguinte questão: quais informações são veiculadas nessas unidades e como elas promovem a inclusão social dos seus usuários?

Este estudo iniciou com uma revisão teórica de autores renomados da envergadura de Brookes (1980); Castells (1999, 2001); Tarapanoff (2000); Pozo (2007) e outros, sobre a importância da informação e do conhecimento tão necessários a essa sociedade. Nesta tese, objetivada nas unidades de informação aqui representadas, Demo (2007), Sorj (2003), Santos (2007) contribuíram, de forma determinante, na discussão sobre a inclusão digital; e o aporte à teoria de Ferreira

(2000) elucidou o desenvolvimento da pesquisa no interior do Vapt Vupt. Para compor a fundamentação, a pesquisadora trouxe ao cenário do debate sobre políticas públicas, a reflexão de Dye (1972), Demo (1999) e Heidemann (2010), como também se pôde verificar que o pensamento de Demo (1995; 1996; 1997, 2001; 2003) perpassou todas as unidades de pesquisa no que se refere à inclusão social. Além desse arcabouço teórico, a pesquisa foi iluminada pela teoria desenvolvida por Spradley (1980) sobre o método etnográfico, corroborada pela pesquisa de Achutti (1997), que advoga a utilização da fotografia como recurso narrativo para descrever o fenômeno em estudo.

A descrição detalhada dos objetos de pesquisa contribuiu para determinar a extensão do campo de trabalho pesquisado. Da mesma forma, a descritividade dos procedimentos metodológicos cumpriu a função de garantir confiabilidade e validade ao estudo. Assim, estes elementos procuraram mostrar como a pesquisa empírica foi realizada, apresentando os processos de investigação no interior da Biblioteca Cora Coralina, do Vapt Vupt, da Estação Digital e do Telecentro ASMAB 1.

A proposta da análise foi a de sumariar os dados em busca de retornos que respondessem o problema levantado no início desta pesquisa. Em vista disso, pôde-se estabelecer um dialogismo entre a fala dos teóricos que fundamentaram a tese, a análise e a interpretação realizada pela pesquisadora.

Segundo Malinowski (1976), o valor de uma pesquisa científica etnográfica só fará sentido se o pesquisador puder “distinguir claramente, de um lado, os resultados da observação direta e das declarações e interpretações nativas e, de outro, as inferências do autor, baseadas em seu próprio bom-senso e intuição psicológica” (*Id., ibid.*, p. 18).

Assim sendo, pode-se inferir que, em relação à Biblioteca Cora Coralina, após uma caminhada pelos domínios culturais, taxonomias e componenciais, considerando-se as categorias levantadas, foram aflorados núcleos de significações a partir dos quais se percebeu que os gestores municipais da Biblioteca devem elaborar projetos de ampliação de seus serviços, cuidando de seu acervo, divulgando-a para torná-la visível para a comunidade, ao tempo em que devem, também, desenvolver projetos de interrelações, em parceria com a comunidade, uma vez que a Biblioteca, sendo pública, é fundamentada como projeto técnico, ligada ao universo administrativo e burocrático, a qual busca, segundo Machado (2009), “soluções simples para problemas sociais”.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt presta serviços essenciais à comunidade que, em seu dia a dia, necessita de informações utilitárias. O cidadão, pertencente às classes D e E, como se viu, em maioria, não dispõe, em sua residência, dos bens de consumo, tais quais as outras classes, fazendo-se premente seu deslocamento até a unidade do Vapt Vupt, a qual não lhe pode dar guarida, uma vez que, no momento, insere-se em meio a outro setor que lhe dificulta o acesso. Fato impeditivo a muitos que desejam ter acesso à unidade, aos benefícios ofertados por este tipo de atendimento, o qual presentemente contempla muito mais aqueles que estão mais próximos ou os que se deslocam com dificuldades.

O Vapt Vupt é uma unidade prestadora de serviços fundamentais à população mais carente; unidade necessária, porém instalada em *shopping* elegante, de fácil acesso a quem possui carro e outras facilidades de transporte. Há quem evite se dirigir ao Vapt Vupt, pois teria de trocar suas indumentárias para adentrar ao recinto de classe social privilegiada; há quem não deixa seus filhos se deslocarem para pesquisarem no multifuncional do Vapt Vupt, mesmo não tendo computador e acesso em casa, preferindo pagar R\$ 1,00 em *lan-house* mais próxima de suas residências, pois, dessa forma, estes evitarão a exposição ao perigo da rodovia, a qual deverão atravessar, bem como a despesa com o pagamento de ônibus. Pelo exposto, o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, de acordo com os dados apresentados, não está cumprindo seu papel social, cujo objetivo maior foi, no mínimo, avariado “ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos, visando proporcionar um atendimento diferenciado, rápido e eficaz com qualidade, eficiência e produtividade” (SEGPLAN, 2013).

A observação participante, o diário de campo e as anotações testemunham essa evidência. No início da pesquisa, foram entrevistados coordenadora, supervisoras e funcionários – considerados pelos antropólogos como informantes-chave –, pessoas bastante conhecedoras do mecanismo do Vapt Vupt, de posse de resultados registrados em documentos e planilhas, constantemente encaminhados para a unidade central em Goiânia.

Fato é que no Jardim Brasília, trinta mil usuários eram atendidos; já no Shopping, dez, ou onze, conforme dados revelados pela planilha apresentada pelos respondentes à pesquisadora. Diferença relevante, a qual deve ser observada pelos gestores do projeto: Governador do Estado de Goiás, Coordenador geral do Vapt

Vupt, e outros envolvidos em programa de tamanha relevância para a inclusão social e inclusão da informação.

A Estação Digital ASFAL, depois de três longos anos, ainda está à espera de benfeitores, quiçá, a primeira dama do Município consiga mesmo implementá-la em 2014, como prometeu, porque a esfera governamental, que promoveu sua instalação, emudeceu. Até fim de 2013, a Estação Digital continua tão imobilizada quanto as câmeras de monitorização plantadas na parede ou as políticas públicas idealizadas, em 2007, pelo então Presidente. E a informação e o conhecimento, tão caros à Ciência da Informação, tão necessários a esta nova sociedade, principalmente a este setor de tamanha vulnerabilidade? Permanecem estigmatizados, inertes, pela ausência visível de implementação de políticas públicas.

O Telecentro ASMAB1 tem se debatido contra as intempéries do sistema perverso, excludente, de injustiça social a que é submetido. Seus dirigentes, envolvidos com a Associação dos Moradores, caminham à procura de parcerias, em busca de organização, empreitada que se configura difícil, pois, muitas vezes, demanda alocação de recursos de que a Associação não dispõe. Em meio a uma comunidade carente, a Associação e seu Telecentro tentam significar a batalha cotidiana, política, dos associados à procura de emancipação, mas que também se confrontam com necessidades primárias, de sobrevivência, que, por vezes, impossibilita-os de se entregarem completamente à causa.

Vê-se que a população frequentadora desses ambientes, que trabalha e se desloca para as cidades satélites ou para a capital, para usufruir do atendimento médico-hospitalar, educação e lazer, deseja, sim, o que é confirmado pelas observações, entrevistas e demais instrumentos, apropriar-se de seus “espaços”, para convertê-los em “lugar”, para ali desenvolver ações de pertencimento, segundo Calisto e Vargas (2006). Ou, conforme Relph (1976), a comunidade quer imprimir ao lugar intensidade de significado e intenção para, verdadeiramente, tomar posse dele, sentindo-se “*insideness*”.

Ao considerar a informação como elemento intensificador da inclusão social, como já foi dito, diferenciador, nessa nova sociedade, constata-se, nas unidades estudadas, uma contradição: o pensamento enganoso de que, colocando-se o indivíduo em contato com as máquinas, apenas, resolver-se-ia a problemática da inclusão da informação, inserindo, automaticamente, o indivíduo em outro tipo de civilização. As pesquisas apontam que a maioria desconhece a forma mais

apropriada de busca, carecendo, assim, de ser ensinada. A comunidade não tem como aproveitar os benefícios das novas tecnologias, pois não as domina; logo, não pode mudar seu estado de conhecimento, sua realidade, para um estado transformado de conhecimento (BROOKES, 1980), pois não tem motivação. Tem-se, assim, que, a essas comunidades, em situação de vulnerabilidade social, ainda não foi oportunizada a transformação de seus contextos, pois lhes faltou o indicador de mediação, a informação, que, segundo esse autor, provoca mudança nas estruturas. Infere-se, portanto, que a exclusão da informação induzida, provocada, por políticas públicas ineficientes ou “de fachada” estão ali representadas.

Dessa forma, essas unidades de informação, que fizeram parte do universo desta pesquisa, em maioria, encontram-se diante da implacabilidade do avanço tecnológico e, ao mesmo tempo, reféns da intervenção estatal, uma vez que não têm mobilidade, por si só, para usufruir os benefícios das novas ferramentas digitais. Compreende-se, pois, que deve o Estado assegurar a implementação de políticas públicas cabíveis, instalando equipamentos, mas também acompanhando e avaliando seu desenvolvimento, ao tempo em que deve verificar, conforme Heidemann (2010, p. 34), “se as partes interessadas foram satisfeitas em suas demandas”, o que não está sendo verificado na comunidade de Águas Lindas de Goiás, especialmente nas unidades pesquisadas.

Percebe-se, assim, que o discurso nos meios de comunicação e nos documentos diverge da realidade, e, conforme Demo (2007), “o pior, porém, é que não se vê iniciativa profunda, sistemática, a não ser solavancos, como, de repente, compra de milhares de computadores sem as devidas condições de uso” (DEMO, 2007, p. 17). Castells (1996) considera, no entanto, que seja “necessário um processo de mobilização social, isto é, as pessoas precisam participar de movimentos urbanos (...) pelos quais são revelados e defendidos interesses em comum”.

Ademais, exclusão digital é fenômeno imbricado em processo de maior complexidade – a inclusão social. Dessa maneira, pôde-se identificar que políticas públicas estão escritas, decantadas em prosa e verso, entretanto, mal administradas, mal geridas, submetendo uma comunidade vulnerável socialmente, *ad aeternum*, à vontade do Estado para implementá-las. Pode-se, mais uma vez, fazer uso das palavras de Demo (2005): “os pobres estão dentro, mas dentro lá na margem, quase caindo fora do sistema”.

Por fim, da pesquisa de O'Grady (2006), que mostra a etnografia como uma metodologia em busca de uma verdade da cultura pesquisada, a qual se processa utilizando diversos métodos, pode-se acrescentar que não se encontrou “a verdade”, mas “verdades”, uma vez que a verdade, como se sabe, extremamente subjetiva, depende do olhar e da compreensão de quem a interpreta.

À GUISA DE SUGESTÃO

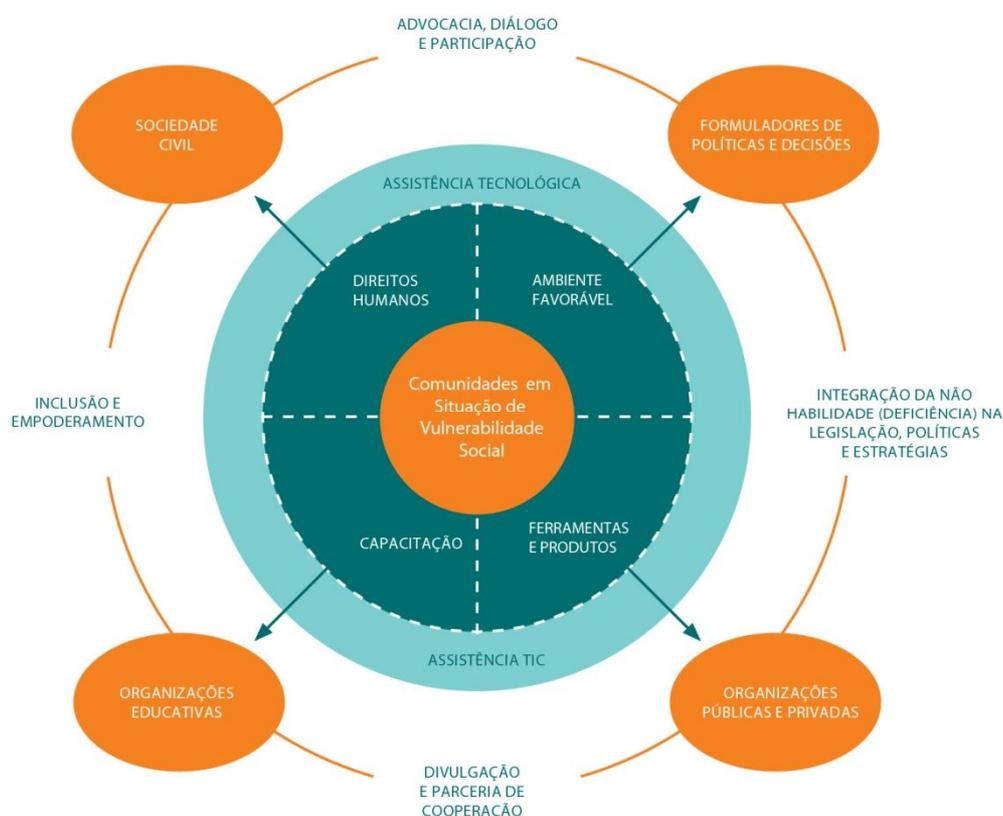
No mundo contemporâneo, ciência e tecnologia surpreendem e revolucionam a todo o momento. É bem verdade que, muitas vezes, tanto uma quanto outra se revelam distantes de quem as criou. A tecnologia, profundamente pactuada com o mercado, despiu-se de valores éticos e sociais; em consequência, assistiu-se ao alargamento da perversa concentração de renda, priorizando-se o capital, em detrimento de incluir o outro. O surgimento cada vez mais intenso de comunidades em situação de vulnerabilidade social provoca o sentimento de impotência diante do inevitável. Em razão disso, o fosso entre as classes sociais amplia-se, pois a técnica, que se põe subserviente ao capital, suprime oportunidades ao invés de criá-las. O acesso à informação configura-se, então, uma utopia, uma vez que o indivíduo preocupa-se, fundamentalmente, com sua sobrevivência e a de seus familiares.

Com esta preocupação é que o World Summit on Information Society (WSIS) + 10, organizado pela UNESCO, em Paris, na França, de 25 a 27 de fevereiro de 2013, concluiu o evento com o termo de “Informação e Conhecimento para Todos: uma visão ampliada e um compromisso renovado”. Consta, no documento, que se deve adotar uma abordagem holística ao promover as sociedades da informação e do conhecimento, continuando-se com foco nas necessidades dos grupos desfavorecidos e marginalizados, inclusive povos indígenas e pessoas com necessidades especiais.

Isso exigirá atenção tanto para o uso e produção da variedade de bens quanto para os serviços de tecnologias da Informação e Comunicação, possibilitando, assim, sua fruição, igualmente, a toda a sociedade. Ao término do encontro, foi apresentado um modelo de Inclusão, em que se entende que um modelo inclusivo exige uma sistemática integração das tecnologias da informação e comunicação, bem como correspondente assistência tecnológica. Esse modelo

conta também com a cooperação de todos os atores, considerando-se políticos e decisores, parceiros públicos e privados, universidades e organizações educacionais e da sociedade civil, especificamente as organizações de pessoas não inclusas/inabilitadas. Todos comprometidos, a fim de desenvolver políticas e criar um ambiente propício para o apoio de sociedades do conhecimento inclusiva, ao reconhecer os direitos humanos e necessidades (Model for the Inclusion of Persons with Disabilities, NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO.BR, 2013).

Adaptando-se o modelo de inclusão anteriormente descrito às situações de comunidades vulneráveis, pode-se calcular a dimensão das necessidades das unidades de informação estabelecidas em Águas Lindas de Goiás. Há que se contar com a cooperação de todos os envolvidos, nas áreas federal, estadual, municipal e sociedade civil, com o objetivo maior de incluir os cidadãos dessas comunidades neste novo tempo. Em remate, segue o modelo (adaptado) para a Inclusão de Pessoas em Situação de Vulnerabilidade Social, nos termos sugeridos pela UNESCO (2013).



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AAKER, *et al.* **Marketing Research**. New York: John Wiley & Sons, 2001.
- ACHUTTI, Luiz Eduardo Robinson. **Fotoetnografia: um estudo de antropologia visual sobre o cotidiano, lixo e trabalho**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 1997.
- _____. **Fotoetnografia da Biblioteca Jardim**. Porto Alegre: Editora da UFRGS: Tomo Editorial, 2004.
- ARAÚJO, E. A. **A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais – ONGs brasileiras**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 1998.
- ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*. In: **Aristóteles**. Trad. L. Vallandro e G. Bornheim. São Paulo: Abril Cultural, 1979. (Coleção Os Pensadores)
- ARISTÓTELES. **Os Pensadores**. Seleção de textos de José Américo Motta Pessanha. Trad. L. Vallandro e G. Bornheim da versão inglesa de W. A. Pickard – Cambridge, São Paulo: Nova Cultural, 1991.
- ASSMANN, Hugo. **Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1997.
- BARRAL, Gilberto Luiz Lima. Práticas reprodutivistas e transformações nas escolas públicas. **Revista Digital Conteúdo Escola, o Portal do Educador**, 2005. Disponível em: <<http://www.midiaindependente.org/pt/blue/2007/02/373621.shtml>>. Acesso em: 10 nov. 2013.
- BEAUD, S.; WEBER, F. **Guide de l'enquête de Terrain**. Paris: La Découverte, 1998.
- BERTAUX, D. **Los relatos de vida: perspectiva etnosociológica**. Barcelona: Bellaterra, 2005.
- BOGDAN, R.; BIKLEN, S. Características da investigação qualitativa. In: _____. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto: Porto Editora, 1994.
- BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, Jan. 1968.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. Secretaria de Inclusão Digital. TelecentrosBr. **Programa de Inclusão Digital nas Comunidades**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 18 set. 2013.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. Secretaria de Inclusão Digital. TelecentrosBr. **Cartilha de Montagem de Telecentros**. Brasília, out. 2011. Disponível em: www.inclusaodigital.gov.br/telecentros. Acesso em: 18 set. 2013.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. Secretaria de Inclusão Digital. **Projetos do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em: 30 jul. 2013.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Secretaria de Inclusão Digital. **ONID**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/onid>>. Acesso em: 30 jul. 2013.

BRASIL. **Portal do Software Público Brasileiro**. Disponível em: <<http://www.softwarepublico.gov.br>>. Acesso em: 18 set. 2013.

BROOKES, B. C. The Foundations of Information Science. **Journal of Information Science**, v. 2, p. 209-221, 1980.

CALISTO, Cristiano de Souza; VARGAS, Glória Maria. O ambiente como mundo vivido: uma abordagem do espaço segundo a Geografia Fenomenológica. **III Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade**, nº. 5, 2006, Brasília-DF. Disponível em URL: <http://www.anppas.org.br/encontro_anual/encontro3/GT9.html>. Acesso em: 22 ago. 2008.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, 1998, p. 35-46.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CAMPOS, Carlita Maria. **Fontes de Informação especializada: características e utilização**. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1993.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

_____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

CHINOY, Ely. **Sociedade: uma introdução à sociologia**. São Paulo: Cultrix, 1993.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O que são direitos da pessoa**. São Paulo: Brasiliense, 1984.

DARELLI, Lúcio Eduardo. Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro. Florianópolis: Telesc, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na Era da Informação**. São Paulo: Fortuna, 1998.

DEMO, Pedro. **Cidadania tutelada e cidadania assistida**. Campinas: Autores Associados, 1995.

_____. **Introdução à metodologia da ciência**. São Paulo: Atlas, 1985.

_____. **Participação é conquista: noções de política social participativa**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

_____. **Pobreza da pobreza**. Petrópolis: Vozes, 2003.

_____. **Sociologia: uma introdução crítica**. São Paulo: Atlas, 1983.

DEPONTI, Cidonea Machado; ALMEIDA, Jalcione. **Sobre o processo de mediação social nos projetos de desenvolvimento: uma reflexão teórica**. UFRGS/PGDR, SOBES, 2008.

DIAS, Genebaldo Freire. **Populações marginais em ecossistemas urbanos**. Brasília: IBAMA, 1994.

DYE, Thomas R. **Understanding Public Policy**. New Jersey: Prentice-Hall Inc.; Englewood Cliffs, 1972.

FALKEMBACH, E. M. F. Diário de campo: um instrumento de reflexão. **Revista Contexto e Educação**, Ijuí, v. 2, n. 7, 1987, p. 19-24.

FERREIRA, Mário César. Serviço de Atendimento ao Público: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. **Revista Multitemas**, n. 16, Campo-Grande-MS, 2000, p. 128-144.

FIEDLER, Regina Célia do Prado. A Teoria da Ação Comunicativa de Habermas e uma nova proposta de desenvolvimento e emancipação do humano. **Revista de Educação**, v. 1, São Paulo, 2006, p. 93-100.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do Letramento Informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 85, set.-dez., 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/Ci/v39n3/v39n3a07.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2013.

GAULEJAC, V. de. **La société malade de la gestion**: idéologie gestionnaire, pouvoir managérial e harcèlement social. Paris: Seuil, 2005.

GEE, James Paul. Lo que nos enseñan los videojuegos sobre el aprendizaje y el alfabetismo. Málaga: Ediciones Aljibe, 2004.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**, Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978.

GIL, Beatriz Massa de; TRAUTMAN, Ray; GAY, Peter. **Dicionário técnico de Biblioteconomia**: Technical Dictionary of Librarianship. México: Trillas, 1973.

GIL, Antonio Carlos. **Metodologia do ensino superior**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

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

_____. **Pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2000.

GOLDENBERG, Mírian. **A arte de pesquisar**. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges. **Notas de contribuição para uma definição operacional**. 2004. Disponível em: <http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2012.

HABERMAS, JURGEN. **Consciência moral e agir comunicativo**. Trad. De Guido de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

HAMMERSLEY, Martyn; ATKINSON, Paul. **Ethnography**: Principles in Practice. London: Routledge, 1995.

HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco, organizadores. **Políticas Públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise**. 2. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2010.

HERSCOVITCH, Alan. O local na era da globalização: contribuição para uma análise crítica. **Revista Brasileira de Comunicação**, v. XIX, n. 1. São Paulo: Intercom, jan.-jun. 1996.

HOBBS, Thomas. **Leviatã**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

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

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SANTINI, Rose Marie. Trabalho Imaterial, Compartilhamento de Informação e Produção Colaborativa na Sociedade da Informação. **Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 23, 1º sem. 2007.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SILVEIRA, Aline Lopes; MARTINS, Jacqueline Alexandre; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Agir Comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. DataGramZero, **Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 3, jun. 2009.

LEVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2000.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA-MARQUES, M.; MACEDO, F. L. O. Arquitetura da Informação: base para a Gestão do Conhecimento. In: TARAPANOFF, K. (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT/UNESCO, 2006. p. 241-255.

LOPEZ, André Porto Ancona. Preservação de documentos e cidadania. **IV Workshop Internacional em Ciência da Informação**. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, UnB, 2009. Disponível em: <<http://dc403.4shared.com/doc/bUz18Rf6/preview.html>>. Acesso em: 24 out. 2013.

LOVATO, 1996. INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação **XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação**, Campo Grande/MS, set. 2001.

MACHADO, Elisa Campos. Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil. In: X **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2009, João Pessoa: UFPB, 2009.

MACHADO, Márcia Maria Tavares; LEITÃO, Glória da Conceição Mesquita; HOLANDA, Francisco Uribam Xavier de. O conceito de ação comunicativa: uma contribuição para a consulta de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 13, n. 5, Ribeirão Preto, set.-out. 2005.

MALINOWSKI, Bronislaw. **Argonautas do Pacífico Ocidental**. São Paulo, 1976 [1922].

MARCONI, Mariana de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 1996.

MARSHALL, T.H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

MIRANDA, Cláudio Zumpichiatte. **O uso de indicadores na avaliação do Programa de Inclusão Digital do Governo Federal**. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055748>>. Acesso em: 18 set. 2013.

MORIN, Edgar. In: PETRAGLIA, Izabel Cristina. Complexidade, transdisciplinaridade e incerteza. **Portal Ensinando**. Disponível em: <<http://www.portalensinando.com.br>>. Acesso em: 30 set. 2009.

_____. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2001.

_____. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento.** 19. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO. BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil.** Coord. de Alexandre F. Barbosa. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013. Disponível em: <<http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-domicilios-2012.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2013.

PENA-VEGA, A.; ALMEIDA, E. P. (Org.). **O pensar complexo: Edgar Morin e a crise da modernidade.** Rio de Janeiro: Garamond, 2010.

PERUZZO, Cicília M. Krohling. Mídia regional e local: aspectos conceituais e tendências. **Comunicação & Sociedade.** São Bernardo do Campo: Cátedra Unesco-Umesp, v. 1, n. 38, 2002.

POZO, Juan Ignacio. A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. **Revista Pátio**, ano 8, ago.-out. 2007.

RELPH, Edward. **Place and Placelessness.** London: Pion, 1976.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, David. (Org.). **Inclusão e educação: doze olhares sobre a educação inclusiva.** São Paulo: Summus, 2006.

SANTOS, A. P.; FIALHO, Janaína Ferreira. **O papel do bibliotecário como mediador do letramento informacional na Biblioteca Pública, Escolar e Universitária: algumas reflexões.** Disponível em:

<<http://www.revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/406/269>>. Acesso em: 11 jul. 2013.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Toward a new legal common sense.** Londres: Butterworths, 2002a.

_____. **Um discurso sobre as ciências.** Porto: Afrontamento, 2002b.

_____. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 63, 2002c, p. 237-280.

_____. O estado heterogêneo e o pluralismo jurídico. In: SANTOS, B. S. Poderá o direito ser emancipatório? **Revista Crítica de Ciências Sociais**, v. 65, p. 4-12, maio 2003.

_____. (Org.). **Reconhecer para libertar.** Porto: Afrontamento, 2004.

SANTOS, I.M.M.; SANTOS, R.S. **A etapa de análise no método história de vida – uma experiência de pesquisadores de enfermagem.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/12.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2013.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva da Ciência da Informação**, v. 1, nº. 1. Belo Horizonte, jan.-jun. 1996, p. 41-62.

SELLTIZ, Claire *et al.* **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais.** São Paulo: Herder, 1987.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. **Exclusão Digital**: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: http://www.centroedelstein.org.br/exclusãodigital_problemas

SPRADLEY, J. **The Ethnographic Interview**. Forth Worth: Harcourt Brace Jovanovich College, 1979.

_____. **Participant Observation**. Fort Worth: Harcourt Brace, 1980.

TARAPANOFF, Kira *et al.* Sociedade da Informação e Inteligência em Unidades de Informação. **Ciência da Informação, Brasília**, v. 29, n. 3, set.-dez. 2000, p. 91-100.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TÖNNIES, Ferdinand. Comunidade e sociedade como entidades típico-ideais. In: FERNANDES, Florestan. (org.). **Comunidade e sociedade**: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação. São Paulo: Editora Nacional e Editora da USP, 1973. p. 96-116.

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura). Folhetos da UNESCO: tecnologia, informação e inclusão, v. I, n. 4, 2008, p. 1.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

WERSIG, Gernot; WINDEL, G. Information Science needs a theory of information actions. **Social Science Information Studies**, Kent, v. 5, n. 1, Jan. 1985, p. 11-23.

SITES E ARQUIVOS ELETRÔNICOS

<http://www.governoeletronico.gov.br>

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001585/158502por.pdf>

http://www.anppas.org.br/encontro_anual/encontro3/GT9.html

http://www.centroedelstein.org.br/exclusãodigital_problemas

http://www.centroedelstein.org.br/exclusãodigital_problemasconceituaapêndice1

<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2012/>

http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_sumario.pdf

http://www.fbb.org.br/data/files/96/C3/24/6D/ACB7F310FBEC77F3BD983EA8/Relat_rio%20Social%202012.pdf

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/transparency-manifesto-pt.pdf>

http://www.pnud.org.br/IDH/Atlas2013.aspx?indiceAccordion=1&li=li_Atlas2013

<http://www.revistamaiscapital.com.br/downloads/rosso>

<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/12.pdf>

<http://www.segplan.go.gov.br/post/ver/167618/segplan-faz-balanco-de-14-anos-do-vapt-vupt>

<http://www.worldbank.org/pt/country/brazil>

www.ces.fe.uc.pt/emancipa

www.fbb.org.br/acoes-programas/educacao/inclusao-digital.htm

www.propoi.uff.br/leeccc/pesquisa-etnogr%c3%a1fica

<http://www.sectec.go.gov.br>

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ANGROSINO, M.; FLICK, U. (C.). **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BRANDÃO, Carlos R. (Org.). **Repensando a Pesquisa Participante**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

CALIMAN, Geraldo. **Paradigmas da exclusão social**. Brasília: Universa, UNESCO, 2008.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1. Belo Horizonte, abr. 2007, p. 148-207.

CHARTIER, Roger. **A história cultural: entre práticas e representações**. Lisboa: Difel, 1990.

LE, G. J. História de vida. In: BARUS-MICHEL, J.; ENRIQUEZ, E. **Dicionário de Psicossociologia**. Lisboa: Climepsi Editores, 2005.

GUESSER, Adalto H. **A etnometodologia e a análise da conversação e da fala**. *Em tese*, Santa Catarina, vol. 1, n. 1 (1), ago.-dez. 2003. Disponível em: www.emtese.ufsc.br

LOCKE, Lawrence F.; SPIRDUSO, WaneenWyrick; SILVERMAN, Stephen. J. **Proposals that work – A Guide for Planning Dissertations and Grant Proposals**. Newbury Park, London, New Delhi, 1993.

MASLOW, Abraham H. **A theory of human motivation**.1943. Disponível em: psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm. Acesso em: 20 ago. 2012.

MIRANDA, A. L. C. **Ciência da Informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003.

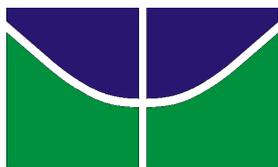
MUELLER, S. P. M. Literatura científica, comunicação científica e Ciência da Informação. In: TOUTAIN, L. B. (Org.). **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: UFBA, 2007, p. 125-44.

SANTOS, B. S.; TRINDADE, J. C. (Eds.). **Conflito e transformação social: uma paisagem das justiças em Moçambique**. Porto, Afrontamento, v. 1, 2003a, p. 47-95.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Poderá o direito ser emancipatório? **Revista Crítica de Ciências Sociais**, v. 65, maio 2003b, p. 4-12.

_____ (Org.). **Reconhecer para libertar**. Porto: Afrontamento, 2004.

APÊNDICE 1 – ENTREVISTA



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação e Documentação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

UNIDADES DE INFORMAÇÃO EM ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS

1. Como é seu nome?

2. Você reside em Águas Lindas? Em que setor (bairro)?

3. O que você busca resolver neste lugar? (Biblioteca/ Estação Digital/VaptVupt)?

4. Você gosta deste ambiente? Por quê?

5. Com que frequência você vem aqui?

6. Você sempre encontra o que busca neste ambiente?

7. Que informação, em seu dia a dia, você procura?

APÊNDICE 2 – ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DE OBSERVAÇÕES



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Cenário físico das unidades de informação: (Biblioteca Municipal Cora Coralina, Estação Digital ASFAL e VaptVupt).

Características do espaço da unidade.

Localização e referências em relação ao projeto urbanístico da cidade.

Serviços oferecidos na unidade.

Comportamento esperado dos seus usuários.

Recursos tecnológicos disponibilizados.

Adequação do mobiliário da unidade à sua função.

Usuários

Necessidade mais importante que se busca resolver na unidade.

Normas de convivência estabelecidas na unidade.

Atendimento da demanda nesta unidade.

Características socioeconômicas dos usuários.

Atividades projetadas e interações com os usuários

Grau de satisfação dos usuários

Definição prévia das atividades.

Normas e regras que estruturam as atividades e interações.

Interação das pessoas que interagem com os serviços e com os outros usuários.

Relacionamento das pessoas e serviços do ponto de vista dos gestores ou da perspectiva do observador.

Início das atividades.

Características das atividades. (típicas ou não usuais)

Conversaço

Atendimento de orientaço ao usuáio.

Fatores objetivos sutis

Atividades informais e não planejadas.

Treinamento técnico prévio para os significados das palavras necessárias para a compreensáo dos serviços oferecidos na unidade.

Acontecimentos não ocorridos e esperados.

Adequação do comportamento da pesquisadora.

Identificação da pesquisadora com o ambiente.

APÊNDICE 3 – ENTREVISTA COM A SECRETÁRIA DE AÇÃO SOCIAL



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Entrevista com a Secretária de Ação Social de Águas Lindas de Goiás

1. Qual é a missão da Secretaria de Ação Social e Cidadania de Águas Lindas de Goiás?
2. Quais projetos, objetivamente para inclusão, estão sendo implementados em Águas Lindas?
3. Qual a contribuição da Secretaria para a inclusão do cidadão no mundo da informação?
4. Como, na prática, a Sr^a pretende implementar essa inclusão?

APÊNDICE 4 – ENTREVISTA COM O FREI



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Entrevista com o Frei

1. A comunidade, deste setor de Águas Lindas de Goiás, em geral, é proveniente de que região do Brasil?
2. Com relação à formação educacional, nesta comunidade, pode-se identificar, quais níveis escolares?
3. Com relação à preparação para o trabalho, quais são as profissões (atividades) realizadas/desenvolvidas pela comunidade?
4. Qual a importância da Estação Digital no contexto desta comunidade?
5. Qual a relação Estação Digital/IFRAI(antiga ASFAL)?
6. Quais são os motivos pelos quais o projeto Estação Digital foi adiado? O que constituiu empecilho ao funcionamento desta unidade?
7. No presente, quais são as propostas, as parcerias, a curto prazo, para o funcionamento?
8. Com o que, concretamente, dispõe-se para implementar o projeto da Estação Digital?
9. Qual é a previsão para o início das atividades?

APÊNDICE 5 – ENTREVISTA COM PROVÁVEIS USUÁRIOS DA ESTAÇÃO DIGITAL



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Entrevista com prováveis usuários da Estação Digital ASFAL

1. Qual é seu nome?
2. Você nasceu em Águas Lindas de Goiás?
3. Qual é a sua idade?
4. Qual é seu nível escolar?
5. Quantas pessoas moram em sua residência?
6. Qual é sua profissão? Ou de seu esposo (a) ou companheiro (a)?
7. Você conhece a Estação Digital ASFAL (IFRAÍ), (fundos da Igreja Santa Rita)?
8. Você ou algum familiar se inscreveu no curso oferecido pela Estação Digital?
9. Você já conhece outros ambientes digitais?
10. Qual sua expectativa para o início do curso?
11. Você considera que este ambiente digital vai fazer diferença em sua vida? De que forma?

APÊNDICE 6 – ENTREVISTA COM OS ALUNOS DO CEAL – COLÉGIO ESTADUAL DE ÁGUAS LINDAS



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Entrevista com os alunos do Colégio Estadual de Águas Lindas

1. Qual é seu nome?
2. Há quanto tempo você estuda neste colégio?
3. Ao realizar suas pesquisas escolares, onde você busca informações?
4. Você tem computador ligado à internet em casa ou no celular?
5. Se utiliza computador, com que frequência?
6. Qual a atividade que mais lhe interessa no computador?
7. Você tem tempo de ir a bibliotecas após a escola?
8. Você considera importante fazer trabalhos, pesquisas em biblioteca?
9. Você conhece a Biblioteca Cora Coralina?
10. Esteve quantas vezes naquele ambiente?
11. Você realizou quais atividades na Biblioteca Cora Coralina?
12. Quais sugestões você daria aos administradores da Biblioteca Cora Coralina para torná-la ainda mais atraente para os jovens?

APÊNDICE 7 – QUESTIONÁRIO



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Questionário

Caro respondente:

Você está participando de um projeto de pesquisa de doutorado na Universidade de Brasília- UnB, no Curso de Ciência da Informação, que tem como finalidade identificar quais informações são veiculadas nas unidades de informação (Biblioteca Municipal Cora Coralina, Estação Digital ASFAL e VaptVupt), em Águas Lindas de Goiás a fim de propor ações que promovam a construção da cidadania na comunidade. Esperamos beneficiar você através deste estudo e gostaríamos que nos auxiliasse respondendo as seguintes perguntas:

I Dados sociodemográficos

1 – Sexo

1 () Masculino 2 () Feminino

2. – Idade _____ anos

3. – Estado Civil:

1 () Solteiro (a)

4 () Divorciado

2 () Casado (a) sem filhos

5 () Outros _____

3 () Casado (a) com filhos

4. – Escolaridade

1 () Sem instrução

5 () Ensino Médio completo

2 () Ensino Fundamental Incompleto

6 () Ensino Superior Incompleto

3 () Ensino Fundamental completo

7 () Ensino Superior completo

4 () Ensino Médio Incompleto

8 () Outros _____

5. – Número de Pessoas que Moram com você

- 1 Uma pessoa ()
- 2 Duas pessoas ()
- 3 Três pessoas ()
- 4 Quatro pessoas ()
- 5 Cinco pessoas ()
- 6 Mais de cinco pessoas ()

6. – Renda Mensal da Família _____

7 - Qual é sua ocupação principal? _____

II Frequência e busca de informações

8 – Com que frequência você vai à: (Biblioteca Municipal Cora Coralina, VaptVupt, Telecentro).

- 1 () todos os dias 4 () Uma vez por mês
- 2 () Uma vez por semana 5 () Outros _____
- 3 () Duas vezes por mês

9 – Em quais lugares de Águas Lindas de Goiás você busca informações (utilitárias, escolares ou profissionais)?

- 1 () VaptVupt
- 2 () Lan House
- 3 () Biblioteca
- 4 () Outros _____

III Satisfação

10 – Ao recomendar uma Unidade de Informação, você observa:

- 10.1 () Espaço físico
- 10.2 () Higiene
- 10.3 () Atendimento
- 10.4 () Equipamentos
- 10.5 () Serviços

10.6 () Distância

11 – A Unidade de Informação a qual você frequenta é:

1 () Insatisfatória

3 () Muito Satisfatória

2 () Médio Satisfatória

4 () Satisfatória

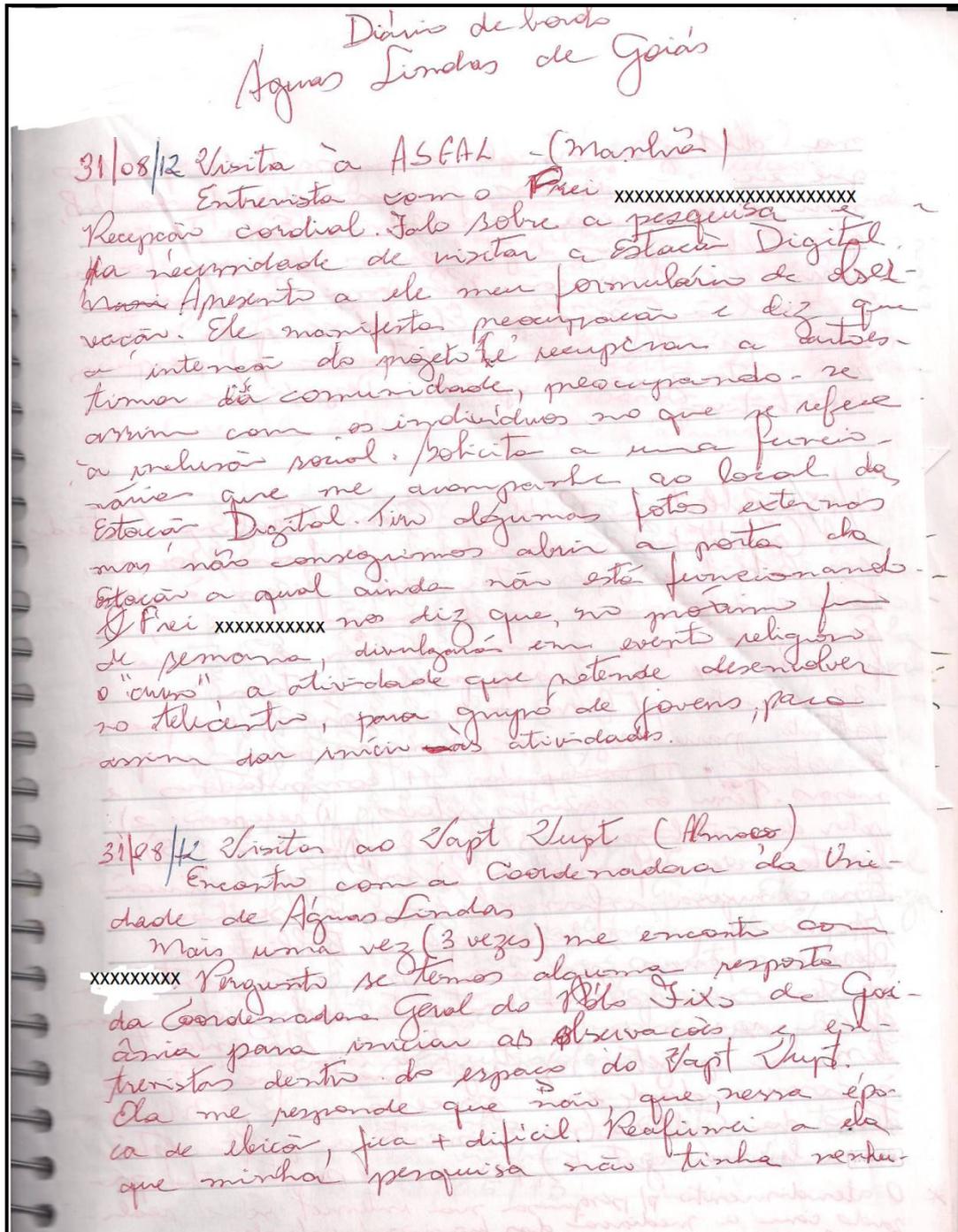
12 – De acordo com seu ponto de vista, o que deve ser feito para melhorar este ambiente?

1 () ampliar o espaço;

2 () aumentar o nº de computadores;

3 () clareza das informações no atendimento da recepção;

4 () diminuir o tempo de espera para ser atendido.

APÊNDICE 8 – DIÁRIO DE BORDO²

² Os nomes das pessoas envolvidas foram retirados por questão de ética da pesquisa.

09/12 - Aguas Lindas encontra-se em plena campanha para eleger o prefeito e vereadores. Difícil entrar no Vapt Vupt. A Coordenadora não esteve resposta de Geiánnis e eu resolvi não mais insistir. Amadureci a questão, investirei esforços para qualificar o projeto. Tenho a impressão de que impedem minha entrada por eu ter me apresentado como pesquisadora da Ciência da Informação. Marconi Perillo e o atual prefeito encontram-se em uma paixonada justa. A estação digital e a biblioteca não são problemas. Aguardarei para depois da qualificação.

20/05/13 - Decido, mesmo sem resposta, ir a Aguas Lindas, ao Vapt Vupt.

27/05/13 - Apresentei-me na unidade do Vapt Vupt. A Coordenadora estava no algar. Aguardei a chegada dela. Alguns funcionários já me conheciam no formato passado da estive. Ela chegou absolutamente pontual, falei do projeto e perguntei se ela tinha perdido contato de Geiánnis, ela respondeu-me que não! Abri meu e-mail e mostrei a ela meu contato com e conseqüente resposta da Coordenadora do Vapt Vupt. Ela entrou, naquele momento, em contato por telefone com a agência central do Vapt Vupt em Goiânia.

03/06/13. Nova visita ao Supt Supt. Ambiente bastante movimentado. Como as supervisoras tinham já adiantado, as caixas, o movimento era maior. Nesse dia, o painel de chamada estava af defeito. Os usuários demonstravam muita impaciência e cansaço. Alguns saíam insatisfeitos. Havia ainda melhorias no atendimento para o Banco de dados ocasionado pelo novo atendimento pelo novo portal específicas daquela instituição dentro da cidade. Os funcionários desobedeciam e pacientemente no atendimento mas os usuários demonstravam bastante inquietude. Consegui realizar 20 entrevistas e 20 questionários.

10/06/13. As supervisoras já me tratam como se eu fosse do Supt Supt, apresentam-me aos usuários para a entrevista e se relacionam cordialmente. Neste dia, o painel eletrônico funcionava rapidamente e não dava tempo de eu terminar a entrevista. Muitos voltavam depois do atendimento para terminar as entrevistas. Foi o dia + positivo para entrevistas. Realizei 30 contatos (entrevistas e questionários).

APÊNDICE 9 – QUADRO SÍNTESE: PROBLEMA DA PESQUISA, OBJETIVOS, QUESTÕES DE CADA FASE

Quais informações são veiculadas nas unidades de informação em Águas Lindas de Goiás e como elas promovem a inclusão social de seus usuários? ³			
Verificar a natureza das informações, disponibilizadas ao usuário, nas unidades de informação, em Águas Lindas de Goiás, necessárias para a inclusão social. ⁴			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a acessibilidade das comunidades locais às fontes de informação. 2. Verificar os procedimentos das unidades de informação pesquisadas para a inclusão social. 3. Identificar como se processam as políticas públicas, voltadas para a concretização das unidades de informação como meio de efetivar o conhecimento e a cidadania. 4. Identificar o nível de satisfação dos usuários nas unidades investigadas. 5. Identificar as relações unidades de informação/comunidade no âmbito do processo emancipatório.⁵ 			
1ª fase	2ª fase	3ª fase	4ª fase
<ol style="list-style-type: none"> a) Onde se localiza Águas Lindas? b) O que se quer pesquisar efetivamente? c) Por que pesquisar em Águas Lindas de Goiás? d) Qual metodologia guiará a investigação? 	<ol style="list-style-type: none"> a) Qual o escopo dessa investigação? b) Qual ou quais os objetos de estudo? c) Quais as técnicas de abordagem metodológica? d) Qual é a função de cada técnica na pesquisa? 	<ol style="list-style-type: none"> a) É possível a participação em determinadas atividades? b) Os funcionários aceitarão uma pesquisadora no espaço onde trabalham? c) Os usuários se disponibilizarão a serem entrevistados? d) O que buscam os usuários? e) A informação nas unidades é de fácil acesso? f) Quem é facilitador? g) Como se apresentam fisicamente as unidades de informação? h) As unidades de informação são contempladas por políticas públicas? 	<ol style="list-style-type: none"> a) Qual o perfil dos usuários atendidos no multifuncional? b) O que pesquisam? c) É possível observar, no Vapt Vupt, sistematicamente o caminho percorrido pelo usuário para obter a informação? d) Como serão conduzidas as atividades da Biblioteca Cora Coralina depois da inauguração da nova Biblioteca? e) Haverá alguma luz na Estação Digital? f) É possível ainda, em tempo hábil, observar, entrevistar, assistir ao processamento da inclusão digital na ASMAB 1? g) O que ainda obstaculiza o melhor funcionamento do Telecentro da ASMAB 1?⁶

³ Problema da pesquisa

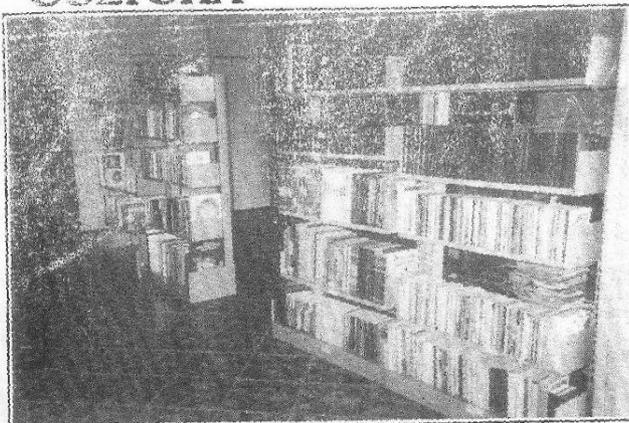
⁴ Objetivo Geral

⁵ Objetivos Específicos

⁶ Questões que guiam cada fase

ANEXO 1 – Reportagem sobre a biblioteca de Águas Lindas de Goiás

CULTURA



Prefeitura de Águas Lindas começa a 'nplantar a biblioteca pública.

Biblioteca abre, mas há deficiência de livros

Águas Lindas – Encontra-se em funcionamento desde 24 de março a Biblioteca Municipal Abílio Wolney, das 8 às 18 horas, às margens da BR-070 (no térreo do prédio Framozo), no Jardim das Laranjeiras. A biblioteca ainda sofre a falta de obras sobre história e geografia de Goiás.

A biblioteca recebeu livros de escritores goianos, a exemplo dos poetas Yêda Schimltz e Félix Bulhões e dos romancistas Hugo de Carvalho Ramos (*Tropas e Boiadas*), Gabriel Nascente (*A Cova dos Leões*) e Ursulino Leão (*Baldeação para Ninive*), doados pela Fundação Cultural Pedro Ludovico Teixeira. Mas faltam ainda obras da poeta Cora Coralina e do romancista Bernardo Ellis, que no livro *O Tronco* conta a história de Abílio Wolney, que dá nome à biblioteca, na batalha do Duro contra as tropas do governo.

Já se encontram disponíveis para consulta na Biblioteca dois volumes encadernados *O Desaparecido*, de edição número 1 a 45, doados pelo diretor Valter Melo.

Assim que terminar a catalogação dos livros, a biblioteca iniciará os empréstimos. A diretora da biblioteca

é Kellen Santos Abadia e as Bibliotecárias as professoras municipais Luciene de Jesus Ferreira, Ilda Ferreira Borges e Maria dos Socorro Carneiro, que fazem a divulgação nas escolas.

Quem é — Abílio Wolney (avô materno de Abílio Wolney Aires Neto, que também entrou na história como o primeiro juiz da Comarca de Águas Lindas) nasceu em 1876 no povoado goiano de São José do Duro, depois Município de Dianópolis. Hoje, Dianópolis está dentro do Estado de Tocantins, desmembrado de Goiás em 1988.

Abílio Wolney foi prefeito de Dianópolis-GO e de Barreiras-BA, deputado e presidente da Assembleia Legislativa de Goiás. Em 1902, fundou em sua cidade uma biblioteca pública de 200 livros. Em 1903, recebeu do presidente da República Campos Salles a patente de tenente-coronel da Guarda Nacional.

Abílio Wolney é retratado em *O Tronco* como o homem perseguido pelos Caiado, que mandavam no governo, contra os quais lutou e foi derrotado. Na época, a cidade de Goiás era capital do Estado.

**ANEXO 2 – PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À INCLUSÃO DIGITAL NAS
COMUNIDADES – CARTILHA DE MONTAGEM DE TELECENTROS**



CARTILHA DE MONTAGEM DE TELECENTRO

Brasília, outubro de 2011

SUMÁRIO	3
1. Introdução	
2. Objetivo do Programa	3
3. Premissas e diretrizes	3
4. Condições físicas e materiais para a constituição e funcionamento do telecentro	4
4.1. Diretrizes de funcionamento de um telecentro	4
5. Atividades que podem ser desenvolvidas nos Telecentros	5
6. Fundamentação Legal	6
7. Compromissos e Contrapartidas	7
7.1. Infraestrutura e Espaço Físico	7
7.2. Segurança	7
7.3. Acessibilidade	8
7.4. Água potável	9
7.5. Telefone	9
7.6. Condições do ambiente local	9
7.7. Instalação da infraestrutura do Telecentro	10
7.8. Disposição dos Equipamentos	11
7.9. Instalação Elétrica do Telecentro	16
7.9.1. Pré-Requisitos	16
7.9.2. Layout Sugerido para Ligação das Estações de Trabalho	16
7.9.3. Quantidade de Circuitos Elétricos	18
7.9.4. Uso de Ar Condicionado	20
7.9.5. Iluminação	20
7.9.6. Aterramento	21
7.9.7. Dimensionamento do Quadro de Força	21
8. Referências	23