



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

INFORMAÇÃO E INCLUSÃO:

uma análise das políticas públicas de inclusão digital da Prefeitura Municipal de João Pessoa

BRIGGIDA ROSELY DE AZEVEDO LOURENÇO

**JOÃO PESSOA
2011**

BRIGGIDA ROSELY DE AZEVEDO LOURENÇO

INFORMAÇÃO E INCLUSÃO:

uma análise das políticas públicas de inclusão digital da Prefeitura Municipal de João Pessoa

Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire.

**JOÃO PESSOA
2011**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

BRIGGIDA ROSELY DE AZEVEDO LOURENÇO

INFORMAÇÃO E INCLUSÃO:

uma análise das políticas públicas de inclusão digital da Prefeitura Municipal de João Pessoa

Área de concentração: Informação, conhecimento e sociedade.

Linha de Pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Dissertação aprovada em: 28 de fevereiro de 2011

BANCA EXAMINADORA:

Professor Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire (Orientador)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Professor Dr. Edvaldo Carvalho Alves (Examinador interno)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Professora Dra. Isa Maria Freire
(Suplente da examinadora externa Profª Dra. Henriete Ferreira Gomes -
Universidade Federal da Bahia - UFBA)

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Coordenadora: Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira

Vice Coordenador: Dr. Edvaldo Carvalho Alves

L892i Lourenço, Briggida Rosely de Azevedo

Informação e inclusão: uma análise das políticas de inclusão digital
da Prefeitura de João Pessoa / Briggida Rosely de Azevedo Lourenço;
Orientador Gustavo Henrique de Araujo Freire. – João Pessoa, 2011.

76 f.

Dissertação Mestrado (PPGCI/UFPB)

1. Políticas Públicas 2. Inclusão digital 3. Ciência da Informação 4.
Sociedade da Informação I.Freire, Gustavo Henrique de Araújo. II.
Título.

CDD 303.4833

Dedico este trabalho:

*a minha mãe, que com seu exemplo de vida me fez
compreender que com determinação e coragem se
faz muita coisa nesta vida;*

*a Bianca, amor puro que torna cada dia necessário
em minha vida;*

*a Gilberto, companheiro querido de todas as horas,
apoio incansável, amor incondicional em todos os
momentos.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço de coração:

Primeiramente agradeço a Deus por estar sempre iluminando meu caminho, ser minha rocha e meu conforto nos momentos difíceis desta caminhada.

Ao Professor Gustavo Freire, pessoa querida e profissional rara, cujo incentivo e apoio foram essenciais na minha jornada acadêmica.

A Professora Isa Freire, palavras de sabedoria nos momentos certos e sempre precisas.

A minha família, pelos momentos de descontração durante este processo que muitas vezes nos deixa solitários, durante muito tempo.

Aos Professores Edvaldo e Henriette por terem contribuído na construção deste trabalho.

Ao Antônio, o secretário mais eficiente que conheço e que compõe a Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB.

Aos colegas de jornadas de estudos: Ana Andrea e Anna Carla.

Aos alunos do estágio docência, que me ensinaram muito a cada momento que nos encontramos e a todos os colegas da turma de mestrado.

Aos professores do Departamento de Ciência da Informação: Isa Freire, Francisca, Emeide, Guilherme, Joana, Miriam, Carlos Xavier, Dulce, Patrícia, Luciana, Bernardina, Rosa, Beth, Edna, Jemima, Denise, Alzira, Marynica.

À Francinete e Luzia que sempre estão a postos no DCI para nos ajudar.

Agradeço de coração a todos que colaboraram, seja com um olhar, uma palavra, uma mão no ombro, meu muito OBRIGADA!

RESUMO

O trabalho apresenta uma visão geral das políticas públicas de informação existentes na administração pública da cidade de João Pessoa, que busquem a inclusão digital dos cidadãos. Neste sentido é introduzida a questão da exclusão/inclusão no Brasil. São apresentadas as discussões em torno da sociedade da informação, políticas públicas de informação, governo eletrônico. Busca-se mapear os programas existentes na Prefeitura Municipal de João Pessoa/PB em relação à importância da inclusão digital. Este estudo será realizado através da abordagem qualitativa. Esta pesquisa considera que para os cidadãos estarem incluídos na sociedade da informação, devem ter acesso e fazer uso das tecnologias digitais.

Palavras-chave: Políticas Públicas. Políticas de Informação. Inclusão digital. Ciência da Informação. Sociedade da Inofrmação

ABSTRACT

The project presents an overview of public information policies in the public administration of the city of João Pessoa, which seek to digitally include the citizens and therefore socially. In this sense it is introduced the question of exclusion / inclusion in Brazil. We comment on the discussions of the information society, public policy information in Brazil. We seek for the opinion of the proponents of existing programs in the Municipality of João Pessoa/PB volated to the importance of digital inclusion. This study will be conducted through a qualitative and exploratory with approachs interviews and content analysis. We believe that for the citizens to be included in the information society, they must have access to the use of ICTs.

Key-words: Public Policy– information. Digital inclusion – social. Information science.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Página principal das Secretarias da PMJP	51
Figura 2: Site Estação Digital	52
Figura 3: Site da Prefeitura Municipal de João Pessoa	57
Figura 4: Atores Sociais do Regime de Informação da PMJP.....	64
Figura 5: Dispositivos de Informação na PMJP	65
Figura 6: Artefatos de Informação da PMJP.....	66
Figura 7: Ação de Informação da PMJP.....	67

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: As três revoluções industriais	21
Quadro 2: Estudos norte-americanos das políticas públicas.....	31
Quadro 3: Pais da política pública	32
Quadro 4: Transformações históricas do Brasil.....	33
Quadro 5: Modalidades, sujeitos e teleologia das ações de informação.....	44
Quadro 6: Endereços das estações digitais	61

LISTA DE SIGLAS

- BIREME** - Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
- CAPRE** - Coordenação para as atividades de Processamento de Dados
- CGI.br** - Comitê Gestor da Internet
- CI** – Ciência da informação
- CNPq** – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- FGV** – Fundação Getúlio Vargas
- IBBD** - Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IBICT** – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
- LILACS** - Literatura Latino-Americana de Informação Bibliográfica em Ciências da Saúde
- ONGs** – Organizações não-governamentais
- ONU** – Nações Unidas
- PBDCT** - Planos Básicos de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- PIBIC** – Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica
- PMJP** – Prefeitura Municipal de João Pessoa
- PNAD** – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
- PPGCI** – Programa de pós-graduação em Ciência da Informação
- SECITEC** – Secretaria de Ciência e Tecnologia
- SEI** - Secretaria Especial de Informática
- SocInfo** – Programa Sociedade da Informação
- TICs** – Tecnologias de Comunicação e Informação
- UFPB** – Universidade Federal da Paraíba
- UNESCO** - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	17
2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL	22
2.1.1 Livro Verde	23
2.1.2 Livro Branco	25
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO	27
3 POLÍTICAS PÚBLICAS	30
3.1 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO	35
3.2 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO DIGITAL.....	40
3.3 REGIME DE INFORMAÇÃO	43
3.4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	45
4 PROBLEMÁTICA	47
5 OBJETIVOS.....	48
5.1 OBJETIVO GERAL	48
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	48
6 METODOLOGIA	49
6.1 CAMPO DA PESQUISA.....	50
6.1.1 Secitec	51
6.2 AMOSTRAGEM E SUJEITOS DA PESQUISA	53
6.3 TÉCNICAS DE PESQUISA.....	54
6.4 COLETA DE DADOS	55
6.5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	56
6.6 MAPEAMENTO DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL.....	59
6.6.1 Estações Digitais	60
6.6.2 Casa Brasil João Pessoa	62
6.6.3 Jampa Digital	63

6.7 REGIME DE INFORMAÇÃO DA PMJP.....	63
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERENCIAS.....	70

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as políticas públicas de informação da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PMJP, que busquem a inclusão digital dos cidadãos e suas condições reais de promoção dessa inclusão. Como objetivos específicos, a pesquisa buscou quantificar as políticas públicas de informação da PMJP; levantar os atores e os setores responsáveis pela criação e implantação de políticas públicas de informação; traçar o regime de informação da PMJP no que tange o desenvolvimento e implantação de políticas de informação; identificar as barreiras que comprometem uma efetiva execução de uma política pública de inclusão na PMJP.

Na década de 1980, o Brasil se tornou ator de mais uma revolução histórica, a revolução tecnológica trazida pelas tecnologias digitais de informação e comunicação. Como em outros países, no Brasil essa introdução se deu primeiramente em seu espaço acadêmico e científico, onde não demorou muito e foi expandida em nível nacional. Assim, parte dos brasileiros pôde interagir uns com os outros através da grande rede mundial de internet.

Essa revolução tecnológica trouxe consigo na última década uma nova preocupação para a inclusão social, que foi acrescida de novos elementos devido aos avanços tecnológicos, os excluídos digitais passaram a ser mais um ponto nas estatísticas das pesquisas econômicas e sociais. Neste trabalho, defendemos a idéia de que na nossa sociedade da informação a exclusão digital avança tão rápido quanto os avanços tecnológicos, agravando as diferenças entre as esferas da sociedade, na educação, no conhecimento, na comunicação, na informação e no desenvolvimento científico e tecnológico. Nesse sentido, como propõe Freire (2006), torna-se fundamental a criação e implementação de políticas públicas que viabilizem o acesso e o uso às tecnologias digitais de informação e comunicação.

O presente estudo aborda as políticas públicas de informação para inclusão digital adotadas pela administração pública da cidade de João Pessoa e, consequentemente, a inclusão social dos cidadãos, enriquecendo o campo de investigação da linha de pesquisa da Ciência da Informação que trata do tema.

As tecnologias digitais se desenvolveram na década de 1970 e chegaram à década de 1990 em um patamar de destaque dentro da sociedade, onde tornaram mais ágil a captação e disseminação da informação, sendo assim essencial seu domínio por grande parte das pessoas tanto quanto participam da escrita. Distante, essas tecnologias se tornaram um instrumento que também possibilita a inclusão social, mas que deixa um grande abismo entre os que sabem lidar com suas aplicações e os que não sabem ou até não tiveram a oportunidade de lidar com essas ferramentas.

Os estudos em torno do mundo digital, das tecnologias, suas vantagens, seus avanços, não cessam. Vivemos em um mundo onde encontramos em quase todas as ações humanas alguma forma de tecnologia, seja no supermercado, hospitais, bancos, escritórios, escolas, ruas, ao vermos televisão, ao atendermos ao telefone. Mesmo assim também nos deparamos com o não acesso a essas tecnologias, o que introduz a discussão sobre a inclusão digital e sobre as atitudes que o Estado vem tomando para que os cidadãos se tornem parte dessa sociedade informacional, tendo acesso às informações e consequentemente, participando ativa e democraticamente na sociedade da informação.

Enquanto assistimos ao lançamento de e-books, iPhone, TVs digitais, entre outras tecnologias, uma parte do mundo ainda não teve contato com a Internet. A inclusão de povos e países depende não somente de vontade política, mas de parcerias entre governo, empresas, sociedade civil e pode ser feita via acesso a sistemas informacionais compartilhados capazes de superar barreiras de língua e tecnológicas.

A sociedade da informação é um sistema dinâmico, mutável, pois está sujeita a um poderoso agente de transformação dos homens e das estruturas sociais: a informação (ARAÚJO, 1994). Nesse sentido não há como a Sociedade da Informação ser homogênea, e não se consegue atingí-la sem políticas que coordenem a cultura informacional e, agora, a cultura digital.

Se as políticas públicas de informação não cuidarem desses aspectos de inclusão, a presença concentrada de tecnologias certamente restringirá cada vez mais os grupos que estão fora das possibilidades digitais.

De acordo com Araújo (1999, p. 155), a informação é um elemento de fundamental importância, pois permite aos indivíduos, em seu meio social, tomar

conhecimento de seus direitos e deveres e a partir desse conhecimento, decidir sobre suas vidas. Isso se a informação for recebida e aproveitada de forma crítica, permitindo construir conhecimento e tornar cidadãos ativos dentro desta sociedade informacional.

O grande desafio é o da interação dos elementos tecnológicos e institucionais (nação, povo, território, cultura, costumes, memórias, política, economia), ou seja, políticas que permitam o acesso e uso das tecnologias digitais objetivando diminuir o quadro de desigualdades. Universalizar este acesso. Capacitar as pessoas para fazer uso dessas tecnologias para gerar renda e conhecimento.

O acesso a informação é um direito de todos, todos temos o direito de utilizar os benefícios da sociedade da informação. A demanda por políticas públicas de informação, coordenadas e integradas pelos diferentes atores que possam contemplar a amplitude desta questão de inclusão é evidente. Os cientistas da informação têm a necessidade de expor as consequências do não acesso à informação para os excluídos da sociedade contemporânea.

Pretendendo descrever e analisar as políticas públicas de informação com vistas à inclusão digital da PMJP, esta dissertação apresenta, de forma sistematizada, a seguinte estrutura:

Na parte introdutória, além de uma visão global dos objetivos, apresenta uma reflexão sobre a sociedade e informação, no qual surgem as novas tecnologias da informação digitais.

Nos segundo e terceiro capítulos, fundamenta o estudo em teorias das áreas da Sociedade da Informação, Governo Eletrônico, Políticas Públicas, Políticas de Informação, Regime de Informação, as quais contribuíram tanto para a construção do objeto estudado quanto para a compreensão dos resultados obtidos.

Os capítulos quatro, cinco e seis, trazem a problemática da pesquisa, objetivos e metodologia - o caminho delineado na busca dos dados pesquisados e descreve os resultados obtidos e empreende a discussão sob o olhar da ciência da informação.

E, no sétimo capítulo, expõe as considerações finais, demonstrando a importância deste estudo para uma maior compreensão do fenômeno estudado.

O tema abordado tem relação com a área de concentração *Informação, conhecimento e sociedade* do Programa de Pós-Graduação em Ciência da

Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI-UFPB), bem como se encontra relacionado à linha de pesquisa *Ética, Gestão e Políticas de Informação*.

As discussões em torno da temática da inclusão digital e social têm crescido, notoriamente à medida que as tecnologias digitais vão se firmando como parte da vida das pessoas desde as mais simples ações do dia-a-dia (podemos perceber isto quando vamos ao banco, a supermercados, aulas, shoppings, e nos deparamos com o uso de tecnologias), quanto nas atividades profissionais (prontuários médicos eletrônicos, matrículas on-line, número crescente de bases de dados, listas de discussões, redes sociais, educação à distância etc.). Dada as diversas implicações na vida em sociedade, percebe-se a necessidade de se promover acesso às tecnologias digitais.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

No final da década de 1970, estabeleceu-se uma nova ordem social e econômica, onde surgem diversas designações e descrições para a atual realidade: Sociedade Contemporânea, Sociedade Pós-Moderna, Sociedade da Informação, Sociedade do Conhecimento, Era da Informação, Sociedade do Saber, Nova Economia, Cibercultura, Sociedade Digital, Sociedade Contemporânea, Sociedade em Rede entre outros.

Para nossos estudos utilizaremos a expressão “Sociedade da Informação”. O termo originou-se no Japão por volta da década de 1960, baseia-se nos novos aspectos sócio-culturais-econômicos impulsionados pela tendência tecnológica dos anos 1970 entre informática, telecomunicações setores produtivos. É resultado da aceleração dos processos de produção e disseminação da informação e do conhecimento.

Informação e conhecimento sempre estiveram presentes desde os primórdios da humanidade, desde a pré-história (com construções de materiais para caça, pesca, plantação, vestimentas) e tornam-se aqui elementos primordiais, por serem intangíveis e não deterioráveis.

Podemos dizer que a sociedade da informação é o resultado de um novo sistema econômico e tecnológico, denominado capitalismo informacional, onde, as forças que regem a produção, desenvolvimento de um país, geração de emprego, expansão econômica, geração de lucros baseiam-se principalmente no investimento em tecnologias de informação e comunicação.

Então as informações devem circular de maneira mais rápida e atingir o maior número possível de usuários, cujo veículo utilizado é a Internet, que poderá atender de maneira quase imediata.

As mensagens que os indivíduos recebem são de que há uma necessidade de consumo por informação, seja na vida doméstica, seja nas relações de trabalho, que cada vez mais atingem a economia mundial, como fica claro nas palavras de Silva (1991, p.9):

A economia mundial é traçada, agora, pela quantidade de informação possuída, veiculada e divulgada, resultante da produção científica e

tecnológica, que por sua vez significa novos “inputs” alimentando o ciclo.

É possível que uma informação encontrada agora na internet daqui a alguns instantes já esteja ultrapassada, daí uma necessidade da circulação veloz e dinâmica da informação. Quanto maior a quantidade de informação, mais rápida deve ser sua disseminação, para que a partir de seu uso, se possibilitem originar novas idéias, pois a tecnologia da contemporaneidade é a informação, a informatização e a codificação do conhecimento (SILVA, 1991, p. 10).

A democratização da informação (fácil acesso), que sofre influência da realidade socioeconômica de cada país, acaba tendo uma forte tendência há ter uma demanda por permitir o acesso, até uma infraestrutura mais favorável. Esta democratização atinge as capacidades produtivas dos estados-nações resultando em avanços se o acesso a informação existir para todos. Caso contrário, também resultará em atraso na sociedade.

Diante dessa realidade social, a Ciência da Informação tem como objeto, tratar dos problemas informacionais existentes na sociedade, como fica esclarecido na visão de Rasche (2005, p.57):

O objeto da Ciência da Informação é o tratamento de problemas e processos de informação e ciência na sociedade, na economia e na administração. A Ciência da Informação, portanto, além da solução técnica e organizacional de problemas ligados a informação, busca propor questões relativas ao emprego sensato, útil e socialmente desejável das técnicas de informação.

Além de objeto da Ciência da Informação, esses pontos citados seriam também a responsabilidade social da ciência da informação, permitir o acesso a todos, universalizar a informação, sonho apresentado com os trabalhos dos visionários Paul Otlet e La Fontaine, no início do século XX e neste século XXI abrangendo as tecnologias digitais, onde, a informação trafega em novos suportes.

Segundo, Soares (2008) a difusão das tecnologias digitais acarreta em:

- Novos conhecimentos e tecnologias;
- Maior velocidade, confiabilidade, armazenamento, processamento e menor custo para a disseminação de informações;

- Exigência de um novo perfil profissional cada vez mais qualificado;
- Exigência de políticas públicas e estratégias governamentais.

Esta nova configuração da sociedade resulta, segundo Costa (2005, p.4), da

[...] difusão de novas tecnologias da informação; deslocamento das forças produtivas, das instâncias de produção de valor em direção de recursos intangíveis, tais como informação e conhecimento em oposição aos tradicionais recursos produtivos (terra, capital e trabalho); novos formatos de trabalho e processo de aprendizado; e novas políticas de informação.

Essa evolução da sociedade já foi vivida de outras formas na história da humanidade, como aconteceu também por volta de 500 a.C. na Grécia antiga, onde predominava uma cultura da língua falada. Bastaram apenas entre cinqüenta a sessenta anos para que houvesse uma evolução para a cultura da escrita, uma das primeiras tecnologias da sociedade, que não pôde ser detida e foi bastante discutida. Hoje, a Internet pode ser considerada a essência da Sociedade da Informação, pois é por este canal que a informação circula no mundo virtual e/ou digital.

Outro aspecto da sociedade da informação é a relação intrínseca entre saber e poder. “Informação é poder” é uma frase comum entre as pessoas, mas será que todos podem dizer isto? Será que na atual realidade digital que vivenciamos todas as pessoas conseguem navegar na grande rede, na internet? E quando tem acesso à internet, às tecnologias digitais, será que encontram as informações necessárias para suas questões informacionais? Foucault (1996), diz que todo saber gera um poder e todo poder se apropria de um saber na sua tarefa de dominação e disciplinarização. Isto é permitido a todos?

A sociedade da informação está ligada fortemente com o conhecimento e passa por uma mudança de paradigma industrial, paradigma econômico, paradigma de globalização, paradigma tecnológico, onde as fronteiras passam a existir em outra realidade, a informação no mundo digital. Mas, será este conhecimento permitido a todos que não tem acesso as tecnologias digitais?

Passamos por algumas revoluções para chegarmos a esta sociedade que conhecemos, Sartório (2008) propõe que a Primeira Revolução Industrial teve início

no século XVIII e sua principal inovação, foi a substituição da manufatura por máquinas: máquina a vapor.

A Segunda Revolução Industrial ocorreu no século XIX, com a produção da eletricidade, o desenvolvimento do motor de combustão, produtos químicos, telefonia.

Hoje vivenciamos a Terceira Revolução Industrial que teve sua origem na Segunda Guerra Mundial, com a revolução da tecnologia da informação, tendo como base o desenvolvimento da eletrônica: computadores e telecomunicações.

Passamos então para um Paradigma Tecnológico, nesta fase, a globalização está em expansão, pautada nos avanços das tecnologias de comunicação e informação, geração, disseminação e troca de informações de forma rápida e global.

O profissional da informação encontra vários conflitos nesta fase, quando vem ressaltar que o acesso às mesmas não atinge à todos, pois, existem ainda os analfabetos da escrita e muito mais os analfabetos digitais, além de falta de poder aquisitivo para dispor dos equipamentos tecnológicos (hardware e software). A preocupação para que todos tenham acesso às informações que necessitem parte da idéia de que, a produtividade e o crescimento econômico, assim como a geração de riquezas e de poder, estruturam-se socialmente sobre o controle do conhecimento e da informação (CASTELLS, 2003).

Para Castells (2003, p. 220), a internet:

[...] não é apenas uma tecnologia. É a ferramenta tecnológica e a forma organizacional que distribui informação, poder, geração de conhecimento e capacidade de interconexão em todas as esferas de atividade [pois] desenvolvimento sem internet seria o equivalente a industrialização sem eletricidade.

A sociedade da informação tem como características as redes, as tecnologias e é esperado o acesso e concessão de recursos informacionais para todos e de inclusão social para as diferentes regiões do mundo.

Diante destes fatos, o papel das políticas de informação assume formas reguladoras desta nova ordem e deve assegurar a ampliação dos espaços democráticos de acesso e uso da informação, estreitando os laços do acesso às tecnologias digitais. De fato, aquelas pessoas que dominarem adequadamente as ferramentas que permitem acesso às informações e souberem dar a elas um

tratamento adequado, transformando informação em conhecimento, têm mais chances de viver com qualidade neste mundo globalizado, tornando-se produtivo numa sociedade onde informação, internet, tecnologias estão se tornando elementos quase que vitais na vida humana.

Perante tantos avanços tecnológicos, surgiram diversas denominações para a nossa sociedade. Silveira (2003, p.96), denomina a sociedade que vivemos como “sociedades tecnodependentes” onde a geração de riqueza e poder se dá através do domínio de novas técnicas e das tecnologias. Este domínio determina o destino das populações, como foi determinante em cada fase da revolução na história da humanidade (primeira, segunda e terceira revolução industrial) e atualmente, mais do que qualquer época. No quadro abaixo se pode visualizar melhor as características das três revoluções que Manuel Castells (2003, apud WARSHAUER, 2006, p.32) apresenta:

	Primeira Revolução Industrial	Segunda Revolução Industrial	Terceira Revolução Industrial
Início	Fim do século XVIII	Fim do século XIX	De meados do século XX até seu final
Principais tecnologias	Prensa tipográfica, máquina a vapor, maquinário	Energia elétrica, combustão interna, telégrafo, telefone	Transitor, computadores pessoais, telecomunicações, Internet
Local típico de trabalho	Oficina	Fábrica	Escritório
Organização	Mestre-aprendiz-servo	Grandes hierarquias verticais	Redes horizontais

Quadro 1 – As três revoluções industriais

FONTE: Adaptado a partir de Warshauer 2006, p.32

A Terceira Revolução Industrial é chamada por Jean Lojkine (2002) de “revolução informacional”, termo cunhado por ele nos inícios dos anos 1990. Onde nesta fase econômica, a informação não substitui a produção, mas a complementa. A revolução informacional envolve, no entanto, forças produtivas, ou seja, segundo o autor, as dimensões técnica e social do trabalho, combinadas, darão sentido às potencialidades das tecnologias digitais. Desta forma, segundo Lojkine (2002, p.237), a técnica oferece novas possibilidades, sendo o desafio desta revolução informacional, o compartilhamento da informação.

Nesse sentido, o processo de inclusão digital e do acesso às tecnologias digitais, se torna naturalmente necessário, principalmente em uma sociedade

extremamente desigual, como a brasileira. Tornando-se fundamental a criação de políticas públicas para que a camada mais carente da população possa ter acesso às tecnologias digitais. Segundo Sorj (2005) a rapidez para a democratização necessita acompanhar a velocidade com que as novas tecnologias são produzidas, já que as classes mais ricas e médias conseguem ter acesso às mesmas antes de sua popularização para as massas, usufruindo, dos benefícios materiais e sociais decorrentes desse acesso.

A fase em que estamos vivenciando, as tecnologias digitais, sua geração e difusão e a disseminação da informação de forma instantânea são características fortes e que não temos como fugir delas, pois o processo de globalização é dinâmico, rápido e abrangente, têm-se:

- Inovações tecnológicas nas mais diversas áreas profissionais, causando mudanças econômicas, empresariais e sociais;
- Novas formas de gestão empresarial;
- Automação de serviços;
- Mudanças nas estratégias e culturas organizacionais.

Todas estas características e mudanças compõem o perfil da Terceira Revolução Industrial, que foi impulsionada pelos EUA (Califórnia, Texas, Nova Inglaterra), Japão, Tigres Asiáticos (Coréia do Sul, Formosa, Taiwan, Cingapura), China, Inglaterra, Alemanha e França, e recentemente vem ganhando espaço nos novos países industrializados, como Índia e Brasil.

2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL

O Brasil não ficou de fora desses avanços para a sociedade da informação e o governo brasileiro criou alguns órgãos responsáveis para promover o acesso às tecnologias digitais, como por exemplo: o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), a Secretaria de Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social (SECIS) e o Ministério do Desenvolvimento Social de Combate à Fome (MDS).

Esta Sociedade da Informação começa a se formar no Brasil através do “Programa Sociedade da Informação”, por meio do Decreto 3.294 de 15 de dezembro de 1999 cujo objetivo era:

O objetivo do programa Sociedade da Informação é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global. A execução do Programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil. (TAKARASHI, 2000, p.10)

As diretrizes e políticas do Programa resultaram na criação da obra, Livro Verde - disponível na íntegra na página: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>.

Apesar de governantes, sociedade civil e organizações privadas, empresários entre outras entidades terem se reunido para a produção do livro verde com o intuito de definir as bases para a inserção do país na chamada Sociedade da Informação, temos que, após dez anos da publicação do livro verde muitos de seus fundamentos não foram aplicados, o que demonstra um atraso nas diretrizes de qual Sociedade da Informação nós queremos e podemos ter. E isto com certeza traz consequências negativas à sociedade brasileira, resultando na exclusão digital.

A Sociedade da Informação é caracterizada pelo aprendizado contínuo. Esta exigência está associada às condições sociais que temos que enfrentar para termos uma sociedade igualitária, pois as tecnologias da informação podem ampliar oportunidades, mas podem também, causar diferenças e exclusão.

Para que haja o seu desenvolvimento completo, todas as entidades sejam elas públicas ou privadas devem ser envolvidas neste processo. Nós, cidadãos conscientes da sua importância devemos identificar quais são os entraves e buscar soluções para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, incluindo a todos ao invés de excluir. O Governo deve ter na sua base a informação para desenvolver nosso país, buscando mecanismos que combatam a exclusão e promovam o acesso às informações.

2.1.1 Livro Verde

O Livro Verde aponta uma proposta inicial de ações concretas, composta de planejamento, orçamento, execução e acompanhamento específicos. O resultado esperado seria a depuração das propostas, construindo-se um projeto em parceria, compartilhando as responsabilidades entre governo, organizações privadas,

sociedade civil e setor acadêmico. Nesse processo foram consultados mais de 300 peritos no Brasil e no exterior, e 150 brasileiros atuantes em órgãos dos governos, em universidades, empresas públicas e privadas e da sociedade civil participaram 12 grupos de trabalho temáticos. O trabalho de sua construção foi administrado por Tadao Takahashi, então coordenador do projeto Sociedade da Informação (SoCInfo) do Ministério da Ciência e Tecnologia.

Apresenta que o governo, nos níveis federal, estadual e municipal, tem o papel de assegurar o acesso universal às tecnologias de informação e comunicação e a seus benefícios, independentemente da localização geográfica e da situação social do cidadão, garantindo níveis básicos de serviços, estimulando a interoperabilidade de tecnologias e de redes. Além disso, cabe ao governo estimular e viabilizar a participação das organizações sem fins lucrativos, dos pequenos negócios e dos segmentos sociais marginalizados e de minorias, de modo que esses segmentos possam ter acesso aos benefícios que a Sociedade da Informação venha a proporcionar.

Este livro prioriza o desenvolvimento de uma infra-estrutura avançada, o fomento à implantação de redes de processamento de alto desempenho, a experimentação de novos padrões e serviços consolidando a infra-estrutura nacional de informações.

Diante dos dados fornecidos pelo livro verde podemos perceber uma desigualdade regional. Esta desigualdade vem sendo minimizada pelas ações governamentais e por várias entidades, através de programas e projetos que garantem computadores baratos, inclusão digital e até mesmo capacitação profissional, trazendo grande benefício para todo o país.

Entretanto, uma questão preocupante no livro, é o fato do acesso universal não ter sido tratado como um todo, abrangendo os deficientes físicos, auditivos e visuais, por exemplo.

Outro aspecto do livro é que se baseia em garantir o acesso às tecnologias para as populações de baixa renda, mas tem que ser garantido que as mudanças ocorram nas esferas maiores, como no governo, nos aspectos administrativos, econômicos e educacionais.

No que tange o aspecto industrial ganha destaque, crescendo cada dia mais, diminuindo o valor do computador, beneficiando mais pessoas da sociedade.

No aspecto do comércio e o negócio eletrônico no Brasil este mercado vêm crescendo, juntamente com as práticas ilícitas que este novo mercado apresenta, onde as leis são pouco precisas, necessitando ainda adaptação a esta realidade.

O Livro Verde prevê a existência de telecentros como um dos instrumentos para a universalização de serviços para a cidadania destacando a inclusão digital e a universalização do acesso às tecnologias digitais como fatores essenciais à consolidação da sociedade da informação. Contudo há um distanciamento entre a teoria e a prática governamental, o que representa uma ameaça, pois hoje as tecnologias digitais estão cada vez mais modernas exigindo que as pessoas estejam preparadas a usá-las. Falta uma política de informação que assegure a consolidação da Sociedade da Informação no Brasil articulando iniciativas nos níveis federal, estadual e municipal.

A educação no livro verde é levantada como elemento essencial para a construção da Sociedade da Informação, onde o conhecimento e o aprendizado são fundamentais, demonstrando a necessidade de se desenvolver as capacidades críticas, reflexivas e de aprender dos indivíduos.

O conhecimento e o uso das tecnologias digitais são supervalorizados, pois favorecem o desenvolvimento da criatividade, da autonomia, o acesso, a criação e o compartilhamento das informações.

O livro trata também da alfabetização digital, para que ocorra a inclusão digital, as pessoas não necessitam apenas saber usar o computador e acessar a internet, mas sim, passar por num processo educacional comum, pois não se quer ter um operador de máquina que não conhece os processos envoltos ao sistema de computação e seus benefícios, se for assim continuaremos a ter a exclusão social.

2.1.2 Livro Branco

A publicação do Livro Branco da Ciência, Tecnologia E Inovação representa a expressão dos resultados da Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação, realizada em setembro de 2001. Reflete sobre o apoio do Governo Federal à pesquisa e à inovação brasileiras e contém uma proposta estratégica de rumos para os próximos dez anos.

Com o Livro Branco, concluiu-se o ciclo da Conferência Nacional da Ciência, Tecnologia e Inovação, iniciado com a preparação e a publicação do Livro Verde da Ciência e Tecnologia e com a própria realização da Conferência, em setembro de 2001.

Tem como objetivo,

Propor as linhas de uma política de longo prazo, no contexto das rápidas e profundas transformações porque passam o Brasil e o mundo e das demandas e desafios que a sociedade brasileira terá que enfrentar nesta década. (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2001, p. 9)

O Livro Branco deveria ter sido elaborado definindo-se as formas de implantar as políticas propostas no Livro Verde, porém ele se apresenta como uma síntese de diretrizes abordadas na Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação, sem indicar aspectos importantes para o acesso às tecnologias de informação e comunicação para a população.

Como destaque do Livro Branco aparece a importância dada à ciência, tecnologia e inovação como fatores essenciais ao desenvolvimento sócio-econômico e cultural do país e para a democracia nacional. O que pode ser evidenciado em:

A manutenção e expansão de uma política de Ciência, Tecnologia e Inovação, que conte com a efetiva integração nacional, são importantes para a estabilidade econômica e para a democracia. Reduzir as disparidades regionais – objetivo estratégico da política de desenvolvimento nacional – requer, ao lado de outras medidas de política econômica e social, o compartilhamento de esforços para o desenvolvimento da pesquisa e para a promoção da inovação, observadas as especificidades, vocações e aspirações de cada uma das regiões. A experiência de alguns estados e municípios na área de Ciência, Tecnologia e Inovação evidencia um panorama fértil e animador, ainda que incompleto, da diversidade de formas para enfrentar tais desafios. (MINISTERIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA , 2002, p.30-31).

O livro branco traz os objetivos para uma Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação buscando ampliar a capacidade nacional de gerar e utilizar conhecimento, trazendo melhorias à população. Esses objetivos são:

- Criar um ambiente favorável à inovação no País;
- Ampliar a capacidade de inovação e expandir a base científica e tecnológica nacional;

- Consolidar, aperfeiçoar e modernizar o aparato institucional de Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Integrar todas as regiões ao esforço nacional de capacitação para Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Desenvolver uma base ampla de apoio e envolvimento da sociedade na Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Transformar CT&I em elemento estratégico da política de desenvolvimento nacional.

Outro ponto tratado no Livro Branco é a educação, que é considerada como base para a aceleração do processo de absorção e difusão de tecnologias e para a geração de inovações. No livro é evidenciada a importância de capacitar as pessoas para aprenderem e desenvolverem novas habilidades para estarem em sintonia com o ambiente de mudança acelerada em que vivemos hoje.

Trata, além disso, da necessidade de expandir o ensino universitário e de se criar novas ações e programas que busquem a melhoria da qualidade do ensino. Mostra a importância de estimular constantemente o desenvolvimento da pesquisa, valorizando o pesquisador que contribui para o surgimento de inovações.

O Livro Branco não atendeu as expectativas para a construção da Sociedade da Informação Brasileira, ele traça algumas diretrizes que são importantes para o desenvolvimento da Ciência e Tecnologia no Brasil que podem promover inovações e então, contribuir para o desenvolvimento nacional.

2.2 GOVERNO ELETRÔNICO

O governo eletrônico começou depois do lançamento do *Mosaic*, o primeiro browser que permitiu uma navegação fácil pela web, em agosto de 1993, por um grupo de estudantes de pós-graduação da Universidade de Illinois, nos Estados Unidos. O movimento se formalizou em janeiro de 1999, quando ocorreu o 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo em Washington.

No Brasil, em maio de 2000, o Brasil sediou o 2º Fórum Global intitulado “O Estado democrático e governança no século XXI” e desde então vem participando movimento do e-governo (governo eletrônico).

O Grupo da SocInfo que trabalhou sobre o tema “Administração Pública” durante a elaboração do Livro Verde, foi liderado por Solon Lemos Pinto, então secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão.

Solon Lemos tornou-se o primeiro secretário executivo do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (Cege), estabelecido por decreto de 18 de outubro de 2000 e chefiado então ministro da Casa Civil, Pedro Parente. A visão do governo quanto à Proposta de Política do Governo Eletrônico era

Estabelecer um novo paradigma cultural da inclusão digital, focado no cidadão/cliente, com a redução de custos unitários, a melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos. (CHAHIN, 2004, p.36).

O documento também considera fundamental

A inclusão social e a implantação do uso da tecnologia da informação pelo cidadão brasileiro, que deve possibilitar a universalização e a democratização do acesso aos serviços, com quiosques público ou comunitários, além da interiorização dos serviços do governo. (CHAHIN, 2004, p.36).

Com o intuito de alcançar melhoria da qualidade de vida, segurança e rapidez dos serviços para o cidadão; simplificação dos procedimentos e diminuição da burocracia; avanço da cidadania; democracia da informação; transparência e otimização das ações do governo; educação para a sociedade da informação; facilidade de acessar o governo; integração das informações para o cidadão; geração de empregos na iniciativa privada; otimização no uso e aplicação dos recursos disponíveis; integração entre os órgãos do governo; aproximação com o cidadão; desenvolvimento do profissional do serviço público; aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública; universalização do acesso da informação.

Os desafios ainda são imensos, no caso do Brasil, está na hora de mais ação, e mais mudança, com um Governo Eletrônico mais alinhado com as necessárias mudanças sociais, tornando-se forte instrumento de radicalização da democracia e incremento da distribuição de renda.

Os portais de governos brasileiros visam, ainda, a apresentação de informações sobre as instituições e de orientação quanto a serviços e procedimentos de órgãos públicos. A Internet é um poderoso canal de comunicação com o cidadão, mas seu uso ainda é restrito pelo governo.

O autor Chahin (2004) apresenta algumas mudanças na administração pública ocasionadas pelo Governo Eletrônico, no que tange a relação do cidadão com o governo, a administração federal oferece cerca de 1.700 serviços na rede, onde somente 19% são interativos e 49% destinados à prestação de informações, mostrando, no entanto que ainda há muito que ser feito para um efetivo governo eletrônico no Brasil.

3 POLÍTICAS PÚBLICAS

O papel de uma política pública é o da articulação entre a dimensão singular do governo e a dimensão plural representada pela sociedade, mesmo no atual contexto centrado nos dispositivos técnicos (PINHEIRO, 2009). O documento de uma política de informação com seus códigos e sua linguagem devem traduzir as direções tomadas a partir das demandas e necessidades da sociedade. As políticas públicas de informação exigem uma produção documentária para exercer esta mediação, seja como uma lei, um regulamento, um princípio ou programa (BRAMAN, 2006).

O documento político de uma política de informação deve ser porta-voz da sociedade, deve ser flexível para discussões e negociações, onde cada grupo social possa ser representado. Deve respaldar este espaço, os direitos e deveres e as instituições públicas.

As políticas públicas são o resultado de demandas sociais acerca de um problema específico, no caso, a exclusão digital, sendo necessário implementar políticas públicas de inclusão, principalmente para a camada mais carente da sociedade.

Souza (2006, p.2) diz que nas últimas décadas a discussão em torno das políticas públicas tem aumentado e apresenta alguns fatores que contribuíram para essa maior visibilidade:

O primeiro foi a adoção de políticas restritivas de gasto, que passaram a dominar a agenda da maioria dos países, em especial os em desenvolvimento. A partir dessas políticas, o desenho e a execução de políticas públicas, tanto as econômicas como as sociais, ganharam maior visibilidade. O segundo fator é que novas visões sobre o papel dos governos substituíram as políticas keynesianas do pós-guerra por políticas restritivas de gasto. Assim, do ponto de vista da política pública, o ajuste fiscal implicou a adoção de orçamentos equilibrados entre receita e despesa e restrições à intervenção do Estado na economia e nas políticas sociais. Esta agenda passou a dominar corações e mentes a partir dos anos 80, em especial em países com longas e recorrentes trajetórias

inflacionárias como os da América Latina. O terceiro fator, mais diretamente relacionado aos países em desenvolvimento e de democracia recente ou recém-democratizados, é que, na maioria desses países, em especial os da América Latina, ainda não se conseguiu formar coalizões políticas capazes de equacionar minimamente a questão de como desenhar políticas públicas capazes de impulsionar o desenvolvimento econômico e de promover a inclusão social de grande parte de sua população. (SOUZA, 2006, p.2).

A política pública como disciplina acadêmica nasce nos EUA, uma subárea da Ciência Política, com ênfase nos estudos sobre a ação dos governos, diferentemente dos estudos realizados na Europa, que tinham como foco a análise sobre o papel do Estado (o governo) e suas instituições. Nos estudos de Souza (2006) são apresentados três caminhos que marcam a trajetória da disciplina políticas públicas nos estudos norte-americanos:

CAMINHOS	Primeiro Tradição de Madison	Segundo Tradição de Paine e Tocqueville	Terceiro Políticas Públicas
FOCO	Das instituições, consideradas fundamentais para limitar a tirania e às paixões inerentes à natureza humana	Organizações locais poderiam promover o “bom” governo	Entender como e por que os governos optam por determinadas ações

Quadro 2: Estudos norte-americanos das políticas públicas

Fonte: Adaptação do texto de Souza, 2006.

Como toda guerra traz mudanças, a introdução das políticas públicas como ferramenta nas decisões do governo, se deu após a Guerra Fria, introduzida no governo dos EUA por Robert McNamara. Os grandes pensadores/fundadores da área foram: H. Laswell, H. Simon, C. Lindblom e D. Easton, cujo pensamento resumem no quadro a seguir:

AUTOR	ANO PUBLICAÇÃO	CONTRIBUIÇÃO
H. Laswell	1936	<ul style="list-style-type: none"> - Expressão <i>policy analysis</i> (análise de política pública); - Conciliar conhecimento científico/acadêmico; - Estabelecer o diálogo entre cientistas sociais, grupos de interesse e governo.
H. Simon	1957	<ul style="list-style-type: none"> - Conceito de racionalidade limitada dos decisores públicos (<i>policy makers</i>); - Essa racionalidade pode ser maximizada até um ponto satisfatório pela criação de estruturas (conjunto de regras e incentivos) que enquadre o comportamento dos atores e modele esse comportamento na direção de resultados desejados.
C. Lindblom	1959;1979	<ul style="list-style-type: none"> - Introduziu as relações de poder e a integração entre as diferentes fases do processo decisório, o que não teria necessariamente um fim ou um princípio; - Questionou a racionalidade de Simon, formulação e análise de políticas públicas teriam que ter outros elementos, tais como o papel das eleições, das burocracias, dos partidos e dos grupos de interesse.
D. Easton	1965	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu a política pública como um sistema, ou seja, como uma relação entre formulação, resultados e o ambiente; - Políticas públicas recebem inputs dos partidos, da mídia e dos grupos de interesse, que influenciam seus resultados e efeitos.

Quadro 3: Pais da política pública

Fonte: Baseado no texto de Souza, 2006

Alguns conceitos são apresentados para definir políticas públicas, mas o conceito de Laswell é o mais conhecido, decisões e análises sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz.

No Brasil, as mudanças econômicas ocorridas nos anos 20 aos anos 80, fez com que o Estado alterasse sua maneira de atuar na sociedade. O Quadro 4 mostra

algumas transformações que o Brasil passou, baseado no trabalho de Bacelar (2008), que mostra como se deu a herança das políticas públicas no Brasil:

BRASIL		
Anos 20	Anos 30	Anos 80
Rural e agrícola	Economia Agrícola	Indústria (tornou-se o maior foco)
30% cidade e 70% campo	—	70% cidade e 30% campo

Quadro 4: Transformações históricas do Brasil.

Fonte: Baseado no texto de Bacelar, 2008.

O Brasil nesta época tinha um Estado com caráter desenvolvimentista (focado na industrialização), conservador, centralizador e autoritário, cujo foco era o desenvolvimento do país, transformar o país em uma grande potência. Por este motivo que temos um Estado que faz, ao invés de um Estado que regule, negocie e que mantenha um diálogo com a sociedade civil.

A revolução tecnológica mudou o modo de produção do País, antes era rígida e agora é flexível, o novo modelo de produção exige a produção de conhecimento, investimentos estão sendo feitos agora nas áreas da educação e do conhecimento. Segundo Souza (2006, p.26) as políticas públicas,

[...]após desenhadas e formuladas, desdobram-se em planos, programas, projetos, bases de dados ou sistema de informação e pesquisas. Quando postas em ação, são implementadas, ficando daí submetidas a sistemas de acompanhamento e avaliação.

Partimos do entendimento de que o Estado deve ser o garantidor de políticas capazes de enfrentar a exclusão, a inclusão digital passa a fazer parte da agenda de políticas públicas em vários governos de diversas nações, a Organização das Nações Unidas (ONU) diz que este é um tema essencial ao crescimento econômico e à redução da pobreza mundial.

Os dados da Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira 2008 trouxe uma atualização dos dados da Pesquisa Nacional de Amostras por Domicílio (PNAD), realizada em 2007, a atual pesquisa nos mostra que 99,8% dos domicílios brasileiros dispunham de iluminação elétrica, 72,8% possuíam telefone fixo e 23,3% tinham acesso à Internet, o que expressa um

aumento em relação a 2002, quando apenas 60,2% tinham telefonia fixa e 12% acesso à Internet.

Outra pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) mostra o Mapa do Brasil da Exclusão Digital, que apresenta o percentual de pessoas que não acessam a web, por estado, mais o Distrito Federal: Alagoas, acima de 80,1%; Maranhão, Piauí e Pará, entre 75,1 e 80%; Pernambuco, Ceará, Paraíba, Bahia, Sergipe, Acre e Rio Grande do Norte, entre 70,1 e 75%; Amazonas, Rondônia, Amapá, Tocantins, Minas Gerais e Mato Grosso, entre 65,1 e 70%; Goiás, Roraima, Espírito Santo, Rio Grande do Sul e Mato Grosso do Sul, entre 60,1 a 65%; Paraná, Santa Catarina, Rio de Janeiro e São Paulo, entre 55,1 e 60%; Distrito Federal, abaixo de 55%.

Dos motivos apontados para aqueles que não utilizam a Internet, o principal é o custo elevado, para 54% dos entrevistados. Já que uma política pública surge a partir de demanda da sociedade, é percebido que há esta demanda e que algumas tentativas estão sendo tomadas pelo governo a nível nacional, podemos confirmar, através de programas e ações de combate à inclusão digital entregues à sociedade como:

- Casa Brasil
- Centro de Difusão de Tecnologia e Conhecimento
- Centros de Inclusão Digital
- Computador para Todos
- Centros Vocacionais Tecnológicos
- GESAC
- Kits Telecentros
- Maré - Telecentros da Pesca
- Observatório Nacional de Inclusão Digital
- Pontos de Cultura - Cultura Digital
- Programa Banda Larga nas Escolas
- Programa Computador Portátil para Professores

- Programa Estação Digital
- Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR
- Programa SERPRO de Inclusão Digital - PSID
- ProInfo - Programa Nacional de Informática na Educação
- Projeto Computadores para Inclusão
- Quiosque do Cidadão
- Telecentros Banco do Brasil
- Territórios Digitais
- TIN - Telecentros de Informação e Negócios

No entanto, iremos abordar as ações realizadas pela PMJP para que ocorra a inclusão digital dos cidadãos neste município, acreditamos que se cada município atuar com programas de inclusão digital irá contribuir para diminuir os excluídos digitais no país.

3.1 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO

Regras, leis, ordem, política, existem desde os primórdios da humanidade e com o desenvolvimento das sociedades, se fez necessário a criação de mecanismos reguladores da interação entre os indivíduos. A política tem origem na Grécia, vem da palavra *polis* que significa comunidade organizada de homens livres. O termo política designa várias coisas, mais precisamente: a doutrina do direito e da moral; a teoria do Estado; a arte ou a Ciência do Governo; o estudo dos comportamentos intersubjetivos (ABBAGNANO, 1998, p. 773).

Partindo do discurso de que a sociedade em rede altera o comportamento informacional e transforma a forma com o conhecimento é adquirido, armazenado, processado, transmitido e disseminado, surge a necessidade de se criar políticas que incluem os indivíduos na sociedade de informação, a fim de chegar ao ideal de desenvolvimento de estado e sociedade.

A partir da década de 1950, num desenvolvimento originado nos Estados mais desenvolvidos do ocidente, tem início a construção de políticas de informação

voltadas para o desenvolvimento científico e tecnológico, incentivadas pelos Estados, que passam a promover a importância da ciência como modernizadora da estrutura produtiva (SILVA, 1993).

Através da iniciativa da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) são criados os centros nacionais de informação, instituições estas que terão papel determinante nas décadas que se seguem para a definição de políticas de informação e o estabelecimento de sistemas de informação de diversas nações. No Brasil, é criado em 1951 o Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq), visando o desenvolvimento da investigação científica e tecnológica em todos os domínios do conhecimento e em 1954 é criado o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), hoje Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) para coordenar as atividades informacionais do país (SILVA, 1993). Na década de 1970, os planos nacionais de apoio à ciência e tecnologia incluem políticas informacionais de sustentação à realização desses planos, pela colocação de novos sistemas informacionais, bases de dados etc.

Em nível mundial, o advento do Sputnik, lançado pela Antiga União Soviética em 1957, surpreende os países de pesquisa científica mais avançada. Este evento faz com que o governo dos Estados Unidos, movido pela sensação de carência e ineficácia, inicie uma política de informação científica e tecnológica de aspecto mais abrangente. Esta política é explicitada através do *documento Weinberg*, dando início a este novo formato de construção política que é divulgada pelo presidente Kennedy em 1963. Nesse documento a comunidade científica e o governo são responsabilizados pela transferência de informações e uma proximidade informacional da pesquisa fundamental, pesquisa aplicada, pesquisa tecnológica e pesquisa industrial. Esse relatório faz um alerta às principais comunidades científicas mundiais que passam, junto a seus governos, a estabelecer políticas de informação denominadas de caráter científico e tecnológico nas quais o poder do controle da informação, responsável pelo desenvolvimento técnico-produtivo fica dividido entre os Estados e a Ciência ou a comunidade científica (AUN, 2001).

No Brasil, a partir de 1972, visando o processo de desenvolvimento tecnológico, estabelece-se uma Coordenação para as atividades de Processamento de Dados (Capre). Em 1979 a Capre é extinta e em substituição cria-se a Secretaria Especial de Informática (SEI) para assessorar o governo na formulação de uma

política nacional de informática, que é sancionada em 1984. Consolidam-se então na década de 1980 a criação e o uso de bases de dados. São criadas a Literatura Latino-Americana de Informação Bibliográfica em Ciências da Saúde (LILACS) e o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME). E é na década de 1980 que são criados os dois Planos Básicos de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - PBDCT (de 1980 e 1982). Esses planos foram seguidos por programas de atendimento à construção de infraestrutura de telecomunicações e, posteriormente, de redes de informação e de comunicação.

As políticas de informação devem abordar todos os problemas de informação e suas diferentes formas de influência. Assim, os países, governos, empresas têm um desafio a ser cumprido pela aceleração do tempo e dinamismo de fluxos de informação e de comunicação. Uma política de informação tem que garantir a participação de todos no processo social, ser objetiva no sentido de saber para quem e para que esteja sendo elaborada.

Neste sentido, a política de informação deve ser um instrumento que integre a sociedade aos avanços científicos e tecnológicos, de forma participativa, assim contribuirá para a prática do exercício da cidadania, pois resultará na melhoria do nível educacional, cultural e político desta prática. Deve ser flexível, pois permitirá participação de vários setores da sociedade brasileira independente das diferenças sociais, culturais, educacionais, políticas, econômicas de todos os grupos da população.

Para Unger (2006, p.27) políticas de informação

Constituem um conjunto de princípios, diretrizes e estratégias que orientam o curso de ação de programas e projetos destinados à geração, desenvolvimento, distribuição, difusão e uso dos recursos, serviços e sistemas de informação.

No campo da Ciência da Informação no Brasil, o tema política de informação encontra-se fundamentado, nos estudos de González de Gómez (1997), onde a mesma diz que as políticas de informação se configuram em, “um conjunto de práticas/ações encaminhadas à manutenção, reprodução ou mudança e reformulação de um regime de informação no espaço local, nacional, regional ou global de sua manifestação”.

Para González de Gómez (1999), a Ciência da Informação embasa teoricamente as discussões de ações de informação que contribuem para promover políticas de informação que possam ser utilizadas como instrumentos de gestão de recursos de informação

Os estudos da Ciência da Informação trabalham num espaço interdisciplinar, onde se relacionam as diferentes abordagens e olhares disciplinares acerca da informação e seu lugar na polis: o olhar econômico, que estuda as indústrias e os mercados da informação, o olhar administrativo, que se ocupa da gestão de serviços e dos fluxos de informação nas organizações, o olhar técnico-tecnológico, dirigido a modelar e operacionalizar o processamento e as infra-estruturas de informação, o olhar estatístico, que instrumentaliza e constrói um objeto-informação como insumo de diagnóstico e leitura de tendências, e um olhar antropológico, que projeta os indivíduos e os coletivos da informação no domínio da cultura e da significação. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, p. 69)

Neste enfoque, definir políticas de informação implicaria em ultrapassar esse contexto interdisciplinar da Ciência. Para isso, a autora procura utilizar um conceito de política de informação que “tratará de resgatar a amplidão e complexidade do campo, permitindo a consideração das macro e micro-políticas, bem como das políticas locais, regionais, nacionais e globais” (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2002, p.67). A autora formula sua abordagem de políticas de informação utilizando como base o conceito de regime de informação, o qual define como

Conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, p. 69.)

No conceito de regime de informação a relação entre a política e a informação ficaria em observação, permitindo incluir tanto as políticas tácitas e indiretas quanto as explícitas e públicas, micro e macropolíticas, assim como permitiria articular, “em um plexo de relações por vezes indiscerníveis, as políticas de comunicação, cultura e informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, p. 70). E como componentes desse

“regime de informação” cita relações intermédias (TV, jornais, conversas informais, Internet etc.); interorganizacionais (empresa, universidade, domicílios, associações etc.) e intersociais (atores comunitários, coletivos profissionais, agências governamentais, entre outros).

Para a autora, o Estado e a sociedade devem trabalhar a política de informação juntos, onde o papel do estado é dispor a estrutura necessária e os mecanismos básicos para a instrumentalização e cabe a sociedade, reivindicar suas necessidades e expectativas ao Estado. A realidade existente – da Sociedade Informacional – faz com que o Estado e a Sociedade tenham a necessidade de se adaptar ao contexto informacional, onde o Estado teria o papel de coordenar e de implementar as políticas públicas, determinando a direção e os impactos da globalização (AUN, 2003). Reproduzimos, assim, uma citação de (Silva 1991, p. 11):

(...) [política de informação significa] uma decisão governamental, direcionando as atividades do setor. Explícita ou implícita – difusa na massa das políticas públicas – ela é o resultado de uma correlação de forças dentro do Estado.

A atuação do Estado tem que ter ações eficientes da democratização social e econômica, pois o conhecimento como bem público ou coletivo não pode estar de fora de sua esfera de atuação. Recentemente, Cubillos (2009) nos diz que a informação ligada às atividades econômicas obriga os Estados a estabelecerem políticas voltadas para a construção da Sociedade da Informação e programas de inclusão digital.

Como ressalta González de Gómez (1996), a informação é compreendida hoje como

um operador de relação. Trata-se, porém de um agir relacionante que tem como princípio detonante de sua forma e direção, a relação social. A informação, sendo um operador de relação carrega em sua própria operação a relação social. Ela é que situa o acontecimento informacional no tempo e no espaço, estabelece o lócus de sua realização como cultura, como memória, como função de potência ou como produção de poder.

A Ciência da Informação tem muito a contribuir na elaboração das políticas de informação: nos estudos de processos e técnicas ligados à informação, avaliações

de políticas públicas colocadas pelos setores de informação governamentais, os conceitos de uso, os processos de difusão da informação, nos diversos campos abarcados pelo Estado como saúde, segurança, educação e justiça.

3.2 POLÍTICA DE INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO DIGITAL

A inclusão digital no Brasil, nos últimos anos, vem ganhando destaque na preocupação de governos das diversas esferas. Há muito tempo o Brasil vem tentando ganhar a corrida do desenvolvimento e inserção econômica de sua população, tentando superar as taxas de analfabetismo, baixa escolaridade, baixa produtividade da força de trabalho, entre outros.

Castells (1999) nos apresenta que vivenciamos

[...] uma sociedade globalizada e centrada no uso e aplicação da informação e na qual a divisa do trabalho se efetua num padrão complexo de redes interligadas. É nessa sociedade que vivemos e ela a que devemos conhecer se quisermos que nossa ação seja ao mesmo tempo relevante e responsável.

Mas nem todos estão inseridos na sociedade da informação brasileira, o avanço das tecnologias digitais, é uma das formas de exclusão social. Sassaki (2002, p.21), mostra que há uma ligação intrínseca entre inclusão e exclusão:

Inclusão consiste em adequar os sistemas sociais gerais da sociedade de tal modo que sejam eliminados os fatores que excluíam certas pessoas do seu ceio e mantinham afastadas aquelas que eram excluídas. A eliminação de tais fatores deve ser um processo contínuo e concomitante com o esforço que a sociedade deve empreender no sentido de acolher todas as pessoas, independentemente das diferenças na diversidade humana.

Cada vez mais que as tecnologias de informação avançam, a exclusão se evidencia a passos largos. As discussões para promover a inclusão digital refletem a importância de se ter políticas estruturais, a fim de propiciar o desenvolvimento social.

Devem pensar a inclusão na sociedade da informação não somente pelo acesso ao meio digital, mas, especialmente, pela competência intelectual de pensar

sobre seu espaço e papel nesta sociedade, que estar a fazer-se (ASSMAMN, 2000), onde falamos do agora ao mesmo tempo em que o vivemos.

O Brasil tem 89% de excluídos digitais que perdem a chance de ascensão social. Uma contradição em um país que disponibiliza 72% dos serviços do governo federal através da rede mundial de computadores (ABED, 2006).

Na Síntese de Indicadores Sociais do IBGE, esta desigualdade aparece como uma característica mais marcante na sociedade brasileira. Apesar de alguns índices como saúde, educação e condições de domicílio terem apresentado melhorias, ainda é grande a diferença entre os mais providos e os desprovidos na nossa pirâmide socioeconômica.

As ações de inclusão digital devem ser consideradas relevantes no conjunto de políticas públicas de inclusão digital. Estas ações tornaram-se especialmente relevantes à medida que a Internet no Brasil vai se firmando cada vez mais como um importante canal de serviços e mídia, não somente para os integrantes das classes A e B, como também para as C, D e E. Concordamos com Lazarte (2000) que os elementos necessários para inclusão não devem contemplar apenas o acesso físico a infraestrutura e a conexão em rede e computadores, mas, especialmente a capacitação das pessoas para utilizar estes meios de comunicação da informação e, principalmente, para criar “possibilidade de uma incorporação ativa no processo todo de produção, compartilhamento e criação cultural”, os chamados “conteúdos” (LAZARTE, 2000, p. 51).

No Brasil, as bases para inclusão estão formuladas no Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, concluído em setembro de 2000, este livro foi um resultado da implantação do programa brasileiro para a sociedade da informação pelo Ministério da Ciência e Tecnologia durante a gestão de Fernando Henrique Cardoso.

Na gestão de Luís Inácio Lula da Silva, foi criado o “Programa Brasileiro de Inclusão Digital” em agosto de 2004. O Objetivo deste programa era ampliar o acesso das tecnologias digitais aos cidadãos, através dos tele centros e uso de software livres.

O Brasil é marcado por um cenário tímido de políticas informacionais, com ações limitadas, está dentro da faixa de países que investe de forma não contínua e

que muitas vezes alteram sua agenda de prioridades em função de questões econômicas, sociais e políticas. (COSTA, 2005).

Na crítica de Sorj (2005), apesar das tecnologias digitais terem aumentado a exclusão digital, a pobreza e as desigualdades sociais, o uso das novas tecnologias advindas das tecnologias digitais, se utilizadas pelas políticas públicas associadas a outras políticas sociais, que tentem diminuir a falta de acesso a diversos serviços públicos como a educação, saneamento, segurança, saúde, serviços jurídicos, podem melhorar a condição de vida dos mais pobres. Ainda diz que, para a democratização da informação, ter seu valor efetivo dependerá da capacidade de interpretação do usuário, ou seja, um nível alto de escolaridade.

Por estes fatores é que, se torna importante que a inclusão digital seja transformada em política pública, desde que o acesso às tecnologias seja necessariamente associado aos fatores cognitivos e qualitativos que possam promover mudanças importantes nas estruturas sociais e, portanto - notadamente num país como o Brasil. Ou seja, de nada adianta fornecer a infra-estrutura básica, dimensionando a questão apenas do ponto de vista quantitativo, como se a mera disponibilização de computadores fosse permitir, por si só, a capacitação intelectual dos indivíduos. Pierre Lèvy (1999) recomenda que sejam oferecidas condições de participação ativa nos processos de inteligência coletiva, através das quais os cidadãos, especialmente aqueles pertencentes às classes mais carentes da população, sejam de fato inseridos, compreendam o ciberespaço e deixem de ter um mero papel passivo de consumidor de informações, bens e serviços, para atuarem também como produtores de conhecimento na cadeia cibernética.

Se a exclusão por razões econômicas ainda é alarmante, hoje a discussão sobre a inclusão digital concentra-se na capacitação e apropriação destas novas tecnologias pelos usuários, assim como na utilização das mídias digitais para a geração de conhecimento e renda, sendo necessário tornar capazes os cidadãos, gerar competências informacionais.

3.3 REGIME DE INFORMAÇÃO

O conceito de regime de informação foi criado por Frohmann (1995) para caracterizar o fluxo de informação no campo de atuação das políticas de informação

Qualquer sistema estável ou rede nos quais os fluxos informacionais transitam por determinados canais – de determinados produtores, vias estruturas organizacionais específicas, para consumidores ou usuários específicos. (FROHMANN, 1999 apud UNGER, 2006).

Onde, em um sistema informacional, a informação segue por um determinado canal e chega a um determinado usuário. Remete-nos a uma das leis de Ranganathan – Para cada livro seu usuário; para cada usuário seu livro – no caso seria: Para cada usuário sua informação; para cada informação seu usuário.

De acordo com Braman (2004 apud DELAIA, 2010), a teoria de um regime global de informação propicia visão abrangente da política de informação em relação às instituições, as regras e normas frente à prática da política.

Já o conceito de regime de informação criado por González de Gómez (1999) foi baseado no modelo de “dispositivo” de Michael Foucalt, compreendido como “instrumento” (FREIRE, G.H.A., 1998; 2004).

Essas políticas sob a perspectiva do regime de informação, apresentado por González de Gómez (2002), são constituintes de: ação de informação, dispositivos de informação, atores sociais e artefatos de informação. Conforme Delaia (2008), com base em González de Gómez (1996, 2002, 2003):

- a) **dispositivos de informação:** podem ser considerados mecanismos operacionais, ou conjuntos de meios compostos de regras de formação e de transformação desde o seu início ou “[...] um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de transferência de informação.” (DELAIA, 2008, p. 36 *apud* GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1996, p. 63); são as políticas e os projetos/programas de inclusão digital;

- b) **artefatos de informação:** são os modos de armazenagem, processamento e transmissão de dados, de mensagens e de informações; no âmbito da inclusão digital, seriam as iniciativas (telecentros comunitários, tecnologias de banda larga etc.);
- c) **atores sociais:** “são aqueles que podem ser reconhecidos por suas formas de vidas e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003); aqui são consideradas as pessoas envolvidas com as ações das políticas, projetos e iniciativas de inclusão digital (políticos, gestores, monitores etc.).
- d) **ação de informação:** são ações que visam à transferência de informação; envolvem os dispositivos de informação, os artefatos e os atores sociais; no contexto da inclusão digital, seriam todas as ações realizadas pelos atores sociais para facilitar a transferência de informação.

O Quadro 5 mostra a relação da ação de informação no Regime de Informação e as relações entre os meios e os fins, conforme González de Gómez (2003):

Ações de Informação	Atores	Atividades	Para
Ação de Mediação	Sujeitos Sociais Funcionais	Atividades Sociais Múltiplas	Transformar o mundo social ou natural
Ação Formativa ou Finalista	Sujeitos Sociais Experimentadores	Atividades Heurísticas e de Inovação	Transformar o conhecimento para transformar o mundo
Ação Relacional	Inter-Meta-Pósmediática Sujeitos Sociais	Articuladores e Reflexivos Atividades Sociais de Monitoramento, Controle e Coordenação.	Transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo

Quadro 5 - Modalidades, sujeitos e teleologia das ações de informação
Fonte: Delaia (2010, p.110).

Toda ação de informação tem um objetivo final. E estas ações de informação são apresentadas por Delaia (2010) baseando-se nas definições de Gonzalez de Gomez (2003) como:

- De mediação: quando fica atrelada aos fins e orientação de outra ação;
- Formativa: quando orientada à informação e não como meio, mas como sua finalização;
- Relacional: quando tem por finalidade intervir em outra ação de informação, de modo que dela obtém direção e fins.

Nos estudos de Unger (2006) baseados nos textos de González de Gómez que versam sobre regime de informação, o autor esclarece que os regimes de informação são constituídos por políticas originadas de órgãos privados ou governamentais, que abrigam no seu seio pessoas de diferentes camadas sociais e econômicas que têm necessidades informacionais basicamente advindas de sua condição profissional e nível de participação cultural. Onde as informações podem ser disseminadas por meios de comunicação de massa, mídia eletrônica, escolas, universidades, organismos governamentais, ONG's, agências de fomento, associações de classe, instituições religiosas entre outros.

Apresentamos nos resultados desta dissertação o mapeamento dos componentes que permitem a ação de um regime de informação na PMJP.

3.4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Para González de Gómez (1999, p.69), “[...] a gestão da informação envolve o planejamento, instrumentalização, atribuição de recursos e competências, acompanhamento e avaliação das ações de informação e seus desdobramentos e sistemas, serviços e produtos [...]”.

Nesta perspectiva, a gestão irá estabelecer a mediação entre as políticas de informação de um setor e a ação da informação dos atores sociais envolvidos, sejam eles “[...] o estado, o Governo ou comunidades usuárias de bens e serviços de informação ou atingidas em seus processos cognitivos e deliberativos pela

disponibilização ou omissão de informações [...]” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, p. 69).

A gestão da informação é abordada no trabalho de Marchiori como um

[...] conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço (MARCHIORI 2002).

A autora apresenta três recortes da gestão da informação como realidades conceituais, no Brasil:

- **Administração de empresas** – incrementar a competitividade empresarial e os processos de modernização organizacional;
- **Tecnologia** - recurso a ser otimizado via diferentes arquitetura de hardware, software e redes de telecomunicações que atenderão especialmente aos sistemas de informação empresariais;
- **Ciência da Informação** – Necessidade de gerenciar os recursos de informação, monitorar, localizar, avaliar as fontes de informação.

Nessa perspectiva, a gestão da informação pode fazer a diferença, favorecendo o crescimento da sociedade da informação, onde todos tenham acesso aos serviços e aplicações das tecnologias digitais de informação e comunicação. Acrescentando a este pensamento, Freire (2006) aponta que a democratização do acesso às tecnologias digitais e intelectuais de informação e comunicação deveria ser vista como elemento fundamental das políticas públicas de inclusão.

Assim, de acordo com o exposto, a gestão de recursos de informação visando à inclusão digital através de competências em tecnologias digitais e intelectuais de informação e comunicação, carece de instrumentos de política pública que possam orientar as ações necessárias para incluir comunidades na sociedade da informação.

4 PROBLEMÁTICA

Frente ao contexto apresentado, este estudo concentra-se na discussão das políticas públicas com vistas à inclusão digital pelo prisma do potencial de transformação que o consumo e produção de informação, através das mídias digitais, podem trazer para comunidades excluídas. Conforme apresentado no quadro teórico o uso de políticas públicas de informação para se ter o acesso à informação – e possibilidade de transformar o conteúdo disponível na Internet em conhecimento – são considerados de grande importância para garantir o desenvolvimento socioeconômico e a participação ativa e democrática do individuo na sociedade. E, neste processo, a implementação de políticas públicas de informação, com vistas à inclusão digital efetiva é uma estratégia para permitir a interação de grupos excluídos com a rede. Entretanto, a ação dessas políticas públicas tem barreiras cognitivas e socioeconômicas a serem derrubadas que se colocam no caminho da apropriação das tecnologias digitais e seu uso. (WARCHAUER, 2003 apud BALBONI, 2007).

Ao apontar o desenvolvimento das políticas públicas de informação e identificar a contribuição das tecnologias de informação e comunicação – principalmente a internet – para o consumo e a produção de informação para os excluídos, este trabalho poderá oferecer subsídios para a reflexão sobre o potencial das mídias digitais como indutor de transformação, social e econômica.

Enquanto aluna do curso de graduação em Biblioteconomia na UFPB, tive a oportunidade de participar do Projeto de Iniciação Científica (PIBIC) intitulado “Entre o Global e o Local: construção participativa de instrumentos de política pública para gestão e acesso à informação”. A partir de então, trabalhando com pesquisa, acrescentamos o tema “Responsabilidade Social do Profissional de Informação” no trabalho de conclusão de curso e para não terminar com a carreira de pesquisadora, pretendemos aprofundar os temas na dissertação do mestrado.

Esses pontos traduzem a seguinte questão para a pesquisa:

As políticas públicas de informação desenvolvidas e implantadas pela PMJP apresentam reais condições para que se concretize uma inclusão digital capaz de gerar desenvolvimento social, político e econômico?

5 OBJETIVOS

O presente projeto de pesquisa tem como objetivos os descritos a seguir.

5.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as políticas públicas de informação da Prefeitura Municipal de João Pessoa para inclusão digital dos cidadãos e as condições reais de promoção dessa inclusão.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os Objetivos Específicos são:

- a) Quantificar as políticas públicas de informação para inclusão digital dos cidadãos da Prefeitura Municipal de João Pessoa;
- b) Identificar os atores e os setores responsáveis pela criação e implantação de políticas públicas de inclusão digital;
- c) Descrever o regime de informação da Prefeitura Municipal de João Pessoa no que tange o desenvolvimento e implantação de políticas de inclusão digital;
- d) Analisar as políticas públicas de inclusão digital da Prefeitura Municipal de João Pessoa, PB.

6 METODOLOGIA

Toda pesquisa para ser desenvolvida, precisa utilizar-se de um método. Método é a justificativa para o tipo de procedimento (quantitativo ou qualitativo) empregado na pesquisa.

Do ponto de vista de sua natureza, esta pesquisa nos direciona para uma pesquisa exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa. Objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista.

A abordagem a ser utilizada é a pesquisa qualitativa. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. É descritiva, e os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (SILVA; MENEZES, 2001).

Em relação ao ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa também é exploratória, pois visa proporcionar maior familiaridade com o problema. Composta de levantamento bibliográfico; exposição de exemplos que estimulem a compreensão do tema abordado (GIL, 1999).

Segundo Gil (1999, p.45), uma pesquisa, tendo em vista seus objetivos, pode ser classificada da seguinte forma:

Pesquisa exploratória: Esta pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado[...].

Pesquisa descritiva: Tem como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas características está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Nossa pesquisa é descritiva porque busca conhecer as práticas das políticas públicas de inclusão digital na cidade de João Pessoa. Entretanto, também é exploratória, pois o conhecimento dessas práticas contribui para uma melhor compreensão do fenômeno estudado.

Fizemos uma caracterização das ações existentes, pelo que procuramos descrever os programas, de acordo com a realidade por nós observada, e a partir

das informações captadas no ciberespaço. É importante informar que procuramos os órgãos públicos municipais para coletar informações, e coletamos dados no próprio site da PMJP.

Dando continuidade a nossa pesquisa, estabelecemos os critérios de amostragens para coleta de informações. Iniciamos com a coleta na rede mundial de computadores, a internet, mais especificamente no site da PMJP, efetivamos uma pesquisa documental para um levantamento dos programas de inclusão digital desenvolvidos pela administração municipal da cidade de João Pessoa.

Após esta primeira fase, fomos localizar os responsáveis pelas ações, os gestores e formuladores das políticas públicas e dos programas de inclusão digital, são pessoas que estão em contato diário e permanente com as ações seja na sua criação ou sua implantação.

Tentamos obter contato através da página, com o Fale Conosco, mas não obtivemos respostas, ficando com os dados que estão no sítio da PMJP.

Após a coleta dos dados, passamos para a fase de organização dos mesmos, registrando tudo que foi coletado não comprometendo os dados coletados.

6.1 CAMPO DE PESQUISA

O campo de pesquisa foi o ciberespaço. Através das tecnologias digitais e da rede mundial de computadores – a Internet -, efetivamos uma pesquisa documental, que consistiu em visitas ao site do governo municipal – <www.joaopessoa.pb.gov.br> - para um levantamento dos programas de inclusão digital, com o propósito de mapear ações viáveis de práticas de inclusão digital em João Pessoa-PB.

6.1.1 Secitec

A Secretaria de Ciência e Tecnologia (SECITEC) foi criada em fevereiro de 2005 pela Lei Nº 10.429/2005 sendo vinculada diretamente a Secretaria de Desenvolvimento Sustentável da Produção (SEDESP). Em 2008, por meio da Lei nº 11.406 de 07 de abril de 2008 a SECITEC passou a ter a denominação de Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia não mais vinculada a SEDESP. A

SECITEC faz parte do nosso campo de pesquisa, por ser a responsável pela implantação das políticas públicas de inclusão digital na cidade de João Pessoa.

Abaixo a página da SECITEC na internet:

The screenshot shows the official website of the City of João Pessoa, featuring a red header with the city's logo and name. The main banner highlights a digital magazine titled 'João Pessoa AOS OLHOS DO MUNDO' with 86 pages of beauty, culture, history, and more. Below the banner, there's a message about recycling and a section for 'Secretarias Municipais'. The sidebar includes links to various municipal departments like Administração, Comunicação Social, Desenvolvimento Social, among others. The footer contains standard links for the Mayor's Office, Vice-Mayor's Office, Guardia Municipal, and Military Office.

FIGURA 1 – Página Principal das Secretarias da PMJP.

Fonte: <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/>. Acesso em: Nov. 2010

Ao visitarmos a página da PMJP, fomos nas secretarias, onde está descrito um pequeno histórico de cada uma das secretarias, diante disto percebemos que a SECITEC é a responsável pela inclusão digital no município de João Pessoa Isto fica claro em sua missão:

A missão da SECITEC é instituir uma política pública de Ciência, Tecnologia e Inovação no âmbito do Poder Municipal tendo como referência: “Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social”. As suas ações estão sempre articuladas com a possibilidade de geração de trabalho, emprego e renda, tendo como referência os programas da

Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social (SECIS) do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). (SECITEC, 2010)

Conta com criação de programas de inclusão digital e sua implantação, mas na realidade a secretaria não dispõe de uma página, durante as pesquisas percebemos que no site da PMJP apenas conta com a descrição da SECITEC, informando o local, expediente e o que faz. Os detalhes sobre os programas e quais programas para a inclusão digital oferece, apenas encontramos ao realizarmos, em sites de busca (Google), neste momento encontramos o site da Estação Digital que conta em mais detalhes a atuação da secretaria. Isto mostra como já foi discutido anteriormente em outro capítulo desta dissertação, que o site da PMJP se torna apenas informativo dos serviços existentes, com o objetivo de informar e não de interagir com os usuários.

O site da Estação Digital:



FIGURA 2 – Site Estação Digital.

Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/>. Acesso em: dez. 2010.

A arquitetura do site, nos deixou, em momentos de nossa pesquisa, com dúvidas em relação as ações dos programas de inclusão digital e como atuam, pois

não deixa claro como funcionam, mesmo assim realizamos novas buscas no ciberespaço para alcançar nossos objetivos.

6.2 AMOSTRAGEM E SUJEITOS DA PESQUISA

A interpretação dos documentos analisados permitiu que identificássemos os elementos que compõem cada programa existente, as formas de implantação, os objetivos de tais ações e a quem se destinam.

Os dados dessas iniciativas puderam ser coletados com base na pesquisa documental realizada e navegando no ciberespaço. Procuramos obter respostas através de outros instrumentos de coleta de dados, consultas a relatórios e às páginas institucionais, já que as mesmas possuem caráter oficial e tornam públicas as iniciativas do governo para a sociedade, pensando assim, deveriam ter transparência, ser democráticas e desde já, mostrar a importância dos meios digitais para a população.

Apesar dos dados qualitativos predominarem, serão utilizados dados quantitativos a título de ilustração da realidade e para dar subsídio à análise mencionada política pública. As fontes secundárias empregadas são: Pesquisa Nacional por Amostra de Domícilios (PNAD), publicada pelo IBGE; pesquisa sobre o uso das tecnologias digitais, realizada pelo Comitê Gestor da Internet (CGI.br); sites de outros órgãos públicos.

Pudemos identificar:

- coletivo de coordenação do Programa;
- equipe técnica;
- programas de inclusão digital.

Estas equipes se inter-relacionam, procurando manter atualizados canais de comunicação a respeito dos trabalhados desenvolvidos e seus conseqüentes desdobramentos (planejamento, execução, avaliação).

O coletivo de coordenação (formado por secretários e diretores) é responsável pela definição das diretrizes gerais dos programas, a sua constante auto-avaliação, no sentido de garantir a viabilidade, a eficiência e a participação das comunidades envolvidas.

A equipe técnica, formada pelos profissionais responsáveis diretamente pelos diferentes programas desenvolvidos, procura integrar desde diagnósticos até cronogramas de trabalho.

6.3 TÉCNICAS DE PESQUISA

Para este estudo exploratório serão utilizados procedimentos qualitativos. É utilizada quando se busca percepções e entendimento sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação.

É uma pesquisa indutiva, isto é, o pesquisador desenvolve conceitos, idéias e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados, ao invés de coletar dados para comprovar teorias, hipóteses e modelos pré-concebidos.

As técnicas de pesquisa a serem utilizadas serão: análise de documentos e análise de conteúdo.

a) **análise de documentos** – a análise de documentos é um dos principais recursos metodológicos qualitativos utilizados na nossa pesquisa, tanto para a construção do quadro teórico como para a elaboração de questionários e do cenário das políticas públicas de inclusão digital na PMJP.

Conforme explica Moreira (2005), a análise documental compreende a identificação, a verificação e apreciação de documentos de referência que complementam outras formas de obtenção de dados, como a entrevista. Freqüentemente as fontes de análise documental são de origem secundária, pois constituem conhecimento, dados ou informação já reunidos ou organizados, como relatórios técnicos, a mídia impressa e eletrônica, entre outros.

O levantamento de dados secundários inclui:

- ✓ pesquisas existentes sobre uso da internet no País, através do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE);
- ✓ documentos sobre as iniciativas do governo federal com relação à inclusão digital;
- ✓ Lei Orgânica – 1990, da cidade de João Pessoa;

- ✓ Informações disponíveis na mídia impressa e digital - livros, periódicos, anais, web sites – sobre o histórico e evolução das Políticas Públicas de Informação e programas de inclusão digital.

- b) **Análise de conteúdo** – a análise de conteúdo é um método de pesquisa que tem demonstrado grande capacidade de adaptação aos desafios emergentes da comunicação, inclusive pesquisas sobre novas tecnologias (FONSECA JUNIOR, 2005). De maneira geral, a técnica é tributária do positivismo, corrente de pensamento que valoriza as ciências exatas com paradigma de cientificidade.

Segundo a definição de Bardin (1988, apud FONSECA JUNIOR, 2005), trata-se de um método de pesquisa empírico e exploratório. Sua característica básica é a inferência, ou dedução de maneira lógica, operação usada para extrair conhecimentos através do tratamento das mensagens, como por exemplo, adivinhar as intenções por trás do discurso ou pôr em evidência as avaliações de um indivíduo, a partir de seus enunciados.

Outra técnica de pesquisa utilizada foi o *brauseio* através de interfaces virtuais, um processo de busca de informação definido por Araújo como —a arte de não se saber o que se quer até que se o encontre (FREIRE, 2009 apud ARAÚJO, 1994, p.189). O *brauseio* é essencialmente visual e tem um forte componente de —acesso direto; pode ser associado com formas e padrões em termos de imagens e distribuição do texto numa página ou numa tela de computador (FREIRE, 2008).

6.4 COLETA DOS DADOS

Nesta etapa de pesquisa serão apresentados os procedimentos relacionados à seleção das políticas públicas de informação existentes através dos programas de inclusão digital da PMJP que farão parte da pesquisa, assim como a construção de nossa amostra de entrevistados.

No primeiro momento da coleta aconteceu na internet e teve como instrumento de coleta, a pesquisa documental. Foram mapeados os programas de

inclusão digital no site da PMJP: www.joao pessoa.gov.br e na página da Estação Digital: <http://www.estacaodigitaljp.com.br>.

Esse mapeamento deu-se com o intuito de identificar na esfera do governo municipal, as ações que visam à inclusão digital. Segundo Alami (2010, p.70) os estudos na rede

...oferecem um real interesse prático. Nenhum deslocamento se faz necessário. [...] A fase de retranscrição já não tem mais razão de existir, pois os dados já estão escritos. [...] Sua utilização em 2006 era de 17%; em 2005 foi de 5%.

Uma pesquisa preliminar na web identificou que há várias ações disponibilizando informações relevantes e seguras sobre os programas de inclusão digital na web. A interface da página da estação foi organizada por Pierre Dornelas. Na página, as informações estão organizadas de modo que identificamos os programas, mas não os documentos que regem sua criação.

Finalizamos assim esta etapa da pesquisa e partimos para a apresentação dos dados.

6.5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apreciação do material coletado tem um tratamento orientado pelas técnicas de pesquisa qualitativa que, para finalidade deste estudo, foram as seguintes: no primeiro momento, fizemos uma caracterização do campo da pesquisa.

O segundo momento, nesta pesquisa, compreendeu um mapeamento da esfera governamental: municipal, com o propósito de identificar os programas de inclusão digital desenvolvidos por esta esfera, no sentido de reduzir as estatísticas da população excluída digitalmente. Assim, foram analisados os seguintes sites:

- 1 - <http://www.joaopessoa.pb.gov.br>, da Prefeitura Municipal de João Pessoa;
- 2 – <http://www.estacaodigitaljp.com.br>, da Secretaria de Ciência e Tecnologia.

JOÃO PESSOA
GOVERNO MUNICIPAL

Governo
Governo Municipal
Secretarias e Órgãos
Ouvidoria Municipal

Serviços
Serviços Online
Serviços Informativos
Serviços por Secretaria

Transparência
Números da Gestão
Editais e Licitações
Semanário Oficial

Mais informações **AQUI**

VOZES DA INFÂNCIA

Jovens de 15 escolas de JP são beneficiados pelo Canto Coral

Um grupo de 90 alunos de escolas da rede municipal de ensino estão participando do projeto "Vozes da Infância", da Prefeitura de João Pessoa (PMJP). O objetivo é a formação dos alunos em canto coral. Os ensaios acontecem três vezes por semana, no Paço Municipal, no Centro.

Secom/Adriano Franco

► Formatura reúne três mil alunos concluintes do Projovem Urbano

► Agra e Lula assinam convênio e JP vai receber mais de R\$ 146 mi

► Ruas da Capital recebem placas de identificação com nº e CEP

Busca por notícias ok

Acesso Fácil

- Governo Municipal
- Secretarias e Órgãos
- Serviços
- Governo Transparente
- Subprefeituras

FIGURA 3 – Site da Prefeitura Municipal de João Pessoa.
Fonte: www.joaopessoa.gov.br. Acesso em: dez. 2010.

Nesses endereços, foram identificadas algumas iniciativas de inclusão digital, articuladas com a possibilidade de inclusão social. A arquitetura da página da PMJP está organizada em duas colunas e na primeira podemos observar:

- Notícias:
 - Uma notícia principal em destaque e ao lado links nas imagens para notícias anteriores; logo abaixo da notícia principal seguem as notícias mais antigas em links;
 - Abaixo nas notícias mais antigas vem a Galeria de fotos da cidade;

Na segunda coluna é a que dá acesso a fontes de informação das secretarias existentes na PMJP:

- Barra de busca por notícias no site da PMJP;
- Acesso fácil, neste bloco o cidadão pode encontrar informações sobre o Governo Municipal; Secretarias e Órgãos; Serviços; Governo Transparente; Subprefeituras.
- Abaixo deste bloco encontram-se informações em links para outros órgãos ligados à PMJP: STTRANS; Portal do Contribuinte; NFS-e; GISS; Portal do fornecedor; serviço on-line.
- Agenda da cidade;
- Congressos e eventos profissionais.

Percebe-se que os links são mutáveis de acordo com os dias de acesso. Um dado importante observado foi que ao clicar alguns links desta coluna obtivemos informações sobre os órgão e serviços, mas não nos remete ao site dos órgãos. Neste momento tivemos que realizar nos buscadores da internet estas informações, a partir daí obtivemos acesso a página da Estação Digital – www.estacaodigitaljp.com.br.

Nesse endereço, foram identificadas as iniciativas de inclusão digital, articuladas com a possibilidade de inclusão social. A arquitetura da página da Estação Digital está organizada em duas colunas e na primeira podemos observar que é dividida em três blocos:

- Primeiro bloco Menu Principal: Início; Secitec; Estação Digital; Onde Estamos?; Notícias; Artigos; Coordenação Estação Digital; Contato; Mapa do Site; Galeria de fotos;
- Segundo bloco Inclusão Digital: GESAC; Casa Brasil; CDTC - Centro de Difusão de Tecnologia e Conhecimento; Pontos de Cultura - Cultura Digital; Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR ;
- Terceiro bloco Serviços público EGov: Ministério da Previdência Social; Aposentadoria; Ministério do Trabalho e Emprego: Seguro-Desemprego; Mobilização Nacional para o Registro Civil Nacional e

Documentação Básica; Ministério da Educação: Portal do Professor; Ministério da Educação: Banco Internacional de Objetos Educacionais.

Na segunda coluna é a que dá acesso as informações disponíveis nos links dos blocos da esquerda.

A partir do site das Estações Digitais pudemos identificar os programas existentes na PMJP, que são descritos a seguir.

6.6 MAPEAMENTO DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL

Os programas de inclusão digital da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP) são desenvolvidos por meio da Secretaria Executiva de Ciência e Tecnologia do município, atendendo a uma demanda da política de inclusão digital do governo federal, por meio da Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social do Ministério de Ciência e Tecnologia. A SECITEC vem implantando na cidade de João Pessoa, desde o ano de 2006, uma série de projetos de inclusão digital/social, aprovados pelo MCT. São iniciativas que visam não apenas à inclusão digital, mas que têm articulada a esta a possibilidade de geração emprego e renda. Criada através da Lei Nº 10.429/2005 de fevereiro de 2005, a secretaria tem como principal objetivo instituir, na dimensão municipal ou do poder local, uma política pública de Ciência, Tecnologia e Inovação que tem como premissa a Inclusão Social. Dando encaminhamento, o plano de ação da prefeitura criou programas, atividades e projetos na perspectiva de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social.

As ações governamentais voltadas ao combate da exclusão digital tentam possibilitar às populações socialmente excluídas, desenvolvimento social, visando, deste modo, a diminuir taxas de desemprego, analfabetismo e a consequente redução da pobreza.

A inclusão digital, leva à sociedade condições de conhecimento para utilizar as tecnologias digitais e Internet. E esta foi uma das propostas, desta pesquisa: identificar algumas iniciativas, mantidas pelo governo municipal.

A seguir, após identificação e classificação das dimensões presentes na política pública de inclusão digital, as ações do governo municipal de João Pessoa, tendo por base sua descrição e objetivos gerais.

6.6.1 Estações Digitais

O Projeto das Estações Digitais, denominação dado por este município aos Telecentros de Informação e Educação, é uma iniciativa da Prefeitura Municipal de João Pessoa por meio de convênio com o Ministério da Ciência e Tecnologia e o Ministério das Comunicações que tem objetivo central o combate à exclusão digital. As Estações Digitais são espaços com computadores conectados à Internet banda larga. Cada unidade possui 11 (onze) computadores, conectados à Internet, uma impressora, scanner, *Data Show, Webcam, Fones de Ouvido para deficientes visuais.* Todos esses equipamentos têm como objetivo facilitar o acesso da população às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), ou seja, um lugar público para as pessoas apreenderem a usar o computador, acessar a Internet e seus diversos serviços e facilidades disponíveis.

As principais atividades oferecidas pelas Estações Digitais são os cursos de informática e oficinas especializadas. Para escolha das localidades beneficiadas com o programa, priorizou-se comunidades com baixo índice de desenvolvimento humano (IDH), regiões na qual a população não dispõem de acesso à internet. Em João Pessoa já foram implantadas 26 (vinte e seis) Estações Digitais, sendo que, deste total 20 (vinte) são frutos de convênio firmado entre a PMJP/SECITEC e o Ministério da Ciência e Tecnologia, 05 (cinco) por meio do Termo de Doação com Encargos firmados com o Ministério das Comunicações e a outra é uma parceria da PMJP com a ONG Escola Viva Olho do Tempo (EVOTI) que já possuía um Telecentro e prefeitura assumiu os custos de manutenção.

Em cada Estação Digital são oferecidos 04 (quatro) cursos de informática, com turmas de 10 (dez) alunos. Onze das 26 Estações Digitais, em resposta a demanda da comunidade, são oferecidos cursos no turno da noite, formado assim 06 (seis) turmas contabilizando 60 (sessenta) alunos por Estação Digital, onde funciona o curso noturno. Em relação ao acesso livre a Internet, são atendidos, por mês aproximadamente 1.200 (mil e duzentos) usuários em cada Estação. Para cada Estação Digital são contratados 02 (dois) ou 03 (três) instrutores (conforme expediente de funcionamento). Ao todo são 63 (sessenta e três) instrutores(as), com a função de auxiliar os usuários no acesso a Internet, bem como na utilização dos

computadores de forma geral. Os instrutores foram selecionados mediante análise de currículo, entrevista e comprovação documental do conhecimento específico em informativa, seguindo ainda a política de gênero. A faixa etária para participação dos cursos é a partir de 15 anos de idade. O fato da maioria das Estações Digitais estarem inseridas nos Centros de Referência da Cidadania e da Juventude faz com que as mesmas atendam também, aos Programas de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), Atendimento aos Idosos, do Pro – Jovem dentre outros projetos específicos de cada localidade. O programa já capacitou mais de 3.000 (três mil) pessoas através dos cursos básicos de informática, com carga horária de 60 horas/aulas. Além das 1300 (mil e trezentos) pessoas matriculadas nos cursos em andamento.

Endereços das estações digitais:

01	CRC Maria Borges	Rua Conceição Cabral, s/n – Róger
02	CRJ Ylton Veloso Filho	Rua Arnaldo de Barros Moreira, 71 – Mangabeira
03	CRC José Gonçalves de Amorim Júnior	Rua João Gomes Coelho, s/n - Cruz das Armas
04	Praça Bela Vista	Jaguaribe
05	CRC Dep. Fernando Carrilho Milanez	Rua Francisco Gomes de Oliveira, s/n - Funcionários II
06	CRC Bairro dos IPÊS	Rua Homero de A. Araújo, 199 - Bairro IPÊS
07	CRC Cícero Lucena	Rua Professora Luiza Fernandes Vieira, s/n – Cristo
08	CRC Antônio Alves de Lima	Rua João de Brito, s/n – Mandacaru
09	CRJ Ilma Suzete Gama	Praça Lauro Wanderlei, s/n – Funcionários
10	CRJ Reuben Ramalho	Rua Elias Cavalcanti de Albuquerque, s/n – Rangel
11	CRC Idália da Silva Lima Azevedo	Rua Esmeralda Gomes Vieira, s/n – Bancários
12	CRJ Sinhá Bandeira	Av. Capitão João Freire, 218 – Expedicionários
13	CRC Vereador Júlio Paulo Neto	Rua Antônio Alves de Moraes, s/n - Jardim Veneza
14	CRC Félix Cahino	Rua Francisco B. Sobrinho, s/n – Valentina

15	CRJ Adalberto da Silva Fernandes	Rua Padre Emiliano de Cristo, s/n – Valentina
16	CRJ Tony Cássio Estrela	Rua Luiz Pimentel Batista, s/n - Alto do Mateus
17	CRAS	Rua Lobo Garro, s/n - Ilha do Bispo
18	Estação Digital Bairro São José	Rua Edmundo Filho, s/n - Bairro São José
19	CVT - Confecções (Estação da Moda)	Praça Álvaro Machado, s/n - Varadouro

Quadro 6: Endereços das estações digitais.

CRC – Centro de Referência da Cidadania

CRJ - Centro de Referência da Juventude

FONTE: Site da PMJP. Acesso em: dez. 2010.

De acordo com informações obtidas na SECITEC, a prefeitura tem a parceria com o governo federal, através do MTC, além de contar com a participação de Organizações Não-Governamentais – ONG's, que atuam na cidade.

6.6.2 Casa Brasil João Pessoa

Esse projeto, elaborado em parceria pela Prefeitura Municipal de João Pessoa - PMJP e pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB, propõe-se a implementar, instalar e operacionalizar a Casa Brasil João Pessoa, atendendo a chamada do Edital MCT-SECIS / CNPq / Casa Civil ITI / CGPCB N° 41/2005 que apresenta o Projeto Casa Brasil do Governo Federal. A Casa Brasil João pessoa está instalada no bairro Conjunto Costa e Silva, no epicentro de uma área extremamente carente de serviços públicos que num raio de 600m inclui as das Zonas Especiais de Interesse Público (ZEIS), que apresentam baixíssimos Índices de Desenvolvimento Humano (IDH = 0,545), o que coloca o bairro como o 41º colocado entre os 62 bairros da cidade. A escolha dessa região está em plena consonância com o propósito do projeto do Governo Federal que é fomentar a educação permanente para o exercício pleno da cidadania, nas áreas de população de baixa renda o que se coaduna, perfeitamente, com as ações da atual gestão da Prefeitura Municipal de João Pessoa que elegeu a inclusão social como seu objetivo maior.

6.6.3 Jampa Digital

O "Jampa Digital" se constitui no acesso à Internet sem fio, através de banda larga gratuita. Para acessar basta o usuário possuir um computador portátil (notebook ou laptop), celulares e smartphones com tecnologia de conexão WI FI (Sem fio). O serviço pode ser acessado num raio de 500 metros a partir da praça do Coqueiral. Para acessar basta abrir uma conexão com a Rede WI FI (Sem Fio) e fazer um cadastro na página inicial do "Jampa Digital"; receber uma senha e pronto, o usuário navega a vontade. Para os próximos acessos é só colocar a senha no campo indicado na página. Segurança - Outro ponto de destaque no projeto é a tecnologia utilizada, o que garante ao usuário total proteção com relação a transferência de dados e navegação. Uma das medidas de segurança é o cadastramento do usuário, que terá uma senha e login para acessar a rede. Além da praça do Coqueiral, em Mangabeira, a população pode acessar o "Jampa Digital" na Estação Cabo Branco; no trecho entre a Feirinha de Tambaú e a praia do Cabo Branco; e na praça do Rangel.

6.7 REGIME DE INFORMAÇÃO DA PMJP

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa a partir do uso da navegação pelo site da PMJP, enfatizando os componentes do regime de informação, um dos alicerces no desenvolvimento e na investigação desta dissertação.

Os atores sociais identificados na Prefeitura Municipal de João Pessoa são os produtores de informação, usuários internos e os gestores que compõem a PMJP.

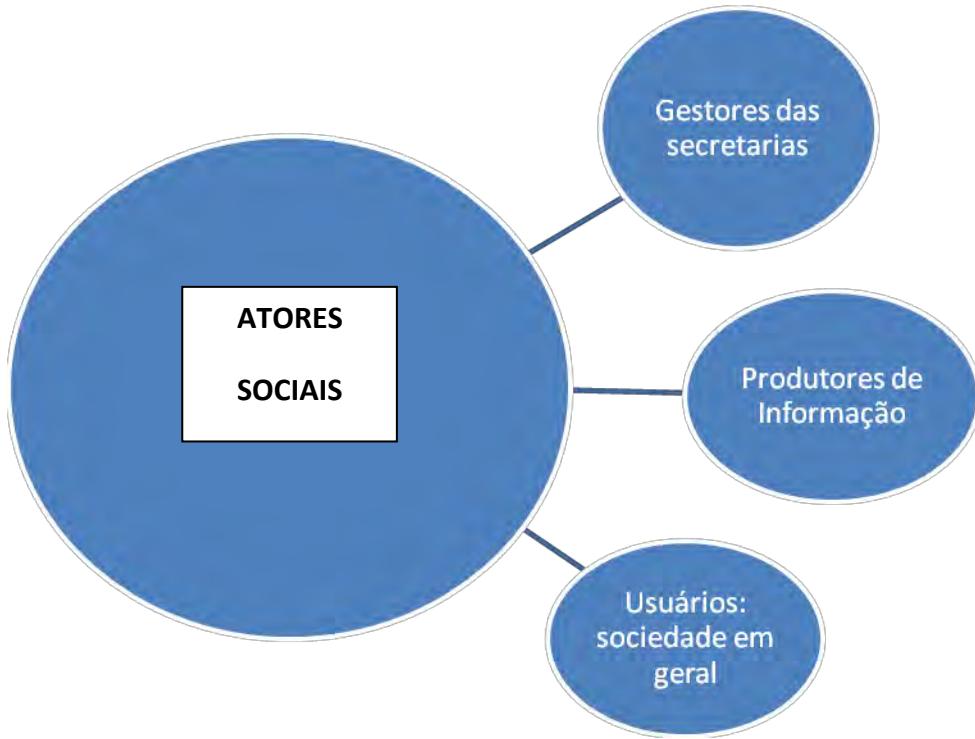


Figura 4 – Atores Sociais do Regime de Informação da PMJP
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

São apresentados como atores do regime de informação da PMJP, os gestores das secretarias que compõem a PMJP, onde cada um produz informações sobre as secretarias que administram, programas e projetos criados por eles; os produtores de informação são os demais pesquisadores e funcionários da prefeitura que acabam por produzir documentos durante a vida profissional; e os usuários, que fazem uso dos programas criados pelas secretarias, põem em prática os projetos e acabam por produzir documentos e informações durante este processo.



Figura 5 – Dispositivos de Informação na PMJP
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Como dispositivos de informação pudemos identificar as políticas das secretarias da PMJP, tais políticas regem o processo de criação de programas e projetos onde as secretarias atuam; a própria missão da Prefeitura enquanto órgão municipal; a página da PMJP entre outras que somos remetidos durante a navegação na página principal, funcionam como produtos e serviços de informação fornecidos pela prefeitura. Do outro lado estão os Projetos Institucionais, que a própria administração pública cria e as Políticas Nacionais nas quais a PMJP toma como base para criação de muitos de seus programas.



Figura 6 – Artefatos de Informação da PMJP

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os artefatos de comunicação encontrados no site da PMJP foram o Portal da própria prefeitura, que disponibiliza informações aos cidadãos, alguns serviços como retirar notas fiscais, download de editais e licitações, segunda via IPTU, acesso através de links para as secretarias da PMJP, semanário oficial e a comunicação oral que acontece com palestras proferidas pela prefeitura durante o ano inteiro.

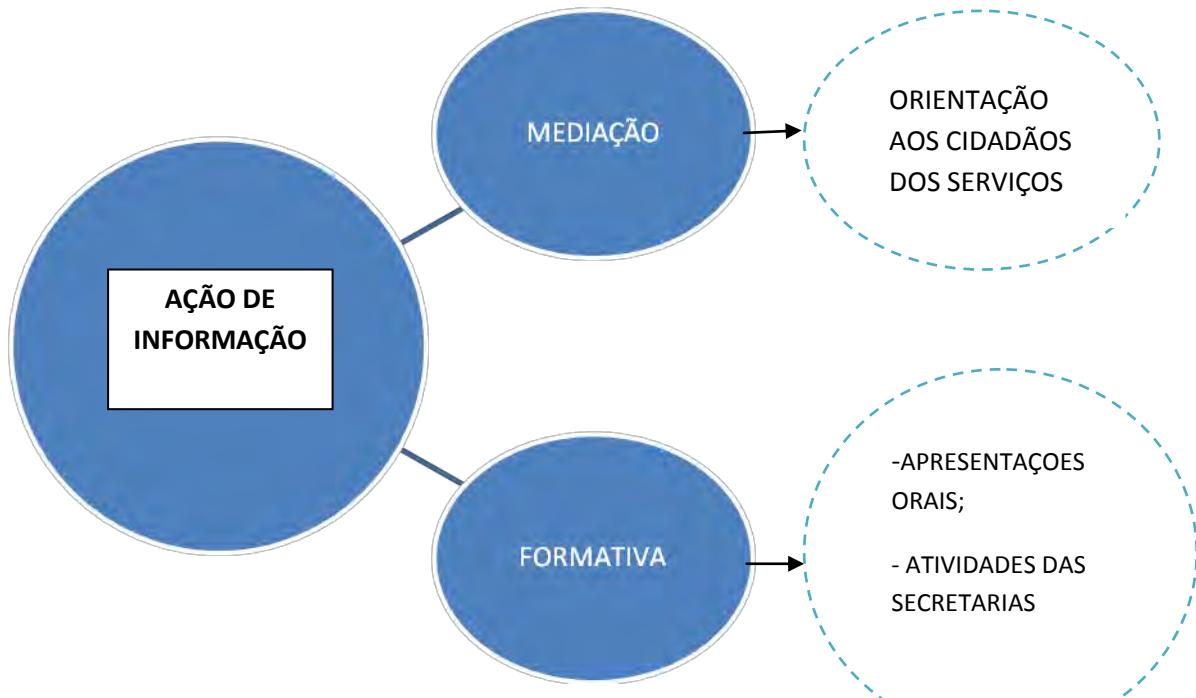


Figura 7 – Ação de Informação da PMJP
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Percebemos na ação de informação da PMJP que ainda são tímidos os processos de disseminação da informação e gestão dessas informações, através da página da prefeitura obtivemos dados informativos, não há uma base de dados com as produções, artigos científicos, trabalhos resultantes das ações das secretárias. O que existe em relação a ação de informação é apenas em relação aos componentes da prefeitura, como secretárias e outros órgãos ligados as mesmas, palestras realizadas pelos líderes políticos e algumas atividades que as secretárias realizam durante o ano.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças ocorridas na sociedade refletem no trabalho, na economia, nas relações entre as pessoas e nas forças produtivas. As tecnologias digitais são consideradas parte do avanço da sociedade e instrumentos essenciais para a melhoria de vida da humanidade. Porém, tendo em vista que o público que mais tem benefícios com o acesso às tecnologias digitais não são os das camadas mais pobres, e sim as camadas com mais rendimentos, o avanço tecnológico passa a contribuir para as desigualdades sociais, como diz Sartório (2006), criando uma espécie de “questão digital”. E esta questão digital deve ser tratada em conjunto com a questão social para não aprofundar cada vez mais o abismo que separa as camadas da sociedade.

No Brasil as desigualdades sociais cada vez mais são inseridas de novas formas de excluir as pessoas, falamos aqui da exclusão digital, que é tema da pesquisa. Para preencher um pedaço dessa lacuna, investigamos as ações do município de João Pessoa que buscam inserir no mundo digital os cidadãos, pudemos perceber ações tímidas, mas que são eficientes, dentro de seus limites. Nem sempre é possível incluir cidadãos possibilitando o acesso ao maquinário tecnológico, é preciso trabalhar as competências informacionais, trabalhar práticas de socialização das tecnologias digitais, onde as pessoas percebam a importância das tecnologias digitais nas suas vidas.

Parcerias nunca foram tão essenciais como agora, instituições privadas e órgãos públicos como parceiros para atuar nas políticas públicas de inclusão digital podem trazer benefícios para a implantação dos programas, mesmo que isto resulte em filantropia digital.

Atender a toda a população que precisa deste acesso ainda não é possível aqui na cidade de João Pessoa, as ações do poder público municipal não conseguem atingir à todos, mesmo assim os programas acontecem, alterando o quadro de exclusão digital dentro do município de João Pessoa.

É preciso que o acesso às tecnologias digitais não fique restrito às máquinas, que as tecnologias sejam molas propulsoras para a mudança social, mas antes de se trabalhar as questões de acesso, se deve pensar na educação como forma de formar sujeitos conscientes e pensantes.

Algumas questões influenciam a exclusão digital, tais como a falta de renda para adquirir os recursos físicos e tecnológicos; falta de instrução para aproveitar essas tecnologias a ponto de transformar a realidade que se estar inserido. Sem estes recursos fica quase impossível o cidadão por meio da tecnologia alcançar a inclusão social.

A temática inclusão digital ingressou na agenda do governo há muitos anos, mas isso não quer dizer que tenha se consolidado como uma política pública de Estado. As discussões sobre a temática, inclusão digital são muitas, mas muitas vezes a teoria e a prática não andam em conjunto.

Conseguimos identificar alguns desafios ainda a serem supridos no município de João Pessoa: a falta de indicadores para acompanhar a evolução da inclusão digital; avaliações das ações de inclusão digital; mecanismos de mensuração de impacto sobre o público beneficiado; falta de transparência na divulgação e resultados das ações; falta de clareza em relação aos parceiros de instituições privadas e de terceiro setor.

A falta de indicadores dificultou muito o trabalho nesta pesquisa. Como também, a falta de avaliação das ações, para apoiar as tomadas de decisões.

Os resultados das ações não postos em público, fugindo ai da questão de transparência do poder público. Assim, se fazem necessários mecanismos, cada vez mais transparentes no processo de seleção e convênio com outras instituições.

Por fim, cabe assinalar que o presente estudo constituiu um desafio metodológico, uma vez que se utilizou do ciberespaço para alcançar os objetivos propostos. Apesar do tema, inclusão digital, ser bastante discutido, as teorias ainda não são consistentes tornando a pesquisa importante para a área. Também foram muitas as dificuldades para a obtenção de dados consistentes e passíveis de acompanhamento sobre o panorama municipal da inclusão e exclusão digital, mesmo assim, esses desafios não foram suficientes para impedir que os objetivos fossem alcançados, tendo em vista que a curiosidade científica foi elemento essencial.

REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de filosofia**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.
- ALBAGLI, Sarita. Conhecimento, Inclusão Social e Desenvolvimento Local. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 17-22, abr./set. 2006. Disponível em: <<http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewissue.php?id=2>>. Acesso em: mar. 2010.
- AQUINO, M. de A. (Org.). **O campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao>>. Acesso em: ago. 2010.
- ARAÚJO, Tânia Bacelar. *Ensaios sobre o Desenvolvimento Brasileiro: heranças e urgências*. Rio de Janeiro: Revan; FASE, 2000.
- ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da informação**, Brasília, v.24, n.1, jan./abr.1995.
- _____. **Sistemas de recuperação da informação: nova abordagem teórico conceitual**. Tese. (Doutorado em Comunicação). Rio de Janeiro: UFRJ/ECO, 1994.
- _____. Informação: instrumento de dominação e de submissão. **Ciência da Informação**, v. 20, n. 1, 1991
- ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/>. Acesso em: 25 jan. 2010.
- AUN, Marta Pinheiro. Políticas públicas de informação e desenvolvimento. In: PAIM, Isis (org.). **A Gestão da Informação e do Conhecimento**. Belo Horizonte: Escola da Ciência da Informação, 2003.
- _____. Políticas de informação; Políticas emergentes na sociedade da informação: um olhar formal. In: **Antigas nações, novas redes**: as transformações do processo de construção de políticas de informação. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – IBICT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.
- BACELAR, Tânia. **As políticas públicas no Brasil**: heranças tendências e desafios. 2008. Grupo de Estudos Dinâmica Regional e Agropecuária. Disponível em:

http://www4.fct.unesp.br/grupos/gedra/textos/Texto1_politicas_publicas_no_br_Tania_Bacelar.pdf. Acesso em 11 nov. 2010.

BALBONI, Mariana Reis. **Por detrás da inclusão digital:** uma reflexão do consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil. Tese Doutorado. 2007.

_____. Informática comunitária: casos concretos. **Redemoinhos**. São Paulo. Ano 2, n. 17, 2002. Disponível em:
[<http://www.cidade.usp.br/redemoinhos/1702/analise.php>](http://www.cidade.usp.br/redemoinhos/1702/analise.php). Acesso em: 20 nov. 2009.

BRAMAN, Sandra. **Change of State:** Information, Policy and power. Cambridge: MIT Press, 2006.

BRASIL. **A Política de Governo Eletrônico no Brasil**, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Brasília-DF, setembro de 2001. Disponível em
[<http://www.federativo.bnDES.gov.br/f_estudo.htm>](http://www.federativo.bnDES.gov.br/f_estudo.htm). Acesso em: 15 out. 2010.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges, Rev. Paulo Vaz. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

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

CHAHIN, Ali. et. al. **E-gov.br:** a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade, democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COSTA, Wilson J. V.; VENÂNCIO, Ludmila S.; CUNHA, Raquel A. de A. **Novo paradigma da economia e política da informação**. In: V ENLEPICC – Encontro Latino de Economia Política de Informação, Comunicação e Cultura, Salvador, 2005.

COSTA, Wilson; KERR PINHEIRO, M.M. Redes sociais e compartilhamento de informação e conhecimento em Aglomerações. **Informação & Informação**, v. 12, p. 1-23, 2007.

CUBILLOS, Diana Alexandra; SILVA, Alberth Sant'ana C.; Inclusão digital: sistemas de engrenagem. **Liinc em Rev.** v. 5, n.1, mar. 2009.

DELAIA, Cláudia Regina. **Subsídios para uma política de gestão da informação na EMBRAPA Solos, Rio de Janeiro**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

FONSECA JUNIOR, Wilson Corres. Análise de conteúdo. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

FIORI, José Luís. **Brasil no Espaço**. Petrópolis: Vozes, 2001.

FREIRE, Gustavo H. A.. **A construção de instrumento para comunicação de informação sobre saúde**. Dissertação, (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 1998. Disponível em: <<http://ghafreire.sites.uol.com.br>>. Acesso em: 10 jan. 2009.

_____. Construção participativa de instrumento de política pública para gestão e acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n.3, p. 195-207, set./dez. 2008.

_____. **Comunicação da informação em redes virtuais de aprendizagem**. 2004. (Tese, Doutorado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro, Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 2004.

_____. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

FREIRE, I. M. **Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para a inclusão digital**. Projeto CNPq. 2005. Disponível em: <<http://www.isafreire.pro.br/CNPqProjetojanelas.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2009.

_____. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/>. Acesso em: 28 out. 2009.

_____. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n. 2, p. 87-114, jan./jun. 2005. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/>. Acesso em: 28 out. 2009.

_____. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, v.16 n.2, maio/agosto 2004. p.189-194. Disponível em: <http://www.isafreire.pro.br/FREIRE_desafio_inclusao_digi.htm>. Acesso em: 7 ago. 2009.

_____. **A responsabilidade social da ciência da informação e/ou O olhar da consciência possível sobre o campo científico**. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: Convênio CNPq/IBICT – UFRJ. 2001. Disponível em: <http://www.isafreire.pro.br/isafreireteseintrod..pdf>. Acesso em: 10 set. 2010.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder.** 12 ed. Rio de Janeiro: Graal, 1996.

FURTADO, Celso. **Em Busca do Novo Modelo:** reflexões sobre a crise contemporânea. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GONZALEZ DE GOMEZ, M.N. A reinvenção contemporânea da informação: entre o material e o imaterial. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.115-134, jan./dez. 2009.

_____. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, v.33 n.1 jan./abr. 2004.

_____. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, v.32 n.1, jan./abr. 2003.

_____. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, v.31, n.1, p.27-40, jan./abr. 2002.

_____. Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da informação. **Datagramazero: revista da Ciência de Informação**, Rio de Janeiro, v.1, n.6, dez. 2000. Disponível: <<http://www.dgz.org.br>>.

_____. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, v.1, n.1, 1999.

_____. Política e gestão da informação: novos rumos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 2, 1 p., maio/ago. 1999b.

_____. A globalização e os novos espaços da informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v.3, n. 1 / 2, p. 23-39, 1997.

_____. Da organização do conhecimento às Políticas de Informação. **INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 58-66, jul./dez. 1996.

IBGE. Indicadores sociais 2008. **Condição de vida.** Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsociais2008/indic_sociais2008.pdf. Acesso em: 10 out. 2010.

JAMBEIRO, O. Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica. **São Paulo em Perspectiva**, v. 12, n.4, 1998.

Ketele, Jean-Marie De & Roegiers, Xavier. **Metodologia da recolha de dados.** Lisboa: Instituto Piaget. 1999.

KELLY, Kevin. **New Rules for the New Economy**: 10 radical Startegies for a Connected World. Penguin, USA, 1996.

KERR PINHEIRO, M.M.; CARVALHO, A. M. A.; KROEF, R. L. Arranjos produtivos locais e sustentabilidade: políticas públicas promotoras do desenvolvimento regional e da inclusão social. **Revista Alcance**, v. 12, p. 317, 2005.

KERR PINHEIRO, M.M.; Mauro Araújo. A inserção social através de telecentros: notas de pesquisa. **Liinc em Revista**, v. 1, p. 148-165, 2005.

KERR PINHEIRO, M.M. A construção de políticas nacional e supranacional de informação: desafio para os Estados nacionais e blocos regionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 115-123, 1999.

_____. Processo de globalização e políticas nacionais de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1/2, 1997.

LAZARTE, L. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v.29, n. 2, 2000.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

LOJKINE, Jean. **A Revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 2002.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, v.31, n.2, p. 72-79, 2002.

MATTELART, Armand. **A história da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MIRANDA, A. Organização de conteúdos e identidade cultural. In INTEGRAR CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 2., 25-29 jun. 2006, São Paulo. **Compartilhando o Conhecimento**: o acesso sem fronteiras. São Paulo: Febab, 2006. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/organizacao_de_conteudos.html>. Acesso em: 18 set. 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação**: Estratégias práticas para a Resolução de Conflitos. Porto Alegre: Artmed, p. 368. 2. ed, 1998.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. **Necessidade e uso de informação no contexto da inclusão digital**: uma visão do projeto de telecentros comunitários de

Quissamã/RJ. (Dissertação Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro, 2008.

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.1, n.1, 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/70>. Acesso em: 23 set. 2010.

_____. Políticas públicas de C&T, ICT e de pós-graduação e o surgimento da ciência da informação no Brasil. CINFORM – ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2004, Salvador. **Anais eletrônicos...** 21 p. Disponível em: [http://www.ciform.ufba.br/v_anais/frames.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html). Acesso em: 14 nov. 2009.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, p.42-53, jan./jul.1995.

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n.19, 1º sem. 2005.

SARTÓRIO, Kelly Cristiane. **Exclusão digital e tecnologia**: os desafios da política pública de inclusão digital no Brasil. Dissertação (Doutorado em Política Social). Brasília, 2008.

SASSAKI, R. K. Panorama Geral da Inclusão Social. In: SEMINÁRIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE LIMEIRA SOBRE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. São Paulo, 2003.

_____. Inclusão e atendimento educacional hospitalar. **Jornal da Associação Amigos Metroviários dos Expcionais**. São Paulo, ano 6, n. 35, set./out. 2002.

_____. Inclusão: **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2009.

SILVA, Edna Lucia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de ensino a distância da UFSC, 2001.

SILVA, Luiz Antônio Gonçalves da. Políticas e sistemas nacionais de informação no Mercosul: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, v.22, n.1, 1993. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/issue/view/56/showToc> Acesso em: 09 nov. 2009.

SILVA, Terezinha Elizabeth da. Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa,

v. 1, n. 1, 1991. Disponível em: www.informacaoesociedade.ufpb.br/119101.pdf. Acesso em 26 fev. 2010.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. “Inclusão digital, software livre e globalização contrahegemônica”.

In: _____.; CASSINO, João. **Software Livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.

SOARES, Cristiane da Silva; ALVES, Thays de Souza. Sociedade da informação no Brasil: inclusão digital e a importância do profissional de TI. Monografia Univ. Carioca, 2008.

SOBREIRA, Rosane V.; BORGES, Jussara; JAMBEIRO, Othon. Políticas e gestão da informação pública: o caso da prefeitura de Salvador. In: **Cidades contemporâneas e políticas de informação e comunicações**. p. 103-120. Salvador: EDUFBA, 2007.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. **Exclusão digital**: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas, 2005. Disponível em: <http://www.bernardosorj.com/pdf/esclusaodigital_problemasconceituais.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2010.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: uma revisão de literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 16, jul./dez., 2006, p. 20-45. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2010.

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4795.pdf. Acesso em 08 jul. 2010

UNESCO. **Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura**. Disponível em: http://www.unesco.org.br/areas/ci/index_html/mostra_documento. Acesso em: 05 jan. 2010.

ZENONE, Luiz Cláudio. **Marketing social**. São Paulo: Thomson, 2006.

WARSHAUER, M. **Tecnologia e Inclusão social**: A exclusão social em debate. São Paulo: Senac, 2006.