



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO E
CONTEMPORANEIDADE – PPGEduC**

**INCLUSÃO SOCIODIGITAL NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS
PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO NOS CDCs DO
ESTADO DA BAHIA**

BERNADETE DE LOURDES OLIVEIRA BARBOSA

Salvador
2010

BERNADETE DE LOURDES OLIVEIRA BARBOSA

**INCLUSÃO SOCIODIGITAL NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS
PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO NOS CDCs DO
ESTADO DA BAHIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade da Universidade do Estado da Bahia, como pré-requisito para obtenção do título de mestre.

Orientadora: Prof^a Dr^a Tânia Maria Hetkowski

Salvador
2010

Ficha catalográfica elaborada: Kátia Rodrigues / CRB-5 / 973

B238 Barbosa, Bernadete de Lourdes Oliveira.
Inclusão sociodigital no contexto das políticas públicas: um estudo de caso nos CDCs do estado da Bahia / Bernadete de Lourdes Oliveira Barbosa. 2010.

159f.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Tânia Maria Hetkowski
Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado da Bahia,
Departamento de Educação, 2010.

1. Inclusão sociodigital. 2. Políticas públicas. I. Autor. II. Título.

338.10981

TERMO DE APROVAÇÃO

BERNADETE DE LOURDES OLIVEIRA BARBOSA

INCLUSÃO SOCIODIGITAL NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS:

um estudo de caso nos CDCs do estado da Bahia

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Educação, na Universidade do Estado da Bahia.

Salvador, 31 de agosto de 2010.

Banca examinadora

Tânia Maria Hetkowski, Orientadora _____

Doutorado em Educação
Universidade Federal da Bahia

Lynn Rosalina Gama Alves _____

Pós-Doutorado em Jogos Eletrônicos e Aprendizagem pela Università degli Studi di Torino, Itália
Universidade do Estado da Bahia

Lindomar Wessler Boneti _____

Pós-doutorado no Departamento de Ciências da Educação da Universidade de Fribourg – Suíça
Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Zenilde Durli _____

Doutorado em Educação
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Foi uma longa caminhada para chegar até aqui e realizar mais esse sonho: “você não sabe o quanto eu caminhei, para chegar até aqui”. Caminhei pelo universo das tecnologias, da matemática sempre com saudáveis desafios. E agora mais uma escolha desafiadora: investigar e discutir políticas públicas. Dos preconceitos aos (pré) conceitos foi longa caminhada.

E nesse meu caminho, pude contar com a lealdade, o carinho, o companheirismo, a orientação, a amizade, o coleguismo, e o amor de muitas pessoas, que agora quero agradecer de coração.

A Deus, pela oportunidade de crescer, de aprender e de conhecer pessoas.

A Ligia, minha irmã, a quem dedico esse título, minha mestra da vida.

A minha grande, divertida e alegre família: Cissa, Claudia, Graça, Romário, Ronaldo, Israel, Jorge, Luciana, Ligia, Marivânia, cunhados, cunhadas, sobrinhos, minha tia Joana, a todos por compreenderem minhas ausências nos encontros e reuniões de família.

Ao meu super chefe Edinaldo, conselheiro no trabalho a quem sempre posso contar com colaboração, apoio, orientação e sua leal amizade.

A Hetk, minha mestra e parceira na produção dessa pesquisa, por ter me concedido o privilégio de ser sua orientanda, por toda compreensão e apóio.

As greficanas Isa, Zete e Rita, pela amizade e toda a ajuda que nos momentos mais difíceis da minha pesquisa “a qualificação” estavam lá presentes e unidas. Rita a você meu agradecimento é especial, pois através de você a ajuda chegar através de outras pessoas como sua irmã Kátia, a quem sou muito agradecida pelo seu trabalho com a minha dissertação.

Aos meus colegas, família Unijorge e Unyhana, pelo incentivo e por compartilhar suas experiências dessa jornada acadêmica o que me deixou mais motivada e tranquila.

As amigas Noranei, Eudinice, Socorro Pires, Simone Nemo, Ana do Vale, Regivalda, Márcia e Victória que sabe a receita para ser “uma pessoa legal”, aos amores amigos Tide, Man, ao amigo fraterno Wel, a todos pelo carinho, pelo incentivo e pela amizade.

A minha mestra Lynn Alves, por ter mostrado outra forma de discutir e ensinar tecnologias na educação, meu respeito e minha admiração, e por suas orientações iluminadas e que serviram de incentivo.

Aos professores e colegas do mestrado, onde eu ouvi que deveria “autoriar-me” mais. Ao pai do Pedro o Jaime, a Welber, a Carla, pelo carinho de todos e pelas contribuições e intervenções nas apresentações nos fóruns.

Aos professores Boneti e Zenilde, por terem aceitado o convite de contribuir no meu trabalho com suas preciosas críticas e pela socialização de suas produções (livros, artigos), onde me baseie para fundamentar minhas reflexões.

Aos sujeitos dessa pesquisa, pela contribuição e por me receber sem formalidades em seu local de trabalho, com boa vontade e disposição para colaborar com minha pesquisa.

Muito obrigada!

Sem sonhos, a vida não tem brilho. Sem metas, os sonhos não têm alicerces. Sem prioridades, os sonhos não se tornam reais. Sonhe, trace metas, estabeleça prioridades e corra riscos para executar seus sonhos. Melhor é errar por tentar do que errar por se omitir! Não tenha medo dos tropeços da jornada. Não se esqueça de que você, ainda que incompleto, foi o maior aventureiro da História.

Augusto Cury

RESUMO

A presente pesquisa é o resultado de uma proposta apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação e Contemporaneidade da Universidade do Estado da Bahia, com o intuito de realizar uma investigação que aponte como as políticas públicas do Programa de Inclusão Sociodigital (PISD) norteiam as ações em um contexto em que reside o conflito de interesses dos movimentos de influência. Esses conflitos acabam por dificultar a efetivação da inclusão sociodigital proposta no Programa. Nesse sentido, a abordagem qualitativa contribuiu para investigar esse estudo de caso (PISD), através de entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo. As entrevistas aconteceram em oito Centros Digitais de Cidadania (CDCs) implantados em instituições mantenedoras de diferentes perfis social (CSU, Escola, Biblioteca e Igreja), localizadas nas comunidades da cidade de Salvador-Bahia. Os depoimentos foram obtidos de colaboradores e funcionários dos CDCs, indicados no PISD como sendo monitores e gestores. Também tivemos a colaboração da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), coordenadora desse Programa, fornecendo documentos e informações. O presente estudo acenou para a relevância da efetivação das políticas públicas do PISD, uma vez que a não-efetivação pode comprometer a identificação de mecanismos e ações que possam promover a inclusão sociodigital. Contudo, a questão da inclusão sociodigital é difusa neste cenário, uma vez que não se faz presente no campo da pesquisa, tampouco no próprio documento que norteia o programa, em virtude dos conflitos de interesse que existem dentro desses CDCs.

Palavras-Chave: Políticas Públicas. TIC. Inclusão e Exclusão Sociodigital.

ABSTRACT

The present research constitutes the result of a proposal submitted to the Postgraduate Program of Education and Contemporary Affairs of the University of the State of Bahia. It aims at carrying out an investigation that prompts us to see how the public policies of the Program for socio-digital Inclusion (PSDI) have been guiding the actions in a context in which there is a conflict of interests between influential movements. These conflicts end up putting some difficulties on the accomplishment of the socio-digital inclusion proposed by the Program. The qualitative approach contributed very much in investigating the case study (PSDI), by means of semi-structured interviews, as well as content analyses. The interviews took place in eight Digital Citizen Centers (DCCs) settled within maintaining institutions of varied social profile (Urban Social Centers, School, Library, and Church), in communities of the City of Salvador, Bahia. The reports were obtained from volunteers and workers from DCCs, named in PSDI documents as monitors and managers. We also had the collaboration of the Science, Technology and Innovation Bureau (STIB), which coordinates the Program under analysis, by providing documents and information. The results suggest the relevance of the implementation of the PSDI public policies, as the non-implementation might endanger the identification of mechanisms and actions that could really promote the socio-digital inclusion. However, the issue relating to socio-digital inclusion looks blurred against this *scenario*, because it is not present in the research domain, neither in the very document that guides the program, by virtue of the conflicts of interest that take place within those DCCs.

Key-words: Public Policies. ICT. Socio-digital Inclusion and Exclusion.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | | |
|-------------|---|-----|
| Quadro 1 - | Instalação dos CDCs entre 2003 e 2009..... | 85 |
| Quadro 2 - | Distribuição de CDCs na Região Metropolitana de Salvador/Ba – 2009..... | 101 |
| Quadro 3 - | Projetos/Programas de Inclusão Digital em todo o Estado da Bahia..... | 124 |
| Gráfico 1 - | Distribuição dos CDCs (Centros Digitais de Cidadania) na Bahia – 2009..... | 86 |
| Gráfico 2 | Parcerias com Mantenedores dos CDCs no Estado da Bahia ... | 90 |
| Gráfico 3 | Total de Instituições Mantenedoras localizados em Salvador/Bahia..... | 102 |
| Figura 1 - | Imagem de um CDC durante um curso básico de informática para comunidade..... | 91 |
| Figura 2 - | Imagem das fachadas de quatro dos oito CDCs visitados..... | 110 |
| Figura 3 - | Foto da fachada de uma mantenedora divulgando os serviços do CDC..... | 136 |

LISTA DE ABREVIATURAS

| | |
|--------|---|
| BID | Banco Interamericano de Desenvolvimento |
| BM | Banco Mundial |
| CDC | Centro Digital de Cidadania |
| CEPAL | Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe |
| CETIC | Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação |
| CGI | Comitê Gestor da Internet |
| CSU | Centro Social Urbano |
| Chat | Sala virtual de bate-papo pela internet. |
| e-mail | Eletronic mail (Correio eletrônico) |
| EaD | Educação à Distância |
| FMI | Fundo Monetário Internacional |
| MSN | Microsoft Service Network – Troca mensagens instantânea pela Internet |
| NUGEC | Núcleo de Gestão Colaborativa |
| OMC | Organização Mundial do Comércio |
| ONGs | Organizações Não Governamentais |
| PID | Programa Identidade Digital - Bahia |
| PIDs | Pontos de Inclusão Digital - Nacional |
| PISD | Programa de Inclusão Sociodigital - Bahia |
| SECTI | Secretaria de Ciência e Tecnologia e Inovação - Bahia |
| SEDES | Secretaria de Desenvolvimento Social e Combate a Pobreza - Bahia. |
| SKYPE | Troca de mensagens instantânea e voz através da Internet |
| TC | Tecnologia da Comunicação |
| TI | Tecnologia de Informação |
| TIC | Tecnologia de Informação e da Comunicação |
| UNESCO | Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura |
| UNEB | Universidade do Estado da Bahia |
| UEFS | Universidade Estadual de Feira de Santana |
| UESB | Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia |
| UECS | Universidade Estadual de Santa Cruz |
| VOIP | Tecnologia de voz pela Internet. Voz por IP (Protocolo de Internet) |

SUMÁRIO

| | | |
|-------|--|-----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 11 |
| 2 | POLÍTICAS E POLÍTICAS PÚBLICAS | 19 |
| 2.1 | POLÍTICA – (PRÉ)CONCEITO E APROXIMAÇÕES | 30 |
| 2.2 | POLÍTICAS PÚBLICAS – POR DENTRO E POR FORA | 37 |
| 2.2.1 | Reflexões Sobre os Interesses dos Agentes do Poder | 40 |
| 3 | TECNOLOGIAS, EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIODIGITAL | 51 |
| 3.1 | TECNOLOGIA – PROCESSO CRIATIVO ÀS TIC..... | 53 |
| 3.2 | EXCLUSÃO E INCLUSÃO: DISCUSSÕES CONTEMPORÂNEAS..... | 58 |
| 3.3 | INCLUSÃO SOCIODIGITAL: PRESSUPOSTOS E PERSPECTIVAS... | 64 |
| 3.3.1 | Inclusão Digital Pressupostos teóricos | 66 |
| 3.3.2 | Inclusão Social: ter e saber o que fazer | 70 |
| 4 | CAMINHOS METODOLÓGICOS – UM LUGAR PARA OS SUJEITOS | 75 |
| 4.1 | ABORDAGEM QUALITATIVA – DESAFIOS E AÇÕES | 78 |
| 4.2 | ABORDAGEM METODOLÓGICA – ESTUDO DE CASO..... | 82 |
| 4.3 | OPERACIONALIZAÇÃO – UNIVERSO DA PESQUISA: CDC | 88 |
| 4.3.1 | Locus da pesquisa – CDC | 88 |
| 4.3.2 | Sujeitos da Pesquisa – Política pública por fora | 92 |
| 4.3.3 | Programa de Inclusão Sociodigital – Políticas Públicas por Dentro | 97 |
| 4.4 | MOSTRA PARA COLETA DE DADOS | 101 |
| 4.4.1 | Análise documental | 105 |
| 4.4.2 | Entrevista semi-estruturada e os sujeitos da pesquisa | 106 |
| 4.4.3 | Técnica de Observação | 110 |
| 5 | CONTEXTUALIZANDO AS CATEGORIAS DE ANÁLISE | 112 |
| 5.1 | CONFRONTANDO DADOS E CATEGORIAS..... | 115 |
| 5.1.1 | A voz dos sujeitos nas categorias de análise | 116 |
| 6 | CONSIDERAÇÕES E (IN)CONCLUSÕES | 141 |
| 7 | REFERÊNCIAS | 150 |
| 8 | APÊNDICES | 157 |
| | APÊNDICE A – Termo de consentimento informado | 157 |
| | APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido | 158 |
| | APÊNDICE C – Roteiro temático da entrevista | 159 |

1 INTRODUÇÃO

Você nunca consegue resolver um problema
no nível em que ele foi criado.
Einstein

Parece ingenuidade pensar que as tecnologias agregadas de maneira funcional possam atuar de forma significativa na vida das pessoas. Analisando a perspectiva das tecnologias assistivas, elas facilitam e ajudam pessoas que apresentam alguma dificuldade para interagir. Até certo ponto o entendimento sobre o valor das tecnologias na atualidade é um tanto otimista, pois há quem considere as potencialidades das tecnologias como meio significativo e transformador.

A palavra tecnologia tem origem no termo grego *techné*: “Na literatura clássica não filosófica da Grécia antiga, *téchne* se referia à esperteza, astúcia no fazer, bem como habilidade nas artes e produções [...]” (OLIVEIRA, 2002, p. 23). Assim, considerando todos estes aspectos, compreende-se tecnologia como forma de promover consequências significativas no cotidiano sociopolítico dos sujeitos.

Desde seu significado, o termo tecnologia sugere transformações, a arte que dá significados distintos à mesma coisa ou objeto, interferindo ou não na sua essência, e assim atribuindo-lhe muitas propriedades. Então, é limitado conceituar tecnologia como ferramenta ou instrumento, considerando que, do ponto de vista daquele que a transforma ou possui, é fácil conferir significados transformadores.

Não é tarefa fácil chegar a um consenso, adotando apenas um significado para tecnologia, que satisfaça a todos, mas pode-se tentar fazê-lo concentrando os esforços na busca por um significado que esclareça as ações e intenções do objeto em estudo que vem justificando o interesse pela temática e a dedicação à presente pesquisa.

O que se deve considerar é que o acesso às informações e às várias formas de comunicação – possibilitadas pelas tecnologias, aproximando culturas e permitindo trocas de saberes – podem nos induzir a um entendimento de que a utilização das tecnologias vai fomentar o desenvolvimento social e intelectual de muitas pessoas. É acreditando nessas potencialidades que programas

governamentais¹, a exemplo de “Territórios Digitais”, “Projeto Um Computador Por Aluno” (UCA), “Maré - Telecentros da Pesca”, são elaborados, tendo as tecnologias como pretensão para solucionar os problemas da inclusão na dimensão da sociedade.

No caso do objeto analisado, o entendimento sobre tecnologia deverá ser construído a partir da dimensão da inclusão digital, em razão de que os sujeitos, envolvidos no processo que originou o objeto da presente pesquisa, identificam nas tecnologias as potencialidades para promover a inclusão neste campo. Ingenuamente, acreditam que somente as tecnologias seriam suficientes para concretizar esse processo. Dessa forma, percebe-se uma visão sobre a tecnologia como mero instrumento, que serviria para auxiliar os sujeitos a realizar sua inclusão digital e, por conseguinte, sua inclusão social.

Destarte, a inclusão digital, como outro conceito complexo, não é contemplada na sua potencialidade, pois a sua dinâmica de inserção se vem operacionalizando quase que somente através da disponibilização de recursos tecnológicos.

Enfim, serão objeto de reflexão alguns significados; serão realizadas interlocuções que ajudem a compreender os programas sociais que reúnem tecnologias com a pretensão de promover a inclusão digital. O que se tentará discutir são as possibilidades de inclusão para uma emancipação social e cidadã. Nesse contexto, inevitavelmente, serão discutidas a inclusão e a exclusão no âmbito social e digital, pois o objeto da presente pesquisa – um dos programas sociais do governo da Bahia – tenciona a inclusão numa perspectiva sociodigital. Assim sendo, a discussão em torno da aliança constituída entre inclusão social e inclusão digital será relevante para o presente estudo.

Nesse sentido, a inclusão deveria ocorrer de forma política, para além da oferta de recursos tecnológicos, com a criação de “espaços digitais”² que pudessem mediar a inclusão através desses recursos.

Na atualidade, são tantas as mudanças que mal se pode dar conta da obsolescência tecnológica no cotidiano. Mesmo assim, o acesso aos recursos

¹ Site Programas – Portal Inclusão Digital. “O Governo Federal executa e apóia ações de inclusão digital por meio de diversos programas e órgãos”. Disponível em: < <http://www.inclusaodigital.gov.br/outros-programas>>. Acesso em: 20 mar 2010.

² A expressão “espaços digitais” será utilizada neste trabalho para representar os Centros Digitais de Cidadania (CDCs), que são ambientes propícios ao aprendizado e formação digital e social para pessoas.

tecnológicos ainda é privilégio de poucos, o que representa um dos indicadores da exclusão digital.

A acessibilidade cria diversas possibilidades, que vão desde a probabilidade de o sujeito exercer sua cidadania com autonomia e com pertencimento – compreendendo sua contribuição e inserção nos contextos sociais – até a condição de relações flutuantes e avessas a comprometimento e implicações.

Há importância nos programas sociais que possibilitam essa acessibilidade, com o propósito de ajudar a população das comunidades distantes dos centros das metrópoles a “se encontrar” e ampliar seu papel ou “lugar” social. Não obstante, o reconhecimento dessa acessibilidade não garante esse “encontro” e consolidação deste “lugar” social.

No papel de agente responsável pelo processo de desenvolvimento da comunidade baiana, o Governo do Estado, através de iniciativas políticas e econômicas, estimula e gerencia projetos que propõem a criação de espaços digitais, que atendam as comunidades carentes por informação e formação social. Um destes projetos, iniciado no governo anterior era o Programa Identidade Digital (PID), criado no ano de 2003, dando início ao que era compreendido como as ações do governo para a inclusão digital. No governo atual esse projeto foi revisado e readaptado para uma proposta mais abrangente.

Assim, visando a atender a demanda da população, promovendo a inclusão social e digital, o governo da Bahia no ano de 2003, entre as mudanças institucionais, cria a Secretaria de Ciência e Tecnologia e Inovação (SECTI) e reformula o projeto do PID, apresentando uma nova proposta para o projeto Programa de Inclusão Sociodigital (PISD), que, além da inclusão digital, contemplava também a inclusão social. Entre as mudanças apresentadas, o local criado para viabilizar a proposta do PID mudou de Infocentro (2003) para Centro Digital de Cidadania (CDC).

Além de alguns ajustes, a nova proposta do PISD, pelo menos num primeiro momento, teria que implementar um Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC) em cada CDC, com o propósito de fortalecer suas propostas sociais, dando andamento às atividades e demandas requisitadas pela comunidade. Para operacionalizar a realização dessa proposta do PISD, a SECTI formou parcerias com as Universidades Estaduais para organizar cursos de formação aos responsáveis por

estes espaços digitais, seguidos de acompanhamento e implantação dos NUGECs, que deveriam prosseguir com a escuta das demandas das comunidades.

Talvez pela dimensão do Estado, os mecanismos políticos utilizados pelos governos não se mostram eficientes para atender as demandas sociais de toda população, principalmente as mais carentes de serviços como a saúde, a educação etc.. Assim, com projetos como o PISD, o governo tinha como finalidade “[...] garantir à população baiana o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, através dos recursos tecnológicos das redes de computadores [...]” (BAHIA, c2007). Para tanto, imputa aos recursos informáticos, associados à internet, potencial para o desenvolvimento humano e social. Enquanto articuladores dos interesses políticos com as demandas sociais da população das comunidades dos CDCs, o governo tenciona, “[...] através do amplo e generalizado uso e apropriação das tecnologias, possibilitar o desenvolvimento humano e social nas mais distintas áreas. [...]”. Essas proposições foram disponibilizadas no *site* que trata das ações do Estado, a respeito de Cidadania Digital³.

Na Bahia, o governo vem utilizando as Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC), com o objetivo, de mesmo à distância, ajudar e promover a acessibilidade, informando e formando pessoas em localidades carentes e distantes.

Com a proposta de “incluir socialmente a população baiana de baixa renda sem condições de acesso às tecnologias de informação e comunicação[...]”¹, o governo do Estado da Bahia apresenta o PISD, articulando, através da SECTI, a criação de espaços digitais CDC em comunidades carentes, constituindo parcerias com prefeituras, centros comunitários, escolas, Organizações Não Governamentais (ONGs), entre outras.

Nos CDCs todos os sujeitos da comunidade podem ter acesso a um contexto informacional e comunicacional através das tecnologias neles disponibilizadas, o que pode auxiliar de maneira significativa suas vidas, no que diz respeito à sua inserção sociodigital.

O envolvimento da autora no PISD começou através da equipe formada pela UNEB, que, em conjunto com outras universidades estaduais, formou equipes com

³BAHIA. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. **Cidadania digital**. C2007. Disponível em: <<http://www.cidadaniadigital.Ba.gov.br/pid.php?pgid=2>>. Acesso em: 28 mar. 2010.

coordenadores e mediadores para organizar e ministrar, através da WEB, o curso de Implantação do Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC)⁴. Essa etapa tinha como propósito formar monitores e gestores dos CDCs, orientando quanto à função e relevância destes espaços digitais para sua comunidade. Com o curso, monitores e gestores deveriam identificar parcerias significativas em suas comunidades, as quais pudessem auxiliá-los na constituição e implementação de NUGECs, atendendo uma das metas do PISD.

Para entender como funcionava esse processo de implementação de NUGECs, foi necessário estudar e compreender políticas públicas, qual a função social, quem são os responsáveis e para que servem. Uma vez implementados os NUGECs, seria necessário verificar como os projetos de Inclusão Sociodigital mobilizavam suas comunidades através de uma gestão colaborativa.

Projetos sociais agenciam benefícios de forma independente do contexto para o qual foram planejados. Portanto, uma das ações do PISD era a implementação dos NUGEC com o intuito de promover a autossustentabilidade dos CDCs para atender as comunidades onde estes centros estão localizados.

Quando a proposta de implantação dos NUGECs nos CDCs foi apresentada no início de outubro de 2007, alguns dos integrantes desses espaços (monitores/gestores)⁵ apontaram problemas que comprometeriam o funcionamento destes centros. Segundo eles, estes problemas surgem em razão de que algumas instituições que formam parcerias com o Governo, para hospedar e manter estes “espaços digitais”, muitas vezes não cumprem os acordos, que consistem em manter a infraestrutura para o funcionamento dos Centros. Sendo assim, dificilmente conseguiriam implantar e executar ações sociais.

A partir de demandas contemporâneas de uma sociedade conectada em rede⁶ é que surgem programas sociais que intervêm no quadro social, econômico e,

⁴ Segundo Borges (2008), esse curso foi oferecido aos gestores e monitores dos CDCs em um período de quatro meses no Ambiente Virtual de Aprendizagem *Moodle*, utilizado pela SECTI para o oferecimento de cursos a distância.

⁵ Na presente pesquisa, para referir-se aos integrantes do espaço CDC – sujeitos responsáveis em manter aberto o CDC diariamente, monitores e gestores – será feito uso do termo monitores/gestores em alguns capítulos. Assim, será evitada confusão quando, em determinado capítulo, for utilizado o termo gestor, caso em que se estará referindo ao Estado e o seu papel social.

⁶ Segundo Castells, “a lógica do funcionamento de redes, cujo símbolo é a Internet, tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente”. (CASTELLS, 1999, p.89)

com mais ênfase no campo info/comunicacional⁷ digital devido aos avanços tecnológicos que tornaram possível o acesso ao mundo.

Segundo a Declaração Universal dos Direitos de 1948:

Artigo XXII – Toda pessoa, como membro da sociedade, tem direito à segurança social e à realização, pelo esforço nacional, pela cooperação internacional e de acordo com a organização e os recursos de cada Estado, dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade e ao livre desenvolvimento da sua personalidade.⁸

Partindo dessa premissa, as nações devem criar mecanismos que atendam a população, no que concerne aos direitos que conferem dignidade humana.

Os governos têm autonomia para investir em programas sociais como no caso do PISD, cuja proposta foi direcionada para a inclusão digital, e, assim, mobilizar a população através de espaços digitais (CDCs). Esses espaços oferecem, além de estrutura tecnológica das TIC, outras alternativas de formação, tais como informática, orientação quanto ao uso dos serviços públicos *online* que se encontram disponíveis na rede internet. Dessa forma, o governo acredita que o acesso a uma estrutura tecnológica representa um avanço para a inclusão sociodigital.

Com a pesquisa que ora se relata, pretende-se investigar este programa implantado na Bahia, através do governo do Estado. Pretende-se avaliar a proposta do PISD, e as várias correlações de interesses que mobilizam a todos os sujeitos, comunidades, através desses espaços digitais, com o intuito de atenuar os índices de exclusão, tanto no aspecto social quanto no digital. A ideia é formar uma aliança que servirá para concretizar o objetivo do referido programa, que é promover a inclusão sociodigital da população das comunidades desfavorecidas localizadas no Estado da Bahia.

Com esse tipo de iniciativa, o Estado responde à sociedade quanto à sua responsabilidade social, uma vez que suas ações administrativas através desses programas confirmam seu papel de interventor na “realidade social”. Para a sociedade, tais iniciativas representam oportunidades para que a população das comunidades do Estado conquiste o acesso aos recursos informacionais e

⁷ Os termos *Informacional* e *Comunicacional* dizem respeito ao campo de conhecimento das tecnologias da informação e das tecnologias da comunicação.

⁸ DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. [19--]. Disponível em: <<http://www.onu-brasil.org.br/documentos..direitoshumanos.php>>. Acesso em: 20 jul. 2009.

comunicacionais que os ajudem a construir uma trajetória social e de permanente inclusão.

Nos CDCs foram identificadas algumas das ações do PISD, tais como os efeitos das suas políticas públicas e suas conseqüências, bem como a mobilização dos interesses articulados pela união dos grupos sociais e do Estado quando na gestação das políticas públicas.

Quando operacionalizado através dos CDCs, o programa encontra outro tipo de conflito de interesses que advém dos grupos que atuam junto a esses espaços. São os sujeitos usuários “líderes sociais”; representantes parceiras; elite social, política e econômica. Nos CDCs, mesmo submetidos a tantos interesses, a proposta do PISD, através do governo, operacionaliza algumas ações definidas para o sucesso desse programa.

Para o desenvolvimento da presente pesquisa, foram definidos quatro capítulos, em que serão discutidas as categorias (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital), a metodologia e a realização das análises dos dados. Em cada uma dessas partes pretende-se realizar interlocuções com autores que abordam as temáticas levantadas com o presente estudo que enfoca as políticas públicas e a inclusão sociodigital.

A questão que mobilizou a presente investigação é a seguinte: como as políticas públicas dos Programas de Inclusão Sociodigital (PISD) norteiam as ações dos Centros Digitais de Cidadania (CDCs), uma vez que o “jogo de forças” dos movimentos de influência manifestam-se durante toda a trajetória das políticas criadas para esses programas sociais?

Nesse sentido, constituem-se os seguintes objetivos: discutir os preceitos de inclusão sociodigital nos programas e nas iniciativas governamentais, apontando possibilidades emancipatórias; verificar como o envolvimento da comunidade, nos processos de gestão dos CDCs, mobiliza esses espaços digitais; identificar os movimentos de influências que interferem na autossustentabilidade nos CDCs; e, por fim, analisar como uma gestão colaborativa poderia desencadear pressupostos de autossustentabilidade nos CDCs.

Como metodologia, definiu-se a abordagem qualitativa, pois o objeto analisado representa um estudo caso, uma vez que o programa social escolhido foi implantado desde 2003 e que vem passando por modificações e adaptações decorrentes de cada proposta política e social à qual é submetido. No caso, o objeto

escolhido é o Programa de Inclusão Sociodigital (PISD) do Estado da Bahia, viabilizado pelos Centros Digitais de Cidadania (CDCs) em algumas comunidades. Os CDCs escolhidos estão localizados na cidade de Salvador/Ba, escolhidos em alguns bairros, conforme o perfil da sua instituição mantenedora: Centro Social Urbano (CSU); Igreja (templos religiosos); Escolas (Rede Pública de Ensino); e Bibliotecas (públicas)

Diante do exposto, serão trabalhadas questões que envolvam a investigação das ações do PISD através dos CDCs em algumas comunidades na cidade de Salvador/Ba, verificando possíveis articulações que viabilizem a inclusão sociodigital.

As informações da presente pesquisa ficaram registradas e à disposição da comunidade acadêmica, para que possam ser utilizadas em outras pesquisas que tenham como foco as políticas públicas que efetivam a inclusão no âmbito sociodigital, que contam com os chamados “agentes definidores” (BONETTI, 2007), mobilizados por seus próprios interesses, articulando suas forças pela liderança, pelo poder ou pelo caráter social.

Intenta-se produzir uma pesquisa que tenha conteúdo relevante, e que possa servir como instrumento norteador para outros pesquisadores, cujas propostas de estudo estejam relacionadas com as políticas públicas dos programas sociais que proponham ir além da inclusão sociodigital, ou seja, “a emancipação sociodigital”.

2 POLÍTICAS E POLÍTICAS PÚBLICAS

A política é muita difusa e complexa. Ela se adéqua muito ao ambiente, ao meio que está inserida. A política é uma ciência em transição. Não é definida, mas abrange um leque muito grande de conceitos e preconceitos.
Stela Aguiar

A pertinência em aprofundar o estudo sobre políticas e políticas públicas, além de ter ajudado na identificação do lócus da pesquisa, trouxe ainda novas ressignificações para a construção da presente pesquisa. O aporte teórico foi obtido através das interlocuções com Boneti (2007), Arendt (2008), Santos (2007), Poulantzs (1985), Durli (2008) e Hetkowski (2008), a partir das quais foram surgindo importantes contribuições para a ampliação de descobertas, compreensões e entendimentos que culminaram no presente trabalho.

Neste capítulo tenta-se compreender as características e alguns significados das políticas públicas, ao tempo em que se buscarão esclarecimentos sobre os preceitos da inclusão sociodigital e as iniciativas governamentais dos programas sociais norteados por aquelas políticas. Para aprofundar essa discussão serão analisadas nessa parte da pesquisa: política e políticas públicas.

No que se refere à política, será realizada uma reflexão sobre a compreensão que se tem do seu significado, na expectativa de dialogar com as análises e observações realizadas nos Centros Digitais de Cidadania (CDCs), verificando até que ponto as ações propostas no Programas de Inclusão Sociodigital (PISD) são concretizadas. Com o apoio dos estudiosos acima citados, pretende-se analisar, no contexto em que ocorre o presente estudo, as orientações das políticas públicas nas “instâncias locais”, mobilizadas e unidas pelo conflito de interesses no programa em estudo.

A abordagem sobre políticas públicas tem como propósito a discussão sobre as ações políticas que imprimem mobilidade ao PISD, ações essas que são constituídas e definidas pelos “agentes definidores” e “agentes contraditórios”, segundo Boneti (2007). Esses agentes apresentam interesses divergentes no que concerne à condução e na finalidade do PISD efetivado através dos CDCs.

Por esses e outros motivos serão analisados nessa parte da pesquisa a manutenção, a continuidade e as mobilizações que decorrem dos conflitos entre os agentes que definem as políticas públicas para o PISD.

Em seu livro “Políticas Públicas por Dentro”, Boneti (2007) discute uma perspectiva diferente a respeito das “políticas públicas”. É nessa perspectiva que a presente pesquisa está apoiada, pois, a partir das análises, tentar-se-á compreender os efeitos das políticas públicas “de dentro e de fora” dos programas sociais, a dinâmica desses efeitos nos movimentos que retroalimentam essas políticas e o confronto das forças dos grupos sociais identificados no contexto da presente pesquisa, quais sejam: comunidade, SECTI, instituições mantenedoras.

Construções e desconstruções marcam o presente trabalho, uma vez que, como pesquisadora, é necessário ampliar os conceitos, superando o entendimento sobre política restrito ao cenário partidário, concebido a partir do poder sobre as decisões e atribuições, apenas por parte do Estado. Quanto à superação do conceito, era imprescindível, pois do contrário dificilmente conseguiria compreender os significados e sentidos das políticas públicas necessárias à pesquisa. Todos esses posicionamentos proporcionaram uma escuta sensível sobre políticas públicas.

Assim, como objetivo, este capítulo apresenta discussões quanto aos preceitos das políticas públicas para inclusão sociodigital nos programas sociais, destacando os programas que agregam com as potencialidades das TIC.

Dessa forma, as iniciativas governamentais, através de “políticas sociais”⁹, procuram exercer sua função cumprindo seus compromissos diante da sociedade, também com a elaboração e operacionalização de programas sociais que sinalizam possibilidades de emancipação, através da inclusão sociodigital.

Tendo em vista que as “políticas sociais” são definidas pelas políticas públicas constituídas pelas condições e implicações de uma “gestação” pública, mas que, segundo Boneti (2007), quando vistas por dentro precisam ser analisadas desde sua criação, e deste modo pode-se perceber que existem outros tipos de “interventores”, além do Estado, os chamados grupos sociais que surgem dos movimentos e conflitos de interesses entre seus representantes. Para o autor da parceria entre

⁹ Políticas Sociais dizem respeito às políticas públicas que articulam os serviços que a sociedade espera que o Estado venha a oferecer: “educação, saúde, assistência, previdência social, trabalho, lazer, maternidade, infância, segurança, entre outros” (DIRLI, 2008, p.22)

Estado e estes grupos sociais (sociedade civil, classes sociais ou elite de poder), emerge os interesses onde políticas públicas são pensadas.

Nesta correlação de forças em função das determinações das políticas públicas sociais, de acordo com Boneti (2007), há três grupos: o Estado exercendo sua função de interventor atuando como um gestor social, as classes sociais ou elites dominantes pelo seu potencial econômico, e as lideranças sociais, representadas pela sociedade civil. Cada grupo apresenta intenções e expectativas diferenciadas, gerando movimentos que emergem de conflitos, do confronto, das relações de interesses e do compromisso administrativo do governo.

A trajetória das políticas públicas ocorre a partir do des/entendimento entre as forças representadas por esses grupos que surgem do encontro e confronto entre / e dos seus interesses no que se refere:

- ↳ à dimensão do poder e da força que tem cada grupo social;
- ↳ às representações da sociedade civil;
- ↳ aos grupos reguladores da política e da economia;
- ↳ aos grupos de elite dominante pelo seu potencial econômico; e
- ↳ ao Estado com sua máquina administrativa.

Todas essas manifestações, de acordo com Boneti (2007), ocorrem durante o processo de “gestação” das políticas públicas, que compreende a sua elaboração, operacionalização, além de sua efetivação: “[...] o ser de uma política pública resulta da dinâmica adotada no todo da sua trajetória, da elaboração à efetivação.” (BONETI, 2007, p. 8).

Para compreender como ocorre o processo de elaboração das políticas públicas, é necessário conhecer quais são os propósitos e dialéticas que aproximam os grupos, que procuram extrair da composição/contraposição de forças, contemplando seus interesses, muitas vezes divergentes já na fase que antecede a implantação das políticas, ou seja, durante a sua gestação.

Esses grupos pensam, planejam, criam e determinam como devem ser as políticas públicas em sua gestação. Tomam como meta e referencial para esse planejamento as comunidades, com suas expectativas por iniciativas políticas que atendam às suas necessidades: criando oportunidade para obtenção de formação e de acesso às informações, contando com o apoio das tecnologias; políticas que melhorem as condições da comunidade, apontando caminhos que as conduzam à inclusão social; e políticas que identifiquem o potencial local da comunidade,

oferecendo oportunidades para ir além, promovendo uma “inclusão” digna e justa. Esses são alguns dos desafios para os grupos que participam do processo de gestação das políticas públicas.

Pelos grupos indicados acima, já é possível imaginar os tipos de confronto e de interesses que podem surgir da correlação de forças entre estes grupos (sociedade civil, classes sociais “elite de poder econômico” e Estado). Cada grupo com suas características e peculiaridades, utilizam mecanismos de poder que lhes permitam intervir com maior ou menor intensidade nas definições das políticas públicas sociais: o Estado age como um regulador; a sociedade civil age retroalimentando às ações do Estado; e as classes de elite manobram com seu potencial econômico.

Enfim, com características tão diferentes, determinados segmentos sociais se aproximam na fase da gestação das políticas públicas para definir as ações que serão, posteriormente, representadas por mecanismos sociais, devidamente estruturados e legalizados. Dessa forma, o envolvimento dos grupos sociais, composto pela Sociedade Civil e pelas classes de elite, é visto com a mesma dimensão que tem sua representação social. No caso do Estado, essa dimensão fica definida pelos mecanismos que utiliza para administrar suas ações – o que, analisando na perspectiva de Boneti (2007), torna a sociedade ora cúmplice, ora refém do Estado nas suas ações públicas, considerando que o Estado atua como um agente interventor da “realidade social”, ficando evidenciado seu “compromisso” com a sociedade, através também da articulação de programas sociais. Isso, porém, não configura que as políticas públicas sejam criadas, priorizando apenas programas sociais para atender às necessidades da população. Também são direcionadas outras articulações da administração do governo como, por exemplo, a informatização das escolas que mobilizam recursos.

De acordo com Boneti (2007), é a partir dos interesses dos grupos que se constroem as relações. É a partir da exposição dos desejos, das intervenções, através das intenções e das expectativas peculiares de cada grupo, que as relações construídas são, enfim, reveladas. Na dimensão em que se estabelecem essas revelações é que se formam os grupos, os quais se articulam para definir as políticas públicas para a composição dos programas sociais. Segundo o autor, “[...] é nesta relação que se originam os agentes definidores das políticas públicas.” (BONETI, 2007, p.11), agentes aqui representados pelos segmentos sociais: a

sociedade civil, o Estado e as classes sociais ou elites dominantes, analisadas mais adiante.

A partir do conhecimento do perfil de cada um desses segmentos da sociedade, envolvidos no processo que culmina na gestação das políticas públicas, é que se tenta estabelecer a previsão e a trajetória, antes mesmo que essas políticas públicas sejam aplicadas, as quais pretendem definir suas ações e por fim efetivá-las.

Boneti (2007) destaca a necessidade de conhecer-se “as políticas públicas por dentro”, para que se compreenda a importância de participar e acompanhar o processo de constituição delas, verificando as suas bases, referências e intenções quando da sua definição.

É nesse momento que parece possível construir entendimentos sobre o tipo de envolvimento e de participação que cada segmento social dedica ao processo que compreende a gestação das políticas públicas, inclusive verificando quais os interesses que os motivam, incentivam e atraem a permanência nesse processo de gestação, para além da efetivação das políticas públicas.

Verificou-se então que a participação do agente Estado no processo que compreende a gestação das políticas públicas justifica-se pela sua função de gestor social, e isso permite que desempenhe o papel de mediador entre os interesses da máquina administrativa, confrontando com os interesses dos outros grupos.

O nível de comprometimento de cada um desses grupos pode ser avaliado por seus interesses e pelas contradições que existem nessas relações. Nesse sentido, é possível que haja impedimentos, dificultando o andamento do processo de elaboração de uma política pública.

O levantamento das necessidades da situação de determinados contextos sociais pode ajudar na identificação e definição das contribuições que possibilitam o planejamento, a criação e a operacionalização das políticas públicas. Esta identificação também é significativa quanto às características desses grupos definidores, pois ajudam a delimitar o poder de intervenção de cada grupo no processo de gestação das políticas públicas, uma vez que estes grupos justificam suas intenções se apoiando na *polis*.

Polis: significa como a forma de organização do convívio humano, que determinou, de forma tão exemplar e decisiva, aquilo que entendemos hoje por política que até mesmo nossa palavra para isso, em todos os idiomas europeus, deriva daí. (ARENDR, 2007, p. 45).

A política inicia-se na *polis*. Na convivência, relatam-se interesses individuais e, nessa troca, emergem também os conflitos. Nesse sentido é que para Arendt (2007) a política começa a existir: “[...] a política surge no entre-os-homens [...] surge no intra-espço e se estabelece como relação.” (ARENDR, 2007, p. 23).

Assim, é na convivência dos grupos formada pelo “Estado, as classes sociais e a sociedade civil”, conforme Boneti (2007), que as políticas públicas começam sua trajetória. No “entre-os-grupos” surgem políticas que delimitam e condicionam ações que sejam convenientes aos seus interesses, mesmo que essas ações sejam em benefício da sociedade.

O caminho das políticas dos programas sociais é inverso ao da política na sua essência. Os interesses manifestados por cada grupo (Estado, as classes sociais e a sociedade civil), refletem suas ideias: “[...] toda política pública é originada de uma ideia e esta de um princípio, de uma pressuposição ou de uma vontade.” (BONETI, 2007, p. 09). Assim, justificam determinações políticas em função de seus próprios desejos e necessidades. Assim, esses grupos vão garantindo poder político através de programas sociais cujo foco seja as questões sociais, econômicas e políticas. O compromisso desses grupos começa na criação, elaboração e operacionalização das políticas públicas, indo além da sua efetivação.

Em defesa das necessidades da sociedade, políticas são articuladas para garantir os direitos aos serviços e a emancipação social dos indivíduos: “[...] no mundo moderno, quer teórica ou praticamente, a política tem sido vista como meio de proteção dos recursos vitais da sociedade e da produtividade de seu desenvolvimento livre e aberto.” (ARENDR, 2008, p. 163), e assim articulam políticas em nome do bem-estar social, utilizando-se de mecanismos reguladores que controlam até certo ponto a sociedade. Nesse sentido, a sociedade tem representatividade entre os grupos, o que define as políticas públicas.

A política pública começa através das correlações de interesses entre o Estado e outros segmentos da sociedade. Segundo Boneti (2007), política pública tem origem na relação que o Estado, hoje, estabelece com as classes sociais e com a sociedade civil. Essa correlação de interesses representa o processo de gestação das políticas públicas, compreendendo toda a sua trajetória. Nesse percurso, Boneti (2007, p. 8) vai “[...] discutir as políticas públicas privilegiando três principais aspectos: a complexidade que envolve o princípio da elaboração das políticas

públicas, sua operacionalização e, finalmente, o que vem a ser o ‘caráter’ das políticas públicas”:

- 1º) a complexidade que envolve o princípio da elaboração – esse é o momento em que o Estado e as representações dos grupos sociais (sociedade civil e classes sociais) apresentam seu poder para influenciar nas definições das políticas públicas. Trata-se de uma disputa por privilégios. De um lado há o Estado tentando manter o poder e o controle sobre os segmentos sociais, criando mecanismos que garantam sua hegemonia como “agente interventor” da realidade social. Do outro, encontram-se os grupos sociais representados pela sociedade civil e as classes sociais, que também procuram defender seus interesses tentando garantir privilégios do poder público e também dos “resultados da ação de intervenção do Estado na realidade social.” (BONETI, 2007, p.17). Além do que já foi pontuado, há ainda o confronto que há entre estes três grupos (Estado, as classes sociais e a sociedade civil), o qual está embasado na formação, no envolvimento e no papel social de cada um deles.
- 2º) a operacionalização - nesse aspecto também revelam-se outros tipos de conflitos que perpassam a escolha daqueles que serão beneficiados pelas ações definidas pelas políticas públicas, atendendo a expectativas e interesses diferenciados. Dependentes da predisposição dos beneficiados que são os responsáveis por colocar em prática, conforme foi planejado e definido pelas políticas públicas, assim os segmentos ou grupos sociais tornam-se reféns da instância do poder local, onde prepondera a coisa política.
- 3º) o “caráter” das políticas públicas – aqui ainda se percebe a existência de conflitos. Trata-se da visão e do significado de políticas públicas para cada grupo. E isso surge para cada grupo, conforme sua perspectiva e formação social. Os grupos analisarão a situação e as demandas de políticas públicas mais humanizadas, até uma visão mais racional, mais burocrática dentro de uma mesma realidade social. Essas são questões que devem ser pensadas nas instâncias de cada um dos três grupos: Estado, as classes sociais e a sociedade civil.

Analisando cada um desses aspectos, compreende-se que os grupos atraídos para a discussão e criação das políticas públicas, além de defender os interesses financeiro, econômico, social e político, precisam compreender que, no caso do Estado, não é fácil elaborar políticas públicas junto a grupos que não compartilham de seus interesses; no momento da operacionalização, o Estado não tem poder para influenciar quais ações políticas devam ser seguidas; há ainda o impacto da situação que envolve o caráter político das políticas públicas, em que a aplicação das ações políticas não funciona como era esperado. Dessa forma, o grupo que contava com sua força política e econômica para conduzir as políticas públicas em função de seus interesses, torna-se refém dessa situação.

Mesmo considerando o Estado e as políticas públicas como resultado de uma correlação de forças sociais originadas de interesses específicos de diferentes grupos ou classes sociais, e levando em conta que não se pode desprezar a atuação determinante da classe economicamente dominante, necessário se faz considerar que o pretendido e os resultados em políticas públicas podem andar separados. (BONETI, 2007, p.86-87).

Estabeleceu-se até aqui como as políticas públicas são articuladas para viabilização e criação de programas sociais, conforme a demanda dos segmentos da sociedade. Nesse momento começam a surgir outros grupos de intervenção, e como consequência há uma modificação nos resultados esperados pelas políticas públicas, inicialmente definidas. Enfim, o “pretendido” representaria as intenções dos grupos dominantes; quanto aos “resultados”, representariam a reação da sociedade civil contrariando as intenções dos grupos definidores dessas políticas públicas.

É nesse momento que o caráter político das políticas públicas faz a diferença. Além dos interesses dos grupos já mencionados, há grupos com alto potencial de intervenção. Esse grupo faz parte das classes sociais dominantes ou das elites globais. A definição das políticas públicas é “condicionada aos interesses das elites globais por força da determinação das armas econômicas próprias do modo de produção capitalista.” (BONETI, 2002, p. 14.). As elites fazem parte de um grupo que tem a seu favor o poder econômico estabelecendo regras para política e submetendo o Estado e a sociedade civil. Figuram como exemplos o Banco Mundial, as grandes empresas transnacionais e os grandes conglomerados.

Esses grupos que representam a elite dominante, assim como os outros segmentos, são classificados por Boneti (2007, p. 14-15) como instâncias de poder definidas pela sua dimensão social: “[...] observa-se um contexto constituído de três instâncias – global, nacional e local – que move a estrutura produtiva e política de uma nação.” (BONETI, 2007, p. 14-15).

A instância que compreende as elites dominantes (BONETI, 2007) é também denominada de “elites globalizadas”, ou de “intelectuais coletivos internacionais” (SILVA JUNIOR, 2002 apud DURLI, 2008, p. 28). Para Hetkowsky (2008) e Durlin (2008), essas elites dominantes podem ser representadas pelos “organismos multilaterais”. Enfim, são representações dos segmentos internacionais, exercem significativa influência na política social dos países em desenvolvimento, neste caso no Brasil.

Diante desse contexto, são as instâncias de poder que se refletem na implementação de ações, definidas por segmentos sociais, que acompanham todo o processo da gestão das políticas públicas.

O debate em torno da elaboração de uma política pública, portanto, é feito entre os “agentes do poder, quer seja nacional ou global, constituindo-se, na verdade, de uma disputa de interesses pela apropriação de recursos públicos, ou em relação aos resultados da ação de intervenção do Estado na realidade social. (BONETI, 2007, p. 16-17).

A dimensão do poder de cada uma dessas instâncias vai ficando em evidência à medida que os “fatores condicionantes” indicados por Boneti (2007) surgem nos conflitos de interesse entre essas instâncias, e se utilizam de mecanismos para retroalimentar as intervenções no processo que configura uma política pública: elaboração, operacionalização e efetivação. Nesse sentido, percebe-se que:

Na Instância Global, o condicionante de intervenção nas políticas públicas aparece “[...] nos interesses da expansão do capitalismo internacional [...]” (BONETI, 2007, p.15). Esse é o grupo das elites dominantes ou elites globalizadas, que por sua vez representa os interesses do mercado internacional. A dimensão de poder desse grupo atinge a política nacional, controlando a economia dos países periféricos, ou países em desenvolvimento, que recorrem a esses “organismos multilaterais”, quando necessitam de empréstimos e de investimentos. Com essa

atitude, os países acabam se comprometendo financeiramente e assim tornam-se reféns de seus interesses. O grupo das elites globalizadas representa instituições que fazem parte do cenário internacional:

- ☒ Banco Mundial (BM);
- ☒ Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID);
- ☒ Fundo Monetário Internacional (FMI);
- ☒ Organização Mundial do Comércio (OMC);
- ☒ Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO);
- ☒ Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) (DURLI, 2008, p. 29).

O conflito dos interesses da instância internacional com os interesses das instâncias nacional e local ocorre devido ao fato de que as instituições capitalistas representadas pelas elites dominantes pouco ou nada conhecem da nossa realidade e, portanto, tanto faz se as políticas públicas vão beneficiar ou não a sociedade.

Quanto à Instância Nacional, os interesses surgem conforme a finalidade com que seu representante, o Estado, direciona suas políticas públicas. Esse poder, neste contexto, é usado como forma de controle, mostrando à sociedade quem é o “realizador”, quem atende suas demandas sociais. Mas também, atende aos interesses da instância das elites globalizadas. Nas finalidades das políticas públicas, observa-se a representação do poder da instância nacional que procura:

[...] uma ação necessária no sentido de viabilizar o próprio sistema, abrir fontes de trabalho, arrecadação de mais impostos, etc.[...]
 [...] manter o grupo dominante no poder, fortalecendo os regionais como estratégia de fortalecimento do grupo dominante nacional [...]
 [...] beneficiar o setor público, pode se constituir de uma estratégia para beneficiar um setor da sociedade mediante a transferência de recursos de outro setor [...]
 [...] atender exigências de organismos internacionais, para abrir portas à captação de recursos no exterior ou para o investimento externo no país [...]
 (BONETI, 2007, p. 53-54)

Devido às variações nas intenções e decisões das políticas nacionais, isso faz com que haja subdivisões na elite representada pela sociedade civil “[...] como são as ONGs, movimentos sociais, etc. [...]” (BONETI, 2007, p. 16), que dão origem a outras formas de intervenção na definição das políticas

públicas, que o autor considera como sendo de “novos agentes confrontantes”.

Nessa perspectiva, as políticas públicas tendem a ser gestadas no sentido de se estabelecer um vínculo entre a sociedade civil e o Estado mediante as ações de intervenção na realidade social. Este vínculo se materializa por envolver o cidadão comum também na cumplicidade de manutenção do sistema e/ou do grupo governante, pela legitimação (votos) dos poderes instituídos, etc. Isso não significa dizer que a interferência do Estado na realidade social vai se dar apenas de forma a satisfazer uma carência sentida por todos os segmentos sociais, mas também para satisfazer interesses de grupos sociais diversos. (BONETI, 2007, p.52).

Assim, os “agentes confrontantes” que se manifestam contrários aos projetos e ideias apresentados pelos grupos sociais dominantes como é o caso do grupo das elites globalizadas, participam do processo de forma mais ou menos interveniente conforme a correlação de forças.

Já na Instância Local, os mecanismos condicionantes utilizados estão associados a “[...] efetivação das políticas públicas [...]” (BONETI, 2007, p.16), isso no que se refere à articulação política para sua realização. É na instância local que ocorre a operacionalização das políticas públicas, quando colocadas na prática.

Nas políticas públicas o nível de interesse e de interferência de cada grupo, de cada instância, pode ser associado com as fases que compreendem a gestação das políticas públicas (elaboração, operacionalização e efetivação). Na instância local seus representantes ficam condicionados ao movimento do contexto, e é nessa instância que a política é viabilizada. Diferentemente das instâncias global e nacional, cujos representantes concentram seus interesses na fase que compreende a elaboração e efetivação das políticas públicas, é nessa fase que ocorre a implementação das ações políticas. Em todas essas instâncias existe o controle nos diferentes contextos sociais e, dessa forma, começa o confronto nas relações entre instâncias e contextos sociais. Cada instância tem seus representantes que, segundo Boneti (2007), são os “agentes definidores das políticas públicas”, que o autor também chama de “agentes do poder”.

São, então, pessoas que possuem o privilégio de decidir na elaboração das políticas públicas, no investimento do dinheiro público. Não são necessariamente os representantes do povo, mas os que detêm as regras do jogo, o domínio da legislação, o domínio da “ginga” política, o capital, as relações de amizade, etc. (BONETI, 2007, p. 55).

Nessa compreensão, as forças política e econômica podem definir o que os “agentes definidores” esperam alcançar. Isso no momento em que ocorra o embate entre interesses; o confronto das relações entre grupos; e principalmente, a pressão que os defensores ou “agentes do poder” vão fazer contra os “agentes definidores” das políticas públicas, para que prestem conta aos grupos constituídos a partir de interesses comuns e que, portanto estão sendo representados por um desses “agentes definidores”.

O grupo que representa as instâncias locais se destaca na fase que compreende a “efetivação das políticas públicas”, no que concerne à articulação prática dos resultados dessas políticas.

Com a intervenção dos grupos sociais que integram o processo de gestação e de efetivação das políticas públicas, amplia-se sua operacionalização, uma vez que existem interesses que podem gerar outras formas de protestos, de manifestações, quando da operacionalização e da efetivação prática das políticas públicas.

A relevância da presente pesquisa está na possibilidade de refletir quanto aos propósitos e contribuições que possa oferecer a outras pesquisadores, porquanto, à medida que se conhecem outras releituras da mesma temática, vão-se construindo outros significados que, além de complementar, dão sentido à pesquisa, mostrando outros caminhos para futuras produções.

2.1 POLÍTICA – (PRÉ)CONCEITO E APROXIMAÇÕES

Até aqui construíram-se alguns debates sobre políticas públicas, descrevendo trajetórias; processos da gestação; sujeitos configurados como representantes, ou seja, o que Boneti (2007) chama de “agentes definidores das políticas públicas”. Mediante essas reflexões, mobilizei interlocutores que modificaram a minha trajetória como pesquisadora, na tentativa de compreender o que significa política.

Percebo agora que sequer completei o ciclo básico dessa trajetória, que é entender o significado de política, sabendo identificar quais os potenciais dos “agentes definidores” que estão envolvidos na gestação das políticas públicas

voltadas para os programas sociais. Tudo isso são ponderações que utilizo para justificar meus conhecimentos em torno dessa temática, mas preciso salientar que é necessário aprofundar o conceito de política e entender sua importância social.

Foi notável perceber que, durante o processo da pesquisa, o (pré)conceito foi surgindo a partir da indiferença ao assunto política, porém, a partir da aproximação de autores como Arendt (2007), os (pré)conceitos sobre política tiveram de ser enfrentados, já que dificultavam uma compreensão e uma tranquilidade para discutir em uma pesquisa sobre política. Boneti (2007) foi outro autor que mostrou uma perspectiva diferente para analisar o sentido da política. Foi, porém, através de Hetkowsky (2004), que se chegou à definição do estudo e do cerne da presente pesquisa. Esta autora comenta sobre o movimento “dos de baixo”, onde os programas sociais têm seus resultados mais significativos, uma vez que as políticas públicas criadas para esses programas sofrem modificações à medida que as mobilizações “dos de baixo” acontecem.

A falta de conhecimento sobre a temática política pública estimulou as investigações para essa pesquisa, e assim tentou-se buscar esclarecimentos sobre política, sobre as políticas para inclusão no contexto digital, procurando compreender um dos contextos de um programa social.

Quando surgiu a oportunidade de trabalhar em uma das etapas em um dos programas sociais do governo da Bahia, pude superar minhas limitações, aproximando-me do tema políticas públicas, através do trabalho de pesquisadores (ARENDR, 2008; BONETI, 2007; DURLI, 2008; HETKOWSKI, 2008; POULANTZS, 1985). Também pude conhecer os espaços onde o programa analisado nessa pesquisa, PISD, concretiza e realiza suas ações previamente definidas pelas políticas públicas criadas com a finalidade de “inclusão digital”. Outra questão diz respeito à curiosidade sobre o caráter político da política pública nos programas sociais, e para isso foi investido esforço para acompanhar Boneti (2007) nas suas interlocuções sobre “as políticas públicas vistas por dentro”.

Ademais, percebeu-se que, direta ou indiretamente, todos os indivíduos são parte de um processo que compreende a elaboração, operacionalização e efetivação das políticas públicas dos programas sociais, e por isso, todos são agentes corresponsáveis pela dinâmica de como ocorrem os programas sociais.

Foram muitas as dificuldades para compreender qual o sentido da política, dada a ingenuidade da noção inicial, deixando à margem a compreensão da

realidade social, da política e das questões que colocam do mesmo lado e ao mesmo tempo em lados opostos, o Estado e a Sociedade. Isso ocorre quando estão em jogo os interesses destes dois segmentos.

De acordo com Arendt (2008, p. 148), é difícil compreender o significado de política, pois ainda vige um (pré)conceito: “[...] eles indicam que nos deparamos com uma situação na qual não sabemos, pelo menos não ainda, conduzir-nos politicamente.” (ARENDR, 2008, p. 148). Por isso a dificuldade em responder: o que é política? Em que situações ela se manifesta? Quem está por trás da política, quem a elabora? Achar respostas para essas questões não é uma tarefa fácil, tampouco superar uma visão simplista sobre política.

Essas dificuldades nos impediam de perceber que a política pode surgir do encontro das manifestações individuais vindas de qualquer um de nós. Arendt (2008) destaca que a política não existe no homem, mas nas relações que se estabelecem entre ele e os outros sujeitos, a política se origina do conflito dos interesses e necessidades de cada um. Sendo assim, a política fora dessas situações não existe, a não ser de uma forma “hipócrita e falsa”.

A partir daqui, a pretensão é superar a ingenuidade e dar início a uma longa jornada em busca de esclarecimentos sobre os pressupostos teóricos acerca da intenção. Espero que o final dessa busca não se configure como final e sim um recomeço ressignificado por novos entendimentos e compreensão sobre o que é política, e assim se possam construir um outro olhar sobre essa temática.

O “significado de política é a liberdade”, assim definiu Arendt (2008, p. 161). Imagine como um sujeito se sente ao conquistar sua liberdade, denunciando suas necessidades, tomando consciência dos seus direitos, resgatando sua dignidade. Em meio a essas revelações, vai estabelecendo relações com outros sujeitos que se encontram na mesma ou em situação diferente, e desses encontros, desses confrontos, dos manifestos individuais é que surge a política (ARENDR, 2008).

Essa relação é ressignificada pela dignidade como cidadão, como sujeito desse “intraespaço”, onde a realidade existe e exige que esse sujeito permita estabelecer interações com e nesse espaço social e que, com isso, esteja propenso a realizar transformações em sua vida e em seu contexto social.

É a partir dessas reflexões que se passa a compreender que política não se reduz às leis, aos regimentos, preceitos ou partidos políticos, mas das necessidades do povo quando se manifesta de forma individual ou coletivamente. Então, a política

se constitui pela “*polis*”, pelo povo, e é reconfigurada pelo Estado, que faz uso das políticas para que, através de sua “máquina administrativa”, possa conduzir todo o processo para elaborar, operacionalizar e efetivar ações políticas voltadas para a sociedade.

Poulantzs (1985) refere-se à política no sentido de sua representação como uma espécie de “cimento” que une e mantém em funcionamento as unidades administradas pelo Estado. A integridade da formação das unidades criadas pelo Estado para legitimar-se diante da sociedade como um inspetor social ou inspetor das demandas sociais, que acompanha o movimento do Estado, inibindo ou denunciando suas ações quando não condizentes com as necessidades da sociedade.

Na atualidade, a forma como a política é apresentada condiciona seu uso na regulamentação das ações do Estado no sentido de prover as demandas sociais, servindo tanto para autocontrole, como para controlar a sociedade. Como consequência da visibilidade que se dá às ações estatais, interpreta-se a política como um regimento, identificando nas instituições reguladoras (Estado), os mecanismos que têm capacidade de praticá-la e não o povo. Compreende-se que isto está fundamentado num paradigma que comporta a ideia de um estado paternalista, assim como a ideia de sujeitos deste estado, no sentido da “sujeição da sua cidadania”.

Quando o Estado responde à solicitação da sociedade, faz uso do seu poder, adotando medidas através dos mecanismos administrativos. Dessa forma, estabelece seu papel como gestor das demandas sociais trazendo, sob a forma de regimento, de projeto, de leis, as políticas públicas que possam utilizar para atender às solicitações da sociedade e, ao mesmo tempo, demonstrar o seu poder de controle, respondendo com ações políticas às demandas advindas da sociedade.

Dessa forma, Santos (2007) apresenta sua análise da dimensão que a política alcança quando aplicada à sociedade, como um todo, zelando pela manutenção dos interesses e da aproximação entre os sujeitos:

A política, por definição, é sempre ampla e supõe uma visão de conjunto. Ela apenas se realiza quando existe a consideração de todos e de tudo [...]. Mas a política tem de cuidar do conjunto de realidades e do conjunto de relações. (SANTOS, 2007, p. 67).

A política abrange a todos da sociedade no que se refere aos interesses da coletividade, portanto suas decisões, que devem ser dialéticas – numa dialogicidade que contemple o conflito e a diversidade –, para que assim todos possam ser direta ou indiretamente “escutados”. A sociedade manifesta a política quando compreende que suas necessidades e suas ideias devem ser respeitadas, de forma ética e cidadã:

A política, assim aprendemos, é algo como uma necessidade imperiosa para a vida humana e, na verdade, tanto para a vida do indivíduo como da sociedade. [...] Tarefa e objetivo da política é a garantia da vida no sentido mais amplo. (ARENDR, 2007, p. 45).

Quando o Estado resolve escutar a sociedade, com suas queixas e preocupações, pode criar alternativas e realizar ações que lhe permitam atender à sociedade, no que tange ao seu poder de negociar e encaminhar planos de ação que atendam os anseios coletivos, construindo historicamente as utopias. É nesse momento que se pode identificar a política, exercida numa perspectiva mais humana, mais solidária para com as necessidades reveladas pela sociedade. É neste sentido que o Estado pode consolidar-se como um administrador em que a sociedade pode confiar e acreditar.

Segundo Santos (2007), está no “conjunto de relações” a compreensão sobre o que é ter liberdade, pois no convívio entre os homens é que se percebe o exercício e a prática de uma vida pública. E esse exercício vai fazê-lo sentir como parte de uma *polis* definida anteriormente por Arendt (2007, p.45) como sendo “organização do convívio humano”.

De acordo com dicionário etimológico da língua portuguesa, a palavra política surgiu no século XVII e deriva do grego *politiké* e se refere aos assuntos públicos, à ciência política. Já a palavra político vem do grego *politikós* e é relativo aos cidadãos.

Em sua acepção clássica, deriva de um adjetivo originado de polis – politikós – e refere-se a tudo que diz respeito à cidade e, por conseguinte, ao urbano, ao civil, ao público, ao social. A obra de Aristóteles, A política, considerada o primeiro tratado sobre o tema, introduz a discussão sobre a natureza, as funções e a divisão do Estado e sobre as formas de governo. [...] Política passa, então, a designar um campo dedicado ao estudo da esfera de atividades humanas articuladas às coisas do Estado. Na modernidade, o termo reporta-se, fundamentalmente, à atividade ou ao campo de atividades que, de uma forma ou de outra, são imputadas ao

Estado moderno capitalista ou dele emanam. (SHIROMA; MORAES; EVANGELISTA, 2007, p. 7)

Dessa forma, o significado proposto para a palavra em foco reflete as ações de controle adotadas pelos nossos governantes e que são pautadas nas decisões políticas, pois envolvem interesses e expectativas por resultados da parte do Estado e pelos cidadãos.

Nos grupos para os quais as “políticas sociais” geralmente são direcionadas, percebe-se que a realidade da sociedade demanda propostas de ações sociais, que os ajudem, por exemplo, num processo de ascensão como cidadão.

Ademais, a compreensão de política, no que se refere à formação de grupos com diferentes interesses, permeados por contradições, também ocorre quando – durante esses conflitos – os coletivos conseguem se organizar, estabelecendo relações determinantes para mobilizar as instituições de poder. Assim, estas instituições de poder podem se aproximar destes grupos e escutá-los, em seus contextos. No mundo moderno, “[...] a política tem sido vista como meio de pretensão dos recursos vitais da sociedade e da produtividade de seu desenvolvimento livre e aberto.” (ARENDR, 2008, p. 163).

Todos os indivíduos têm peculiaridades, que os tornam singulares, e é no confronto dessas singularidades que, ao tempo que ocorre aproximação, também ocorre um distanciamento uns dos outros. Isso também se deve ao fato de haver discordâncias de opiniões e de interesses. Mas, como uma das características do ser humano é a dialeticidade, na sociedade os confrontos das relações fazem parte das convivências, seja nas dimensões microssociais, seja nas macrossociais. É preciso aprender a compartilhar as coisas, os espaços e os lugares, pois, mesmo havendo conflitos de interesses, existe também a possibilidade de haver negociações, convergências, rompimentos, lutas, conquistas, barganhas, consenso, dentre outras formas de mobilizações. E isso representa e confere sentido à política.

Como as ações públicas estão voltadas para a sociedade, deve-se considerar a existência das desigualdades sociais, o fortalecimento e reação da sociedade ao conhecer as intenções das práticas públicas, uma vez que são definidas pelas instâncias de poder político e econômico, mas que nem sempre estão condizentes com a realidade da sociedade.

Assim, as mobilizações ocorrem quando se percebem as diferenças que perpassam a desigualdade, os interesses, as oportunidades e as manifestações

individuais vindas de cada sujeito, mas que coincidem ou fazem interfaces com outros sujeitos: “A política trata da convivência entre diferentes. Os homens se organizam politicamente para certas coisas em comum, essenciais num caos absoluto, ou a partir do caos absoluto das diferenças.” (ARENDR, 2007, p. 21-22).

Uma mobilização surge dos interesses comuns, de conflitos, das relações constituídas em função de determinada situação. Arendt nos chama a atenção para o fato de que “[...] sempre que os homens se juntam, move-se o mundo entre eles, e nesse interespaço ocorrem e fazem-se todos os assuntos humanos.” (ARENDR, 2007, p. 36). Assim, independentemente das diferenças e dos interesses que caracterizam e particularizam cada indivíduo, os homens podem manter-se unidos num mesmo propósito, seja ligados pelas ideologias, pela vontade, pelo desejo, enfim, numa união de ideais passíveis e possíveis quando tratados na instância política, na construção de utopias, nas suas relações, na vida.

Como disse Arendt (2007, p. 23), a política facilita a “convivência entre os diferentes”, mas não faz parte da natureza do homem, já que “o homem é a-político”, ou seja, a política não existe na figura do homem e sim ao seu redor, no contato e nas relações que estabelece com o outro, porém, como a política advém do convívio e das discussões travadas entre os homens, é nesse sentido que a política é construída, de forma natural, sem interferências das intenções que estão por trás dos interesses dos homens. Uma política construída na convivência reúne esses homens, os aproxima, os mantém interligados ou os afasta. Todos unidos mesmo durante o embate dos objetivos e interesses de cada um. Isso é política.

Os homens, em sua liberdade, podem interagir uns com os outros sem coação, força nem dominação, como iguais entre iguais, comandando-se e obedecendo-se mutuamente somente nas emergências – vale dizer, em tempos de guerra – e, quanto ao mais, conduzindo todos os seus assuntos por meio do diálogo e da persuasão. (ARENDR, 2008, p. 172).

Existe uma frase popular que diz que uma pessoa “precisa ser mais política”, o sentido dessa frase é de que a pessoa precisa ser mais flexível diante de determinada situação, pois assim pode obter ou realizar o que deseja. Assim, do convívio entre os homens, enquanto existir o confronto de forças, os interesses serão limitados, suas opiniões não serão reconhecidas, e assim estes homens estão sendo “pouco políticos”. Isto ocorre porque, ao escutar o outro, torna-se possível

perceber que não há contradições entre suas opiniões e que, portanto, possam chegar a um consenso de interesses. É nesses momentos que a política surge, segundo Arendt (2007), do diálogo no “entre-os-homens”.

Todas essas interlocuções podem nos conduzir a reflexões sobre a relevância em compreender o significado de política, principalmente no que se refere às ações sociais praticadas pelo Estado com a elaboração de programas sociais para a sociedade. Com isso, pode-se refletir quanto ao papel do Estado na condução das políticas, compreendendo nosso papel de “inspetor social” (POULANTZS, 1985) das práticas do Estado, através de políticas públicas.

Nesse momento aquele meu pensamento inicial sobre política é superado pelas interlocuções e reflexões, pois saí do lugar comum que esbarrava no (pré)conceito para estudar o sentido da política, para dar lugar a novas preocupações. A política colocada aqui por Arendt (2008) liberta, mas na atualidade observa-se que a política praticada por alguns segmentos da sociedade tende a aprisionar o homem, mantendo-o marginalizado, excluído e distante das possibilidades que a liberdade, referida por Arendt (2008), pode gerar.

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS – POR DENTRO E POR FORA

Será discutida neste tópico da categoria de análise **políticas públicas**, trazendo discussões sobre alguns conceitos, tendo como alicerce dos diálogos aqui apresentados, autores como Boneti (2007), Arendt (2007), Poulantzs (1985) e Durli (2008) e suas relevantes contribuições para o presente estudo.

Segundo Arendt (2007), quando se avança na compreensão de política, percebe-se que ela surge como consequência das relações que existem “entre-os-homens”, mas que também a política existe quando da necessidade de sobrevivência, “[...] o provimento da vida só pode realizar-se através de um Estado, que possui o monopólio do poder e impede a guerra de todos contra todos.” (ARENDR, 2007, p. 46). Ou seja, a política advém tanto das relações estabelecidas da convivência (entre-os-homens), como também advém da mediação realizada pelo Estado com relação às demandas da sociedade.

É possível compreender como políticas públicas as ações que nascem de um contexto social, mas que passam pela esfera estatal como uma decisão de intervenção pública numa realidade social, quer seja para fazer investimentos ou para uma mera intervenção administrativa. (BONETI, 2007, p. 74).

Assim, de acordo com Boneti (2007), a política pública que emerge dos interesses das instâncias de poder monopolizam a política e a economia, controlando as políticas públicas no Estado e de alguns segmentos da sociedade, intervindo em toda trajetória onde se concentra a elaboração, operacionalização e a sua efetivação. Dessa forma, identifica-se o “caráter político da política pública”, que nesse caso atribui ao Estado o papel de agente interventor, desencadeando ações e repercutindo na realidade social, justificando suas ações políticas como benefício à sociedade.

Vê-se então que as políticas públicas advêm do confronto entre poder e força, envolvendo “elites dominantes, classes sociais, sociedade civil” e Estado, as quais estabelecem relações que por sua vez são mediadas pelos interesses de cada grupo. Cada grupo, segundo Boneti (2007), é um “agente de poder” que representa as mobilizações em torno do processo de definição das políticas públicas.

Existem os representantes dos movimentos sociais e das elites dominantes, o poder político e econômico, que influenciam na concepção das políticas públicas. Essas representações sociais mantêm-se atentas durante todo o processo que compreende a trajetória das políticas públicas. Todas essas representações estão configuradas na pessoa do “agente de poder ou agente determinante”, anteriormente denominado como “agente definidor das políticas públicas” (BONETI, 2007, p. 11).

Estes “agentes definidores” são potenciais norteadores das políticas públicas, mas estão sob a influência das instituições nacionais e globais, que defendem seus interesses, manipulando e interferindo na fase da elaboração, na fase da operacionalização e também na fase da efetivação das políticas públicas.

Quando se analisam as instâncias que configuram a dimensão do poder local, nacional e global, verifica-se que existe para cada instância um agente de poder que defende seus interesses, estes são denominados “movimentos de influência” que têm na política pública mecanismos de controle social. Esses “agentes definidores”, segundo Boneti (2007), podem ser representados pela Sociedade Civil e suas

lideranças sociais; as classes sociais que representam as elites dominantes; e o Estado, no controle da sua máquina administrativa.

A Sociedade civil é um tipo de agente definidor que representa as mobilizações da sociedade em relação às políticas públicas, criadas para articular os serviços voltados para o público: saúde, segurança, transporte, educação etc.. Dessa forma, vê-se a sociedade civil

Como algo que se estende a toda vida social pré-estatal, como momento do desenvolvimento das relações econômicas, que precede e determina o momento político, e, portanto, como um dos dois termos da antítese sociedade-Estado. (BOBBIO, 1982, p. 30).

Assim, esse segmento social tem força para mobilizar o Estado para que este venha a cumprir seu dever, desenvolvendo mecanismos que possam suprir a sociedade em suas necessidades. Esses dois segmentos de certa forma se complementam.

As Classes sociais, por sua vez, representam o agente definidor que contribui no processo de gestação das políticas públicas, e representam categorias da sociedade que identificam as elites dominantes ou elites globais, constituídas pelo poder político e pelo poder econômico, as quais defendem seus interesses determinando políticas públicas que garantam seu *status* de poder econômico, político e social. Sendo assim, a classe social

É um conceito que indica os efeitos do conjunto das estruturas, da matriz de um modo de produção ou de uma formação social sobre os agentes que constituem os seus suportes; esse conceito indica, pois os efeitos da estrutura global no domínio das relações sociais. (POULANTZS, 1977, p. 65).

Como resultado tem-se a organização dos grupos no momento em que existe a convergência dos seus interesses em um mesmo propósito na mesma direção, destacando características que as constituem como sendo o grupo de elite que se projeta em uma das dimensões de poder local, nacional e global, e que uma vez unindo essas instâncias, de acordo com Boneti (2007), conseguem mobilizar toda a estrutura administrativa da nação.

Outro agente definidor é o Estado, que tem seus interesses condicionados ao seu compromisso como gestor dos problemas e demandas da sociedade.

Existe um poder político instituído, o Estado, composto pelos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário. Estas três instâncias do poder têm entre elas uma relação de cumplicidade na perspectiva da permanência do sistema político vigente, bem como o poder do grupo (e/ou partido político) governante no momento. (BONETI, 2007, p. 52).

Esse agente tem função de articulador de poder e de política no que se refere ao seu compromisso diante da sociedade. Sua atuação se dá através das ações e práticas políticas constituídas em forma de políticas públicas.

O Estado exerce função de mantenedor dos mecanismos administrativos e que operacionalizam suas ações mediante sua responsabilidade para com a sociedade, já que o Estado é o “responsável natural da sociedade”. Esses mecanismos servem como “meios públicos de força” (ARENDRT, 2008, p. 78), e auxiliam o Estado na manutenção e administração dos serviços públicos.

2.2.1 Reflexões Sobre os Interesses dos Agentes do Poder

O cenário em que se processa a criação das políticas públicas configura uma dinâmica que envolve sua gestação e trajetória, como discutido nas seções anteriores. Neste cenário a audácia, a cautela e o senso crítico se misturam às leis constituídas pelo poder público, inerente ao agente representado pelo Estado, que por sua vez se vale dessas leis para criar políticas públicas, tomando decisões e administrando benefícios em nome da sociedade.

Analisando como ocorre o processo de elaboração das políticas públicas, verifica-se que essas políticas são instituídas pelo poder público – o Estado. Ao que parece, isso ocorre quando o Estado “sozinho” determina as políticas que serão implantadas; o contexto em que as políticas serão operacionalizadas; como as políticas devem funcionar nesses contextos; também as ações garantidas por sua autoridade como gestor social.

A política vista de dentro para fora, de acordo com Boneti (2007), aponta, além do Estado, outros grupos sociais que exercem influência no processo de constituição das políticas públicas. Assim, destacam-se as políticas públicas idealizadas a partir dos pressupostos políticos (agente Estado) e pressupostos sociais (agentes: sociedade civil e classes sociais), que definem, a partir de seus interesses, quais políticas públicas atenderiam da melhor forma seus interesses. São as intenções que reúnem esses grupos, em torno da gestação das políticas, que vão determinar onde (elaborar), quando (operacionalizar) e como (efetivar) as políticas públicas, as quais são direcionadas a um público, como no caso os programas sociais criados para atender as demandas da sociedade. Porém, nem sempre os agentes definidores na criação de políticas públicas eficientes e de ações se aproximam das necessidades da sociedade.

Tomando por base os clássicos do marxismo (Gramsci, Marx, Engels e Lenin), Poulantzs (1977) propõe uma 'definição geral de política', envolvendo o significado de luta ou prática política. Diz o autor: "Política constitui um centro de integração de todos os elementos analíticos do sistema social". (POULANTZS, 1977, p. 38). Ademais, o autor destaca que esses clássicos "[...] consideram expressamente a sua especificidade relativa ao seu objetivo particular, que é o Estado enquanto nível específico de uma formação social." (POULANTZS, 1977, p. 40). Assim,

Trata-se, de um modo preciso, da concepção indicada da prática política: esta tem por objeto o momento atual, produz as transformações – ou, por lado, a manutenção – da unidade de uma formação, na única medida, contudo exata, em que tem como ponto de impacto, como "objetivo" estratégico específico, as estruturas políticas do Estado. (POULANTZS, 1977, p. 40-41).

As leituras por nós realizadas para auxiliar na análise da categoria políticas públicas permitiram-nos perceber que, dependendo do contexto em que as políticas foram articuladas, os agentes que a determinam podem ter mais ou menos força nas definições de suas diretrizes e, principalmente, na etapa que compreende sua efetivação. No caso do agente Estado, com sua função reguladora e mantenedora das ações políticas e sociais, coordena o processo em que ocorre a gestação das políticas públicas. Sua atuação como coordenador serve também para mediar os confrontos de interesses de todos os agentes envolvidos.

O Estado está em relação com uma “sociedade dividida em classes” e com a denominação política de classes, na medida precisamente em que ocupa tal lugar – e desempenha tal papel – em um conjunto de estruturas que têm como efeito, na sua unidade, a divisão de uma formação em classes e a denominação política de classe. (POULANTZS, 1977, p. 48).

Assim, Boneti (2007) aponta os grupos sociais que se unem no período da gestação das políticas públicas, para defender seus interesses no papel de agentes definidores, de acordo com suas características e poder social.

Desta forma, estes agentes desenvolvem políticas e as aplicam de acordo com seus interesses e suas intenções. Cada grupo reúne-se em torno de seus próprios interesses e, mesmo divergindo em determinadas situações, conseguem defender as demandas do coletivo no processo de gestação das políticas públicas, através de seu poder de força. Os agentes definidores das políticas públicas defendem interesses constituídos a partir de interesses de outros grupos, os quais Boneti (2007) chamou de “agentes do poder”. As mobilizações desses grupos é que constituem a representação final através dos agentes definidores, que integram o grupo que determina as políticas públicas direcionadas para a sociedade, definindo inclusive, o grau de desenvolvimento, ou seja, seu poder de força diante dos outros grupos de interesse.

Uma coisa evidencia-se: a elaboração de políticas públicas geralmente reflete a constituição de alianças estabelecidas com base nos interesses. Isso é demonstrável quando o agente em questão é o Estado. A própria estruturação desse agente advém de “alianças” estabelecidas com grupos de poder que intervêm de forma significativa na tomada de decisões e repercutem na economia e na política.

Na própria estrutura administrativa do agente Estado, percebe-se que existem contradições no posicionamento que este agente adota em relação ao retorno que sua administração precisa dar para a sociedade civil. Boneti (2007) aponta duas divisões que existem no Estado, que seriam as perspectivas “funcionalista” e a “reducionista”. Segundo Boneti (2007), essas visões contraditórias advêm dos “funcionalistas” e os “reducionistas” que integram a estrutura administrativa do agente Estado.

Assim, a partir da perspectiva funcionalista, “[...] torna-se impossível considerar que a formulação das políticas públicas é pensada unicamente a partir de uma determinação jurídica, fundamentada em lei, como se o Estado fosse uma

instituição neutra.” (BONETI, 2007, p. 12). Isso chama a atenção para as suas relações e para como o Estado deve desempenhar seu papel de forma proporcional ao poder que lhe confere a dimensão da sua estrutura administrativa, bem como do seu lugar político nesse processo.

Para Boneti (2007), na percepção dos “funcionalistas” do Estado, as políticas públicas são elaboradas na instância jurídica, apoiadas na lei; não haveria conflitos, pois caberia ao Estado a determinação das políticas públicas e, quanto aos outros grupos sociais, “classes sociais e sociedade civil”, esses não teriam voz, poder, no processo de gestão das políticas públicas – ficariam à margem desse processo de gestão.

Já os “reducionistas”, representados pelo Estado, também ignoram o poder dos grupos sociais na definição das políticas públicas. Nesse caso, essas representações sociais não fazem parte da classe que compõe o “grupo das elites dominantes”. Também não aceitam as ações dos grupos que fazem oposição ao Estado. Assim, tanto na perspectiva “funcionalista” como na “reducionista”, o Estado é a única força e tem poder político para definir as políticas públicas.

O ponto de vista “funcionalista” sobre políticas públicas fundamenta-se no significado de política para seus elaboradores, o qual se restringe aos interesses do Estado. Quer isto dizer que política pública deve ser discutida na esfera estatal, quando da aplicação de recursos públicos, o que, conforme Boneti (2007), ocorrerá numa perspectiva jurídica; nas questões legais constituídas; nos deveres legais do Estado para com o cidadão, ou seja, atendendo seus direitos sociais, com investimentos públicos nos segmentos sociais, mais ou menos contemplados no gerenciamento destes recursos.

É interessante a forma como Boneti (2007) chama a atenção para a intrincada ideia de que a definição das políticas públicas começa na sua “gestação”, como resultado de uma ação pública que ele denominou de “política pública”. Esta nasce da complexidade das relações e conflitos de interesses de seus definidores (Estado, as classes sociais e a sociedade civil), que já operam antes mesmo de sua “gestação”.

Já Durli (2008) direciona o nosso olhar para a configuração dos conflitos dos grupos sociais, no que concerne aos interesses.

As políticas públicas de caráter social podem ser compreendidas como a expressão de um projeto de sociedade que se pretende implantar. Não resultante, porém, apenas das deliberações do estado, mas da tensão constante entre este e as forças sociais que lutam por seus interesses. (DURLI, 2008, p. 22).

Assim, as mobilizações dos grupos sociais provenientes das reações de diferentes representações da sociedade, diante dos projetos e suas “políticas sociais” carregados de interesses do Estado, podem por um lado dar apoio ao Estado ou manifestar-se diante de seus interesses, fazendo com que ocorram outras formas de mobilização, de alguma forma, desarticulando o poder político que o Estado ostenta.

Quando se discute política a partir de uma visão funcionalista, distancia-se tanto do seu processo de elaboração quanto do seu processo de operacionalização das ações ou das políticas públicas, mantendo as discussões no campo do Estado. Com isso, ignoram-se outras formas de contribuição no processo de definição das políticas públicas. Boneti (2007) considera todos como grupos que determinam as ações públicas, ou seja, “agentes definidores”¹⁰.

Com relação à esfera estatal, Durli (2008) observa que nas sociedades capitalistas o Estado está “submetido aos interesses do capital, na organização e na administração do público”. Segundo Shiroma, Moraes e Evangelista (2007), essas características são próprias da intervenção de um Estado submetido aos interesses gerais do capital na organização e na administração da *res pública* e contribuem para assegurar e ampliar os mecanismos de cooptação e controle social.

Na visão de Boneti (2007), para se estudar política pública é preciso analisar o que antecede sua elaboração, ou seja, todo o processo que envolve sua “gestação”. Para esse autor, políticas ou ações públicas devem ser indagadas desde sua constituição, e talvez dessa forma compreende-se que, além dos interesses e deveres do Estado, existem outros segmentos que também respondem pelas políticas públicas, constituídas e direcionadas para os grupos sociais, que talvez ainda se manifestem quando confrontam seus interesses com os do Estado, por exemplo.

¹⁰ De acordo com Boneti (2007), **agentes definidores** contribuem no processo de “gestação” das políticas públicas e que tem como representantes o Estado, a sociedade civil, instituições, e até mesmo a própria comunidade.

Para Boneti (2007), existe uma “composição de forças” que se conjugam com o propósito de determinar as políticas públicas dos interesses da coletividade. Na gênese dessas forças encontram-se seus representantes, que o autor chamou de “agentes definidores”.

Entende-se por política pública o resultado da dinâmica do jogo de forças que se estabelece no âmbito das relações de poder, relações essas constituídas pelos grupos econômicos e políticos, classes sociais e demais organizações da sociedade civil. Tais relações determinam um conjunto de ações atribuídas à instituição estatal, que provocam o direcionamento (e/ou redirecionamento) dos rumos de ações de intervenção administrativa do Estado na realidade social e/ou de investimentos. (BONETI, 2007, p. 74).

Os agentes identificados por Boneti (2007) são aqueles que criam as políticas públicas para desenvolver as ações sociais, advindas das necessidades, das demandas dos grupos sociais, das comunidades, dos políticos, verificando suas peculiaridades, singularidades e interesses de cada um.

As políticas públicas surgem da mobilização da força e do poder que emergem das relações constituídas entre as classes sociais, a sociedade civil e o Estado, todos definidores das políticas públicas, vistas por dentro.

A operacionalização das políticas públicas constitui a união de forças potenciais que, a depender do contexto em que as “políticas sociais” serão implantadas, podem ser representadas pelo Estado, pelas classes sociais ou pela sociedade civil. Na perspectiva de Arendt (2007), essas forças potenciais seriam os grupos constituídos a partir da união de suas diferenças – “mobilização das diferenças”, diferenças estas que fortalecem o poder do grupo.

Seja qual for a forma de mobilização, é no confronto dos interesses que cada grupo vai se pronunciar, utilizando-se de artifícios (poder econômico, político ou social) que garantam sua intervenção na configuração e na definição das políticas públicas dos programas sociais.

Ligadas ao processo de definição das políticas públicas, Boneti (2007) sinaliza que as características das instituições públicas, criadas pelo Estado para atender a sociedade, influenciam no processo da concepção das políticas públicas dos programas sociais. Isso pode garantir ao Estado a sua hegemonia perante os outros agentes, podendo inclusive escolher qual é a parcela da sociedade que será contemplada com programas sociais.

Há ainda um agravante da postura do Estado diante das demandas da sociedade: sua visão totalitária lançada sobre a situação dos diferentes grupos da sociedade. A elaboração das políticas públicas pelo agente Estado acontece de uma forma generalista, tanto para atender o problema, quanto para analisar a solução. Assim, a aplicação das medidas que visam a resolver o problema é também de ordem generalizada.

As implicações da concepção etnocêntrica sobre a elaboração e a operacionalização das políticas públicas são muitas, em especial a adoção do princípio da homogeneidade, como fim de uma política pública ou como meio de sua operacionalização. (BONETI, 2007, p. 22).

Com essa postura etnocêntrica, o Estado elabora modelos sociais para atender a população e suas necessidades. Com essa visão homogênea do problema em contextos sociais diferentes, o agente Estado demonstra uma indiferença aos problemas peculiares de cada grupo da sociedade. E, uma vez engessado por adotar modelos sociais, não consegue obter bons resultados nem satisfação da sociedade. É como se o Estado tivesse a intenção de atender a ele mesmo.

Para a sociedade, o Estado é o responsável em prover o bem-estar social. Sendo assim, cabe a ele a posição de mantenedor e gestor dos programas sociais. Assim, o Estado participa de todas as etapas que compreendem a gestação das políticas públicas: elaboração, operacionalização e efetivação.

O agente Estado tem o compromisso de atender às expectativas e necessidades da sociedade. No caso da educação, tal atendimento se efetiva construindo escolas, criando espaços alternativos para formação, fazendo investimentos que sejam proporcionais ao crescimento populacional, e trabalhando com a proposta de reduzir os índices de exclusão e o analfabetismo da sociedade, dentre tantas outras demandas. Fazem parte das iniciativas do Estado “políticas sociais” que viabilizem programas sociais às comunidades através de recursos, equipamentos e infraestrutura que permitam desenvolver atividades para a população, a qual possa se articular no seu contexto. Todas essas alianças pertencem ao contexto social para o qual as políticas públicas serão de fato efetivadas.

Em Poulantzs (1985), no que tange ao Estado, é importante estabelecer alianças que o ajudem na condução do processo de gestação de políticas públicas que fortaleçam seus interesses e suas ações políticas. Não se podem negligenciar essas alianças, pois, como surgem em torno dos interesses de agentes potenciais, fomentam outras formas de poder.

O Estado Nacional é forte e pouco interventor no econômico e no social: forte porque produz políticas sobre as diversas atividades de Estado; pouco interventor, pois impulsiona, segundo a ideologia liberal, um movimento de transferência de responsabilidades de sua alçada para a da sociedade civil, ainda que as fiscalize, avalie e financie, conforme as políticas por ele produzidas e influenciadas pelas agências multilaterais. O poder regulador, sob forma do 'político', é agora o poder econômico macro regido pelo capital financeiro, com graves consequências para a cidadania e para a educação. (SILVA JÚNIOR, 2002 apud DURLI, 2008, p. 29).

Um agente com as características do Estado tem envolvimento social, político e econômico, e participa dos processos fazendo intervenções políticas significativas para o planejamento e definição dos regimentos e ações públicas dos programas elaborados com a finalidade de atender demandas sociais.

Isso explica as diversas naturezas que assume em decorrência da sua função pública. Essas naturezas do Estado, segundo Poulantzs (1985), são suas representações na área política, econômica e social. Daí a importância em compreender as funções do Estado diante das políticas públicas direcionadas para as ações sociais.

O Estado é compreendido como produto da razão, ambiência social marcada pela racionalidade, única na qual o ser humano encontrará a possibilidade de viver nos termos da razão, ou seja, de acordo com sua natureza. Em Hegel, o Estado é compreendido como o fundamento da sociedade civil e da família, deixa de ser um modelo ideal, e sua racionalização celebra seu próprio triunfo como movimento histórico real: realidade da idéia ética, o racional em si e para si. (SHIROMA; MORAES; EVANGELISTA, 2007, p.).

O Estado tem papel definidor nas questões relacionadas com a sociedade e assim cria mecanismos que o auxiliam na condução, ou melhor, na execução de sua vontade. “Trata-se, portanto, as políticas públicas, de decisões de intervenção na realidade social, quer seja para efetuar investimento ou de pura intervenção administrativa ou burocrática.” (BONETI, 2007, p. 14).

Outro agente definidor das políticas públicas apresentado pelo autor é a sociedade civil. Encontra-se entre os grupos que se organizam nessa representação a comunidade, objeto do nosso interesse.

De acordo com Bauman (2003), a palavra comunidade traz significados e sensações que nos reportam a algo que é bom, que mantém as pessoas unidas pelo que há de comum entre elas: a vontade, a satisfação, o desejo, a necessidade que concentra pessoas em um lugar.

O tipo de entendimento em que a comunidade se baseia precede todos os acordos e desacordos. Tal entendimento não é uma linha de chegada, mas o ponto de partida de toda união. É um “sentimento recíproco e vinculantes” – “a vontade real e própria daqueles que se unem”; e é graças a esse entendimento, e somente a esse entendimento, que na comunidade as pessoas “permanecem essencialmente unidas a despeito de todos os fatores que as separam”. (BAUMAN, 2003, p. 15-16, grifo do autor).

Atender as necessidades das comunidades é uma das funções do Estado, enquanto gestor administrativo, porém, é importante que os movimentos formados a partir dos interesses da sociedade civil, “grupos sociais”, estabeleçam acordos com o agente representado pelo Estado. Dessa forma, tais grupos podem intervir participando da elaboração de programas e definindo suas “políticas sociais”, entendidas como políticas públicas elaboradas para desenvolver serviços para a sociedade, como um programa social. Seriam de acordo com Durlí (2008) as “políticas públicas de caráter social”, em que ocorre a “correlação dessas forças” – correlações de interesses advindos da união dos movimentos sociais que as classes dominantes e sociedade civil representam, com o Estado. Com Boneti (2007), sabe-se que é das relações entre Estado e outros grupos sociais que surgem as políticas públicas. Nessa correlação de interesses, estes grupos se fortalecem e dão origem aos programas sociais, ou sucumbem com suas utopias marginalizadas.

Em uma formação social concreta os setores dominantes promovem uma determinada política social em função de seus interesses estratégicos, utilizando, para isso, as estruturas políticas sobre as quais exercem hegemonia. (BIANCHETTI, 2005 apud DURLI, 2008, p. 22).

Quanto ao agente que representa as Classes Sociais, também identificado por Boneti (2007) como um dos definidores que têm interesses nas políticas

públicas, concentra-se no seu poder econômico para defender os seus interesses e interferir na gestão das políticas públicas dos programas sociais. Essas classes são representadas pelas elites com intenções econômicas e políticas que ficam evidenciadas no perfil do próprio grupo que compõe esse agente.

Segundo Boneti (2007), as classes sociais representam uma importante força das relações estabelecidas pelos interesses entre os “agentes definidores”, que mobilizam ações e decisões criadas para influenciar os indivíduos envolvidos, quando na condução das diretrizes das “políticas sociais” dentro de seus contextos.

Os grupos das classes sociais servem também como mediadores, pois propõem e defendem condições para discutir as propostas dos outros agentes, mediante suas responsabilidades e envolvimento com os indivíduos que serão contemplados pelas ações públicas constituídas para os programas sociais. Essa mediação ocorre através das cobranças do agente Estado, devido a seu compromisso social como sendo o representante político da sociedade e que, portanto, deve assisti-la quanto às suas demandas e necessidades.

Os programas sociais podem ser criados na instância do Estado ou do Governo, e nesse sentido Durli (2008) chama a atenção para as características destes programas – quando são apresentados pelo Estado ou pelo Governo. A diferença entre essas duas instâncias, no que se refere aos programas sociais, é baseada no tempo de sua execução. Quando o programa social é criado pelo Estado, tem uma permanência mais prolongada. Já os programas sociais criados pelo Governo têm duração proporcional ao tempo em que o Governo estiver à frente da situação.

Nesse sentido, verifica-se o comprometimento político dos programas sociais, já que ficam à mercê das condições da liderança partidária e permanência dos representantes políticos na administração pública do Governo. Uma vez encerrado o período dos governos à frente do Estado, os programas sociais criados por estes perdem seu principal agente, o Estado. Com o “abandono” dos projetos sociais, os espaços criados para a articulação daqueles ficam sem respaldo político e representação pública, podendo até ser desativados. Com isso, a população perde oportunidade e torna-se refém dos interesses políticos e econômicos dos novos governantes. Portanto, a continuidade ou não dos programas sociais implantados pelo governo anterior dependerá dos interesses do novo governo.

Assim, as políticas públicas podem surgir quando da implantação das ações sociais que acompanham as propostas dos programas do Estado, ou do poder que uma mobilização social exerce, manifestando-se em resposta aos resultados dos programas sociais. É do confronto entre os interesses dos grupos sociais que as relações estabelecidas por esses interesses e pelas suas forças, que têm origem nos programas sociais, constituem as bases de poder de seus agentes definidores.

Para o presente trabalho assume-se que política pública representa ambição e ganância de poder, demonstrados através das ações praticadas por pessoas preocupadas em atender seus próprios interesses. Este fato gera uma resistência para compreender e gostar de política. Esse pensamento foi construído a partir do meu lugar como cidadã que compreendia política no sentido eleitoreiro, escolhendo partidos políticos, candidatos, acompanhando a campanha dos candidatos e seus discursos repetitivos e esvaziados. E quando eleito, o político candidato exerceria seu mandato através das leis, dos regimentos e das regras administrativas, e que muitas vezes esse seu exercício era em seu próprio benefício.

E assim, à luz de importantes teóricos, foi importante, durante a presente pesquisa, o processo de desarmar-se, procurando compreender o significado de política. Através deste trabalho tenta-se apresentar contribuições significativas a partir de antigas – agora refeitas – concepções: políticas e políticas públicas; quando as políticas são instituídas pelo poder público; quais são os agentes definidores que contribuem na elaboração de políticas públicas para atender às necessidades da sociedade.

As políticas públicas tentam condicionar a reação da comunidade no sentido de que esteja contra ou a favor dos interesses desses supostos agentes.

Em suma, analisar a categoria políticas públicas significou, neste contexto, buscar esclarecimentos quanto aos seus significados na perspectiva dos programas sociais, compreendendo que políticas públicas não são definidas apenas pelo poder público, mas também pelo envolvimento de outros grupos da sociedade que participam dos processos de definição das políticas públicas. Verifica-se ainda que as políticas ou ações públicas, conforme Boneti (2007), são concebidas para elaborar e operacionalizar os recursos tecnológicos (internet e informática), estimulando o potencial humano a se desenvolver no seu contexto social.

3 TECNOLOGIAS, EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIODIGITAL

Temos o direito de ser iguais quando a diferença nos inferioriza
e de ser diferentes quando a igualdade nos descaracteriza
Boaventura Souza Santos

A contemporaneidade é compreendida a partir das possibilidades advindas das instâncias sociais, políticas, econômicas e tecnológicas. Desta forma, não se pode negar a presença das tecnologias da informação e da comunicação no redimensionamento dos saberes e fazeres políticos e educacionais, os quais são potencializados por instrumentos técnicos, bem como por concepções e dimensões simbólicas.

O estudo de temáticas como as Tecnologias no contexto das Tecnologia de Informação e da Comunicação (TIC) e de Exclusão e Inclusão Sociodigital vão possibilitar para a presente pesquisa relevantes interlocuções que podem ajudar a compreender os programas sociais, a exemplo do Programa de Inclusão Sociodigital do governo do Estado da Bahia (PISD), que tenciona utilizar tecnologias como recursos solucionadores das questões sociais que reforçam as formas de exclusão e inclusão e convergem em uma dimensão sociodigital.

Assim, pressupõe-se que o PISD vai viabilizar nos Centros Digitais de Cidadania (CDCs)¹¹ recursos tecnológicos procedentes da informática e da internet, com o intuito de atrair a comunidade a esses espaços onde podem ter acesso a informações e serviços diversos e serviços públicos que estejam disponíveis no ambiente *on-line* (internet), tais como: cartório virtual, declaração de imposto de renda, impressão, segunda via de documentos (extratos, luz, água), informações sobre o **governo eletrônico**¹², acompanhamento de processos jurídicos, dentre outros. Partindo desse pressuposto, o Estado, junto a outros segmentos da

¹¹ Centros Digitais de Cidadania (CDC) – espaços sociais estruturados com computadores e conexão à internet que são implantados nas comunidades, em locais acessíveis e supervisionados pela instituição mantenedora parceira.

¹² Governo Eletrônico - Programas de Governo Eletrônico têm como princípio a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TIC) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais. Site oficial: <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>.

sociedade civil, acredita que está promovendo a inclusão sociodigital às pessoas que residam nessas comunidades.

Refletindo sobre essa postura do Estado na condução de suas políticas públicas que visam à inclusão sociodigital, há que se ter clareza de que tão-somente a disponibilização mecanismos de recursos não basta para garantir o desenvolvimento humano e social dos sujeitos, porquanto a inclusão sociodigital demanda outras ações que potencializem estes espaços para que os sujeitos visualizem possibilidades de autonomia, de liberdade, de esclarecimento, ou seja, de emancipação sociodigital.

Na perspectiva desse contexto, será analisado o significado de tecnologia tendo no discurso de Lima Júnior (2005) e Hetkowski (2008), referências quanto à compreensão deste termo. A discussão supera o mero instrumento ou produto, ou seja, deve-se compreendê-la a partir das interações cotidianas do homem com a tecnologia a ponto de não separar máquina e homem.

Para as interlocuções sobre a inclusão digital, destaca-se Silveira (2008), que analisa esta inserção como fator condicionante para atingir bons resultados no que se refere aos serviços oferecidos pelo Estado como forma de prover as necessidades da sociedade. Cazeloto (2008) trata a inclusão digital no contexto social. Nessa linha destaca-se, também, Oliveira (2002), que aborda o tema tecnologias em seu aspecto científico e tecnológico. Outra contribuição vem de Alves (2004), que reflete sobre o quanto as tecnologias são rearticuladoras, uma vez que as discussões de como promover a inclusão digital com as TIC são recorrentes.

As interlocuções com Martins (2008) transcorrem em torno da exclusão que perde o sentido, uma vez que a sociedade é quem cria e condena um indivíduo à exclusão, e dessa maneira surgem as dificuldades em definir os mecanismos de inclusão e quem vai precisar deles, considerando o contexto social e o digital. Nessa linha também se inclui Warschauer (2006), que apresenta as características da exclusão e inclusão social.

Santos (2007) aponta as tecnologias como recursos eficazes e manipuladores que, através das técnicas, com a globalização, constituem estratégias para aumentar e concentrar o poder, e dessa maneira os interesses controlam a sociedade.

Essas interlocuções possibilitarão compreender tecnologia, a fim de explicitar, no decorrer da pesquisa, como sua aplicação, potencialidade e relevância

ressignificam contextos, pessoas, comunidades e espaços CDCs Analisando a tecnologia no sentido transformador e facilitador da escuta daqueles que são rotulados de excluídos e da escuta das demandas que podem retroalimentar a “suposta” inclusão proposta no PISD.

3.1 TECNOLOGIA – PROCESSO CRIATIVO: AS TIC

Na origem da palavra tecnologia há significados que trazem diferentes interpretações. O termo é de origem grega – *teckné* e, segundo Oliveira (2002),

[...] se referia à esperteza, astúcia no fazer, bem como habilidade nas artes e produções [...] era usado para indicar a capacidade de se justificar certo procedimento, isto é, de explicar o porquê da eficiência de determinado procedimento. (OLIVEIRA, 2002, p.23).

Com essa origem inventiva, o termo *téckné* possibilita outras interpretações. Conforme Oliveira (2002), quando a *téckné* foi associado o sufixo *logia*, dando origem à palavra conhecida como “tecnologia”, revelaram-se variados significados que se articulam em aplicações, resultados, reconfigurando, transformando contextos.

O acréscimo do sufixo *logia* dá um sentido consciente, discursivo e sistemático a um saber-fazer que, embora já fosse conhecimento, não era necessariamente algo articulado, podendo perfeitamente ser um conhecimento tácito, uma habilidade não expressa em palavras. (OLIVEIRA, 2002, p.48).

Nessa perspectiva, o referido autor reforça a propriedade transformadora da tecnologia, que, por estimular o desenvolvimento de habilidades, acaba definindo sua finalidade e funcionalidade, decorrentes de sua potencialidade articuladora.

Outros autores contemporâneos como Dagnino (2002), Castells (2003), Lévy (1999) e Warschauer (2006) compartilham desse entendimento, discutindo sobre tecnologia a partir de resultados, tais como: habilidade, produção, procedimento, eficiência, potencialidades.

Essas interpretações vêm sendo cotidianamente ressignificadas pela sociedade, que prefere compreender o significado de tecnologia a partir de sua aplicação. Assim, concentra-se em um produto (eletrônico) o conhecimento para se chegar a um conceito final de tecnologia.

É necessário debruçar-se sobre as várias interpretações em torno da compreensão de tecnologia, ora considerada como instrumento (computador, internet, produtos) ou aparato tecnológico, ora como procedimentos e resultados, ora como fazer humano. Todas são ponderações que dificultam chegar a uma definição consensual para tecnologias nos tempos atuais.

O processo tecnológico, de acordo com a matriz grega, relaciona e articula indissociavelmente o ser humano e os utensílios e recursos materiais ou imateriais por ele criados, de modo que não há como concebê-los como realidades independentes, autônomas. A constituição da tecnologia (vinculando-a à noção de *techné*) e da técnica é humana, pois é consequência da ação imaginativa, reflexiva e motora do ser humano, então, inerentemente, é humanizada; bem como, por outro lado, o ser humano é tecnologizado, uma vez que se ressignifica, recria-se e se transforma a si mesmo no processo de criação e utilização de recursos e instrumentos para atuar no seu contexto vivencial. (LIMA JUNIOR, 2005, p.16)

Como potenciais transformadores, as tecnologias interferem significativamente na vida dos sujeitos, ultrapassando a compreensão de meros instrumentos, ou de simples máquinas. O processo tecnológico é o momento atual da sociedade com relação à apropriação de recursos, como é o caso do computador, cujas funções superam a simplicidade da sua estrutura física (placas, circuitos, *chips* etc.) e, mesmo simples, funcionam processando resultados precisos, desempenhando atividades com rapidez e manipulam dados para, posteriormente, transformá-los em informações.

Com relação aos efeitos das tecnologias sobre o homem, Adorno (1995) pondera o seguinte:

Um mundo em que a técnica ocupa uma posição tão decisiva como acontece atualmente, gera pessoas tecnológicas, afinadas com a técnica. Isto tem a sua racionalidade boa: em seu plano mais restrito elas serão menos influenciáveis, com as correspondentes consequências no plano geral. Por outro lado, na relação atual com a técnica existe algo de exagerado, irracional, patogênico. Isto se vincula ao 'véu tecnológico'. Os homens inclinam-se a considerar a técnica como sendo algo em si mesma, um fim em si mesmo, uma força própria, esquecendo que ela é a extensão do braço dos homens. (ADORNO, 1995, p. 132)

Dessa forma, a tecnologia desempenha processos criativos nas pessoas que as veem além de simples máquinas, mas também ficam submetidas aos efeitos condicionantes que o uso da máquina proporciona e que pode afetar o comportamento das pessoas. Enfim, o homem, utilizando o computador, desenvolve atividades com habilidade e rapidez, conseguindo otimizar seu tempo, pois essa máquina, quando programada, processa atividades de forma a promover a eficiência nos resultados.

O computador é percebido além de simples máquinas. A relação do homem com esse artefato é diferente daquelas mantidas com outros tipos de máquina, talvez pelo resultado que advém da utilização do computador, como é o caso da informação: “[...] o computador inaugurou uma tecnologia que atua sobre o próprio pensamento, humanizando-se e tornando o homem maquínico [...]” (LIMA JUNIOR, 2005, p.21).

[...] poucos sujeitos, advindos de ambientes formais de educação, pensam a tecnologia como um processo humano, considerando que ela se encontra incorporada na cultura cotidiana de forma simplista, por isso o seu conceito e os seus significados são descontextualizados e deslocados dos sentidos epistêmicos subjetivos. (HETKOWSKI, 2009, p.234)

Nesse sentido, o contato do homem com o computador evidencia seu processo permanente de transformações, o que pode contribuir para uma construção de equívocos em torno do que significa tecnologia para a sua vida.

Destarte, as concepções em torno da temática “tecnologia” vêm sofrendo mutações com o passar dos tempos. Tratam-se as máquinas como “meio”, mas também se as considera “corresponsáveis” pelos erros, pelas humanas falhas, uma vez que existe a consciência de que tais atitudes são inerentes ao humano e não à máquina. Talvez seja por isso que, para disfarçar a responsabilidade humana por não atingir um resultado satisfatório quando a atividade é mediada por instrumentos tecnológicos, o indivíduo defende-se transferindo a culpa para as máquinas. Assim, seja pela ausência ou pela presença a tecnologia na sociedade representa um processo silencioso e transformador.

Como já mencionado, na contemporaneidade, ao termo tecnologia são atribuídos significados variados, o que se justifica pelo entendimento que a sociedade tem a respeito de sua aplicação nas atividades cotidianas. Há quem

considere a tecnologia como instrumento ou produto e, dessa forma, criam-se diferentes significados para o termo a partir das necessidades e da criatividade inerente ao homem. Há ainda o “poder” da tecnologia em interferir nos costumes, comportamentos e até pensamentos.

[...] a presença dos recursos tecnológicos é indispensável, mas desde que os mesmos possam ser entendidos e explorados com esta ênfase na criatividade e na metamorfose (mudança, transformação de si e do contexto local, atualização histórica e contextual, etc.), em um processo permanente e complexo de afirmação da condição humana e da humanização do mundo. (LIMA JÚNIOR, 2005 apud LIMA JÚNIOR; HETKOWSKI, 2006, p.34)

Nessa perspectiva, a tecnologia é vista como um recurso de intervenção na “metamorfose social”, em que as mudanças são estabelecidas, ora pela aplicação das tecnologias, ora pelo resultado dessas aplicações.

Em um dado momento da história, a sociedade entendia que o homem tudo podia transformar, e que as soluções seriam produzidas por cientistas ou por artesãos, capazes de realizar, de inventar protótipos e novos recursos.

No início do século XVII, dois fatos cooperaram para o aparecimento da tecnologia com uma aproximação da técnica com a ciência moderna. O primeiro foi o aparecimento, na Europa, de uma crença de que tudo que pudesse ser feito pelo homem poderia sê-lo por intermédio de conhecimentos científicos. O segundo foi que a ciência experimental exigia, para seus experimentos, instrumentos de medida precisos que teriam de ser fabricados ou por cientistas com dotes artesanais ou por artesãos, informados pelas teorias científicas. (VARGAS, 1990 apud SOUZA, 1995, p.229).

Assim, percebe-se que a tecnologia vem acompanhando o desenvolvimento e processo histórico da sociedade. Esse contexto foi marcado por revoluções que transformaram a sociedade no que se refere ao comportamento, aos costumes, aos hábitos. Como resultado dessa transformação, surgiu uma nova identidade, um novo símbolo social, em que a imagem e a referência representam tecnologia.

Na visão de Souza (1995), a tecnologia surgiu na revolução industrial, e foi marcada pela evolução das máquinas, pela aceleração da produção e pela redução do trabalho humano nas fábricas naquela época:

A tecnologia é um fenômeno recente na história da humanidade. Surge a partir da primeira revolução industrial, ocorrida entre o final do século XVIII e início do século XIX e seu mérito reside na substituição da força física do

homem pela energia da máquina (inicialmente pela utilização do vapor e posteriormente pela utilização da eletricidade) no processo de produção. (SOUZA, 1995, p.234)

Nesse sentido, compreende-se as tecnologias como instrumentos capazes de revolucionar a forma de comunicação e, principalmente, de produção e trabalho da sociedade. Isso faz com que as pessoas busquem, com a aplicação das tecnologias nas suas práticas cotidianas, elevar as possibilidades e o desempenho dessas práticas, e que, com isso, consigam aumentar a produção nas áreas sociais e profissionais.

Na atualidade as forças desempenhadas para efetivar as atividades nessas áreas contam com o aporte tecnológico para essa concretização e o envolvimento das pessoas nos processos de criação e de redimensionamento dos problemas da sociedade civil deve ser considerado quando a proposta visa à realidade social. Nessa perspectiva, serão analisados os programas sociais direcionados a desenvolver essa proposta.

Estas ponderações sobre as tecnologias auxiliam os sujeitos à busca de novos sentidos para estabelecer práticas coletivas, potencializadas pelas redes de relações, as quais comportam as vivências e a multiplicidade de linguagens. Destarte, o advento da informática e da telemática, ampliou a disseminação das TIC, as quais criaram novos horizontes sociais, políticos, econômicos e dialógicos. (CARVALHO NETO; CRUZ; HETKOWSKI, 2008, p. 94)

É importante a participação das pessoas nesse processo de aprender e de desejar esse aprendizado. Para que isso ocorra, as pessoas precisam estar conscientes para exercer seus direitos de cidadão político. Ademais, a tecnologia não pode ser considerada como mero instrumento, mas como possibilidade, também transformadora, que aproxima comunidades de toda parte.

A eterna dicotomia homem/máquina perde seu significado neste início de um novo milênio. Os meios tecnológicos de comunicação e informação assumem, assim, o papel de rearticuladores e reorganizadores de toda a sociedade. (ALVES, 2004, p.371).

Mediar situações que podem ser potencializadas pelo uso de tecnologias da informação e da comunicação (TIC) ajuda a superar o obstáculo das longas

distâncias. Além disso, as TIC tornam possível mediar situações que atingem significativas proporções, como a formação de pessoas num país com as dimensões territoriais do Brasil, já que a distância das pequenas cidades para os grandes centros urbanos seria um fator impeditivo.

3.2 EXCLUSÃO E INCLUSÃO: INSERÇÕES CONTEMPORÂNEAS

A análise de algumas discussões em torno da exclusão e inclusão são relevantes para o presente trabalho, tendo em vista que se deve definir o viés a se trilhar no contexto da inclusão sociodigital, analisada no objeto escolhido da pesquisa.

Trata-se então de realizar uma análise de um programa social do governo do Estado da Bahia que ambiciona a inclusão sociodigital nos CDCs implantados em comunidades por toda a extensão territorial do Estado da Bahia.

Desse modo, serão apresentadas algumas inserções contemporâneas sobre exclusão e inclusão que nos ajudarão nas interlocuções que estão contribuindo para a produção desse trabalho.

O entendimento sobre exclusão induz a pensar em determinadas situações que parecem propícias para se chegar a um consenso sobre significado do termo. Por exemplo, quando uma pessoa perde o emprego, a sociedade passa a enxergá-lo como excluído. Porém, o fato de este sujeito estar desempregado não significa que esteja excluído, mas sim que precisa ser reintegrado no mercado de trabalho. Ou seja, a condição de desempregado não é suficiente para afirmar que uma pessoa ganhou o *status* de excluído. Sendo assim, o sujeito é marginalizado conforme os interesses e condição social em que se encontre no momento, ainda que este fato não o exclua da sociedade.

Nesse contexto, Martins (1997) analisa que “não existe exclusão”(p.25), o que existe é uma interpretação do tempo em que o sujeito foi impedido de realizar uma determinada atividade ou de estar presente em uma situação, ou que por algum motivo foi afastado. Portanto, o tempo desse seu ócio, para a sociedade contemporânea, significa exclusão.

[...] exclusão, de fato, sociologicamente, não existe. Ela é, na sociedade moderna, apenas um momento da dinâmica de um processo mais amplo; um momento insuficiente para compreender e explicar todos os problemas que a exclusão efetivamente produz na sociedade atual. (MARTINS, 1997, p.26)

Nesse sentido, a exclusão é um artifício social, político e econômico utilizado por segmentos de poder, que cria mecanismos de controle, mas que não consegue evitar os efeitos excludentes sobre a sociedade. Esta última, como forma de se proteger, adota esses mecanismos e passa a reagir de forma excludente também.

A sociedade é um processo contínuo de estruturação e desestruturação. O que parece estruturado é recriado continuamente. É nesse âmbito que as rupturas, aquilo que se chama exclusão, são reparadas, espontânea e continuamente. (MARTINS, 2008, p. 46).

A reestruturação da sociedade é recorrente, e tem como consequência as rupturas sociais em que a exclusão sobressai e se estabelece, tornando-se um processo permanente que se retroalimenta dos desequilíbrios sociais. Não cabe ao cidadão o direito de decidir pela condição de incluído ou excluído, quem define essa categoria é a sociedade, é o olhar do outro, são os interesses, são as políticas.

Na atualidade tornou-se *clichê* utilizar determinados temas como justificativa para “os aspectos mais problemáticos da sociedade contemporânea” (MARTINS, 2008), nesse contexto o autor indica o tema da exclusão. Além deste, há outros temas também usados como forma de explicar os motivos de determinadas situações, a exemplo da tecnologia, da política, da inclusão.

Esta atenção, esta dificuldade – a palavra exclusão indica uma dificuldade, mais que uma certeza – revela uma incerteza no conhecimento que se pode ter a respeito daquilo que constitui o objeto da nossa preocupação – a preocupação com os pobres, os marginalizados, os excluídos, os que estão procurando identidade e um lugar aceitável na sociedade. Portanto, a palavra exclusão nos fala, possivelmente, de um lado, da necessidade prática de uma compreensão nova daquilo que, não faz muito, todos chamávamos de pobreza. (MARTINS, 1997, p.28)

Assim, para ser excluído, é importante que se sinta dentro, incluído. A sociedade civil vive à mercê das rotulações desses grupos e, portanto, em permanente processo de inclusão e exclusão.

O “excluído” é, na melhor das hipóteses, a vivência pessoal de um momento transitório, fugaz ou demorado, de exclusão-integração, de “sair” e “reentrar” no processo de reprodução social. É sair de um jeito e reentrar de outro, pois a sociedade contemporânea é uma sociedade que pede contínua ressocialização de seus membros, contínua reelaboração das identidades. (MARTINS, 2008, p. 46).

A sociedade identifica uma pessoa como excluída, saindo da condição de igual, passando para a condição de desigual ou de excluído. Ninguém está livre da exclusão. A qualquer momento uma pessoa incluída pode passar para a condição de excluída, estar dentro e ao mesmo tempo fora da sociedade.

Um exemplo de olhar excludente manifestado pela sociedade é aquele que identifica e distancia os sujeitos, denunciando quem pertence ou não a um grupo seletivo que possua: acesso a tecnologia, condições de ascensão, estudo, formação básica, moradia, família, *status* e bens materiais.

Todas essas posses servem como identificadores daqueles que pertencem ao grupo de incluídos e que se humanizam e se “preocupam” com o outro “não incluído”, tentando, a seu próprio modo, cuidar e atender às necessidades desse outro “não incluído” por não estar no meio deles. Essas posses servem como “mecanismos de exclusão” utilizados pela sociedade para identificar qual o “nível social” de cada pessoa: “o termo exclusão diz respeito a um processo social e econômico que impede as pessoas de participarem plenamente de uma ou das várias esferas de que a sociedade é composta.” (SILVEIRA, 2008, p.50).

Silveira (2003) enfatiza que o termo exclusão surgiu como um conceito de René Lenoir (1974), que o definiu como “[...] resultante do modo como as sociedades modernas funcionam recusando as análises que buscam a origem da pobreza no plano individual.” (LENOIR, 1974 apud SILVEIRA, 2008, p.52)

Para Santos, o excluído é pessoa criada pelo sistema que alimenta a “pobreza estrutural globalizada”. Trata-se do sistema representado pelos “atores globais” ou “instituições supranacionais (FMI, Banco Mundial, Nações Unidas, Organização Mundial do Comércio)” (SANTOS, 2007, p.77), e que para Boneti representam as elites da “instância global” (BONETI, 2007, p.15).

[...] examinando o processo pelo qual o desemprego é gerado e a remuneração do emprego se torna cada vez pior, ao mesmo tempo em que o poder público se retira das tarefas de proteção social, é lícito considerar que a atual divisão “administrativa” do trabalho e a ausência deliberada do Estado de sua missão social de regulação estejam contribuindo para uma

produção científica, globalizada e voluntária da pobreza. (SANTOS, 2007, p.72).

Nessa citação, Santos (2007) apresenta a questão da exclusão permeada pela condição de “pobreza estrutural”, alimentada pelo desemprego, pela baixa remuneração do trabalho “[...] os pobres não são incluídos nem marginalizados, eles são excluídos.” (SANTOS, 2007, p.72). Nesse sentido, a pobreza é usada pela sociedade como um rotulo da exclusão.

Ao que parece, as discussões contemporâneas sobre exclusão também implicam discussões sobre inclusão, só que no sentido oposto. Mesmo assim, faz-se necessário analisar outros significados que nos apresentem não somente contrassensos, mas que superem o entendimento simples do que significa inclusão. Haja vista que o objeto analisado na presente pesquisa, o PISD, teve como propósito promover a inclusão na dimensão do sociodigital, torna-se necessário buscar mais interpretações.

Além de guardar consigo o significado original da exclusão, não se pode dizer que esta palavra se constitua de uma noção ou de um conceito. Trata-se de uma positivação em relação a uma problemática social, a da exclusão, segundo o entendimento original já considerado. Portanto, é mais um discurso que um conceito. (BONETI; ALMEIDA; HETKOWSKI, [20--]).

Os autores citados apresentam uma concepção estruturada a partir da função social que pesa sobre a inclusão, uma vez que esta denuncia a condição de estar ou não inserido em determinados contextos.

O conceito de inclusão carrega consigo dois pesos desfavoráveis: o primeiro deles diz respeito à herança teórica e metodológica utilizada para a sua formulação, o da dicotomização do dentro e do fora, coisa que a sua palavra mãe, a exclusão, já superou ou, no mínimo, está em processo [...] O segundo relaciona-se à agregação de ingredientes conservadores da Sociologia política, associando a inclusão à cidadania, como condição de estar incluída no “contrato” social e assim usufruir de direitos. (BONETI, 2006, p. 191-192).

A “dicotomização do dentro e do fora” retrata a condição da pessoa vista pela sociedade e pelo Estado de formas diferentes. Por ter direitos e deveres como um cidadão, a pessoa estaria incluída no sistema social, onde a sociedade e o Estado criam mecanismos para “decidir” quem são os incluídos e quem são os excluídos.

Assim, segundo Boneti (2006), a pessoa está incluída “estando dentro”, quando aos “olhos” da sociedade e do Estado, fazem parte do seu sistema social.

Em outras palavras, o entendimento do social a partir de uma concepção do dentro e do fora, pode ter origem, antes de tudo, na noção de cidadania, ou de cidadão, a pessoa que estivesse “incluída” numa sociedade racional, numa sociedade de direito, numa sociedade de Estado (sociedade contratual). (BONETI; ALMEIDA; HETKOWSKI, [20--]).

Em contrapartida, o mesmo mecanismo que identifica quem são os “incluídos” também define quem são os “excluídos”, e assim, aqueles que não fazem parte desse sistema social não exercem seus direitos e nem seus deveres – são as pessoas que estão fora do sistema.

Este processo que nós chamamos de exclusão não cria mais os pobres que nós conhecíamos e reconhecíamos até outro dia. Ele cria uma sociedade paralela que é includente do ponto de vista econômico e excludente do ponto de vista social, moral e até político. (MARTINS, 1997, p.34)

O critério para exclusão de alguém depende da perspectiva de quem esteja rotulando esse alguém. Boneti (2006), fundamentado em Robert Castel (2006), apresenta uma descrição dos indivíduos considerados excluídos:

São coleções de indivíduos separados de seus pertencimentos coletivos, entregues a si próprios, e que acumulam a maior parte das desvantagens sociais: pobreza, falta de trabalho, sociabilidade restrita, condições precárias de moradia, grande exposição a todos os riscos de existências, etc. [...] refere-se à inquietação geral diante da degradação das estruturas da sociedade salarial, sublinhando-se a necessidade de se ocupar das vítimas desta transformação. (BONETI, 2006, p.189).

A sociedade, no seu ímpeto de identificar os critérios que constituem ou instituem os excluídos, ignora o fato de que faz parte desse cenário, onde existem conflitos de toda ordem social (desemprego, fome, trabalho informal, desestrutura familiar, carência de serviços públicos etc.), e, mesmo sofrendo essas consequências, aplica os mesmos métodos excludentes.

Segundo Martins (1997), “[...] a nossa sociedade está se transformando numa sociedade dupla, duas ‘humanidades’ na mesma sociedade.” (MARTINS, 1997, p.35). Ao trazer essa questão, o autor apresenta dois lados da sociedade que

trazem situações que simbolizam a exclusão e a inclusão. No que se refere à inclusão, a sociedade permite inserções.

[...] De um lado, uma humanidade constituída de integrados (ricos e pobres). Todos, inseridos de algum modo, decente ou não, no circuito reprodutivo das atividades econômicas: todos têm o que vender e o que comprar. Essa é a nova desigualdade. Além disso, têm direitos reconhecidos, têm um lugar assegurado no sistema de relações econômicas, sociais e políticas. Ouvei alguém dizer uma vez: eles são gente." (MARTINS, 1977, p.35).

Em contrapartida, existe a sociedade das exceções, em que as oportunidades e condições sociais das pessoas são ilícitas, devido ao modo como atingiram atingir tal condição. Para Martins (1997), trata-se do outro lado da sociedade que ele chamou de "sub-humanidade", que representa o lado excludente da sociedade.

[...] Mas está crescendo brutalmente no Brasil uma outra sociedade que é uma sub-humanidade: uma humanidade incorporada através do trabalho precário, no trambique, no pequeno comércio, no setor de serviços mal pagos ou, até mesmo, escusos etc. O conjunto da sociedade já não é a sociedade da produção, mas a sociedade do consumo e da circulação de mercadorias e serviços. Portanto o eixo de seu funcionamento sai da fábrica e vai para o mercado. [...] Essa outra humanidade é uma sub-humanidade em todos os sentidos. Ela se baseia em insuficiências e privações que se desdobram para fora do econômico. As pessoas podem ter dinheiro (e até muito dinheiro decorrente de atividades ilícitas), mas estão à margem. [...] São tratados como cidadãos de segunda categoria e sabem disso. (MARTINS, 1997, p.35-36).

O perfil dos excluídos aponta uma característica conservadora, que para Martins (2008) tem tantas orientações de transformação como a de conservadorismo, ou seja, quando nós, por convenção, acha-se por bem diferenciar os que são preteridos, trata-se de uma questão de preferências, de preconceito e de discriminação.

Essa compreensão de quem tem ou não é uma manifestação insensível da burguesia em relação às outras classes, o que faz com que nossas atitudes sejam preconceituosas e ingênuas. Dessa forma, as classes mais abastadas garantem e fortalecem suas vontades, seu *status* social e seus interesses.

3.3 INCLUSÃO SOCIODIGITAL: PRESSUPOSTOS E PERSPECTIVAS

Nesta parte do trabalho, as interlocuções giram em torno da aliança da inclusão entre digital e social, que configura a inclusão sociodigital. Discutiu-se acima que a inclusão, para as classes dominantes ou elites globalizadas, representa pessoas em condição de inserção econômica, política e social, que estão inseridas no sistema globalizado.

No imaginário da sociedade atual, a inclusão digital representa o acesso às tecnologias informacionais e comunicacionais, abrindo para outras possibilidades. Já no caso da inclusão social, esse imaginário é percebido através de conquistas no âmbito da cidadania. Rememorando Boneti (2006), a prática da “inclusão” tem o mesmo sentido da prática da “cidadania”.

Ao repensar o modelo para inclusão digital, verifica-se que essa restrição ao aparato tecnológico fragiliza as iniciativas do Estado, quando do oferecimento de programas sociais à sociedade, pois importa que os programas sociais ofereçam retornos justificando os “investimentos” e interesses dos seus agentes definidores (BONETI, 2007). Ademais, espera-se da sociedade o reconhecimento das iniciativas governamentais em função de suprir as demandas por serviços públicos (educação, saúde, inclusão), através de ações e práticas entendidas aqui como benefício social.

A inclusão digital não pode ser apartada da inclusão autônoma dos grupos sociais pauperizados, ou seja, da defesa de processos que assegurem a construção de suas identidades no ciberespaço, da ampliação do multiculturalismo e da diversidade a partir da criação de conteúdos próprios na Internet, e, pelo ato de cada vez mais assumir as novas tecnologias da informação e comunicação para ampliar sua cidadania. (SILVEIRA, 2003, p.29).

As classes populares representam o agente definidor que, mesmo sem ser convidado, interfere na gestão das políticas públicas e estas refletem na criação de programas sociais voltados para as “classes desfavorecidas”, pois mesmo que não tenham definidas “suas identidades no ciberespaço”, conhecem a dinâmica da sua comunidade, têm compreensão de reais demandas. Na prática, o confronto de interesses será inevitável, uma vez que é através desses confrontos que, segundo Arendt (2007), surge a política nesse “intraespaço”.

As possibilidades de mudanças e transformações que ocorrem com o uso das TIC não ficam restritas aos recursos no sentido de produtos que advêm das tecnologias, mas estendem-se também ao seu poder em provocar mobilizações no que se refere às transformações das atividades praticadas cotidianamente pelas pessoas: trabalho, formação, comunicação. Assim, é importante refletir sobre o significado de inclusão e exclusão na perspectiva do digital e do social.

É preciso compreender as diferenças e perceber que a sociedade em rede é capaz de interferir nas decisões políticas e econômicas, a partir do campo interacional, constituído pela sociedade conectada pela rede internet.

O processo de inclusão sociodigital vai contribuir na formação das pessoas nos contextos propostos, permitindo que o sujeito exerça a cidadania com autonomia e com pertencimento, percebendo sua contribuição e inserção nos contextos sociais.

É inquestionável a importância de programas sociais que permitam acessibilidade às tecnologias, permitindo que as pessoas que vivem em comunidades carentes reconheçam o seu papel social, uma vez que o acesso às tecnologias ainda é privilégio de poucos, e isso é um dos indicadores da exclusão digital.

Direciona-se o debate sobre inclusão e exclusão digital, focando o perfil dos programas sociais usados como forma de garantir a oferta de acesso às comunidades, através de espaço com infraestrutura tecnológica contendo computadores e internet.

O que está em jogo não é o acesso à TIC no sentido restrito de haver um computador no local, mas sim o acesso no sentido mais amplo da capacidade de utilizar a TIC para finalidades pessoal ou socialmente significativas. (WARSCHAUER, 2006, p.57).

O acesso representa o significado de inclusão digital para os programas sociais do governo, pois consiste em possibilitar que pessoas em condições socialmente desfavoráveis possam interagir utilizando um computador conectado à internet.

Considerar o acesso e o seu caráter como os parâmetros oficiais de definição da condição social implica deslocar as justificativas da origem e da permanência da condição de pobreza na individualidade, como fazem os parâmetros oficiais e os das classes sociais média e alta, para a eficiência das políticas públicas, para a eficiência dos serviços públicos e para o

monopólio do acesso aos bens e serviços sociais exercido pelas classes dominantes. (BONETI, 2006, p.198).

Dessa forma, o Estado justifica seus investimentos no programa de inclusão sociodigital. Esse tipo de inclusão demanda ações que sejam eficientes para o reconhecimento da condição social das comunidades, pois assim o Estado poderia conseguir elaborar políticas públicas que não fossem excludentes.

A partir desses debates, podem-se direcionar conclusões para o que vai garantir “o desenvolvimento humano e social” de um sujeito nas comunidades desfavorecidas, que são os processos que o ajudem na sua inclusão sociodigital. Para tanto, outras medidas devem ser adotadas para que haja otimização desses espaços sociais, não se restringindo ao acesso a recursos das TIC, mas que também possam articular este acesso a outras atividades que envolvam a comunidade, atendendo suas expectativas e demandas.

3.3.1 Inclusão Digital - Pressupostos teóricos

Se por um lado há a discussão sobre Inclusão Digital, por outro, urge refletir sobre uma expressão usada por nações e por corporações que têm estrutura tecnológica acessível – como forma de identificar os países que não se encontram nas mesmas condições. Essa expressão é a “*Digital Divide e Digital apartheid*”¹³. A expressão “*apartheid* digital” vem sendo empregada nos contextos definidos pelo acesso às tecnologias (computador, internet), uma vez que há pessoas sem acesso e pessoas com acesso a esses recursos tecnológicos.

A exclusão digital caracteriza-se não apenas pelo acesso físico a computadores e à conectividade, mas também a recursos adicionais, que permitem que as pessoas utilizem a tecnologia de modo satisfatório. No entanto, é difícil que o sentido original de exclusão digital – que atribui importância dominante à disponibilidade física de computadores e conectividade, e não a questões de conteúdo, língua, educação, letramento

¹³ Segundo Silveira (2008) “durante o final dos anos 1990 e o início do século XXI, os termos *digital divide*, *digital apartheid*, divisão ou brecha digital, muito utilizado pelas grandes corporações de tecnologia e pela mídia do mundo rico foi sendo substituído, no Brasil, pela noção de exclusão. Este termo já vinha sendo usado para caracterizar a posição de determinados segmentos da sociedade em relação aos direitos coletivos e sociais.” (p.43)

ou recursos comunitários ou sociais – seja superado pelas pessoas. (WARSCHAUER, 2006, p.21).

Grande parte da sociedade compreende que sua exclusão digital ocorre pela dificuldade que encontra para ter acesso aos recursos tecnológicos informacionais e comunicacionais como o computador e a internet. Assim, estas pessoas concentram nessa fragilidade justificativas aos motivos que as conduzem ou mantêm nos grupos sociais distantes das condições sociais e dos direitos básicos. De acordo com Silveira (2003, p. 44-45), “[...] Incluir digitalmente é um primeiro passo para a apropriação das tecnologias pelas populações socialmente excluídas com a finalidade de romper com a reprodução da miséria [...]”, dessa forma.

Comitê Gestor da Internet¹⁴

A população vive os conflitos (verdades) da sociedade da informação, a qual sugere o desenvolvimento de pessoas que sejam capazes de dominar as modernas tecnologias, porém não têm acesso aos serviços básicos de saúde e educação. “Na média a internet não cobre ainda, 20% da população brasileira. Isso significa que estamos excluindo 80% dos brasileiros dos benefícios de comunicação via internet.”¹⁵.

Assim, esses dados também servem para mostrar ao governo qual o direcionamento de suas ações políticas para criar mecanismos para ‘combater’ a exclusão digital. Ao que parece, apenas o critério do acesso à internet é considerado pelo governo do Estado da Bahia, neste caso, para constituir essas análises.

Dessa forma, pode-se imaginar que as medidas adotadas para dirimir essa discussão tendem a restringir-se ao âmbito dos recursos, já que o ponto de referência para essas análises não condiz com o motivo real que permeia as necessidades da sociedade civil.

Essa perspectiva em que se baseia o governo para analisar a inclusão e a exclusão digital convida-nos a analisar os significados dessas temáticas.

14 Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br: “[...] coordena e integra todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados”. Site oficial <http://www.cgi.br/>.

15 Essas informações foram obtidas através do *site* das Nações Unidas do Brasil (ONU) - Rádio das Nações Unidas, em uma entrevista do professor Tadao Takahashi, da Aliança Global sobre Tecnologia da Informação. Site oficial: <http://www.onu-brasil.org.br/busca.php>, 2010.

No Brasil, a inclusão digital apresenta-se como um aspecto fundamental à acessibilidade de informações governamentais e empregatícias, bem como à amenização das desigualdades de oportunidades ao mundo digital em nossa sociedade, marcada fortemente pela má distribuição de renda. (SILVEIRA, 2008, p.74-75).

Construir, em torno da infraestrutura tecnológica, expectativas para solucionar problemas relacionados com as demandas da sociedade, ao que parece, tornou-se a opção mais procurada pelo Estado. Isto se dá porquanto, para operacionalizar as propostas dos seus programas sociais, o Estado concentra investimentos em torno das TIC, acreditando que conseguirá resolver os inúmeros problemas sociais (educação, saúde, acesso a informação, emprego etc.).

De acordo com Cazeloto (2008, p. 125), inclusão digital é “[...] um artifício de engenharia social criado para estender ao maior número possível de cidadãos os eventuais benefícios que uma elite já desfruta integralmente, como parte ‘natural’ de sua inserção na sociedade.”

Esses benefícios sugerem que o computador, a internet e a informática sejam recursos identificadores daquelas pessoas que, no contexto digital, sentem-se incluídas, já que têm condições de ter acesso a esses recursos, bem como sentem-se “autorizadas” a julgar o que as classes desfavorecidas precisavam ou não.

Se a inclusão digital é o processo de aproximação a um padrão de uso dos equipamentos informáticos considerado ideal, reservamos o termo “programas sociais de inclusão digital”, ou PSDI, às estratégias de ação levadas a cabo por atores, públicos ou privados, cujo objetivo é difundir o uso de computadores entre parcelas da população, total ou parcialmente, excluídos da informatização do cotidiano. (CAZELOTO, 2008, p.125-126).

Nessa perspectiva, os programas sociais voltados para a inclusão digital são concebidos com vistas a homogeneizar divergências e desigualdades sociais, destacando, contudo, a questão do poder aquisitivo da população para a aquisição de “equipamentos informáticos” que lhes concedam subsídios no seu processo de inclusão digital.

Silveira (2003) apresenta a demanda pela inclusão digital, apontando “quatro importantes elementos” que poderiam diminuir tais divergências e desigualdades sociais no contexto dos incluídos: “[...] 1) o acesso à banda larga; 2) o conhecimento da língua inglesa; 3) a bagagem cultural; 4) a habilidade tecnológica e os saberes técnicos.” (SILVEIRA, 2008, p.57). São elementos utilizados pelos programas sociais

que propõem a inclusão digital, como medidas para promover essa inclusão, porém, verifica-se que essas ações não são suficientes, pois não contemplam a realidade da sociedade, e, portanto, tornam-se ineficazes diante do contexto social.

Os programas de inclusão digital que privilegiam apenas o acesso ou a profissionalização (dimensão de mercado) dos seus usuários deixam de lado a dimensão da cidadania (direito humano universal à comunicação) e da capacidade de apropriação e uso autônomo das tecnologias. (SILVEIRA, 2008, p. 62).

Nesse sentido, existem recursos das tecnologias que podem tornar possível a acessibilidade, através da viabilização de várias formas de interação, mediada pelas TIC. No entanto, para que o acesso seja possível, essa mediação deve ser permanente, e isso só seria possível se houvesse políticas públicas de inclusão sociodigital direcionadas para esse propósito. Ademais, o Estado precisa contar com o apoio dos segmentos da sociedade, pois não basta fazer investimentos em tecnologias. É preciso também conhecer a realidade social de cada comunidade.

Uma política pública não se resume ao papel desempenhado pelo Estado. Sem dúvida alguma, o Estado deve destinar a maior parte dos recursos, mas a formulação, a execução e a avaliação necessariamente devem envolver as comunidades locais, os movimentos sociais e as organizações não-governamentais. (SILVEIRA, 2008, p. 30).

Conforme Boneti (2007), as políticas públicas dependem da influência e dos interesses dos “agentes definidores”: o Estado representando a instância nacional; a sociedade civil, “comunidades locais, movimentos sociais e organizações não governamentais” representando a instância local; e a classe social ou elites globalizadas, “Banco Mundial, FMI, ONU etc.”, representando a instância internacional. Todas essas instâncias representam o poder de influenciar programas sociais como o PISD, estruturados a partir das políticas públicas definidas pelos interesses dessas representações.

A mobilização de todos os sujeitos que compõem essas instâncias se baseia na organização de seus interesses e demandas, portanto, ignorando a propriedade colaborativa, participativa e permanente, basilar de uma proposta social como a do PISD. Essa mobilização de instâncias deriva de iniciativas das lideranças infiltradas nas mesmas.

Entre os agentes definidores citados anteriormente, destaca-se o agente representado pela instância internacional, que, devido ao seu poder político e econômico, interfere nas políticas públicas das questões das classes sociais mais populares.

Esses são grupos da elite globalizada ou “organismos internacionais”, que desempenham papel fundamental no processo de definição e escolhas das políticas públicas de uma nação subdesenvolvida como o Brasil. Não é difícil imaginar que são esses mesmos organismos que provocam ou exigem dos governos ações para o país, e garantam o retorno de seus investimentos nas instâncias mais fragilizadas, como, por exemplo, o desenvolvimento de programas sociais para as classes populares.

3.3.2 Inclusão Social: ter e saber o que fazer

Com o uso da tecnologia é possível prover a inclusão na instância social: “[...] a capacidade de acessar, adaptar e criar novo conhecimento por meio do uso da nova tecnologia de informação e comunicação é decisiva para a inclusão social na época atual [...]” (WARSCHAUER, 2006, p.25). A implicação do uso da tecnologia nos programas direcionados à inclusão social cria expectativas para que se alcancem bons resultados.

A inclusão e a exclusão social [...] referem-se à extensão pela qual indivíduos, famílias e comunidades são capazes de participar plenamente da sociedade e de comandar seus próprios destinos, levando em consideração diversos fatores relacionados a recursos econômicos, emprego, saúde, educação moradia, lazer, cultura e engajamento cívico. (WARSCHAUER, 2006, p.24).

A inclusão social no cenário das TIC requer uma visão mais ampla do papel social de cada indivíduo, tendo em vista que, uma vez de posse dos recursos tecnológicos, as mudanças e transformações que advêm do uso destes recursos, podem proporcionar práticas cotidianas e ações nos espaços sociais, sejam eles representados pela família, escola, igreja ou outros lugares onde os coletivos se

encontram e se relacionam. Assim, é necessário que a inclusão na perspectiva digital aconteça paralelamente à inclusão social.

Nesse contexto, compreende-se que essa ação de inclusão paralela do social com o digital tende a mobilizar outras questões que compartilham do mesmo desejo – inclusão sociodigital. Tais questões permeiam as políticas públicas de inclusão digital, as TIC e o entendimento do que representa a exclusão e a inclusão na perspectiva sociodigital.

A TIC é particularmente importante para a inclusão social das pessoas marginalizadas por outras razões. Por exemplo, as pessoas portadoras de deficiências físicas podem fazer um uso especialmente satisfatório da TIC para ajudar a superar problemas causados pela falta de mobilidade, pelas limitações físicas ou pela discriminação social. Ao usar a TIC, uma pessoa cega pode acessar documentos, baixando-os da internet e convertendo o texto em fala; um tetraplégico pode obter um título universitário sem sair de casa; e uma criança com aids pode se comunicar com outras ao redor do mundo. (WARSCHAUER, 2006, p.52).

Esse papel das TIC mostra a importância seus recursos como forma de interatividade de pessoas que passam por um processo de exclusão relacionado com suas habilidades psicomotoras.

O governo procura resolver as questões relacionadas à inclusão sociodigital criando espaços como fez com o CDC do PISD, onde o cidadão tem acesso gratuito aos mecanismos informacionais e comunicacionais e, com a conexão da internet, pode dispor da prestação dos serviços públicos viabilizados pela rede mundial de computadores. Com essa lógica, o governo sinaliza que a inclusão digital procede do acesso ao espaço (CDC) e do manuseio dos recursos tecnológicos (computador e internet), e a inclusão social deriva dos resultados e das mudanças que essa interação pode proporcionar: indivíduos autônomos e participativos na sociedade.

Os programas sociais criados pelo governo são condicionados ao potencial das TIC como forma de promover a Inclusão social: “O desafio político global não é superar a exclusão digital, mas expandir o acesso e o uso da TIC para promover a inclusão social [...]” (WARSCHAUER, 2006, p.282). Nesse sentido, adotam-se medidas para investir nas TIC como forma de viabilização de propostas aos programas sociais.

Aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com

outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida. (CRUZ, 2004, p-9-10).

O uso das TIC transcende um modelo administrativo e burocrático do Estado, mas sugere propor autonomia e inclusão, compreendendo as condições e demandas da comunidade. É preciso agir com autonomia e assim responder e resolver seus próprios problemas, porém, os retornos que advêm desses programas mostram outra realidade, que vai além da promoção ao acesso. Nesse sentido, o importante é trabalhar e despertar nas pessoas possibilidades para além da utilização de equipamentos: a inclusão digital depende diretamente da inclusão social e só poderá ser realizada como parte de um projeto mais amplo envolvendo parcerias entre governo, sociedade civil e empresas. (WARSCHAUER, 2006).

Segundo Santos (2007), a política deve envolver a todos, independentemente da sua situação socioeconômica. A política é fortalecida à medida que ocorre a compreensão do seu papel social, e as ações que sejam deliberadas escutem a população, atendendo suas necessidades e realizando sua vontade e desejos.

A política, por definição, é sempre ampla e supõe uma visão de conjunto. Ela apenas se realiza quando existe a consideração de todos e de tudo. Quem não tem visão de conjunto não chega a ser político. E não há política apenas para os pobres, como não há apenas para os ricos. [...] Mas a política tem de cuidar do conjunto de realidades e do conjunto de relações. (SANTOS, 2007, p.67).

Trata-se então de promover o acesso de pessoas, ajudando em seu desenvolvimento social. Para tanto é necessário adotar algumas medidas na esfera política e assim operacionalizar recursos, fornecendo elementos adequados para a realização da inclusão digital. O uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) conta com recursos (informática e internet) que podem contribuir nesse processo.

A política pública de inclusão digital pode ser analisada como uma política pública de acesso a alguns elementos ou instrumentos fundamentais da era informacional. A dimensão do acesso e o escopo de cada projeto, programa ou política são definidos pelos elementos que disponibilizam. (SILVEIRA, 2003, p. 33).

Viabilizam-se assim, com as políticas públicas de inclusão digital, ações preponderantes para que o acesso às TIC ocorram para o maior número de pessoas e que, deste modo, todos possam recorrer às informações que lhes proporcionem condições, também, de inserção social.

As TIC aqui também são compreendidas como surgimento de uma outra articulação de linguagens, encarnada em novos suportes que são as máquinas com as quais os homens se comunicam, dotando-as da capacidade de processarem e intercambiarem informações. (HETKWOSKI, 2004, p.17).

Os suportes funcionam mediados pelas TIC através da internet. Mesmo sendo usada para operacionalizar os encontros no ciberespaço, entre pessoas, cada ferramenta tem uma simbologia própria e adequada para estabelecer esses contatos, como a fala e a escrita, conhecidas técnicas que quando “submediadas” pelas TIC, sofrem modificações do meio eletrônico, e por fim acabam ressignificando a comunicação, criando e possibilitando a “articulação de linguagens” peculiares a cada processo de interação.

O uso das TIC possibilita o acesso às informações e a formação, levando em consideração o número de pessoas que demandam por autonomia, inclusão social e inclusão digital.

As complexas técnicas que permeiam as TIC não garantem o acesso, não no sentido transformador, haja vista que nessas interlocuções encontra-se um sentido para o “ter e o saber” no que tange ao uso das mesmas. Ter acesso implica saber o que fazer, como fazer e como utilizar as informações, pois para conquistar a inclusão sociodigital, seriam necessárias ações articuladas e fortalecidas pelas políticas públicas, as quais procuram realizar e conduzir sujeitos à construção da autonomia para agir com liberdade na busca por esclarecimentos necessários para atuar como cidadão conhecedor dos seus direitos.

No que se refere aos programas sociais, as TIC são priorizadas devido aos baixos custos, que compreendem a aquisição e operacionalização, e também por contemplar um número considerável de pessoas, pela capacidade de proporcionar acesso rápido. Essas e outras questões mostram a propriedade potencializadora das tecnologias. É por esta razão que os governos, através dos programas sociais, investem substancialmente nas TIC, pois acreditam que o uso de recursos tecnológicos pode obter bons resultados. É preciso, todavia, que se compreenda

que não são apenas as TIC que transformam e proporcionam bons resultados, mas outras questões devem ser consideradas e avaliadas para a mobilização dos programas sociais.

De acordo com Lima Júnior (2005) a tecnologia deve ser empregada de uma maneira que possa estimular as pessoas a realizarem diferentes situações cotidianas, e com isso sejam provocadas a repensar suas práticas cotidianas, a partir de novas experiências e experimentos no contato com outras pessoas e culturas.

Os meandros dessas ferramentas oriundas das TIC potencializam, simbolicamente, o comunicar, o informar, o fazer e o ser de cada pessoa: “Internautas, telespectadores, ouvintes, co-autores etc., qualquer que seja a condição, cada vez mais se encontram expostos e imersos nesta Sociedade da Informação, a qual re-configura a forma de ser, estar, agir e interagir no mundo.” (CARVALHO NETO; CRUZ; HETKOWSKI, 2008, p. 86).

Nesse aspecto, pode-se concluir, a partir do que foi exposto, que “ter acesso” não corresponde ao “saber o que fazer com esse acesso”. Ir além representa compreender o “ter” e o “saber”. Querer incluir-se ou excluir-se desse processo não é somente uma decisão dos mecanismos sociais. Existe também a vontade de cada um em saber cobrar condições que lhes sejam favoráveis à imersão na inclusão sociodigital.

4 CAMINHOS METODOLÓGICOS – UM LUGAR PARA OS SUJEITOS

Para se realizar uma pesquisa é preciso promover o confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele.
Lüdke e André

Chega-se aqui ao cerne da presente pesquisa, que é falar do lugar dos sujeitos. É o momento de escutar o que o outro tem a dizer, o que espera, deseja e observa. É o momento de ajudar a liberar as vozes dos atores, dos personagens, de todos os sujeitos em um contexto onde a vontade manipuladora, por algum mecanismo, se estabeleceu.

Aqui serão apresentadas as concepções metodológicas que possam retratar as condições em que serão realizados os procedimentos para a produção do presente estudo. Serão Indicados os mecanismos que serão utilizados para ajudar a localizar, na fala dos sujeitos, em que condições as ações do PISD se efetivam cotidianamente. Isto se fará recolhendo depoimentos e opiniões de monitores e gestores presentes nos CDCs escolhidos para esse propósito.

A escuta começou com um trabalho de parceria entre a SECTI (Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação) e a Universidade do Estado da Bahia. Minha função era de uma mediadora que deveria otimizar, através do ambiente de ensino na modalidade à distância, a formação dos sujeitos (monitores e gestores). Essa era uma das etapas do PISD direcionadas a atender sua proposta de inclusão sociodigital.

A relevância destes sujeitos para o presente trabalho reside na sua função dentro da proposta do PISD, no olhar comprometido com a comunidade, com as demandas do CDC e a realidade social desses espaços, uma vez que convivem cotidianamente com a necessidade das pessoas desses contextos.

Assim, a presente pesquisa pode ajudar a compreender de que maneira as políticas públicas dos Programas de Inclusão Sociodigital (PISD), orientam as ações dos Centros Digitais de Cidadania (CDCs), num contexto em que se estabelece o “jogo de forças” dos movimentos de influência, implicados na trajetória das políticas criadas para esses programas sociais. Para tanto, através da visita aos CDCs, pretende-se, através de diálogos com monitores e gestores, conhecer a trajetória do PISD, aproximando-nos desses sujeitos para recolher informações sobre: a

comunidade e sua compreensão desses espaços digitais; a importância social do CDC; as atividades realizadas nesse Centros; as mudanças na comunidade e na mantenedora; os impactos das parcerias entre SECTI e instituição mantenedora na comunidade; e outras questões que esse momento da entrevista possa trazer para nossa pesquisa. Enfim, são questionamentos que possam colaborar para a compreensão das categorias de análises (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital) que estão norteando o presente trabalho.

Após leituras e esclarecimentos sobre as categorias apresentadas até aqui, chegou o momento de compreender como o objeto de pesquisa é percebido em seu contexto.

A pesquisa se realiza com a aproximação do sujeito, da sua realidade social, observando, deduzindo, estudando gestos, falas, uma vez que o cenário fala por si só. Após percorrer esses processos, há que verificar se a inclusão ocorreu conforme as perspectivas esperadas pelo PISD.

Fica estabelecida entre os sujeitos associados ao objeto de estudo e o pesquisador uma relação de confiança e credibilidade, que deixa o sujeito à vontade para revelar opiniões e situações que tenham presenciado enquanto estiveram à frente do CDC.

A aproximação com o contexto da pesquisa nos colocou diante de reações como, além da fala, a angústia, a expectativa e o silêncio, que também representam forma de se expressar e que o sujeito pode apresentar. Existem momentos no contato com o ambiente observado em que parece que o sujeito deseja não só contribuir com a investigação, mas também que o pesquisador, com seu estudo, possa de alguma forma ajudá-los, alertando as mantenedoras sobre as brechas que as políticas públicas do PISD vão deixando para trás.

O presente estudo parte da concepção de que uma pesquisa deve revelar a preocupação de desenvolver procedimentos que sejam coerentes e adequados ao contexto da situação que a fomentou. De outra forma, dificilmente se conseguirá realizar um trabalho que não permita uma visão ampla do objeto, do espaço analisado.

A pesquisa é um campo da práxis social, como tal deve satisfações à sua comunidade e à sociedade com a qual ela se compromete em termos de qualidade e responsabilidade, carregando todas as insuficiências, todos os inacabamentos e conflitos que se espera em qualquer prática humana. (MACEDO, 2009, p.82).

A pesquisa permite aproximações do pesquisador com seu objeto, com a sociedade, com a comunidade, com os sujeitos, ajudando a fazer releituras valiosas do contexto e das situações observadas. A observação a partir do campo permite uma análise mais criteriosa, uma vez que a presença do pesquisador no local no contexto do seu objeto de análise o ajudará na consolidação da fala do sujeito observado. A visualização do cenário da presente pesquisa permitiu construções significativas, baseadas nas interlocuções estabelecidas durante a escrita do trabalho: “O campo é um contexto cultural e político com o qual temos que dialogar e negociar a nossa presença [...]” (MACEDO, 2009, p.95). A ida ao campo vai além da “satisfação à comunidade e à sociedade”, é um *feedback* da lealdade do pesquisador ao seu próprio discurso.

Para que se possa ver no cenário uma forma de retroalimentação para a pesquisa, é necessário que sejam identificados mecanismos adequados para realização de um trabalho, cujo objeto esteja focado em um programa social já implantado. Foi então que se escolheu, para a realização do trabalho, uma abordagem que trate com relevância e qualidade as informações, que sejam obtidas através dos diálogos advindos das leituras, dos depoimentos e das falas dos sujeitos quando na observação em campo.

Constatou-se ainda a necessidade, para a realização desta pesquisa, de instrumentos que garantissem a coleta e a análise dos dados, e assim haveria contribuições e esclarecimentos, que ajudassem as mediação das interlocuções realizadas com os teóricos que fundamentam essa discussão. Foi a abordagem qualitativa que permitiu que se percebesse uma maior proximidade com a proposta de desenvolvimento do presente estudo, além de ter possibilitado o acesso a instrumentos adequados obtenção e análise de informações.

Vale salientar que a escolha pela abordagem qualitativa possibilitará a leitura do objeto de estudo – o PISD – no contexto investigado. Este Programa de Inclusão Sociodigital, implantado no Estado da Bahia, constitui-se a partir do compromisso que o Estado, como gestor social, assumiu perante a sociedade, fomentando possibilidades com mecanismos de inclusão sociodigital.

4.1 ABORDAGEM QUALITATIVA – DESAFIOS E AÇÕES

As falas, as interlocuções, mexem com as nossas ideias, pois às vezes parece que se está a flutuar numa nuvem de dados, ora enfrentando “tempestades de ideias”, ora passando por ondas de respostas. Esse é momento em que o pesquisador ressignifica pensamentos, organiza ideias, estabelece *links* entre teoria e campo de pesquisa, escutando os sujeitos e criando suas próprias reflexões.

Um dos desafios para o “investigador qualitativo” é o de conseguir mapear um local para que sua pesquisa encontre condições de desenvolvimento do estudo e que possa também ser retroalimentada (problema, objetivos e objeto), garantindo relevância e continuidade.

Identificou-se o “lugar” desta pesquisa quando ao observar e acompanhar a comunidade, quando esta procura por informações que atendam suas necessidades e a mantenham “antenada” quanto aos serviços e assistência no campo social que tenham direito a usufruir (saúde, educação, justiça, atendimento ao cidadão, documentos, cartórios etc.).

Nesse sentido, o contexto onde a comunidade encontra respostas para suas demandas apresenta sujeitos reunidos pelo Programa de Inclusão Sociodigital, que são atraídos por interesses comuns, como é o caso dos monitores e gestores, das empresas parceiras, das mantenedoras, da comunidade. Assim, a investigação vai contar com as categorias de análise (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital) compreendidas no presente estudo como condicionantes para as várias interlocuções estabelecidas aqui, já que as ações “[...] podem ser melhor compreendidas quando são observadas no seu ambiente habitual de ocorrência. Os locais têm de ser entendidos no contexto da história das instituições a que pertencem [...]” (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p. 48).

O CDC é o ambiente identificado no presente estudo como sendo o lugar que oferece condições para realização das análises sobre a efetivação das políticas públicas e de outras ações que também derivam do PISD. Com a aproximação a estes espaços, percebeu-se a relevância das interlocuções e das categorias de análise desta pesquisa, principalmente no que se refere à definição, operacionalização e efetivação das políticas públicas nos espaços dos CDCs, isso

na perspectiva do Programa de Inclusão Sociodigital nas comunidades do estado da Bahia.

Na pesquisa qualitativa “[...] nada é considerado como um dado adquirido e nada escapa à avaliação [...]” (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p.49), pois envolve os dados descritivos, obtidos a partir do contato com o contexto analisado, destacando as contribuições de todo o processo que envolve o ambiente, os sujeitos.

Para tratar o tema desta pesquisa, entendeu-se que a abordagem qualitativa contribuiria para uma maior percepção do o ambiente analisado, contemplando o objeto, o contexto, as políticas públicas, os programas sociais, a exclusão e a inclusão sociodigital. Essa perspectiva centra o investigador no contexto do objeto analisado, fornecendo subsídios a suas análises, investigações e discussões das categorias que nortearam esse estudo.

Bogdan e Biklen (1994) apresentam algumas características da pesquisa qualitativa, que pode elucidar a escolha pela abordagem qualitativa, que inclui estudo de caso, instrumentos e técnicas utilizadas:

- para a escolha do campo, o pesquisador, no contato com esse contexto, aproxima-se de sua realidade, cria intimidade, reafirmando sua configuração como de um “ambiente natural”; o pesquisador é identificado como sendo “seu principal instrumento”;
- O elemento que distingue a abordagem qualitativa é o seu caráter descritivo para os dados obtidos durante a investigação. Nesse sentido, compreendeu-se que a descrição do contexto, dos sujeitos e das situações pode ajudar a aproximar o pesquisador através de sua sensibilidade. Ressalte-se a necessidade de direcionar a atenção do pesquisador no que se refere às condições em que ocorrem as relações entre os sujeitos e o objeto. Valoriza-se o contato com o ambiente, com o contexto em seu estágio natural, vendo-se os sujeitos nas suas práticas;
- propõe-se considerar os vários olhares sobre as questões que perpassam as temáticas supracitadas, ou seja, “os significados”;
- quanto a isso, sugere que seja estabelecido um diálogo entre o contexto e as construções teóricas elaboradas para esse contexto, o que permitirá que novas

interpretações sejam constituídas, dando dinamismo à pesquisa, “forma investigativa” e tipo de análise que o investigador qualitativo vai realizar sobre os dados recebidos.

Cada uma das características da pesquisa qualitativa, segundo Bogdan e Biklen (1994), norteia o presente estudo, pois os dados que o retroalimentam são recolhidos durante as visitas aos CDCs, à SECTI que coordena a implantação dos CDCs, além de dados obtidos através dos diálogos com os sujeitos que convivem nesses espaços, onde se dá a operacionalização do PISD.

Trata-se de realizar observações no contexto onde o objeto analisado está inserido. Assim, a opção pela pesquisa qualitativa deu-se pelo fato de ser mais apropriada, tendo em vista que o objeto de estudo do presente trabalho advém de um programa social, PISD, que já se encontra em curso.

Assim, o olhar de pesquisadora focalizou as causas que deram origem ou alimentaram as problemáticas em torno dos programas sociais, isso quando as incoerências desses programas começaram a surgir. No caso da exclusão da inclusão, isso nos revelou os contrassensos que existem nas políticas públicas que viabilizam os programas sociais, haja vista que tais políticas são norteadas por “movimentos de influência” coordenados pelos “agentes do poder”, e acabam se distanciando da proposta que deu origem ao PISD, tampouco conseguem atender à realidade e ao cotidiano da sociedade. Nesse momento o pesquisador passa a ser testemunha dos contrapontos entre os interesses dos agentes definidores das políticas públicas dos programas sociais, no caso o PISD.

Para a presente pesquisa foi estabelecido contato com os CDCs de quatro instituições mantenedoras: CSU/CIAC¹⁶, Biblioteca, Escola e Igreja. Foram visitados de um até três CDCs de cada uma dessas instituições: três funcionam dentro do CSU; um numa Igreja Adventista; dois estão dentro de Escolas/Institutos; e dois funcionam em Bibliotecas.

Nos referidos espaços entrevistaram-se pessoas que trabalhavam diariamente no local e que de alguma forma estivessem ligados ao andamento das atividades dos CDCs. No caso da mantenedora Escola, um dos CDCs visitados

¹⁶ Centros Integrados de Assistência à Criança e ao Adolescente (CIAC). Centro Social Urbano (CSU). Alguns dos CDCs investigados nessa pesquisa funciona dentro destas instituições. Como os CDCs dos CIACs e os implantados em CSUs são mesma mantenedora, utilizaremos a sigla do CSU para representá-la.

conseguiu constituir o NUGEC (Núcleo de Gestão Colaborativa) e o implementou em dezembro de 2008. O NUGEC faz parte das ações do PISD que visava, através desses núcleos, a otimizar e dar continuidade aos CDCs, uma vez que, através dessa colaboração, a comunidade atuaria decidindo sobre o processo de autossustentabilidade desses espaços, participando das escolhas das atividades que neles seriam oferecidas de acordo com as necessidades da comunidade.

Nos centros digitais de cidadania visitados, quem forneceu informações para a pesquisa foram os responsáveis pelo funcionamento diário daqueles espaços: gestor e, em alguns CDCs, observou-se a presença do monitor. Também recolheram-se informações através da SECTI, criada pelo Estado para desenvolver ações como essas do PISD, para obter informações sobre: a implantação deste programa; números de CDCs; localização por instituição mantenedora; contatos com os CDCs etc., informações que nos ajudassem a encontrar o CDC e a mantenedora mais adequada para as nossas reflexões.

A partir desse contato com o contexto do objeto PISD pesquisado, a relevância das instituições responsáveis por esses espaços ganhou outro destaque. Instituições têm suas próprias políticas e interesses e, diante das políticas públicas do nosso objeto, começa o confronto entre as expectativas do Estado com relação ao PISD, sendo que a mantenedora do CDC corresponde a essas expectativas de maneira específica.

Enfim, a instituição mantenedora é uma parceria estratégica para que o Estado consiga otimizar as ações do PISD nos CDCs, já que divide com essas instituições as obrigações e responsabilidades na manutenção desses espaços.

O pesquisador deve proporcionar um ambiente onde seus entrevistados sintam-se convidados a compartilhar suas histórias, suas ideias, revelando suas expectativas e até propor sugestões que possam ser aproveitadas na pesquisa. Entendendo a realidade de cada lugar e de cada sujeito, o pesquisador se envolve ainda mais com o contexto e, diminuindo sua distância em relação aos os sujeitos desse contexto, ganha sua confiança e os faz comprometer-se e revelar-se de forma que seja mais contundente em suas respostas durante a entrevista.

Uma pesquisa deve considerar o objeto em função do seu contexto e, pensando assim, procurou-se uma abordagem de pesquisa que permitisse ao pesquisador “autoriar-se”, enquanto realiza e faz descobertas.

4.2 ABORDAGEM METODOLÓGICA – ESTUDO DE CASO

A metodologia escolhida para a presente pesquisa é o Estudo de Caso, o qual permite análises a partir das observações, dos depoimentos e opiniões apresentadas através dos diálogos estabelecidos durante as visitas aos CDCs selecionados para coleta de dados da pesquisa.

O estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. O estudo de caso conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta dos acontecimentos que estão sendo estudados e entrevistas neles envolvidas. Novamente, embora os estudos de casos e as pesquisas históricas possam se sobrepor, o poder diferenciador do estudo de caso é sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações – além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional. (YIN, 2005, p.26-27).

O apoio nesta abordagem metodológica contribui para a coleta de informações relevantes para construir diálogos surgidos das características das categorias analisadas nessa pesquisa (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital), e que necessitam mais que um olhar para compreender a dinâmica de cada contexto, nas quais serão visualizados os elementos para cada categoria estudada.

Tendo como categoria de análise do objeto de pesquisa para esse estudo as políticas públicas de inclusão sociodigital, opta-se pelo Estudo de Caso, por ser um mecanismo de pesquisa que poderia contribuir na operacionalização da presente investigação.

De acordo com Yin, “[...] um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real [...]” (YIN, 2005, p. 32), assim como permite o delineamento dos espaços observados e de algumas questões que podem emergir no decorrer da pesquisa, facilitando a aproximação dos universos empírico e teórico.

Utilizando como instrumento de pesquisa o estudo de caso, é possível que dados surjam e redimensionem as questões da pesquisa, que envolvem os programas sociais articulados com base em políticas públicas.

A técnica de estudo de caso busca, conforme André (2005), compreender um fenômeno em particular não desvinculando essa particularidade de sua complexidade e totalidade, visando, assim, a situar o fenômeno em seu contexto, que reflete o seu dinamismo e o seu realismo. Neste sentido, salienta-se que um aspecto positivo do estudo de caso está na:

Possibilidade de fornecer uma visão profunda e ao mesmo tempo ampla e integrada de uma sociedade social complexa, composta de múltiplas variáveis. No entanto, para conseguir esse intento, o pesquisador necessita investir muito tempo e muitos recursos, seja no planejamento do trabalho, seja na entrada e permanência em campo, seja na interpretação e no relato dos dados. (ANDRÉ, 2005, p.33).

Utilizando esse método, espera-se retratar o espaço dos CDCs de uma maneira fiel à realidade social e seu contexto, da sua comunidade, do local onde o CDC foi instalado. Ademais, o CDC faz parte do estudo de caso que envolve o PISD e as intenções do Estado, que pretende, com esse programa, fortalecer e garantir seu poder e controle sobre alguns segmentos da sociedade.

Nesse sentido, a presente pesquisa busca, com essa abordagem, instrumentos que possibilitem registrar dados com a entrevista semiestruturada, orientando os sujeitos da pesquisa (monitores e gestores dos CDCs, técnicos da SECTI, comunidade, representantes das mantenedoras) a que compreendam como são articuladas as demandas sociais, o uso das TIC, os CDCs e as políticas de interesse, tudo em função de promover a inclusão sociodigital, analisando inclusive a perspectiva de implementação do NUGEC (Núcleo de Gestão Colaborativa), o qual visava a desenvolver nos CDCs atividades que ajudassem na manutenção desses espaços e o envolvimento da comunidade na tomada de decisões e constituindo parcerias locais.

Os CDC têm a finalidade de desenvolver atividades articuladas com programas educativos, ações comunitárias e dinâmicas de organização local, agregando sentido à utilização dos recursos das TIC, ao tempo em que visa ao fortalecimento de iniciativas de grande relevância para a população local. (BORGES; OLIVEIRA; SOUZA, 2009, p. 156).

A princípio o critério para escolher os CDCs seria aqueles que tivessem implementado o Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC), mas como as

informações obtidas na SECTI não confirmavam a existência de CDCs com o núcleo, resolveu-se então optar pelo perfil social das mantenedoras.

Quando foram entrevistados monitores e gestores dos CDCs, com questionamentos sobre o NUGEC, obtiveram-se a mais variadas justificativas sobre a não implementação do núcleo, a saber: que os integrantes da comunidade não tinham disponibilidade para se reunir e definir as atividades; que o núcleo iria dificultar o trabalho já em andamento na comunidade; que alguns representantes da comunidade tratavam o CDC como plataforma política para beneficiar seus interesses; que sua mantenedora decidiu que não deveria constituir o NUGEC.

A finalidade dos centros digitais de cidadania é inerente a todas as comunidades. Assim, a escolha intencional desses espaços considerou o universo dos 128 CDCs (SECTI - Dezembro/2009) localizados na Região Metropolitana de Salvador/Ba, priorizando os da capital, como também considerou o perfil da instituição mantenedora do CDC. Esse último critério teve em vista os possíveis conflitos entre as políticas do PISD e da mantenedora. Trata-se de uma pesquisa empírica cuja fonte é parte deste estudo.

Após um processo de coleta de “dados” pautado numa pesquisa em que se privilegia o uso de amostras intencionais, ou seja, construídas pelo critério de consistência informada, justificada e explicitada pelo pesquisador e sua comunidade, em torno da sua pertinência e relevância para responder às questões da pesquisa, bem como pela realização imperativa da descrição do fenômeno constituído como um objeto de pesquisa [...] (MACEDO, 2009, p. 96).

As informações foram coletadas através de diário de bordo, de gravações autorizadas pelos sujeitos, na condição de que, quando fossem transcritas, seriam **enviadas e aprovadas pelos autores**. Os 8 espaços visitados e seus responsáveis (uma média de 13 sujeitos entrevistados) foram fotografados, mas, por precaução, as imagens serão apresentadas nessa pesquisa de forma que não seja possível a identificação desses sujeitos. Afinal, a pesquisa tem o propósito investigativo e não denunciador, tampouco punitivo.

O objeto da presente pesquisa tem como referência o PISD, proposta de inclusão digital do Estado da Bahia, que no período de 2003 a 2007 era conhecido como Programa Identidade Digital (PID). Suas ações políticas eram operacionalizadas através dos Infocentros. Vale ressaltar que a configuração do PID focava apenas a inclusão digital.

Com a nova proposta do PISD, os Infocentros foram reaproveitados e tiveram seus nomes modificados para CDC. Nesses espaços digitais são efetivadas as ações propostas pelo programa.

Ainda na fase piloto do PID¹⁷, em 2003 e 2004, foram criadas seis salas “Infocentros”: três localizados em Salvador/Ba e os outros distribuídos pelas cidades de Vitória da Conquista, Santo Antônio e São Félix (veja Quadro 1):

| MUNICÍPIOS DOS PRIMEIROS CDC | QUANTIDADE DE CDC EM 2009 | QUANTIDADE DE CDC EM 2003 |
|------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| São Félix | 1 | 1 |
| Santo Antônio de Jesus | 4 | 1 |
| Vitória da Conquista | 8 | 1 |
| Salvador | 93 | 3 |
| TOTAL | 106 | 6 |

Quadro 1 - Instalação dos CDCs entre 2003 e 2009

Fonte: Dados do Sistema VIDA – SECTI – 2009

De acordo com os dados do SECTI (Quadro 1), em Salvador/Ba, entre o ano de 2003 e 2009, o aumento de CDCs instalados cresceu consideravelmente. Considerando-se a dimensão territorial da capital baiana, bem como seu número de habitantes, tem-se uma justificativa para esse aumento. Mesmo assim, o número de CDCs instalados em Salvador/Ba ainda é pouco se for considerada a realidade social da nossa capital em relação à inclusão sociodigital da população.

Quando o programa sofreu alterações, houve não só a troca da sua nomenclatura (de PID para PISD), mas também mudanças na sua proposta inicial. Na primeira versão do PISD, a intenção foi a de promover a inclusão digital. Imaginava-se que nesses espaços a comunidade poderia construir uma “identidade digital” a partir das interações com os recursos tecnológicos (computador, informática e internet).

Assim, quando foi adotada uma nova linha de ação, o PISD passou a integrar a inclusão social aliada à inclusão digital. Na atualidade o programa já conta com mais

¹⁷ De acordo com o site oficial da FAPESB (2010), “o Programa foi iniciado com a implantação do seu primeiro Infocentro no município de São Félix, no Recôncavo Baiano, em outubro de 2003. Até junho de 2005, nove destes centros funcionaram de forma piloto, servindo de experiência para que a primeira fase do programa fosse iniciada”. Disponível em: <<http://www.fapesb.ba.gov.br/cti/noticias/noticia.2006-06-27.2181587603/?searchterm=p>>, 27/06/2006.

de 1.000 CDCs articulando suas ações e intenções junto às comunidades de todo o Estado da Bahia, com espaços digitais distribuídos por quase todos os seus 417 municípios. Conforme mostra o Gráfico 1, dos 1.000 CDCs implantados 128 estão localizados na Região Metropolitana de Salvador/Ba e os 872 restantes estão espalhados pelo interior do Estado.

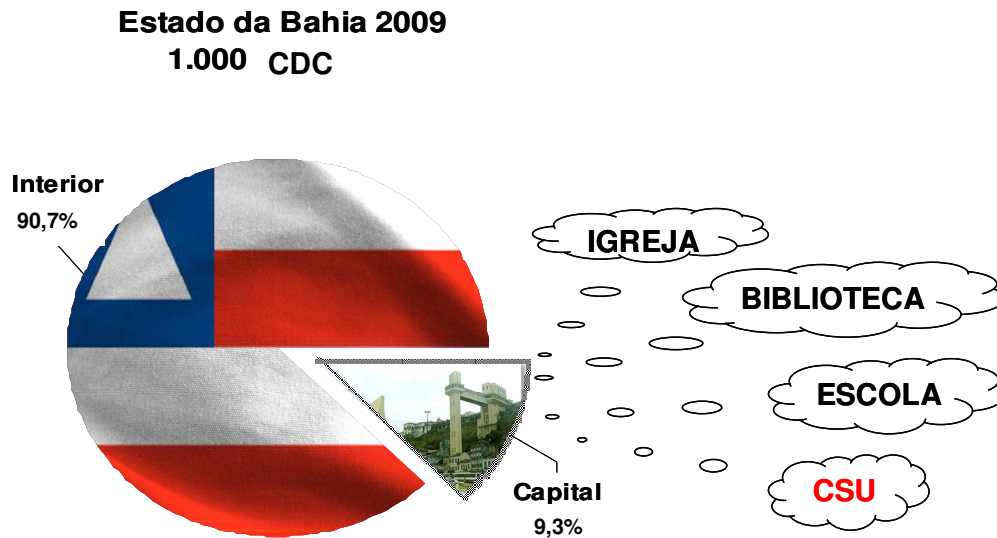


Gráfico 1 - Distribuição dos CDCs (Centros Digitais de Cidadania) na Bahia – 2009
Fonte: Dados fornecidos pela SECTI 2009

O PISD é uma fonte que se retroalimenta em função da sua proposta social que agrada às convenções partidárias e em parte a sociedade civil.

As informações coletadas durante o contato com os sujeitos nas entrevistas encontram nas categorias de análise (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital), esclarecimentos, confirmações e contradições. A categoria das políticas públicas, por exemplo, parece determinar a dinâmica do PISD e, como consequência, controlam os espaços, os parceiros e as ações de todos os sujeitos.

Ao iniciar a pesquisa de campo, as dúvidas e questionamentos constituídos a partir das categorias de análise foram esclarecidos e ressignificados. Houve momento em que as interlocuções com essas categorias pareciam isoladas e sem conexão com os objetivos definidos para a pesquisa. Porém, no contato com o campo, com o contexto da pesquisa, as inferências passaram a ter sentido e coerência com as interlocuções estabelecidas no presente estudo.

O objeto de pesquisa “saía e retornava às mãos”, durante a aproximação com o referencial teórico. Quando, porém, foi iniciada a pesquisa de campo, o objeto ficou mais evidente e os objetivos foram aos poucos se concretizando.

Na aproximação inicial ao contexto do objeto, dos CDCs, dialogando com os sujeitos (monitores e gestores), especulando sobre as possíveis “lideranças sociais” ou as influências dos “agentes do poder” (BONETI, 2007, p.55), que nessa instância seriam as instituições mantenedoras e a SECTI, pôde-se então perceber a correlação de ideias que se estabelece em torno da presente pesquisa, envolvendo as categorias de análise, as reflexões e as interlocuções com os teóricos que contribuem com este estudo.

O objeto analisado nesta pesquisa foi constituído a partir dos interesses de “agentes definidores” (BONETI, 2007, p.55) que, elaborando políticas públicas para o PISD, definiram ações visando a proporcionar benefícios para a comunidade.

O perfil dos “agentes definidores”, indicado no referido estudo, vai desde aqueles que detêm o poder político e econômico (Estado, grupos de elite, classes sociais) e fazem parte do grupo das classes dominantes, até aqueles que possuem o poder social (sociedade civil, comunidade) e que representam o grupo das classes dominadas. Mesmo sob domínio, esses grupos demonstram seu poder através das manifestações, da indiferença, atitudes que podem enfraquecer as ações, interesses e intervenções das classes dominantes.

Enfim, os programas sociais passam pelas mãos dos “agentes do poder”, pelas mãos dos “agentes definidores das políticas públicas”, para ao final cair nas mãos dos “agentes sociais”, representados pela comunidade. Lembrando Arendt (2007), a política existe nesse “entre-agentes” e na *polis*, neste caso, a comunidade significa a “organização do convívio humano”.

Na abordagem qualitativa é possível se aproximar do contexto através das análises e compreender de que maneira se desenvolveu a pesquisa, e em que condições os dados foram coletados. Tal compreensão pode permitir destacar o lado humano, as opiniões e angústias dos sujeitos com suas múltiplas formas de expressão e comunicação que sejam possíveis durante o processo de visitação.

A resultante de uma pesquisa qualitativa constituída consistentemente é sempre uma combinação nova, um arranjo desconhecido em relação ao acervo já dado no passado da tradição na qual se inscreve a pesquisa. É uma obra construída, portanto, que tem uma serventia muito bem definida e que perde o seu sentido se não encontrar ressonância em seu meio de atuação. (GALEFFI, 2009, p. 37).

As aproximações da pesquisa com o objeto proporcionam uma reestruturação das concepções trazidas para a pesquisa para analisar o objeto e as categorias, como também servir-se para justificar a pesquisa. O acervo teórico que foi utilizado nessa pesquisa forneceu informações que trazem esclarecimentos para as situações observadas quando no contato com o cenário da pesquisa, uma vez que esse cenário é composto pelo objeto, pelos sujeitos e pela comunidade.

4.3 OPERACIONALIZAÇÃO – UNIVERSO DA PESQUISA: CDC

Existem espaços alternativos para o desenvolvimento e formação social dos sujeitos da sociedade. Nesse sentido, a presente pesquisa pretende apresentar um desses espaços alternativos que são utilizados para a formação e para promover a inclusão sociodigital dos sujeitos. Estes espaços contêm em sua infraestrutura alguns recursos tecnológicos informacionais e comunicacionais, que permitam interações com resultados significativos para a formação desses sujeitos.

4.3.1 *Locus* da pesquisa – CDC

Estes espaços são os referidos CDCs, e sua macroconfiguração contém cerca de 10 microcomputadores, uma impressora, um servidor de rede, conexão via internet, programas de computador na versão de *software* livre, elemento este que veio a facilitar o investimento do PISD na ampliação dos CDCs no Estado. Os Centros Digitais de Cidadania ou CDCs tiveram início na proposta do programa social PISD.

No ano de 2003, o governo do Estado da Bahia, criou a Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), que tinha como propósito promover as ações do Estado em função da sociedade no campo da inclusão digital. Para isso, a SECTI viabiliza as propostas constituídas em formato de programas sociais com o

diferencial que é a utilização das Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC), como forma de mediar as ações sociais de caráter inclusivo com o aporte dos recursos digitais.

Como já mencionado nesta pesquisa, a primeira fase do PISD foi voltada para instrumentalização dos sujeitos nas comunidades Programa Identidade Digital (PID). Essa ação permitia a esses sujeitos a criação de sua “identidade digital,” favorecendo dessa forma, seu aprendizado na utilização de recursos tecnológicos disponibilizados pelo PISD nos CDCs. Dessa maneira, hipotetiza-se, os idealizadores desse programa, seus agentes definidores, pensavam estar promovendo a inclusão digital uma vez que estariam disponibilizando nas comunidades computadores, internet e recursos tecnológicos informacionais e comunicacionais.

Constatou-se também que os CDCs são mantidos por mantenedoras (veja Gráfico 2). Esse tipo de relação pode ser estabelecida por contratação voluntária ou política, sendo que a SECTI supervisiona o funcionamento desses espaços, enquanto que estes parceiros provem sua manutenção. Durante a visita aos CDCs, notou-se que existe uma correlação de forças entre as políticas das instituições mantenedoras com as políticas públicas definidas pela SECTI para o funcionamento dos CDCs, pois as mantenedoras têm suas próprias políticas que, portanto, podem ser diferentes ou contraditórias em relação às políticas intencionalizadas pelo PISD.

De acordo com o Gráfico 2, os CDCs estão instalados em sua maioria nas Prefeituras e o perfil dessas mantenedoras está associado com o espaço social: Universidade, Prefeituras, CSU, Igreja, Escolas etc., todos esses são segmentos que atendem à sociedade e outras demandas, e que também ajudam a viabilizar o PISD, através da socialização de sua infraestrutura, oferecendo espaço para a instalação do CDC.

CDC E O PERFIL DAS SUAS MANTENEDORAS

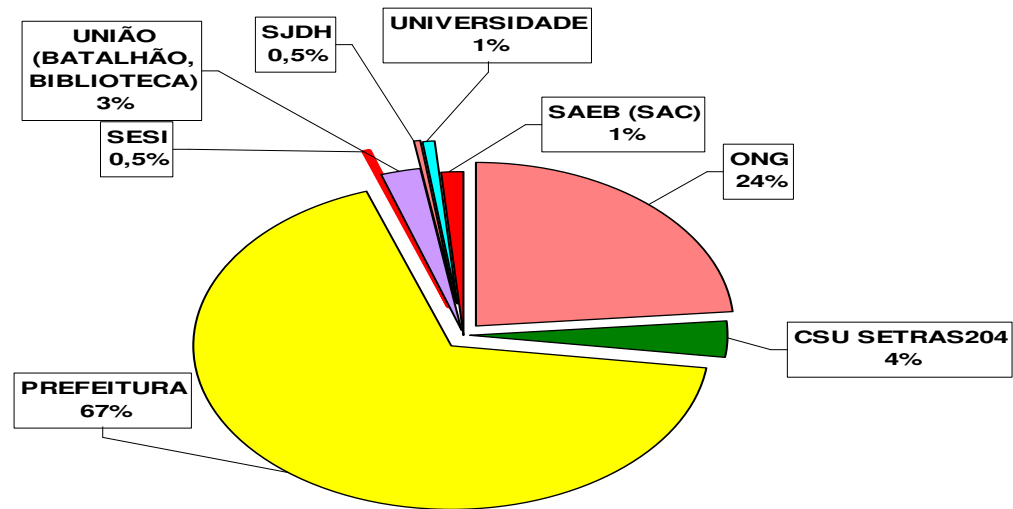


Gráfico 2 - Parcerias com Mantenedores dos CDCs no Estado da Bahia.
Fonte: Sistema VIDA – SECTI 2009

Essas parcerias servem para articular as ações propostas no PISD, cujo propósito é promover a inclusão sociodigital nos contextos sociais das comunidades, neste caso, da cidade de Salvador/Ba.

É um lugar onde as pessoas fazem pesquisas escolares (85% dos usuários são estudantes da rede pública), constroem relacionamentos, podem se informar do que está ocorrendo pelo mundo afora; além de se constituírem também num instrumento de serviço às comunidades: as pessoas podem fazer suas críticas e sugestões ao governo, através da Ouvidoria do Estado; podem declarar impostos de rendas; obter certidões pessoais; notas fiscais avulsas; documentos para acessar o Pronaf etc. (OLIVEIRA, 2008, p.145).

Nesse universo da pesquisa, identificaram-se outros potenciais sujeitos que buscam nos espaços digitais, nos CDCs, alternativas de crescimento pessoal e para se integrar na rede social através do acesso e uso das tecnologias de informação e da comunicação TIC.

A nova Configuração do PISD passou por modificações e adequações. Dentre as principais modificações, a proposta de inclusão digital foi associada à inclusão social, percebida como a mais significativa. Medidas foram adotadas para que essa transição ocorresse em todas as instâncias do programa. Foi assim que a autora inseriu-se nesse contexto, pois entre as modificações havia a demanda de formação

do pessoal que responde pelo funcionamento dos CDCs nas comunidades, que são os monitores e gestores.

O objetivo era possibilitar aos responsáveis pelos CDCs conhecer a nova proposta do PISD, participando do curso de formação dividido em quatro módulos: *software* livre, que discutia os programas de computador utilizados pelo PISD nos espaços digitais; cultura digital¹⁸, incluindo o ambiente *on-line* Moodle Berimbau¹⁹ (utilizado pela SECTI para acompanhar as ações e número de usuários dos CDCs), além de conhecer também a dinâmica da internet; e os dois últimos módulos, o dos projetos socioeducativos e o da gestão colaborativa, cuja finalidade era preparar os gestores dos Centros para viabilizar a implementação do NUGEC (Núcleo de Gestão Colaborativa). A proposta do NUGEC consistia em envolver representantes da comunidade para, juntos, elaborar atividades que mobilizassem o espaço do CDC em benefício da própria comunidade.

Além do *layout* padronizado (Figura 1), o CDC é constituído a partir de parcerias que envolvem o Estado e instituições, as quais ficam responsáveis pela manutenção desses espaços digitais (energia, limpeza, contratação de pessoal “gestor, de monitor, instrutor/professor se for o caso”, provedor de internet). Estes parceiros servem como mantenedores dos CDCs. O perfil social dessas instituições pode interferir nas relações políticas e sociais do CDC com a comunidade.



Figura 1 – Imagem de um CDC durante um curso básico de informática para comunidade.
Fonte: CDC da Mantenedora Igreja

18 De acordo com Pretto e Assis (2008) “A cultura digital é um espaço aberto de vivência dessas novas formas de relação social no espaço planetário.” (p. 79)

19 Versão do Sistema Moodle para ensino à distância. O Moodle Berimbau foi disponibilizado pela SECTI no ano de 2007, com o propósito de servir como ambiente mediador dos cursos de formação de gestores e monitores dos Centros Digitais de Cidadania (CDCs) distribuídos pelo Estado da Bahia. <http://moodle.berimbau.ba.gov.br/> -

O perfil social ou caráter político das instituições mantenedoras foi uma das questões que chamaram atenção na fase da pesquisa de campo, porquanto os CDCs, além de estarem submetidos à SECTI, também estavam submetidos às políticas das instituições mantenedoras e, portanto, dentro destes espaços surgem palcos de confrontos políticos entre as políticas das instituições mantenedoras com as políticas públicas do PISD.

Para a escolha dos CDCs distribuídos pela Região Metropolitana de Salvador/Ba, definiu-se a localização como critério, pois, além da facilidade de acesso, se encontram em um cenário peculiar de uma comunidade desfavorecida dos serviços essenciais para a população. E um centro digital de cidadania, nesses contextos, tem o seu destaque social.

A opção pela abordagem qualitativa para a presente pesquisa tem fundamento na identificação dos contextos em que os CDCs, as mantenedoras, a SECTI e a comunidade, por causa do caráter social e político, entram em confronto em defesa dos interesses; e, na identificação do potencial necessário para realização das análises para esse estudo.

4.3.2 Sujeitos da Pesquisa – Política pública por fora

Os sujeitos da presente pesquisa não estão apenas no grupo que tem o poder de determinar as políticas públicas dos programas sociais como o PISD, como é o caso dos “agentes definidores”, apresentados por Boneti (2007), mas esses sujeitos ganham mais representatividade, inclusive, para poder exercer influências na fase da operacionalização das políticas públicas que norteiam o PISD. São eles: monitores e gestores; a comunidade; e as mantenedoras que estão mais próximas da instância nacional.

Gestor e Monitor

São pessoas que podem ser funcionárias da instituição mantenedora, ou são contratadas, ou prestam serviço voluntário, que seguem o que determina o

Regimento Interno dos CDCs (2008), para que mantenham em funcionamento diário e a serviço da comunidade local estes espaços.

Art. 33 – O gestor é a pessoa responsável por coordenar todas as ações do CDC, tendo como base dois papéis fundamentais: um gerencial-administrativo e o outro social. (BAHIA, 2008a).

De acordo com esse documento, as atividades administrativas do CDC compreendem: as providências que sejam necessárias à operacionalização da proposta do PISD; controlar o acesso de pessoas ao CDC, diariamente relatando para a SECTI e/ou para mantenedora os dados desse controle diário, semanal e mensal; verificar se as regras ou normas definidas para esses espaços estão sendo cumpridas (acesso de menores acompanhados pelo responsável, prioridade para pessoas acima dos 60 anos; proibir adolescentes em horário de aula na escola; atender as solicitações da SECTI etc..

Praticando seu papel social, o gestor tem a função de articular as ações do PISD junto à comunidade, intermediando os interesses do PISD, da SECTI, da Comunidade e da Mantenedora.

No CDC da mantenedora Igreja que foi visitado, o responsável trabalha como voluntário. Porém, há mantenedoras que remuneram os funcionários do seu CDC. Ou seja, de acordo com o Regimento Interno dos CDCs (2008), monitores e gestores têm atribuições e deveres na sua função junto aos CDCs, ficando a cargo da mantenedora remunerá-los ou não por esses serviços. Esse é o caso dos CDCs da mantenedora Escola que foram visitados, em que trabalham funcionários da instituição, logo percebem remuneração.

Essa postura das mantenedoras quanto a pagar ou não aos funcionários do CDC, remete a questões referentes ao caráter político dessas instituições, uma vez que no Regimento Interno dos CDCs (2008) não consta que o monitor e o gestor tenham direito a receber pelo trabalho que realizam no CDC. Assim, fica a cargo da mantenedora decidir sobre esse tipo questão. Ao que parece, a SECTI se desobriga desse compromisso.

O horário de funcionamento do CDC organiza-se de acordo com o perfil da instituição mantenedora que “abriga”/sedia o espaço CDC e procura estimular a comunidade, oferecendo serviços alternativos, que sejam necessários para uma formação de base, com computadores e internet. Como já foi dito, o centro digital de

cidadania pode ter um gestor e dois ou mais monitores. Na presente pesquisa, serão utilizadas as expressões monitores/gestores quando para referir-se às entrevistas realizadas com os sujeitos que encontramos nos CDCs. Suas funções se distinguem no que diz respeito à sua responsabilidade:

- ☒ GESTOR responde por esse espaço e estabelece contato entre a comunidade e potenciais parceiros, que podem oferecer serviços para desenvolver atividades, proporcionando benefícios para a comunidade.
- ☒ MONITOR auxilia aos gestores na condução das atividades desenvolvidas no CDC, substitui os gestores nas ausências e, tal como os gestores, também recebem formação junto à SECTI. Os gestores e monitores trabalham no CDC, atendendo as pessoas da comunidade cotidianamente e, portanto, estão mais próximos da realidade local, conhecem suas reais demandas, pois escutam as pessoas, e mesmo sem ter autonomia para poder modificar as ações definidas pelo PISD, tentam articular o uso desses espaços, criando atividades para atender às demandas apresentadas

Comunidade

De acordo com a categoria de análise políticas públicas, que também norteia as discussões da presente pesquisa, o PISD encontra na comunidade uma das representações “mais” significativas do movimento, que tem poder de desestabilizar e até de impedir a efetivação das políticas de programas sociais como esse.

O termo comunidade compreende a união de pessoas com diferentes interesses que, quando se mobilizam, concentram suas forças nas diferenças existentes entre os sujeitos da comunidade, e é justamente nessa união das diferenças que o PISD se depara com o seu maior oponente: a comunidade.

Esse é essencialmente, o modelo republicado de unidade, de uma unidade emergente que é uma realização conjunta de agentes engajados na busca de auto-identificação; uma unidade que é um resultado, e não uma condição dada a priori, da vida compartilhada; uma unidade erguida pela negociação e reconciliação, e não pela negação, sufocação ou supressão das diferenças. (BAUMAN, 2001, p. 204).

Na comunidade há lugar para todos: sujeitos, parceiros, agentes, pessoas unidas pelos interesses, pelas mobilizações, expectativas, pelas políticas públicas, pelos programas sociais. Uma das fases do PISD compreende a implantação de CDCs, principalmente em comunidades desfavorecidas. Estes espaços podem ser implantados, conforme seja determinado pelas mantenedoras. No caso da comunidade, esta é favorecida com o CDC, a depender da mantenedora que sustenta no local algum espaço que a comunidade possa utilizar.

Verifica-se que, além de estar submetida às políticas públicas do Estado, a comunidade também está sujeita às políticas das mantenedoras, que alimentam as unidades/CDCs que funcionem na localidade. A “formação organizacional” dos CDCs categoriza suas unidades em estaduais, municipais ou comunitários, as quais serão discutidas no tópico sobre as instituições mantenedoras. Assim, identificou-se o perfil social das instituições mantenedoras, pelo seu caráter político que também atua como interventor na realidade social da comunidade. Como mantenedora, deve oferecer um espaço que permita à população o livre acesso aos recursos e serviços viabilizados pelo PISD nos CDCs, respeitando as regras de funcionamento dessas unidades.

A participação da comunidade nesta pesquisa será registrada através da análise das informações obtidas por meio das falas dos monitores e gestores (sujeitos que trabalham diariamente nos CDCs). A riqueza de informações que se poderiam obter no contato com a comunidade nos levaria à produção de outra pesquisa, desviando dessa forma, o foco das nossas investigações. Nesse momento, não há tempo para tal empreitada. Assim, a participação da comunidade dar-se-á apenas através das análises das interlocuções com os monitores e gestores.

Instituições Mantenedoras

Já se comentou que a escolha do CDC para a presente pesquisa foi também baseada na localização da comunidade, acesso aos CDCs, mas no desenvolvimento da pesquisa notou-se a relevância do caráter político da instituição mantenedora, tendo em vista que os interesses políticos desta podem ser confrontados pelos interesses definidos nas políticas públicas do PISD.

Assim, de acordo com o Artigo 11 do Regimento Interno dos CDCs (2008), as unidades ou CDCs instalados por todo o Estado da Bahia, já na configuração do

PISD, podem ser de três tipos: estaduais (Bibliotecas, Universidades, CSU, Escolas etc), municipais (Prefeituras, Sede do Município etc.) e comunitários (ONG, associações, Igrejas, Terreiros de Candomblé etc.)

Unidades Estaduais – São unidades instaladas em estruturas pertencentes ao Estado, que são operadas pelas secretarias ou órgãos estaduais aos quais estão vinculadas e mantidas com recurso do Tesouro Estadual.

Unidades Municipais – São as unidades instaladas em estruturas pertencentes ou disponibilizadas pelos Municípios, que são operadas diretamente por eles ou através das secretarias às quais estão vinculados e assumem seus custos de manutenção.

Unidades Comunitários – São unidades instaladas em locais pertencentes ou disponibilizados pelas instituições sem fins lucrativos que têm por objetivo desenvolver trabalhos sociais junto à comunidade e se dispõem a operá-las e custear a sua manutenção. Os CDCs Comunitários visam a promover a inclusão sócio-digital com apoio da sociedade civil organizada e a fomentar a participação ativa dos/as cidadãos/ãs na gestão e execução de serviços públicos não exclusivos do Estado. (BAHIA, 2008a).

Há outras parcerias que se constituem a partir dessas “Instituições Mantenedoras”, entretanto, independentemente disto, todos devem manter a condição para a disponibilização dos serviços e recursos oferecidos nos CDCs, sem intenção comercial, ou seja, sem fins lucrativos, e livre acesso para toda a população da comunidade local. Cada uma dessas instituições tem suas próprias políticas, porém, isso não deve servir como justificativa para que modifiquem as ações dos programas sociais operacionalizados por eles, em benefício da própria instituição. Para tanto, o Estado designou a SECTI para acompanhar, junto às instituições mantenedoras e os CDCs, a implementação das ações do PISD.

Nesse sentido, redefiniu-se o critério de escolha dos CDCs que seriam visitados: o perfil da mantenedora. Dessa forma, seria possível identificar o caráter político que alimenta os confrontos entre as dimensões políticas, envolvidas nessa situação.

Durante a produção do capítulo que trata das políticas, verificou-se que o poder de influência dessas parcerias é um fator condicionante para a efetivação dos projetos, como o PISD, na comunidade. Por esse motivo é que as discussões em torno da temática “políticas públicas dos programas sociais” suscita mais aprofundamentos teóricos e observações mais detalhadas.

Com a proposta de promover a inclusão sociodigital, a SECTI procura oferecer aos monitores e gestores cursos para formação e compreensão da finalidade dos CDCs. Para tanto, são utilizados os recursos do ambiente *on-line*.

Essas iniciativas renderam ao à Bahia reconhecimento da proposta de inclusão sociodigital através também do PISD, o que colocou o estado em destaque nos anos de 2007 e 2008: naqueles dois anos “[...] o PISD recebeu duas importantes premiações: em 2007, o *Top Social Nordeste*; em 2008, o prêmio da revista *A Rede*, de São Paulo, como o melhor programa de inclusão digital desenvolvido por um governo estadual.” (OLIVEIRA, 2008, p.150).

O PISD projetou o Estado da Bahia no cenário nacional pelo incentivo à inclusão digital através de programas sociais envolvendo também a inclusão social. O PISD é um exemplo desta aliança, propondo a inclusão sociodigital.

4.3.3 Programa de Inclusão Sociodigital – Políticas Públicas por Dentro

O PISD implanta os CDCs nas comunidades e procura articular a trajetória das políticas públicas (elaboração, operacionalização e efetivação), definidas para o programa.

Para o Estado, nesses centros as ações do PISD, com relação à inclusão sociodigital, vêm ocorrendo. Mas o que de fato vem acontecendo é que algumas das instituições mantenedoras não reconhecem as políticas públicas do PISD, e põem em prática suas próprias políticas. No Regimento Interno dos CDCs (2008), não constam deliberações sobre essa possível ação da mantenedora, que alertassem para essa interferência nas políticas públicas do PISD, no sentido de priorizar a política deste programa. Esta é, pelo que se pôde constatar, uma prática comum por parte de algumas instituições.

Provavelmente esse fato venha ocorrendo com certa frequência, pois a coordenação do PISD não supervisiona as instituições mantenedoras, e também por não deixar claro no regimento que esse tipo de atitude não seria aceito. Como possíveis consequências dessa negligência, podem-se citar desde conflitos de interesses e políticos até a disputa pelo monopólio do CDC, entre outros.

Ao que parece, a política pública do programa não entende que perfil social da instituição mantenedora, venha a ser um problema para suas ações de inclusão sociodigital. O que não contavam é que a mantenedora poderia tentar impor sua política nos espaços dos CDCs contrariando a proposta do programa. As ações da

instituição mantenedora não deve ser, sobre qualquer hipótese, excludente, pois os CDCs devem funcionar atendendo todos da comunidade.

Qualquer cidadão brasileiro pode utilizar os Centros Digitais de Cidadania do Programa. As crianças menores de 10 anos também podem acessar os equipamentos, desde que devidamente acompanhadas por um responsável. Jovens menores de 18 anos e maiores de 10 anos devem ser cadastrados pelos pais ou responsáveis. Cada usuário pode ocupar um dos computadores 30 minutos por vez. Se não houver fila, ele pode continuar utilizando a estação. Uma vez cadastrado no programa, o cidadão pode frequentar qualquer um dos centros públicos de acesso à informática do Programa. (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2007).

O critério de acesso aos CDCs compreende algumas regras básicas para a segurança do espaço, para a tranquilidade da população que o frequenta, e também para o controle e qualidade dos serviços disponibilizados. Para isso o papel do monitor e do gestor é prestar essas orientações para os frequentadores desses espaços.

A proposta do PISD nas comunidades é promover a inclusão sociodigital mediada pelas TIC, constituindo os CDCs como um ambiente propício à aprendizagem e à formação, realizando atividades, elaborando projetos e ações sociais, tendo como colaborador principal a comunidade. Assim, acredita-se que o PISD pode:

[...] possibilitar a apropriação da tecnologia e o desenvolvimento das pessoas nos mais diferentes aspectos: estimular a geração de emprego e renda; promover a melhoria da qualidade de vida das famílias; proporcionar maior liberdade social; incentivar a construção e manutenção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora [...].²⁰

O Estado responde à sociedade com os programas sociais, realizando uma das suas “proezas” políticas, que é a de viabilizar propostas como a do PISD. Com isso, o Estado retroalimenta o discurso de que vai resolver o problema da exclusão sociodigital no contexto baiano, simplesmente por disponibilizar para a população de várias localidades, recursos das TIC (internet, computadores) e acesso *on-line* ao serviço público. O Estado acredita que, com isso, a comunidade terá uma formação

²⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programas e Projetos do Mapa Digital do Brasil (MID)**. 2010. Disponível em: <http://inclusao.ibict.br/mid/mid_programas.php?letra=C>. Acesso em 15 jul. 2010.

digna e cidadã e também conseguirá desenvolver suas habilidades profissionais. Isso é a “utopia política do Estado”.

Conforme Hetkowski (2008), projetos como PISD mobilizam as comunidades, no caso de os seus sujeitos compreenderem as potencialidades desses “espaços formativos” ou CDCs, uma vez que se utilizam das TIC como recurso tecnológico mediador entre o ambiente digital e o ambiente social.

Ainda segundo Hetkowski (2008), é preciso “ir além da inclusão digital”. Todos na comunidade precisam conquistar sua autonomia, principalmente quando a questão é a procura por instrução: para interagir utilizando recursos tecnológicos, há que antes “saber o que fazer” com a instrução e as informações obtidas nesses CDCs. Assim, é importante não só “ter acesso às tecnologias, mas saber o que fazer com esse acesso”.

Quanto à permanência de um programa como o PISD, no que se refere à sua duração, manutenção e continuidade, depende dos interesses dos grupos que se uniram em torno das políticas públicas elaboradas para esse programa, pois podem ser estagnadas ou abandonadas por questões burocráticas e ou questões partidárias.

Entre as possibilidades que advêm da inclusão sociodigital, existe a integração das comunidades através das redes. Para Castells, “[...] quando as redes se difundem, seu crescimento se torna exponencial, pois as vantagens de estar na rede crescem exponencialmente, graças ao número maior de conexões, e o custo cresce em padrão linear [...]” (CASTELLS, 1999, p. 108). Assim, as redes encontram condições favoráveis com os recursos das TIC, que otimizam esse formato de organização de pessoas, que se conhecem rapidamente, sem a necessidade de grandes investimentos.

As redes são organizações ou espaços sociais que, quando constituídos no ambiente *on-line*, conseguem agrupar pessoas, tendo como limite a contribuição e capacidade de socialização de cada pessoa, ou seja, não existe limite.

Compreende-se que as pessoas que participam dessas redes sociais, de acordo com Lévy, se tornam “[...] participantes nos dispositivos de comunicação todos-todos [...] sujeitos coletivos.” (LÉVY, 1996, p.114). Um dos exemplos de rede mais conhecidos é a internet, que, com a tecnologia World Wide Web (WWW), apoiada nas TIC, agregam culturas, informações e realidades diferentes. De acordo com Castells (1999), “[...] a lógica de funcionamento de redes, cujo símbolo é a

Internet, tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente [...]” (CASTELLS, 1999, p. 89). Assim, quando em rede as diferenças aparecem, as conexões socializadoras de valores, de cultura, superam essas diferenças. Para Lévy, a WWW “[...] é um tapete de sentido tecido por milhões de pessoas e devolvido sempre ao tear. Da permanente costura pelas pontas de milhões de universos subjetivos emerge uma memória dinâmica, comum, ‘objetivada’, navegável.” (LÉVY, 1996, p.114).

Assim, não há apenas vantagens financeiras quando a rede equaciona a questão do distanciamento geográfico e cultural entre as pessoas – há também a aproximação em torno de conteúdos, de interesses. Independentemente das diferenças de toda ordem (linguística, cultural, social, econômica, política, religiosa), todos conseguem estabelecer um diálogo que lhes permita participar desse contexto social oriundo das redes.

Com a formação das redes sociais, criam-se espaços onde as pessoas podem socializar suas culturas, suas dúvidas e seus conhecimentos. Assim, todos ajudam a todos, o que constitui uma das funções das redes sociais. Estas tendem a mobilizar as pessoas, que, uma vez obtendo instrução e informações, podem socializar seus novos saberes.

Os programas sociais são viabilizados a partir de investimentos do governo nas TIC, que, justamente por serem recursos digitais com capacidade potencializadora – ao estabelecer parcerias com outros segmentos –, facilitam o processo de integração entre pessoas através das redes sociais.

A continuidade dos programas sociais depende de políticas públicas devidamente articuladas e bem pensadas e que, de preferência, se afastem dos interesses do segmento das elites globalizadas, uma vez que essas elites distanciam-se da realidade social e, portanto, não se comprometem com o bem-estar da sociedade.

Projetos como o PISD, desde a concepção, já estão submetidos aos interesses políticos dos segmentos com poder econômico suficiente para manipular a sociedade através do poder do Estado. Como se já não bastasse, há ainda os interesses das políticas partidárias, que também podem ludibriar as comunidades, ao fingirem estar ouvindo suas necessidades, sendo a sua real intenção garantir seus interesses através do voto.

A parceria do SECTI com as Universidades Estaduais trouxe outro olhar sobre essas necessidades: o acompanhamento da implementação de mecanismos que procurassem otimizar os espaços e atividades desenvolvidas nos CDCs. Esta parceria foi interrompida com a nomeação do novo secretário da SECTI, em 2009. Ao que parece, devido aos “ajustes políticos”, não se percebeu relevância em manter a parceria com as Universidades Estaduais para o acompanhamento do PISD.

4.4 MOSTRA PARA COLETA DE DADOS

A pesquisa de campo permite estabelecer aproximação que oferece condição de compreender e descrever o contexto na visão dos sujeitos que estão constantemente vivenciando a efetivação do PISD através do CDC.

Escolheu-se a Região Metropolitana Salvador/Ba, que, até o ano de 2009, totalizava 128 CDCs distribuídos pelas 10 cidades dessa região. Essas informações foram obtidas a partir do mapeamento da SECTI dessa região, associada aos dados divulgados pelo IBGE sobre o censo do ano de 2007 (veja Quadro 2).

| Região Metropolitana de Salvador/Ba | CDC por cidade | População por Cidade | Habitante por CDC |
|-------------------------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| Camaçari | 7 | 220.495 | 31.499 |
| Candeias | 3 | 78.718 | 26.239 |
| Dias D'Ávila | 5 | 53.821 | 10.764 |
| Itaparica | 2 | 19.897 | 9.949 |
| Lauro de Freitas* | 8 | 144.492 | 18.062 |
| Madre Deus | 1 | 15.432 | 15.432 |
| Salinas das Margaridas | 2 | 13.090 | 6.545 |
| Salvador | 93 | 2.892.625 | 31.103 |
| Simões Filho | 4 | 109.269 | 27.317 |
| Vera Cruz * | 3 | 35.060 | 11.687 |
| TOTAL | 128 | 3.582.899 | 188.597 |

Quadro 2: Distribuição de CDCs na Região Metropolitana de Salvador/Ba – 2009

Fonte: CDC por cidade – Fonte SECTI 2009

População por cidade - IBGE, Contagem da População 2007

As referidas informações mostram como o número de CDCs ainda está distante de atender a realidade social da população baiana, o que pode ser verificado comparando-se o número de habitantes em relação ao número de CDCs de cada uma das cidades relacionadas acima no quadro 02:

A pesquisa de campo foi iniciada através dos CDCs localizados nos CSUs. Em seguida, as investigações continuaram, com visitas aos espaços digitais que ficam dentro de Bibliotecas. Na sequência, concentrou-se nos CDCs das Escolas e, por fim, o da Igreja.

A amostra da pesquisa foi constituída de oito CDCs, todos localizados na cidade de Salvador/Ba. No local das visitas, contava-se com a colaboração, ora do gestor, ora do monitor e, às vezes, de ambos. Dos 128 CDCs 93 estão localizados na cidade de Salvador/Ba conforme mostra o Gráfico 3.

Distribuição das 93 Mantenedoras em Salvador/Ba

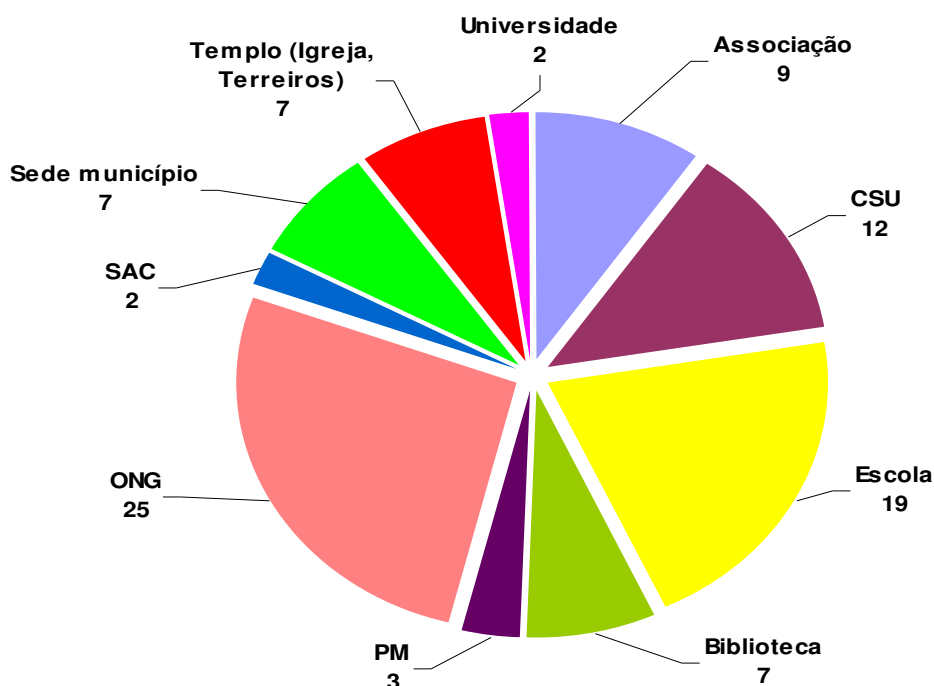


Gráfico 3 – Total de Instituições Mantenedoras localizados em Salvador/Bahia
Fonte: Dados fornecidos pela SECTI 2009

Foram escolhidos quatro tipos de instituições mantenedoras que tivessem perfis políticos diferentes. Outra contribuição para a presente pesquisa seria sido o

contato com um representante de cada mantenedora, porém, mesmo sabendo da relevância desse contato, será priorizada a análise baseada nas informações obtidas dos monitores e gestores entrevistados. De acordo com o artigo 11 do Regimento Interno dos CDCs (2008), os CDCs distribuem-se entre três unidades: Estaduais, Municipais e Comunitários.

CSU – Centro Social Urbano (unidades estaduais)

A instituição mantenedora do CSU é a SEDES⁵, uma das secretarias do governo do Estado, que, através desses estabelecimentos, oferecem às comunidades “ações socioeducativas e projetos de fortalecimento da cidadania e desenvolvimento social”²¹, no caso dos CSUs, e também mantém os Centros Integrados de Assistência à Criança e ao Adolescente (CIAC). Na presente dissertação, a mantenedora será denominada de CSU.

De acordo com um documento eletrônico disponibilizado por *e-mail*, a SEDES coordena os 30 (trinta) CSUs em todo o Estado da Bahia, referindo-se aos CIAC como CSU. Nesses espaços dispõe de serviços como: lazer, cultura, esporte.

Deste total de CSUs do Estado, 12 ficam na capital baiana. A função social desses espaços é apropriada à instalação de Centros Digitais de Cidadania (CDC), uma vez que a comunidade que frequenta os CSUs procura atividades que otimizem seu tempo.

Escolheram-se CDCs de três CSUs, que no presente texto serão representados pelos nomes: Comunidade Esporte, Comunidade Lazer e Comunidade Cultura, para conhecer o funcionamento em função da comunidade local. Também foram verificadas as influências de caráter político da parceira mantenedora dos CDCs.

Igrejas (unidades comunitários)

Para o presente estudo, foi escolhido o CDC localizado nas dependências de uma Igreja, pelo caráter político que desse tipo de instituição mantenedora tem. O CDC fica localizado em um bairro da Orla, e nossas investigações tiveram como

²¹ Centros Sociais Urbanos – informações disponibilizadas no site da Secretaria de Desenvolvimento Social e Combate a Pobreza (SEDES) do Estado da Bahia. <http://www.sedes.ba.gov.br/sitesedes/assistencia-social/centros-sociais-urbanos/>

propósito verificar o quanto o caráter político daquela mantenedora expressa as políticas públicas do PISD de um CDC localizado nas dependências da instituição.

Para referir-se ao CDC desta mantenedora, será utilizada a expressão Comunidade Oração, CDC da mantenedora Igreja.

Escolas (unidades estaduais)

Já as escolas, conforme o Regimento Interno dos CDCs (2008), representam o grupo das unidades estaduais. Trata-se de unidades instaladas dentro de Escolas. Para a presente análise, escolheram-se os CDCs implantados em Instituições ligadas à Rede Estadual de Ensino. Assim, será possível observar o CDC na perspectiva do universo escolar. Um dos CDCs localiza-se em uma Instituição que, além de Escola também oferece formação de professores.

Assim, na presente dissertação, essa mantenedora será referida mediante o vocábulo Escola. Quanto às referências a esses CDCs, serão utilizadas as seguintes expressões: Comunidade Ensinar e Comunidade Formar.

O caráter social da mantenedora desses espaços indica demandas diferentes, pois a instituição com o perfil social de Escola tende a utilizar o CDC como espaço alternativo para as aulas, direcionando-o para atividades da comunidade interna e externa da Escola, inclusive adotando medidas de segurança, pois o CDC também serve a comunidade.

No caso de um dos CDCs da mantenedora Escola, verificou-se que procuram realizar atividades que envolvam a comunidade. Vale ressaltar que em um dos CDCs visitados, soube-se que houve a implementação do Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC), inclusive está ativo e contam com a comunidade como parceiros na gestão das atividades nos CDCs.

Uma característica dessa mantenedora são os horários de funcionamento, pois os acessos precisam ser programados em função do seu público principal: alunos, professores, funcionários e a comunidade do bairro.

Bibliotecas (unidades estaduais)

Da instituição mantenedora Biblioteca, para o presente estudo, foram escolhidos dois CDCs implantados em suas dependências. As bibliotecas são administradas pela Fundação Pedro Calmon, mas nesta pesquisa, durante as

discussões que envolvam esses CDCs, a biblioteca será referida como sua mantenedora.

O perfil social dessa instituição adota a política de que “um só gestor pode responder por todos os seus CDCs”. Assim, coloca em cada um desses espaços, de um a dois monitores. Optou-se pelas expressões Comunidade Livro e Comunidade Pesquisa, sempre que houver referência aos CDCs desta mantenedora.

O andamento da pesquisa vem nos revelando posturas conflitantes do Estado, da comunidade, da SECTI, das instituições mantenedoras e dos monitores e gestores, no que concerne às políticas públicas do PISD, viabilizadas nos CDCs.

4.4.1 Análise documental

Além da entrevista semiestruturada, outra técnica que foi utilizada na presente pesquisa é a da análise documental, que teve como fonte de análise o Regimento Interno dos CDCs (2008), bem como o Regimento Interno do NUGEC (2008).

A análise documental foi realizada com o intuito de compreender as funções atribuídas a cada um dos sujeitos envolvidos na proposta do PISD; para ajudar na identificação do caráter político das políticas públicas; além disso, para compreender o papel social de cada um dos sujeitos que trabalham, frequentam ou mantêm o CDC: “O propósito da análise documental [é de] fazer inferência sobre os valores, os sentimentos, as intenções, e a ideologia das fontes ou dos autores dos documentos.” (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p. 40).

Esse tipo de análise consiste em obter dados através de documentos elaborados para orientação e informações para o processo da pesquisa. Os CDCs, NUGEC são etapas desse projeto. Para as etapas do PISD existem regimentos, documentos contendo uma padronização que orientam desde o *layout* e infraestrutura do CDC, até as regras de utilização e funcionamento destes espaços.

Existem regras para tudo: para o pessoal que responde ou trabalha no CDC (monitores e gestores); para as parcerias entre instituições e o Estado; para as instituições que se tornam mantenedoras, as funções da SECIT, enfim, são obrigações definidas através de regulamentos – para todos os envolvidos nesse processo, existe uma orientação. Geralmente, são ações padronizadas, que, no

caso do PISD, são condizentes com o perfil do agente articulador do programa, que é o Estado.

Já a pesquisa documental, de modo geral, constitui um fim em si mesma, com objetivos bem mais específicos, que envolvem muitas vezes testes de hipóteses; [...] pode exigir a consulta aos mais diversos tipos de arquivos públicos e particulares; [...] Já o material utilizado nas pesquisas documentais pode aparecer sob os mais diversos formatos, tais como fichas, mapas, formulários, cadernetas, documentos pessoais, cartas, bilhetes, fotografias, fitas de vídeo e discos. (GIL, 2002, p.88).

Esse tipo de técnica traz dados determinados por regras publicadas através de regimentos, que são em sua essência documentos. É um momento da pesquisa que, trata das questões fundantes do PISD e suas regras de operacionalização.

No caso da presente pesquisa, a relevância em utilizar essa técnica está no conteúdo dos regimentos constituídos para o PISD, pois, como os CDCs, os sujeitos, a comunidade e as mantenedoras, nesse programa, têm uma política de funcionamento, de trabalho, e como o PISD funciona através de regimentos, inevitavelmente existirão confrontos de interesses entre os sujeitos desse processo.

Na comunidade onde os CDCs são implantados, existem conflitos naturais de convívio social que mostram as dificuldades em reverter processos conflituosos da disputa de interesses, já que o PISD funciona através de regimentos, que não podem ser refutados. Durante a pesquisa, assistiu-se à luta cotidiana dos sujeitos investigados nos CDCs.

4.4.2 Entrevista semiestruturada e os sujeitos da pesquisa

A entrevista é uma técnica de coleta de dados que proporciona a interlocução entre o sujeito e o pesquisador. A relevância deste instrumento reside na possibilidade de, com o registro de dados, pode-se ir além de um encontro entre sujeito e pesquisador, entre objeto da pesquisa e categorias de análise (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital) que nortearam a pesquisa. A relação entre estes personagens influenciará na qualidade das informações que emergirão ao contato com esse contexto, contato do qual surge uma relação de confiança com interações e trocas sucessivas.

A opção pela abordagem qualitativa justifica-se mais uma vez, pois nesse tipo de abordagem, os mecanismos de coleta de dados permitem a aproximação, por parte do pesquisador, do local de onde emerge o objeto da pesquisa, permitindo-lhe estabelecer, dessa forma, contatos entre os sujeitos envolvidos no programa analisado. Essa flexibilidade dá margem a que o investigador, ao entrar em contato com o contexto da pesquisa, o faça de maneira que haja conformidade entre as ideias.

Onde não há a imposição de uma ordem rígida de questões, o entrevistado discorre sobre o tema proposto com base nas informações que ele detém e que no fundo são a verdadeira razão da entrevista. Na medida em que houver um clima de estímulo e de aceitação mútua, as informações fluirão de maneira notável e autêntica. (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p. 33-34).

A técnica da entrevista semiestruturada permite ao pesquisador ir além das questões elaboradas para esse momento. Nesse tipo de técnica é possível aprofundar questionamentos na proporção em que o entrevistado vai revelando o lugar do objeto no contexto observado. À medida que respondia as perguntas, o sujeito induzia a outras questões. A intenção de uma pesquisa é provocar os sujeitos em seu contexto, dificilmente permitindo-lhe, deste modo, disfarçar as suas respostas.

No contato com os sujeitos durante as entrevistas, eles eram estimulados a falar do CDC, da mantenedora, da comunidade, das atividades realizadas naquele espaço (Apêndice C). À medida que as devolutivas dos entrevistados foram apresentadas, começava-se a identificar a relação dos conceitos discutidos nas categorias de análise (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital). Essas discussões começaram a ser ressignificadas, confirmadas, negadas ou esclarecidas. Isso foi ocorrendo à medida que os sujeitos desses espaços revelavam a sua visão do CDC, do programa, dos parceiros, da comunidade, da mantenedora, enfim, do objeto analisado por essa pesquisa - o PISD.

A linguagem aqui é um forte fator de mediação para a apreensão da realidade e não se restringe apenas à noção de verbalização. Há toda uma gama de gestos e de expressões densas de conteúdos indexais, importantes para a compreensão das práticas cotidianas. (MACEDO, 2006, p. 103).

No contato com o contexto da pesquisa, construíram-se diálogos que ajudam a fundamentar discursos surgidos com as interlocuções entre o objeto, os autores e as minhas reflexões. A coleta dos dados foi realizada a partir da linguagem que envolveu a fala, os movimentos, as expressões, enfim, todas as formas de comunicação possíveis. E assim iniciou-se a pesquisa, dialogando com os sujeitos identificados como potenciais fornecedores de dados que retroalimentariam os discursos construídos desde a análise das categorias até a das ideias.

Foi definido que o diálogo seria iniciado com a explicação do propósito da pesquisa, seu foco na categoria de políticas públicas, o aspecto político do PISD e, para tanto, era preciso conhecer as opiniões do monitor ou do gestor sobre o funcionamento do CDC para a comunidade e como a comunidade compreendia e utilizava o espaço e recursos do CDC (Apêndice C).

Não se estabeleceu uma ordem rígida na apresentação das perguntas. Durante a entrevista, haveria um momento adequado a cada questionamento. Acredita-se que, com essa atitude, os participantes da pesquisa ficariam mais à vontade para responder, sem que fosse necessário seguir uma sequência.

Os sujeitos foram sendo instigados, provocados com perguntas, enquanto a pesquisadora aguardava as respostas apresentadas através da fala, dos gestos, das expressões e dos movimentos. Esse processo ocorreu ao mesmo tempo em que o sujeito desempenhava suas atividades no CDC. É provável que, se as entrevistas acontecessem enquanto o monitor ou do gestor estivessem desenvolvendo suas atividades, não teriam como desviar dos detalhes, inventando respostas, uma vez que estávamos presentes junto com eles, vivenciando o contexto de sua realidade cotidiana do CDC.

As questões apresentadas durante a entrevista versavam sobre a comunidade e sua compreensão desses espaços (CDC); a importância social do CDC; as atividades realizadas nesses espaços; se houve mudanças e quais foram; como analisam o papel das mantenedoras (SECTI e instituição provedora) nesse contexto, e outras questões que foram surgindo no decorrer da entrevista, revelando peculiaridades de cada contexto visitado. Fez-se o registro das falas utilizando gravador e anotações. Também registrou-se com máquina fotográfica o local e os sujeitos entrevistados, com a permissão dos mesmos.

Por questões éticas a pesquisa precisa estar comprometida em proteger os sujeitos entrevistados de situações indesejáveis que possam surgir, no caso de as

suas identidades serem reveladas. Se a pesquisa não oferece garantias aos entrevistados de que sua identidade será preservada, dificilmente se poderia contar com a boa-vontade e a colaboração desses sujeitos para nos fornecer informações e opiniões de forma verdadeira, sem que houvesse preocupação se seriam ou não punidos por causa das suas revelações. Garantindo o sigilo das identidades dos entrevistados, deixamo-los mais tranquilos para retroalimentar a pesquisa através dos seus depoimentos.

Chegou-se, todavia, a um dilema. Ao revelar o caráter social da mantenedora, inevitavelmente compromete-se a preservação da identidade de nossos entrevistados. Mesmo buscando num cenário de 128 (cento e vinte oito) CDCs, a identidade da mantenedora acaba sendo quase que reveladora.

A apresentação do presente estudo à academia não suscita preocupações, por se tratar de um ambiente crítico e respeitoso, mas a possibilidade de tornar pública a pesquisa exigirá uma reformulação na descrição dos seus sujeitos.

Deste modo, para preservar a identidade dos sujeitos entrevistados nos CDCs, optou-se pela utilização dos serviços/produtos de suas mantenedoras. A palavra Comunidade será associada ao tipo de serviço/produto da instituição mantenedora. Assim serão representados CDC, mantenedora e entrevistados. Com relação aos monitores e gestores, serão utilizadas as expressões monitores/gestores para representar tanto um como o outro. Dessa forma, a identificação dos diálogos e do espaço visitado terá o seguinte formato:

- CDCs do CSU: Comunidade Esporte, Comunidade Lazer, Comunidade Cultura
- CDCs das Escolas: Comunidade Ensinar, Comunidade Formar
- CDCs das Bibliotecas: Comunidade Livro, Comunidade Pesquisa
- CDC da Igreja: Comunidade Oração

Como foi dito acima, durante as visitas, as entrevistas eram realizadas com o monitor ou com gestor e às vezes com ambos. Diante disto, decidiu-se não identificar a pessoa que nos atendeu, explicitando apenas o CDC. (Figura 2) Por isso, a opção pela expressão monitores/gestores como forma de representá-los.



Figura 2– Imagem das fachadas de quatro dos oito CDCs visitados
Fonte: Fachadas dos CDCs das mantenedoras - Escola, CSU, Igreja

A intenção é preservar as identidades dos entrevistados, utilizando uma codificação que a um tempo represente a mantenedora, o CDC e esses sujeitos (monitores e gestores).

A autora-pesquisadora esteve em 08 (oito) Centros Digitais de Cidadania, todos situados em Salvador/Ba. Monitores e gestores distribuem-se da seguinte forma: três nas Bibliotecas; cinco nos CSUs; quatro nas Escolas e um na Igreja.

Ao todo, na pesquisa, entrevistaram-se 13 sujeitos, entre monitores e gestores. Desse total, apenas em três CDCs encontraram-se gestores. Quanto às outras instituições, notou-se que não estão seguindo as orientações do PISD, que indicam para cada CDC um gestor e um ou mais monitores. No Regimento Interno do CDCs (2008), existem atribuições e deveres para essas funções, que deveriam ser mantidas conforme definido pelo programa, para não comprometer o bom funcionamento desses espaços.

Recolheram-se informações que ajudaram nas discussões que emergiram das categorias de análise (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital). Essa experiência nos conduziu a analisar como o contexto das políticas públicas pleiteia e promove a inclusão sociodigital nas comunidades através dos CDCs.

Os lugares visitados ostentam a força do caráter social e político de suas instituições mantenedoras, e os CDCs revelam a realidade desse confronto de poder entre a política definida para o PISD e a política da instituição mantenedora do CDC.

4.4.3 Técnica de Observação

A observação facilita a compreensão do contexto observado, haja vista que a aproximação do pesquisador com o contexto do objeto pode assegurar-lhe

autonomia quando nas suas interlocuções, na elaboração do discurso da sua pesquisa.

A observação é chamada de participante porque se admite que o pesquisador tenha sempre um grau de interação com a situação estudada, afetando-a e sendo por ela afetado. Isso implica uma atitude de constante vigilância, por parte do pesquisador, para não impor seus pontos de vista, crenças e preconceitos. (ANDRÉ, 2005, p.26).

O olhar do lugar do objeto serve para retroalimentar a pesquisa, pois proporciona intervenções participadas dos sujeitos e de outros elementos que somente se percebe quando se está no lugar de concretização do objeto.

Essa visão da pesquisa nos reporta ao campo, onde se encontram elementos que fazem refletir enquanto são reconstruídas vivências individuais ao passar por contextos onde o PISD está em funcionamento: “[...] na medida em que o observador acompanha in loco as experiências diárias dos sujeitos, pode tentar apreender a sua visão de mundo, isto é, o significado que eles atribuem à realidade que os cerca e às próprias ações.” (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p.26). Com essas observações, ganham-se subsídios para analisar os dados a partir do estudo das categorias definidas para o presente trabalho.

Aqui começa-se a compreender o movimento em torno dos programas sociais, pois somente após o mergulho no contexto da pesquisa, estabelecendo contato com os sujeitos e com o objeto, conseguiu-se notar a dinâmica das políticas públicas e a construção de caminhos para a inclusão sociodigital, proposta pelo PISD.

Considero esse o momento mais importante da pesquisa, por se tratar da descrição e defesa dos meus argumentos através de vivências e experimentos presenciados na realidade. Pretendo, a partir da escuta dos sujeitos, analisar o contexto do objeto e chegar a algum consenso sobre o que é essa “dinâmica de inclusão sociodigital”.

5 CONTEXTUALIZANDO AS CATEGORIAS DE ANÁLISE

Quando aceitamos pensar a técnica em conjunto com a política e admitimos atribuir-lhe outro uso, ficamos convencidos de que é possível acreditar em uma outra globalização e em um outro mundo.
Milton Santos

Com o propósito de legitimar a presente pesquisa, faz-se necessário neste momento que se retomem as discussões dos objetivos, da problemática, do objeto, do título, enfim, do que contribuiu para o embasamento das nossas reflexões.

A pretensão com essa pesquisa era de percorrer caminhos que nos levassem a reflexões sobre inclusão sociodigital no contexto das políticas públicas, realizando para isso um estudo de caso nos CDCs do Estado da Bahia. Para isso, retomaremos as interlocuções teóricas e empíricas, procurando confrontar e entender por quais motivos as políticas públicas do Programa de Inclusão Sociodigital (PISD) não são efetivadas no contexto dos Centros Digitais de Cidadania (CDC).

Deste modo, fomos confrontar, no campo do nosso objeto (CDC), as categorias de análise, investigando o dinâmico “jogo de forças” que deixa os sujeitos desse objeto (monitores/gestores²², SECTI, instituição mantenedora, CDC, comunidade, “agentes de poder”) à vontade para adotar atitudes e posturas que não sejam condizentes com as políticas públicas do PISD.

Olhar, ouvir e conversar associados aos registros dos diários de campo e nos textos sínteses da experiência vivida remetem ao desafio ético de inscrever nas narrativas escritas os significados produzidos nas experiências de trocas ao longo da investigação. (PIMENTEL, 2009, p.150).

Buscou-se cautela em relação ao que se registrava, quando no contato com os CDCs, a SECTI, monitores/gestores, os documentos (Regimentos do CDC e o do NUGEC) analisados, bem como com os *sites* oficiais da SECTI²³, do governo do Estado²⁴ e do governo Federal²⁵ que veiculam informações para a sociedade

²² Quando a referência for sobre os integrantes do espaço CDC, monitores e gestores, responsáveis em manter o funcionamento diário desses espaços, será utilizado o termo monitores/gestores

²³ Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – Site oficial <http://www.secti.ba.gov.br/>

²⁴ Portal Cidadania Digital – Site oficial <http://www.cidadaniadigital.ba.gov.br/>

²⁵ Programas – Portal Inclusão Digital - Site oficial <http://www.inclusaodigital.gov.br/outros-programas>

brasileira, apresentando os projetos que propõem a inclusão digital, social e sociodigital.

Uma pesquisa não pode afastar-se das questões éticas que asseguram aos entrevistados o direito de preservar sua identidade e de que da sua fala sejam mantidas as percepções e experiências que transmitiram durante a entrevista. Procurou-se minimizar as interferências nas relações dos sujeitos com seus provedores (SECTI e a instituição mantenedora). Apenas os escutamos e registramos suas respostas. Dessa forma, direcionaram-se atenções às correlações existentes no contexto da pesquisa com as categorias analisadas.

Investiu-se atenção aos elementos, aos sujeitos (monitores/gestores, mantenedores) e aos recursos tecnológicos (computador e internet) observados nos CDCs, produzindo um estudo de caso com instrumentos adequados que nos ajudaram a coletar dados, ao tempo que fazíamos observações de modo a refletir sobre a operacionalização das políticas públicas do objeto (PISD) em seu contexto (CDC).

Percebeu-se, durante o contato com alguns sujeitos (comunidade, monitores/gestores, instituições mantenedoras), que havia algo além das vozes desses participantes. Analisando o documento do Regimento Interno dos CDCs (2008), encontramos algumas situações que tornam possível compreender²⁶ o que poderia ser esse algo mais. Por exemplo, o documento delibera atitudes e postura para cada sujeito (monitores/gestores, SECTI, instituição mantenedora, CDC, comunidade), porém, na prática, constatamos que acontece de outra forma, como foi possível observar nas falas dos entrevistados e na consulta aos documentos desse programa:

PISD – **Art. 22** – “Montar o Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC) [...]”

monitores/gestores – Informaram que estavam tendo dificuldade para convocar representantes da comunidade para constituir o NUGEC, pois não estavam conseguindo: marcar dia e horário satisfatório a todos; pessoas comprometidas com a comunidade; pessoas que não tivessem a intenção de lucrar com essa participação.

PISD – **Art. 6º Parágrafo 2º** - “Recomenda-se o desenvolvimento de atividades que visem introduzir os cidadãos no mundo da tecnologia digital através da sua capacitação

²⁶ De acordo com Macedo (2009), “[...] *compreender é aprender em conjunto, é criar relações, englobar, integrar, unir, combinar, conjugar* e, com isso, qualificar a atitude atenta e de discernimento do que nos rodeia e de nós mesmos, para aprender o que entrelaça elementos no espaço e no tempo, cultural e historicamente. É um modo de atenção construído no entre-dois, nas relações, no entre-nós comunitário. Desse modo, um fenômeno complexo de denso sentido existencial e político. (p.87)

para o acesso à informática. Contudo, atividades de mobilização social são prioritárias, considerando que as mesmas têm caráter educacional e cultural [...]"

monitores/gestores – Disseram que já sabiam disso, tanto que desenvolveram outras atividades, como oferecer cursos de que a comunidade realmente precisa.

PISD – Art. 12º Parágrafo 1º - “[...] os custos de manutenção dos CDCs com receitas próprias ou com recursos de fontes alternativas, podendo para isso firmar parcerias diretamente com a iniciativa privada para o custeio dos mesmos [...]"

monitores/gestores – Informaram que alguns parceiros da comunidade com quem mantiveram contato, visam retorno financeiro, querem vantagens do Estado (ex. redução de tarifas, receber pelos serviços).

PISD – Art. 23 - Manter em dia o pagamento de todas as despesas com recursos humanos, imóvel, energia, água, telefone, *link* da internet, segurança, etc., garantindo o pleno funcionamento da unidade.

“À SECTI caberá: Disponibilizar os equipamentos de informática e mobiliário necessário à implantação do Centro Digital de Cidadania; [...]"²⁷

monitores/gestores – Informaram que ficam sem saber a quem procurar, se a SECTI ou a mantenedora do CDC. A SECTI demora em resolver os problemas técnicos (computadores: impressora, servidor).

Essas foram arguições apresentadas pelos sujeitos, não apenas os entrevistados durante a visita aos CDCs, mas também os que foram registrados durante a formação *online*²⁸ realizada entre 2007 e 2008 com monitores e gestores dos CDCs de várias localidades do Estado.

Observou-se que as determinações do regimento não estavam sendo efetivadas pelo PISD. A respeito desta constatação, os sujeitos se justificam alegando que não podem ignorar a realidade social de seus contextos, pois só assim esses CDCs teriam finalidade para a comunidade. Portanto, não se trata apenas da implantação de programas, mas de escutar as comunidades em suas necessidades e, se a demanda for pela inclusão digital, é necessário ir além de políticas públicas, máquinas e conexões.

Começaremos a análise dos dados coletados no campo. Tentaremos estabelecer a correlação existente entre esses dados e as categorias sugeridas nesse estudo (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital). Como resultado esperamos dar o *feedback* ao questionamento que motivou o presente estudo: “como as políticas públicas dos Programas de Inclusão Sociodigital (PISD)

²⁷ Site Portal Cidadania Digital - <http://www.cidadaniadigital.ba.gov.br/infocentro.php?pgid=13> – Link CDC “Como abrir um Centro Digital de Cidadania”.

²⁸ Curso disponibilizado no sistema Moodle Berimbau pela SECTI. Trata-se de um ambiente *online* criado para formação, oferecendo cursos à distância de monitores e gestores para participar da “Implantação do Núcleo de Gestão Colaborativa – NUGEC” proposta do Programa de inclusão Sociodigital do Estado da Bahia, no período de outubro/2007 a fevereiro/2008. Na função de mediadora, apresentei o “Módulo III: Projetos socioeducativos digitais”. Site: <http://moodle.berimbau.ba.gov.br/>.

norteiam as ações dos Centros Digitais de Cidadania (CDCs), uma vez que o “jogo de forças” dos movimentos de influência se manifestam durante toda a trajetória das políticas criadas para esses programas sociais”.

Quando o assunto é inclusão digital, logo imaginamos um aparato tecnológico composto por computadores, por *software*, por internet. Há quem acredite que esse aparato seria suficiente para promover a inclusão digital. É nesse cenário que o governo incentiva os programas sociais para inclusão digital.

Para um contexto em que a inclusão sociodigital é cogitada, recomenda-se que se tenha “um outro olhar” (SOUZA, 1995), que seja reflexivo e cauteloso sobre (i) as TIC, (ii) as comunidades, (iii) os CDCs e, talvez assim, descobrir o que seria possível realizar, considerando que

[...] a inclusão sociodigital está para além do acesso aos instrumentos tecnológicos, aos programas de inclusão digital, à conectividade em redes digitais, ao conhecimento da linguagem binária, às inserções em ambientes modernos e informatizados e ao manuseio adequado das TIC, mas também não podemos negar que estes elementos constituem e são constitutivos de uma promessa de sociedade em rede e, conseqüentemente, da efetivação da inclusão sociodigital. (BONETI; ALMEIDA; HETKOWSKI, [20--]).

5.1 CONFRONTANDO DADOS E CATEGORIAS

Um dos procedimentos adotados na presente pesquisa foi a análise de conteúdo. Após a coleta dos dados os depoimentos são registrados para posteriormente serem analisados seguindo os critérios da pesquisa qualitativa. Em uma fala existem detalhes que o pesquisador não pode negligenciar: “[...] os textos, do mesmo modo que as falas, referem-se aos pensamentos, sentimentos, memórias, planos e discussões das pessoas, e algumas vezes nos dizem mais do que seus autores imaginam.” (BAUER; GASKELL, 2007, p.189). Com esse método é possível a identificação de outros elementos que existem no contexto da pesquisa.

A validade da análise de conteúdo deve ser julgada não contra uma “leitura verdadeira” do texto, mas em termos de sua fundamentação nos materiais pesquisados e sua congruência com a teoria do pesquisador, e à luz de seu objetivo de pesquisa. (BAUER; GASKELL, 2007, p.191).

Verificou-se a relevância em utilizar a análise de conteúdo como forma de aproveitar ao máximo o contato com os sujeitos, pois essa técnica “[...] possibilita a descrição do conteúdo manifesto e latente das comunicações.” (GIL, 2002, p.89), realizando assim uma coleta de dados significativa para a pesquisa.

Numa pesquisa, o entrevistador precisa conquistar a confiança do entrevistado para que fique à vontade em revelar informações preciosas e que fundamente as conclusões alcançadas com a pesquisa. É preciso obter dos sujeitos as revelações através de sua fala sobre: o lugar, o contexto, a sua realidade.

Para articular as informações recolhidas nas entrevistas com as interlocuções construídas com o presente estudo, alguns recursos utilizados contribuíram de forma relevante nesse processo, como a técnica de análise documental.

A análise de conteúdo desenvolve-se em três fases. A primeira é a pré-análise, onde se procede à escolha dos documentos, à formulação da hipótese e à preparação do material para análise. A segunda é a exploração do material, que envolve a escolha das unidades, a enumeração e a classificação. A terceira etapa, por fim, é constituída pelo tratamento, inferência e interpretação dos dados. (BARDIN, s/d apud GIL, 2002, p.89).

Para a análise de conteúdo, realizamos uma preanálise do contexto da pesquisa, identificando suas categorias e as características do objeto em estudo. Em seguida, seguiu-se para a fase da elaboração dos questionamentos constituídos a partir das categorias de análise. Finalizou-se com a preparação do material, com o intuito de desvendar de que forma as políticas públicas do PISD pretendem articular a inclusão sociodigital nas comunidades do Estado.

5.1.1 A voz dos sujeitos nas categorias de análise

Nesta seção serão analisadas as informações coletadas durante as entrevistas aos CDCs. À medida que os sujeitos eram escutados, compreendia-se como as categorias de análise (políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital) estavam, ou se implicavam, no contexto do objeto da pesquisa.

Os espaços²⁹ escolhidos foram de duas Bibliotecas, três CSUs, duas Escolas e de uma Igreja, onde encontramos monitores, o gestor e alguns integrantes da comunidade que estavam acessando a rede naquele momento. A finalidade dos CDCs, de acordo com o art. 1º do Regimento Interno dos CDCs (2008) está em sua condição de espaço articulador para a comunidade com o PISD, com os monitores/gestores, com a SECTI e com as TIC.

Os Centros Digitais de Cidadania têm o objetivo de levar às populações mais pobres, inseridas em alto nível de exclusão social, o acesso às tecnologias da comunicação e informação através da internet e de um conjunto de programas e softwares, possibilitando a geração de serviços considerados relevantes para a comunidade local, como: educação ambiental, informações sobre geração de trabalho e renda, capacitação profissional etc. Além disso, os Centros Digitais de Cidadania se constituem, também, em espaços concretos para o exercício da cidadania. (BAHIA, 2008a).

As características, objetivos e funções desses espaços, conforme o referido documento, nem sempre são aplicadas por algumas instituições mantenedoras, que parecem discordar de certas determinações. Os CDCs funcionam dentro de Escolas, Igreja, CSU e Biblioteca. O regimento é um documento que contém deliberações das políticas públicas do PISD e, portanto, devem ser seguidas, inclusive pelos CDCs, independentemente do perfil social³⁰ e das políticas de sua instituição mantenedora. Nesse documento, constam deveres, finalidades e atribuições de cada parte envolvida: gestor, monitores, instituição mantenedora, SECTI e comunidade.

No contato com os monitores/gestores e com o pessoal da SECTI (responsáveis pela implantação e funcionamento técnico do CDC), notou-se que a maioria concorda quanto à importância social do CDC na comunidade, embora, ao desempenhar suas funções, cada um venha enfrentando dificuldades, quais sejam, para desenvolver a proposta do PISD; para constituir parcerias com a comunidade e juntos planejar atividades para esse espaço; em prestar assistência técnica (manutenção dos equipamentos e programas) e humana (atualização e formação de gestores e de monitores), orientando-os quanto à aplicação das políticas públicas do

²⁹ O termo espaço(s) será utilizado, nessa parte da pesquisa, para representar os CDCs, pelo mesmo motivo utilizaremos também o termo espaços digitais

³⁰ O termo perfil social será empregado como referência de qual categoria é a instituição mantenedora: se Igreja, Escola, Biblioteca ou CSU.

PISD nesses espaços, fazendo com que o CDC funcione conforme a política da instituição.

Foi destacado que os problemas técnicos envolviam a demora com a manutenção dos equipamentos, a instabilidade do provedor de internet, a demora da SECTI em atender aos chamados. Quanto aos problemas de ordem humana, esses apontam os integrantes da comunidade, que, no caso do Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC), dificultaram sua implementação na maioria dos CDCs, entre outras questões, pela ideia equivocada das empresas locais de que com essa parceria poderiam obter lucro ou vantagens do programa (Estado), caso ajudassem o CDC.

As visitas ao contexto da pesquisa nos conduziram por caminhos e realidades diferentes. Afinal, as comunidades dos CDCs investigados estão nas proximidades de Igreja, Escola, CSU e Biblioteca. Cada uma dessas entidades está amparada em uma política própria de acordo com seu perfil social e, portanto, adota regras para funcionamento dos serviços oferecidos pela instituição. É nesse contexto que as nossas categorias de análise foram encontrando significações contundentes nos depoimentos recolhidos durante as entrevistas, dos elementos, dos gestos, da releitura que os sujeitos fazem desse programa PISD.

Espera-se, a partir dessa amostra diversificada quanto ao perfil social da mantenedora – templos de oração, centro de pesquisa, espaço de ensino e formação e os centros sociais que oferecem cultura, esporte e Lazer – perceber os resultados dos conflitos políticos entre as parcerias da SECTI com as instituições mantenedoras dos CDCs, e, desse modo, acompanhar o movimento dos outros sujeitos (monitores/gestores, comunidade) sitiados por esses conflitos.

Os olhares da comunidade sobre esses espaços, pelo que pudemos perceber, apresentam semelhanças, mas também peculiaridades como no caso dos CDCs implantados em templos, que, independentemente de serem ou não um CDC, ao oferecer cursos de informática, asseveram ser significativa a presença do idoso em busca de uma formação tecnológica. Isso é o que nos mostra essa fala: “Ficamos surpreso com o número de idosos que procuram os cursos de informática.

Eles alegam que querem ocupar seu tempo, mas também existem aqueles que querem voltar a trabalhar” (Comunidade sem CDC)³¹.

Visando a uma compreensão quanto às alianças de interesses estabelecidos pelas correlações de forças das políticas públicas do PISD com o contexto da pesquisa na sua perspectiva sociodigital, serão apresentadas algumas falas das entrevistas concedidas pelos sujeitos (monitores/gestores, SECTI) de quatro instituições mantenedoras.

Como resultado desses encontros, obteve-se o *feedback* para as questões do problema e dos objetivos que fomentaram a produção da presente pesquisa. Assim, o caráter proeminente da investigação concentra-se nas falas registradas nas visitas aos CDCs, contexto do objeto de estudo em foco (PISD).

Para analisar os resultados, conta-se com os registros das entrevistas dos sujeitos encontrados nos Centros Digitais de Cidadania. As quatro instituições mantenedoras (Biblioteca, Escola, Igreja e CSU) oferecem, entre outros serviços, o CDC operacionalizado pelo PISD. Em cada uma dessas instituições, a autora da pesquisa esteve em dois CDCs de endereços diferentes, perfazendo um total de oito Centros Digitais de Cidadania visitados.

Durante as visitas a esses Centros, conversou-se com monitores/gestores, sujeitos responsáveis pelo funcionamento diário desses espaços. Todos os oito Centros ficam localizados na cidade de Salvador-Bahia, em bairros da periferia e do centro.

A relação entre esses bairros justifica-se pela existência de um CDC mantido e supervisionado por mantenedora com perfis sociais diferenciados, e o destaque está na reação da comunidade diante da política de cada perfil social, a exemplo dos CDCs em: (i) Escolas, pois o controle da comunidade, entrando e saindo, exige atenção e cuidados; e (ii) CSUs, sendo as decisões, nestes últimos, tomadas à revelia dos regimentos do PISD.

A opção por mantenedoras diferenciadas justifica-se pela necessidade de explicação das categorias de análise que foram surgindo no decorrer da pesquisa.

³¹ Essa entrevista foi concedida por pessoas da comunidade da Igreja de Brotas, que afirmaram não ter conseguido da SECTI a implantação do CDC. Procuraram, portanto, outro projeto: “Telecentros Comunitários”. Falaram do curso de informática que eles oferecem e que tem proporcionado bons resultados na comunidade. Como serão utilizadas outras falas dessas pessoas, serão elas identificadas como Comunidade sem CDC.

Essa diversidade de perfis ajudou-nos a compreender a dinâmica de cada categoria e suas implicações no processo de inclusão sociodigital através dos CDCs.

Com o apoio nos registros das entrevistas, espera-se poder realizar análises significativas das várias formas de diálogos constituídos, tanto pelas interlocuções teóricas quanto pelas interlocuções empíricas, reveladas com os depoimentos provenientes do contexto em que os CDCs funcionam.

Após serem reveladas pelas interlocuções teóricas e empíricas, as categorias de análise – políticas públicas, TIC, exclusão e inclusão sociodigital – aparecem com a finalidade de proporcionar esclarecimentos sobre as questões que orientaram as considerações da presente pesquisa.

Para entender cada uma dessas categorias, buscaram-se conceitos, significados que nos ajudassem a identificar quais as relações que implicam essas categorias no contexto da pesquisa. No contato com os sujeitos foi que essa compreensão se tornou mais significativa, uma vez que a aproximação com a realidade da coletividade pode nos revelar algo mais, ao lançar “um outro olhar”. Assim, começaremos as discussões sobre as categorias de análises

Política Pública - “O problema não é a política, o problema é o político”

Há pessoas que compreendem a política através das leis e das regulamentações políticas, e assim se distanciam do contexto político, acreditando nada poder fazer para influenciar nessas deliberações. Com essa atitude, acaba contribuindo para que surjam mais políticos, desses que se apóiam nas leis e praticam uma política equivocada, confusa e desonrosa.

A política pública, segundo Boneti (2007), emerge do jogo de forças dos conflitos de interesse, da disputa pelo poder, das intenções dos representantes local, nacional e global. No caso das políticas públicas do PISD, foram direcionadas para a comunidade, para o segmento da instância local, haja vista que sua estruturação partiu das instâncias nacional e da global e que subjagam as outras instâncias, conforme os macros interesses.

A escolha dos CDCs para a pesquisa também foi baseado em política. O critério para essa seleção foi o perfil social da instituição mantenedora, o que levou à escolha de Biblioteca, Escola, Igreja e CSU. Acreditávamos que investigar políticas públicas em CDCs de mantenedoras de perfil tão diferenciado ajudaria a compreender os resultados dos conflitos de interesse a partir do cenário em que se

articulam as políticas públicas do PISD. Esses resultados podem trazer esclarecimentos para as inconstâncias nas políticas nesses contextos.

Ao negligenciar as políticas das parceiras, as instituições mantenedoras, a SECTI mostra a vulnerabilidade da sua política de coordenação, pela falta de entendimento sobre a finalidade dos CDCs para a comunidade: “[...] uma política pública, da elaboração à sua operacionalização, envolve uma rede de micropoderes (como explica Foucault), contribuindo com o fortalecimento e interesses específicos de cada instância do poder.” (SANTOS, 2007, p.72). Dessa forma, a política pública do PISD fica, então, fragilizada mediante ações conflitantes entre as instituições mantenedoras e a SECTI. Essa foi uma das questões mais sinalizadas durante as entrevistas, situação que fica ainda mais expressiva nas falas da Comunidade Esporte e da Comunidade Lazer.

Todo centro social tem um, às vezes dois coordenadores. Ele estava prejudicando o centro digital, ele e os representantes da comunidade. As pessoas vinham com “cartinhas” dos líderes comunitários pra poder fazer as oficinas. E não é assim que funciona. As oficinas são abertas para toda a comunidade, tem o dia da inscrição, pode ser branco, preto, pobre, rico, o importante é o seguinte: incluir o cidadão no mundo digital. (Comunidade Esporte, 2009).

É muito cacique para pouca tribo! A gente está submetida a várias coordenações. (Comunidade Lazer, 2009).

Vê-se que a Comunidade esporte destaca como a instituição mantenedora do seu CDC vem monopolizando esse espaço fazendo acordos com representantes da comunidade. Contudo, segundo o Regimento Interno dos CDCs (2008), a condição de provedor desses centros não lhes dá autonomia para decidir quem pode ou não utilizá-lo. Segundo esse documento, é dever da mantenedora, em seu artigo 18, “[...] garantir pleno acesso ao CDC, gratuitamente e sem discriminação de qualquer natureza.” (BAHIA, 2008, p.6). Qualquer atitude que negue essa determinação contesta as políticas públicas do PISD.

Outra situação foi a inconstância nas decisões da mantenedora, da Comunidade Lazer, nos seus CDCs, pois encontramos monitores que exercem as mesmas atribuições dos gestores, porém para sua mantenedora não podem assumir, responder e sequer receber por essa função.

O gestor deste CDC, para a mantenedora, são os coordenadores da instituição. Nós somos apenas monitores. Nada que fazemos aqui pode ter nossa identificação, temos que assinar como monitores. (Comunidade Lazer, 2009).

Em contrapartida, em outra entrevista, tivemos um relato diferente, em que o sujeito afirma que é o gestor do CDC. Verifica-se assim o conflito de papéis entre os integrantes desses espaços (monitores/gestores) implantados na sua instituição mantenedora. Pelo que se pôde observar, eles não consideram a SECTI como coordenadora do PISD.

A nossa mantenedora é também o nosso gestor do CDC. Isso só acontece aqui, pois nos outros lugares das prefeituras, das ONGs, agem de forma totalmente diferente. (Comunidade Lazer, 2009).

Tenho total autonomia aqui. Na verdade procuro evitar pedir coisas à coordenação do CDC [...]. Só para você ter uma ideia, não peço nada a eles, resolvo tudo. (Comunidade Esporte, 2009).

Com relação à mantenedora, está de portas abertas para o projeto, até porque é um projeto deles também. (Comunidade Livro, 2009).

No que concerne à definição de quem é o gestor, em alguns CDCs, fica subentendido que este seria o próprio coordenador da instituição, como é o caso da mantenedora CSU, pois os monitores não podem assinar nem responder por nada do CDC. Informam inclusive aos seus monitores/gestores que as mudanças no programa são eles quem decide. Trata-se de conflitos de interesses entre as secretarias, que desconsideram as determinações do próprio Estado, que criou a SECTI, que por sua vez desenvolveu e coordena o PISD.

Antigamente era CPT, acho que se referia ao Centro Pólo Tecnológico, depois as pessoas chamavam de CCD (Centro de Cidadania Digital), depois ficou CDC (Centro Digital de Cidadania). [...] Houve a mudança no nome do programa, mas nossas placas e avisos ainda são antigos. Não recebemos material dessas novas atualizações que identificam aqui como CDC. (Comunidade Lazer, 2009).

Essa confusão não se restringe à definição da sigla ou nome do CDC, pois ainda existem sinalizações (placas, faixas, cartaz) da versão anterior do programa,

identificando esses espaços como sendo os antigos Infocentros³². Em uma pesquisa realizada no IBICT³³, encontrou-se um número razoável de programas de inclusão. Acredito que essa confusão se deva ao número de projetos para inclusão digital em andamento no Estado da Bahia.

A associação de uma mesma sigla para mais de um projeto (por exemplo, PID tanto para “Programa Identidade Digital – 2003 da Bahia” quanto para “Pontos de Inclusão Digital”), pode confundir a sociedade quanto à sua proposta.

Para a Bahia, segundo o IBICT (2010), existem cerca de 904 PIDs³⁴, projetos criados pela iniciativa pública e particular, com o propósito de levar, às comunidades desfavorecidas, as tecnologias de informática e internet (TIC), que lhes permitam a inserção digital através de estruturas criadas para essa finalidade. Nesse mapa nem todos os CDCs estão cadastrados, pois, segundo a SECTI, até novembro de 2009 foram implantados 1.000 CDCs. Assim, os dados sobre os PIDs, ao que parece, não foram atualizados.

Alguns programas/projetos coordenados por Secretarias, Fundações, Ministérios, Empresas e Entidades (veja Quadro 3), foram implantados com a finalidade de promover a Inclusão Digital. Na apresentação de alguns desses projetos, verifica-se que, além da inclusão digital, propõe-se a inclusão social.

³² O Programa Identidade Digital (PID) no ano de 2003 deixava de ser um projeto-piloto da FAPESB (Fundação de Amparo à Pesquisa da Bahia) para representar uma das iniciativas do governo do Estado da Bahia no que compreendiam estar combatendo a exclusão digital no estado. No período de 2003 a 2004, foram implantadas as primeiras salas, os chamados Infocentros, nas cidades de São Felix, Salvador, Santo Antônio de Jesus e Vitória da Conquista e, assim, passaram a operacionalizar a política de inclusão digital, apresentada pelo então governador Paulo Souto, sob gestão federal do governo Lula. Com a transição política em 2007, o programa assume um novo foco e passa a chamar-se Programa de Inclusão Sociodigital (PISD). De acordo com a FAPESB, “o Identidade Digital promove a inclusão sócio-digital através do livre acesso à informática.” 27/06/2006. Fonte: ASCOMM SECTI/FAPESB. Disponível em: <<http://www.fapesb.ba.gov.br/cti/noticias/noticia.2006-06-27.2181587603/?searchterm=p>>, 27/06/2006.

³³ IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Inclusão digital. Centros Digitais de Cidadania são implantados na Bahia.

³⁴ Informação obtida no *site* IBICT (2010), opção Mapa de Inclusão Digital, que dá acesso a uma base de dados dos programas/projetos com propostas de inclusão digital. O que se percebeu foi que muitos desses programas adotaram a mesma nomenclatura dos pontos de inclusão digital (PIDs), gerando confusões que vão aumentando à medida que se pesquisa sobre o tema inclusão digital. Como exemplo, na Bahia, no ano de 2003, quando o Estado, através da FAPESB, apresentou um programa-piloto com o nome de Programa Identidade Digital (PID), usando a mesma sigla utilizada pelo Governo Federal nesse *site* para identificar os pontos de inclusão digital (PIDs). Esse apropriação da mesma sigla gera confusões acerca do que está sendo feito de concreto para fomentar a inclusão social e digital no Estado.

| PROJETO | INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL | DATA DE INÍCIO |
|--|---|----------------|
| Internet Livre – SESC | Serviço Social do Comércio – SESC | 2001 |
| TIN – MDIC | Telecentros de Informação e Negócios - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio – MDIC | 2001 |
| Programa SERPRO de Inclusão Digital | Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO | 2003 |
| Cidadania Digital - SECTI/BA | Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia | 2003 |
| CIDs Fundação Bradesco | Fundação Bradesco | 2004 |
| Projeto Inclusão Digital para Inclusão Sócio-Digital - SMEC/Prefeitura Municipal de Salvador | Secretaria Municipal de Educação e Cultura de Salvador-SMEC | 2005 |
| Telecentros Petrobrás | Petrobrás / RITs/ ITI/PR | 2005 |
| Telecentros Minerais – Ministérios Minas e Energia | Secretaria de Geologia, Mineração e Transformação Mineral – SGM/Ministério de Minas e Energia – MME | 2009 |

Quadro 3 – Projetos/Programas de Inclusão Digital em todo o Estado da Bahia
Fonte: IBICT Projetos/Programas Pontos de Inclusão Digital - 2010.

Pelo que se observou dos diálogos com os sujeitos da pesquisa, existem conflitos de interesse e de poder entre algumas secretarias do Estado. No que tange ao PISD, as divergências ocorrem através dos CDCs. As consequências de conflitos como este expõem a fragilidade das políticas públicas do PISD, tendo em vista que suas determinações são descumpridas. Os CDCs servem de cenário a uma administração equivocada desta mesma proposta.

As decisões são tomadas pela coordenação e a gente cumpre. [...] A SECTI faz as convocações para os CDCs, mas temos que aguardar a posição e decisão da nossa mantenedora. A mantenedora desse CDC é ligada ao Estado. Por isso que quiseram mudar o nome de Infocentro para desenvolvimento social. (Comunidade Lazer, 2009).

A Comunidade Lazer faz referência ao CDC ainda como Infocentro, e relata que a sugestão para mudar o nome desse espaço para “desenvolvimento social” não foi ideia da secretaria que coordena o programa. Essa mantenedora parece não estar satisfeita com o nome CDC, adotado nas políticas públicas do PISD.

Outra questão levantada nas entrevistas foi a desvalorização dos profissionais que respondem pelo funcionamento diário dos CDCs: monitores e gestores. Alguns reclamam da falta de reconhecimento de seus trabalhos pela mantenedora. Além

disso, registrou-se uma situação que aponta as dificuldades em viabilizar as demandas no espaço no atendimento à comunidade, no que se refere ao desenvolvimento de atividades (oficinas e cursos), à alteração do horário de funcionamento, de modo a permitir aos sujeitos monitores/gestores mostrar à comunidade outras finalidades para esses espaços. Essa seria uma forma de efetivação das políticas públicas de inclusão sociodigital do PISD, uma vez que este é um espaço constituído para essa finalidade.

Não somos valorizados pela comunidade pelo trabalho que a gente faz, nem valorizados pelo grupo que coordena o CDC e o programa. A única problemática que temos aqui é a autorização de cursos. Eu já conversei isso com a coordenação, na reunião que tivemos o ano passado. Eu acho assim, faz parte, mas se pudessem facilitar as coisas poderia andar com mais rapidez. Nós, os monitores, não temos recurso para oferecer curso. Não temos como pagar, pois também somos contratados. E a mantenedora não nos autoriza a dar nem contratar os cursos. Então, tentamos fazer os projetos, mas na hora de aprovar é essa demora. Se a parte que é responsável pela manutenção facilitasse, a gente aqui não ia ficar mal visto pela comunidade. (Comunidade Cultura, 2010)

O CDC aqui é para funcionar os três turnos, mas por enquanto só disponibilizamos em alguns horários em cada turno, isso porque estou sozinho aqui. (Comunidade Formar, 2010)

Por motivos diversos – financeiros, de interesse, políticos, sociais – a mantenedora exime-se de suas atribuições determinadas pelo Regimento Interno dos CDCs (2008), preferindo adotar posturas que dificultam a condução dos trabalhos nesses espaços.

Esse tópico em que discutimos a categoria das políticas públicas foi retirado de uma conversa com representante de uma instituição religiosa, que conseguiu pela SECTI implantar o CDC. Informou que esteve algumas vezes nessa secretaria, mas como não obteve resultado procurou por outro programa, o “Telecentros Comunitários”³⁵, onde conseguiu equipamentos e estruturou um curso de informática para a sua comunidade. “Não existe nada da SECTI aqui. Eles nem sabem que

³⁵ Telecentros Comunitários Banco do Brasil - O Programa de Inclusão Digital do Banco do Brasil é uma ação que se alinha com a política de responsabilidade socioambiental da empresa e começou com o processo de modernização de seu parque tecnológico, com a doação dos equipamentos substituídos para comunidades carentes, visando à implantação de Telecentros Comunitários. [...] Os telecentros disponibilizam o acesso às novas tecnologias digitais, treinamentos em informática, cursos à distância, serviços do Governo Eletrônico, digitalização e impressão de documentos, além de incentivar a pesquisa para preparação de trabalhos escolares. As entidades contempladas se responsabilizam pela gestão e administração dos espaços. (Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php#det>>

existimos” (Comunidade sem CDC). Trata-se de comunidade religiosa que mantém também serviço de saúde.

Preenchi a solicitação, mas não consegui que eles implantassem o CDC. Não voltei mais lá! Conseguimos os equipamentos através de um projeto do Banco do Brasil, porém foi preciso criar um CNPJ, pois só assim disponibilizariam os computadores. Prestamos serviços médicos além dos cursos de informática.

Considero que esse curso de informática é, dos serviços que oferecemos aqui, o mais concreto de todos. Vimos os resultados através das pessoas que se qualificam, conseguindo trabalho, melhorando em suas profissões. (Comunidade sem CDC).

Esse grupo foi identificado através do *site* da ONID³⁶, que disponibiliza entrevistas em áudio. Verificamos que, mesmo sem o apoio da SECTI, conseguiram instalar em suas dependências uma sala para os cursos de informática e de manutenção em computador. A inclusão de tecnologias no contexto dessa comunidade fez com que os que participam dos cursos conseguissem oportunidades de trabalho e requalificação profissional. Acreditam que o curso de informática é o mais importante serviço que oferecem, pois conseguem visualizar os resultados e obter resposta diretamente da comunidade.

Nos *links* sobre os projetos de inclusão digital do Governo Federal, o deles estava na relação dos projetos que representavam o avanço da inclusão digital na Bahia.

O que foi revelado da categoria de análise **políticas públicas**, a partir do contexto da presente investigação, ressalta como as mobilizações locais interferem na efetivação dessas políticas que têm como finalidade promover uma intervenção na realidade social dos sujeitos de determinadas comunidades.

As políticas de inclusão digital, assim como as educacionais, embora ações emanadas do Estado, implicam escolhas e decisões que não se restringem aos órgãos governamentais, mas envolvem indivíduos, grupos e instituições. Não são frutos, portanto, de iniciativas abstratas, uma vez que se constroem na correlação entre as forças sociais articuladas para defender os seus interesses. (DURLI, 2008, p.38-39).

³⁶ ONID Mapas dos Telecentros no Brasil. Entrevistas registradas em áudio. Disponível em: <http://referencias.onid.org.br/media/arquivos/>

O Programa de Inclusão Sociodigital efetiva suas políticas públicas nas comunidades através dos CDCs. Neste cenário, acompanharam-se as complicações dessa trajetória, bem como os conflitos que surgem nesse contexto, como ocorre com as lideranças locais que querem representar mais do que a comunidade, ou seja, a si mesmas.

TIC: espaço de criações (NUGEC)

Consta do Regimento Interno dos CDCs (2008) a implementação de Núcleos de Gestão Colaborativa (NUGEC) com o objetivo de “[...] promover a participação ativa da comunidade nos processos decisórios da unidade, estimulando a cultura colaborativa entre o poder público e a sociedade civil.” (BAHIA, 2008a). Com esse foco, o PISD, entre 2007 e 2009, desencadeou mobilizações que, além do aumento no número de CDCs de 362 para 1.000 (segundo a SECTI), ofereceu também cursos de formadores para os integrantes (monitores/gestores) desses espaços.

Essa mobilização teria como resultado a elaboração de um plano de ação para a implementação do NUGEC contando com a participação efetiva da comunidade, da mantenedora, das parcerias locais e dos monitores/gestores, transformando o CDC em um espaço criativo para as realizações de atividades socioeducativas que trouxessem benefícios para a comunidade.

A dinâmica da análise dessa categoria traz as ponderações dos sujeitos de um contexto que ficou dividido entre a implementação ou não do NUGEC, como cumprimento à determinação do PISD. Outro foco dessas análises diz respeito ao uso das TIC e a crença de que o simples acesso a elas será suficiente para a inclusão digital. Quanto aos motivos, serão discutidos numa contextualização em que poderemos confrontar o empírico com o teórico que foi associado a essa categoria.

Preocupado com a validação sempre dialogicizada dos seus estudos, um procedimento cada vez mais utilizado entre os pesquisadores qualitativos é a “confrontação” das suas interpretações conclusivas com as opiniões dos atores implicados na situação pesquisada. (MACEDO, 2009, p.104).

Neste sentido, a partir da confrontação entre as opiniões dos monitores/gestores, da SECTI, das instituições mantenedoras, das políticas públicas

do PISD, dos Regimentos Internos do CDCs (2008) e dos NUGECs (2008), constata-se a desvinculação entre o que é proposto no PISD e o que está sendo concretizado nos CDCs.

A Comunidade Lazer, na sua entrevista, comenta acerca das vantagens da implementação do NUGEC, a partir da qual o CDC passa a exercer uma gestão colaborativa envolvendo a comunidade. Entretanto, como sua mantenedora não acha importante tal implementação, nada podem fazer. Em visita a outros CDCs que têm essa mesma mantenedora, notou-se que este discurso não se mantém nos outros espaços. Passam orientações diferenciadas e conflituosas, deixando os integrantes confusos em como proceder.

Pois é, com o NUGEC a comunidade ficaria responsável pela definição das atividades dos CDCs. Mas a mantenedora não quer isso, pois, como assume as despesas e a manutenção de tudo no CDC, acha que não vai precisar da comunidade para mantê-lo. Então não vai precisar do NUGEC. (Comunidade Lazer, 2009).

Na visão dessa mantenedora, fica claro que não há necessidade de constituir o NUGEC, pois, pelo que eles pensam, só serviria como meio de conseguir dinheiro para suprir as despesas do CDC. Daí não permitir sua implementação, contrariando as políticas públicas do PISD, e ignorando os Regimentos do CDC e do NUGEC, em que constam as atribuições, deveres e finalidades desse espaço.

Art. 1º O Núcleo de Gestão Colaborativa – NUGEC [...] tem caráter consultivo, proponente e executivo, tendo como objetivos básicos a aplicação do Regimento dos Centros Digitais de Cidadania – CDCs, bem como o controle e avaliação das políticas de inclusão Sócio-Digital nos CDCs. (BAHIA, 2008b).

Implementar o Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC) do PISD, nos CDCs, ajudaria o planejamento e execução de cursos. A comunidade passaria a retroalimentar o CDC com atividades condizentes com a sua realidade e suas necessidades.

Temos o NUGEC estabelecido e temos representante da comunidade e de outros setores. Na verdade, as pessoas que já tinham interesse específico na área da tecnologia, pois trabalham com educação e tecnologia, por exemplo, a diretoria da Educação a distância, fazem parte do NUGEC. A forma como foi realizada permitiu que as pessoas viessem para cá, pois a ideia não era implantar aqui uma *lan house*, mas tinha outra concepção. Quando a gente fala dos membros do NUGEC com foco nas tecnologias,

não é formar produtor de imagem, mas incutir tudo o que estava envolvido com isso. (Comunidade Formar, 2010).

A compreensão da relevância do NUGEC no espaço do CDC fica evidenciada na fala dos integrantes da Comunidade Formar, em que se percebe uma valorização da função social que um espaço como o CDC propõe. Notou-se que existe uma proximidade da mantenedora com os integrantes do CDC, e por isso a facilidade em dialogar a respeito das demandas do CDC, inclusive com a proposta de ir além do que o PISD designou para esses espaços.

Hoje não quero mais o NUGEC aqui, pois, dessa forma, não vou conseguir trabalhar bem. (comunidade Esporte, 2009).

Na fala da Comunidade Esporte, percebe-se que sua mantenedora parece deixar os monitores/gestores à vontade para tomar decisões sobre implementar ou não o NUGEC no CDC. Analisando o perfil social dessa instituição e comparando suas deliberações em outros espaços, constatou-se que seus monitores/gestores estão recebendo orientações confusas, no caso dos sujeitos dessa comunidade que pensam ter autonomia para decidir sobre implementar ou não o NUGEC. A propósito, essa é a mantenedora que atribui aos coordenadores dos estabelecimentos a função de gestor do CDC. Quanto aos outros integrantes, assumem a função de monitores, porém realizam as atividades de gestor.

É um grande problema! Compreendemos as vantagens de formação do NUGEC, pois poderíamos contar com a participação da comunidade junto com funcionários da mantenedora e outras parcerias locais. Mas quando convocamos as pessoas, elas se intimidam e questionam sobre o que vão ganhar em troca. Há também a falta de compromisso dessas pessoas da comunidade. Acham que os políticos é que devem fazer isso. Esse é o nosso problema: encontrar pessoas que queiram fazer um trabalho voluntário no CDC. Foi por esse motivo que ainda não constituímos o NUGEC. (Comunidade Pesquisa, 2010).

A presença de representantes da comunidade na apresentação da proposta de implementação do NUGEC, onde seria constituída uma gestão colaborativa que permitisse tomar decisões sobre atividades realizadas nos CDCs, colocaria a comunidade à frente desses espaços, propondo atividades alternativas para a viabilização do seu uso. O que ocorre, no entanto, é isso que aparece na fala da Comunidade Pesquisa, sobre as dificuldades em conseguir pessoas das

proximidades do CDC, que se comprometessem em fazer parte do Núcleo, sem esperar receber vantagens ou lucro com essa parceria.

Trata-se do que Santos (2007, p. 133) chamou de “política dos de baixo”, uma vez que a comunidade não foi convidada para integrar as decisões que levaram à constituição do CDC; percebendo tardiamente a importância da sua participação, resolve-se então convidá-la para integrar o NUGEC.

[...] A política dos pobres é baseada no cotidiano vivido por todos, pobres e não pobres, e é alimentada pela simples necessidade de continuar existindo. Nos lugares, uma e outra se encontram e confundem, daí a presença simultânea de comportamentos contraditórios, alimentados pela ideologia do consumo. (SANTOS, 2007, p.133).

A comunidade não se sente pertencente a este movimento, o PISD e os CDC, mecanismos utilizados pela máquina do Estado, como forma de operacionalizar um programa (PISD) em que suas políticas públicas necessitam da aceitação da comunidade. Os CDC representam um lugar para efetivação das políticas públicas, e como vêm do Estado, são vistos pela comunidade como uma decisão “de cima para baixo”, portanto, uma imposição.

Pelo fato de o CDC funcionar dentro de uma mantenedora que presta serviço ao público, é comum que as pessoas o vejam como parte dessa instituição e, portanto, não entendam por qual motivo a mantenedora vai precisar da comunidade. O fato é que com a constituição do NUGEC, o espaço do CDC seria otimizado para desenvolver atividades que trouxessem benefícios para a comunidade.

A autora do presente estudo esteve em um CDC que, devido ao perfil social da sua mantenedora, não teve dificuldade em compor o NUGEC: “temos o NUGEC. Os participantes são as pessoas da comunidade, que também são membros dessa mantenedora” (Comunidade Oração, 2010). Justamente por ser uma mantenedora do tipo “comunitária”, a sua organização funciona com a participação colaborativa da comunidade. Daí a facilidade em implementar o NUGEC.

Quanto à questão do acesso, o PISD apresenta uma proposta de que esse acesso estaria garantido através dos CDC com computadores conectados em rede (informática e internet).

[...] o acesso significativo à TIC abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à internet. Pelo contrário, insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais. (WARSCHAUER, 2006, p.21).

As questões do acesso não devem ser pensadas apenas no contexto da disponibilização de técnicas, mas também no contexto social, onde as relações se estabelecem.

De acordo com IBICT, existem atualmente no Brasil 20.109 PIDs³⁷, espaços digitais criados a partir do projeto Pontos de Inclusão Digital (PIDs), distribuídos por todo o território nacional, independentemente do segmento da rede privada ou da rede pública que esteja à frente desses projetos. Nesse contexto, temos os CDCs do Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia coordenado pela SECTI.

Se compararmos o número de CDCs com a população do Estado³⁸, fica claro que se está ainda distante do número de espaços digitais necessários para atender a demanda da nossa população. Assim, o “analfabetismo digital” (SILVEIRA, 2008, p.55), ao que parece, ainda vai alimentar o mapa da exclusão digital em nosso Estado.

A maior parte das pessoas, quando chega a um Telecentro, não sabe nem como ligar o computador. É o que chamamos de analfabetismo digital, o total desconhecimento da tecnologia de informação e de suas possibilidades. (SILVEIRA, 2003, p.55).

No PISD todos os CDCs devem oferecer, principalmente, cursos básicos de informática. Com isso, esses espaços estariam proporcionando à sua comunidade uma proximidade com a cultura digital, orientando-a quanto ao uso da informática e da internet.

A Comunidade Formar relatou que considera importante orientar os frequentadores dos CDCs, através de curso de informática básica, mas deve oferecer outras alternativas de cursos. O público desse CDC é variado, com maioria de adolescentes, que fazem parte dos “nativos digitais”³⁹. Trata-se de uma geração marcada pelas novidades e invenções tecnológicas:

³⁷ Ministério da Ciência e Tecnologia. Inclusão Digital. Relação dos PIDs (pontos de inclusão digital) distribuídos por todo território nacional. Esses pontos são os: telecentros, infocentros, laboratórios de informática, *lan house*, cibercafé. Os nossos CDCs estão no grupo dos infocentros. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php>>, 2010.

³⁸ A Bahia, de acordo com o IBGE, teve sua população estimada em 2009 em torno de 14.637.364 habitantes. Se a SECTI informou que em 2009 foi inaugurado o CDC de número 1.000, então cada CDC deve atender cerca de 14.637 pessoas em média. Informações obtidas no site do IBGE Estado@. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=ba>>, 2010.

³⁹ Nativos digitas “[...] jovens que nasceram aproximadamente nos anos 90. A particularidade desse choque é que seus atores têm uma aproximação distinta na cultura digital. [...] Esses nativos digitais nasceram no mundo do controle remoto, do *joystick* [1], do *mouse*, da internet, imersos na cibercultura”. Cibercultura e Educação. Disponível em: <<http://www.moodle.ufba.br/mod/book/print.php?id=64904#ch18514>>, Acesso em: 29 jul. 2010

O curso de Informática básica tem um foco muito específico, que é a formação inicial para quem não saiba ter acesso, mas os jovens já nascem com o *mouse* na mão e a informática básica não é a opção ideal. (Comunidade Formar, 2010).

Nesse sentido, os recursos dos CDCs precisam ser redirecionados para outras opções que conquistem a comunidade através das suas demandas. Um computador conectado à internet abre um leque de opções e oportunidades de interação com outras redes e em contextos diferenciados:

As relações que você cria, das pessoas que você conhece. O uso que você faz das tecnologias. A proposta metodológica é baseada na relação dialógica, a 'dialogicidade' é o que atrai as pessoas. (Comunidade Formar, 2010).

Assim, a mantenedora deve coligar-se aos integrantes do seu CDC e pensar juntos em atividades alternativas que possam operacionalizar esses espaços com seus recursos tecnológicos (informática e internet) e ao mesmo esteja contribuindo para a inclusão sociodigital.

Na Comunidade Livro, uma questão despertou curiosidade. Algumas exigências da mantenedora, com relação ao funcionamento do CDC, referiam-se ao público infantil. Essa política da instituição revela conflitos na efetivação do PISD, alguns dentre os quais relacionam-se às normas que a SECTI envia para os CDCs, indicando a faixa etária mínima que pode frequentar esses espaços.

Tínhamos outras propostas de curso, mas a mudança da direção da instituição e da forma como eles querem que funcione o CDC aqui dentro, tornou um pouco complicado desenvolver algumas atividades. [...] A ideia da nossa mantenedora é trabalhar com criança. Isso de certa forma atrapalha o nosso trabalho, tem as normas do CDC que dizem que "menores de 12 anos devem estar acompanhados de um responsável ou autorizados para ter acesso ao computador". Aí, o que acontece? Somos pressionados a todo o momento a trabalhar com criança, sendo que existe aí outra questão que não foi discutida ainda: uma criança menor de 12 anos na frente de um computador? Somos monitores, não temos bagagem suficiente para monitorar essas crianças na frente do computador. É muito complicado. (Comunidade Livro, 2009).

Essa questão de permitir que crianças tenham acesso ao CDC e à internet não é uma responsabilidade que os integrantes (monitores e gestores) devem

assumir. Diante desse dilema, os monitores/gestores ficam sem saber a quem “obedecer”, se ao programa PISD, se à SECTI, se à instituição mantenedora ou à comunidade.

O PISD trouxe as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) através dos seus CDCs, conectou-os à rede, e assim garantiu o acesso a uma pequena parcela da população. Mas essa intervenção na realidade das comunidades só pode ser confirmada no contexto de cada CDC.

Na realidade, o acesso é livre, mas em alguns CDCs bloqueiam *Orkut*, *YouTube*. Esse último realmente pesa muito, mas o *Orkut* é uma forma de comunicação, não vejo problema em permitir que seja acessado aqui no CDC. Vejo que, em tecnologia, tudo depende do uso que fazemos dela. Essa inevitavelmente é uma ferramenta que atrai muito quem vive utilizando o computador. (Comunidade Formar, 2010).

A função dos integrantes do CDC (monitores e gestor), não pode ser negligenciada, na fala da Comunidade Formar percebe-se um acompanhamento das ações e atividades realizadas em seu CDC. A postura com que eles discutem questões quanto ao acesso, quanto às atividades, quanto ao envolvimento da comunidade, quanto à participação da mantenedora, revela uma consciência crítica e efetiva de uma proposta mais contundente para a realização da inclusão sociodigital.

Aqui está um dos desafios mais importantes das organizações da sociedade civil e não-governamentais: contribuir para canalizar as necessidades das populações, traduzindo anseios e criando instrumentos de participação efetiva, fazendo “elevar” a voz com a proposição de soluções discutidas amplamente com a sociedade. (SILVEIRA, 2008, p.65).

As TIC transformam o CDC em um espaço criativo, que permite o encontro e confronto de ideias e soluções. As políticas públicas do PISD, por sua vez, intervêm nesses espaços com ações de difícil concretização (NUGEC), pois a comunidade não foi convidada a participar da criação desses espaços, porém está sendo convidada a torná-lo operacional. Quanto ao Estado, mantém a política do uso de modelos sociais, que no caso do PISD, planejou uma estrutura para implantar os CDCs, sem ao menos conhecer o contexto das comunidades detentoras desses espaços. Cada comunidade tem suas peculiaridades e necessidades, o que a torna diferente das demais.

Considerando que cerca de 1.000 CDCs foram implantados até dezembro/2009, então isso significa que cerca de 1.000 comunidades acolheram um CDC. As características e necessidades de cada comunidade não são as mesmas. Mesmo diante dessa constatação, o PISD ainda mantém a mesma estrutura que esses espaços tinham em 2003, que na época era a configuração do projeto-piloto: uma sala com 10 computadores conectados à internet.

Em visita a um bairro com aproximadamente 100 mil habitantes, constatou-se que funciona apenas um CDC, com 10 (dez) computadores conectados à internet. O programa precisa do apoio da comunidade e, para tanto, deve-se começar a repensar a estrutura e a quantidade dos CDCs, tendo em vista peculiaridades como o número de habitantes da comunidade. Essa é uma forma de escutar a comunidade que necessita de espaços como esses.

Trata-se de uma regulação frequentemente subordinada porque, em grande número de casos, destinada a favorecer os atores hegemônicos. Tomada em consideração determinada área, o espaço de fluxos tem o papel de integração com níveis econômicos e espaciais mais abrangentes. Tal integração, todavia, é vertical dependente e alienadora, já que as decisões essenciais concernentes aos processos locais são estranhas ao lugar e obedecem a motivações distintas. (SANTOS, 2007, p.106-107).

É dessa forma que o PISD se apresenta para a comunidade, através do seu “espaço de fluxos”, que identificamos como sendo os CDCs. Quanto aos “atores hegemônicos”, esses seriam as elites globalizadas, a instância internacional. O programa é pensado com base em uma política que estrutura metas e regras, portanto, “é vertical dependente e alienadora”. Quando o PISD tem sua política pública submetida a variadas formas de interpretação/gestão (mantenedora, SECTI, monitores/gestores, CDC, Estado), talvez assim, consiga compreender as necessidades da comunidade.

Nesse sentido, este é o momento de retornar às discussões em torno das políticas públicas, reunindo seus “agentes definidores”, só que, dessa vez, a voz da comunidade deve ecoar por toda a trajetória dessas políticas: na elaboração, na operacionalização e na efetivação.

Exclusão e Inclusão Sociodigital

O programa de inclusão sociodigital analisado no contexto dos seus CDCs revelou, através dos discursos recolhidos, alguns conflitos no que concerne à etapa

final da trajetória das políticas públicas do programa. Essa fase corresponde à efetivação das políticas públicas. É o momento de o PISD expor-se à comunidade.

Esses conflitos, segundo os estudiosos, parecem ter origem na trajetória das políticas públicas. Considera-se como hipótese aqui que isso se deve ao fato de que os “agentes definidores” dessas políticas, mesmo se autodenominando representantes da sociedade, não escutam o que a voz da comunidade tem a dizer sobre suas necessidades. Essa escuta poderia ajudar a criar um PISD que tornaria os CDCs, com seus recursos tecnológicos, um ambiente favorável à inclusão sociodigital.

Aqui todo o trabalho dedicado à ocupação é para trabalhar realmente com a comunidade, para saber conversar com eles, saber lidar, ver a carência da comunidade e trabalhar nisso aqui no CDC. (Comunidade Lazer, 2009).

O pessoal da Comunidade Lazer mostra-se consciente a respeito da importância em apresentar o CDC à comunidade. Essa compreensão não parece ser relevante para as instâncias de poder (nacional e internacional), onde programas sociais são elaborados. Em sua definição o PISD apresenta um discurso que indica ações para combater a exclusão promovendo a inclusão sociodigital, e para isso estrutura CDCs com recursos tecnológicos (informática e internet), mas ao que parece desconhece a realidade de cada localidade.

Os lugares são, pois, o mundo, que eles reproduzem de modos específicos, individuais, diversos. Eles são singulares, mas são também globais, manifestações da totalidade-mundo, da qual são formas particulares. (SANTOS, 2007, p.112)

Segundo as falas dos sujeitos, interlocutores desse programa, as dificuldades existem: seja pelo que o programa propôs concretizar no CDC; seja pela incoerência das políticas públicas vindas de todos os lados (PISD, SECTI e as instituições mantenedoras); seja por não compreenderem que o CDC aceita a todos, como um “espaço banal”, e que as TIC também o transformam em espaço criativo. “O espaço banal seria o espaço de todos: empresas, instituições, pessoas, o espaço das vivências.” (SANTOS, 2007, p.108), e esse não deveria ser um palco de conflitos de interesses, e sim de “composição de forças” que proporcionassem às comunidades, benefícios.

O CDC é um espaço acessível para todos. Não existe restrição, se for horário de funcionamento temos que abrir as portas para funcionários, alunos, professores, toda a comunidade. (Comunidade Ensinar, 2010)

E além do mais uma sala com essa instalação que temos aqui. Tem sempre que colocar atividades porque senão esse projeto não tem a importância nem para o governo, nem para a sociedade.

Aqui mesmo a gente já conseguiu alguns projetos, a comunidade procura muito por cursos profissionalizantes, na parte de informática principalmente. (Comunidade Cultura, 2010)

Dentro da proposta dessa mantenedora, não tem restrição do que iremos desenvolver aqui, nunca houve nenhum bloqueio ou restrição. A gente conversa muito com a instituição para desenvolver curso para que os professores utilizem o CDC para desenvolver sua formação.

Muitas pessoas vêm com certa frequência, a comunidade em si tem uma rotatividade de pessoas que acaba sendo menor que achava que poderia ter. A ideia é divulgar os cursos, mostrar-se mais, e talvez quebrar essa visão rígida, para que eles tenham acesso à portaria. (Comunidade Formar, 2010)

Com esse discurso, as referidas comunidades ponderam sobre as situações que enfrentam no cotidiano nos CDCs, quando tentam corresponder às expectativas daqueles que criaram e mantêm esses espaços, seus provedores (SECTI, instituição mantenedora, PISD, Estado). (Figura 3)



Figura 3 – Foto da fachada de uma mantenedora divulgando os serviços do CDC
Fonte: Mantenedora Igreja

A preocupação é gerenciar as políticas de seus provedores, de forma que consigam suavizar seus efeitos para que, se for inevitável que chegue ao

conhecimento da comunidade, seja o mais suave possível. Isso diz respeito às dificuldades para organizar um curso.

Então, eu vejo assim se tem gente interessada em ser voluntária, tem gente querendo botar isso aqui pra ser ativo com cursos, são os nossos parceiros da comunidade. [...] Então a gente tenta fazer projetos, mas na hora de aprovar é essa demora. (Comunidade Cultura, 2010).

Por essas e outras posturas é que os esforços dos monitores/gestores, visando a estimular a comunidade a participar e envolver-se nas atividades que incentivam a inclusão digital – e, por conseguinte, a inclusão social – de nada adiantarão.

No que se refere à inclusão digital, Cazeloto (2008, p. 19) diz que a inclusão digital “[...] é um fenômeno contemporâneo e, como tal, requer um repertório teórico e epistemológico ajustado ao objeto que busca compreender.” (CAZELOTO, 2008, p. 19). Com programas sociais para a inclusão digital, o governo da Bahia parece satisfeito com os resultados do PISD, porquanto o mero “acesso às tecnologias da informação e da comunicação” já garantiria essa inclusão digital. Pelo que pudemos observar, não obstante, não se trata de uma questão tão trivial. Há uma série de conflitos e interesses em jogo. É uma questão que precisa ser tratada com políticas públicas que reconheçam a importância da participação de todos, da comunidade ao Estado.

A inclusão social ocorreu a partir desse novo programa, pois foi quando o CDC passou a realizar coisas pensando na comunidade. (Comunidade Lazer, 2009).

Esse depoimento da Comunidade Lazer diz respeito à sua participação na transição do programa – de PID para PISD. De acordo com seu depoimento, naquela época a proposta programa era tão-somente manter um espaço articulado com computadores e conexão à internet, onde a comunidade tivesse um local com acesso aos recursos tecnológicos. A orientação em relação à comunidade era para instrumentalizá-la (usar computadores e internet).

Os recursos que temos aqui, a comunidade vai aos poucos conhecendo: digitando um texto, navegando na internet. Vão aprendendo aos poucos. Quero dizer que a tecnologia hoje está muito avançada. Sempre surge algo novo, descobrir alguma coisa e sempre querer ter algo melhor. Algo que

possa surpreender, algo que deixe a gente ficar assim, parado, surpreso. Espero algo assim das tecnologias.

A tecnologia foi importante, mas o CDC, vamos dizer que reeducou os alunos para o que eram. Já estou aqui há quatro anos, então já conheço um pouco a situação que convivemos aqui, temos um outro cidadão. (Comunidade Ensinar, 2010)

No curso de informática a gente também utiliza filmes que discutem a questão social, do trabalho, da política, não fica só a informática pela informática. A inclusão digital a gente incorporou o impacto da tecnologia. Formamos cidadãos digitais, como utilizar a ferramenta, fazemos palestras e oficinas para discutir o acesso legal e ilegal. Incluímos a formação do cidadão digital de forma que ele saiba caminhar nesse mundo. (Comunidade Formar, 2010)

Nas falas acima, percebe-se como a comunidade vem utilizando o CDC para aprender informática e como utilizar a internet. Com essas ações, a comunidade, aproximando-se da cultura digital, muda o cenário da exclusão digital, aos poucos desenvolvendo suas habilidades. Na fala da Comunidade Ensinar, essa possibilidade encanta até os próprios monitores/gestores, que entendem que as tecnologias nesses espaços indicam mudanças de comportamento.

No que tange à exclusão sociodigital, registrou-se um CDC que enfrenta uma questão política com a sua instituição mantenedora. Trata-se do público que essa instituição deseja que frequente seus espaços/serviços. Assim, a referida mantenedora adota medidas que, de certa forma, servem de incentivo à exclusão social, haja vista que existe uma escolha de quem vai participar das atividades do CDC que abriga em suas dependências.

Diante dessa “problemática” (aspas colocada pelo entrevistado), o que acontece é que alguns projetos nossos não podemos executar porque não são direcionados para crianças. A gente já tentou conversar com a diretora, falar para ela que o CDC tem norma que a gente tem que seguir, pois a gente tem uma hierarquia, mas a comunicação é complicada. Então o CDC hoje trabalha com a internet e curso básico de informática e atende o público juvenil e adulto. (Comunidade Livro, 2009).

A “problemática” referida pela Comunidade Livro diz respeito a uma postura adotada pela direção da sua mantenedora, que determinou que o acesso aos serviços da instituição só podem ser concedidos a crianças. Essa é uma medida que contesta o que está posto no PISD a “inclusão sociodigital”; conforme alguns dos artigos do Regimento Interno dos CDCs (2008), que determinam que a mantenedora deve “garantir pleno acesso ao CDC, gratuitamente e sem discriminação de qualquer natureza” (Art. 18); quanto a escolher o público, o documento diz que “os

CDCs são abertos ao público em geral, sem distinção” (Art. 7). Também o parágrafo 1º desse artigo restringe o acesso de crianças com menos de 10 (dez) anos aos casos em que esteja acompanhada pelo seu responsável.

O CDC é muito importante, mas quem não está aqui não sabe. [...] A minha insatisfação não é com o CDC, mas com o local, a mantenedora. A gente tinha projetos de mostrar vídeos, palestras sobre planejamento familiar, mas aqui tem que levar o nome de alguém. No início foi colocado que o CDC funciona assim, assado, quando eles viram que não poderia botar o nome do responsável pela casa dificultou tudo. Com relação à comunidade, a dificuldade representa 30%: precisamos ver como mobilizá-los. Com relação à instituição mantenedora, aí fica muito complicado, é dificuldade máxima. (Comunidade Livro, 2009).

A política dessa instituição mantenedora mostra a indiferença aos projetos idealizados para o CDC. A questão apresentada pela Comunidade Livro denuncia a política da sua mantenedora, que, pelo fato de não conseguir modificar o nome CDC, também não incentiva a otimização do espaço com projetos. E isso não foi possível, uma vez que esse espaço faz parte de um projeto do Estado, o PISD, em que o CDC foi baseado de acordo com um modelo social, devendo portanto seguir um padrão, inclusive no nome.

Vou dizer uma coisa: sem esse centro, a comunidade não teria muita chance, hoje existem *lan houses* que só oferecem aos jovens *Orkut*, bate-papo, dando espaço ao acesso a drogas. E o espaço do CDC já é um espaço melhor para eles lidarem com o lado humano. (Comunidade Oração, 2010).

Percebe-se na fala dos monitores/gestores da Comunidade Oração, o movimento da inclusão e o de exclusão. Com relação ao movimento da inclusão, a mantenedora procura acolher a todos da comunidade, sem restrição. Quanto ao movimento de exclusão, os monitores/gestores chamam a atenção para uma questão que vem incomodando a sociedade: a exposição das pessoas na internet. Destaca o quanto é importante esse acesso quando acompanhado, como ocorre em seu CDC, e, como conhece a realidade de algumas pessoas que frequentam esse espaço, comenta o quanto é importante esse CDC para uma comunidade exposta a vícios e violências.

A visita aos espaços de inclusão serviu para testemunhar as ações do PISD que vêm sendo viabilizadas em algumas comunidades. Tais ações são norteadas pelas políticas públicas de inclusão sociodigital, possibilitada pelas TIC (informática e internet). O que se notou nessas visitas foi que havia demandas inerentes ao

contexto social e, portanto, estão além do que programa oferece. Talvez se escutassem a comunidade, teriam como saber quais são suas necessidades.

O que se ouviu revela incoerências da política do PISD, da política que os sujeitos do CDC conseguem praticar, da política das instituições mantenedoras e da política da comunidade que reage por não ter sido convidada a participar dessas discussões. Quanto ao discurso de que o Estado é o “agente interventor da realidade social [...]”, percebeu-se que este último sequer tentou aproximar-se da comunidade, que, como modo de defesa, nega-se a praticar ações de um programa para o qual não contribuiu, pois não foi consultada em sua fase de concepção. Enfim, as análises que ora se concluem tomaram como base os depoimentos dos sujeitos mediadores das políticas públicas do PISD e das demandas da comunidade, ou seja, os monitores/gestores.

6 CONSIDERAÇÕES E (IN)CONCLUSÕES

Autorizar-se, autoriar-se. A inclusão passa por esta dimensão!
Arnaud Lima Jr

A presente pesquisa propõe agora uma pausa para considerações, a fim de compartilhar reflexões a partir de (in)conclusões, que os caminhos da pesquisa autorizaram construir.

Quando o problema da pesquisa foi formulado, a primeira impressão é que não havia garantia de respostas. Havia frases e/ou palavras como “PISD”, “políticas públicas”, “conflitos de interesse”, “TIC”, que geraram dificuldade para organizar e estruturar o problema, que ganhou a seguinte forma: “Como as políticas públicas dos Programas de Inclusão Sociodigital (PISD) norteiam as ações dos Centros Digitais de Cidadania (CDCs), tendo em vista que o ‘jogo de força’ dos movimentos de influência se manifestam em toda a sua trajetória?”.

A análise das articulações constituídas para a efetivação do PISD dentro dos CDCs representou a dinâmica da pesquisa, através da qual esperava solucionar, transformar ou simplesmente acenar para o problema nos contextos em que a pesquisa se realizou.

A história da autora-pesquisadora com este objeto remonta ao ano de 2007, quando esta recebeu uma proposta para compor a equipe da UNEB, que, assim como as outras Universidades Estaduais (UEFS, UESB e UESC), também havia sido convidada para, junto com a SECTI, planejar novas alternativas de intervenção social do Programa de Inclusão Sociodigital dentro dos CDCs.

Essa imersão nesse contexto permitiu uma aproximação com o que veio a se tornar o objeto de pesquisa, o PISD. Era claro que existia uma relação entre o objeto com outro tema que também atraía os interesses da autora: a capacidade que têm as TIC em elevar potencial em determinados contextos. Assim iniciou-se a trajetória da presente pesquisa.

Ao longo da investigação, foi tomado como premissa que, com as investigações, seria possível efetivar os estudos, provocando algumas reflexões que gerassem esclarecimentos contundentes para subsidiar o objeto de pesquisa e trazer elementos que esclarecessem o problema. Assim, foram-se definindo os objetivos que começaram a apontar pressupostos teóricos e esboçar possíveis categorias de análises.

As análises apontaram possíveis respostas aos objetivos propostos. A necessidade de repensar as políticas públicas do PISD quanto ao seu propósito norteador às ações nos CDCs foi uma das conclusões atingidas. Quanto aos outros objetivos, de alguma forma também tiveram um *feedback*, pois, direta ou indiretamente, dependem das políticas públicas. Assim, de forma geral, considera-se que os propósitos estabelecidos para a pesquisa foram concretizados.

O CDC é o palco de “jogos de forças”. Nesse cenário, os conflitos seguem a trajetória das políticas e se destacam à medida que sua efetivação se torna um mecanismo de poder, de controle e de alienação. Os conflitos são de toda ordem, surgem nas relações estabelecidas e envolvem comunidade, CDC, mantenedora, SECTI, monitores/gestores, proposta do PISD, enfim, são conflitos que emergem dessas instâncias. Nesse cenário, de acordo com Arendt (2006), acontece a verdadeira política, a qual surge de impasses entre interesses emanados de relações humanas que se estabelecem na *polis*.

No contato com monitores e gestores, a pesquisa foi alimentada com os depoimentos obtidos de oito CDCs, mediante entrevistas dos sujeitos que trabalham diariamente nesses espaços e, portanto, compreendem o papel social deles para a comunidade. Quanto aos objetivos propostos, chega-se aqui às seguintes (in)conclusões:

- ↘ Quanto ao envolvimento da comunidade nos processos de gestão dos CDCs, envolvia um processo que dependia da implementação dos NUGECs, e, levando em conta a amostra, os motivos da não-efetivação dessa implementação, perpassam os conflitos entre as políticas do PISD e das mantenedoras (dos oito CDCs visitados apenas dois concluíram e mantêm esse núcleo em atividade);
- ↘ No que concerne à gestão colaborativa, pressupondo a autossustentabilidade desses espaços – a pesquisa sugere que os envolvidos (SECTI, comunidade, monitores/gestores, mantenedora) estão cientes da relevância que a efetivação desse processo pode proporcionar a todos, mas aqui também existe uma relação conflituosa pela disputa de poder, em que cada instância defende a sua “verdade”;
- ↘ Quanto a identificar os movimentos de influência que interferem nas ações dentro dos CDCs, esse objetivo surgiu durante as investigações, em decorrência de um fato envolvendo a mantenedora de 30 CDCs, que

preferia que alguém deles participasse da entrevista. Assim, decidiu-se incluí-lo como objetivo, inclusive pelo fato de que as interlocuções com Boneti (2007) indicavam a necessidade de discutir o “caráter político da política”. A pesquisa relata os conflitos de interesse que se estabelecem nos CDCs e que dificultaram o planejamento de atividades alternativas para a autossustentabilidade desses espaços;

- ↘ Com relação aos preceitos da inclusão sociodigital, os dados coletados não forneceram subsídios suficientes para análise e considerações. A continuidade da presente investigação faz-se necessária para a busca de maiores esclarecimentos.

Quanto às questões que nortearam a investigação, concentram-se em blocos temáticos sobre comunidade, a mantenedora, a implementação do NUGEC, o apoio da SECTI, a autonomia sobre as decisões e projetos, o CDC no universo das TIC; as políticas que atuam nesse espaço (PISD, SECTI, mantenedora). Foi com base nessas questões que se deu início às investigações no campo.

Duas temáticas nortearam a pesquisa, uma das quais é política pública. No que se refere a movimento de influência dos “agentes definidores” das políticas públicas, notou-se que a “composição de forças” mantinha-se subjugada aos interesses de seus representantes – os “agentes definidores” das políticas públicas. Estes mantinham-se envolvidos no processo, a ponto de o movimento de suas influências seguir o curso da trajetória das políticas públicas (elaboração, operacionalização e efetivação), e que se alternavam entre essas fases, dependendo do seu poder de intervenção para deliberar as políticas públicas para o PISD. A atuação dos grupos de poder em todas as fases da trajetória das políticas, com o argumento de que estariam defendendo seus interesses, na fase da operacionalização das políticas públicas, talvez ficasse apenas sob a influência das forças locais que coexistem nesses espaços (monitores/gestores, comunidade, lideranças locais) e as forças que se aproximam por outros interesses (SECTI, mantenedoras).

A outra temática diz respeito à inclusão sociodigital. No contexto do PISD, as discussões voltadas para inclusão sociodigital perpassam esse programa com o intuito de subsidiar o acesso às comunidades desfavorecidas aos serviços essenciais para a população, “garantindo” que sejam atendidos e respeitados como

cidadãos. O propósito da intervenção do referido programa na realidade social das comunidades baianas é fomentar a inclusão sociodigital contando com os recursos tecnológicos disponibilizados nos CDCs, de forma a contribuir para alcançar sua autonomia sociodigital.

As categorias de análise que emergiram na pesquisa foram Políticas públicas, TIC, Exclusão e Inclusão Sociodigital, e serviram de ligação entre as interlocuções no campo teórico e as informações coletadas no campo empírico.

A categoria referente às Políticas Públicas diz respeito ao momento de sua efetivação do PISD no cenário dos CDCs, em que encontra o embate entre as forças dos grupos das instâncias de poder (local, nacional e internacional) que impedem o direcionamento das ações propostas no PISD para esses espaços. Isso foi o que se pôde constatar, com base nas interlocuções com os 13 sujeitos entrevistados (monitores e gestores). Cada grupo defende seus interesses, mesmo que suas decisões impeçam a efetivação das políticas públicas do PISD nestes espaços.

Outra categoria analisada foi a das TIC, temática discutida nas atividades profissionais da autora-pesquisadora. Percebe-se que, somente convivendo cotidianamente no CDC, com a comunidade, é que é possível compreender suas necessidades, como estas podem ser supridas, e quanto às TIC, a preocupação nesta pesquisa foi de refletir e verificar como esses recursos, podem ser redimensionados, não os reduzindo a um mero facilitador de acesso. A questão é que o caráter potencializador das TIC deve ser entendido e, portanto, uma intervenção no contexto de comunidades, no caso os CDCs, e as TIC sendo aplicadas com atividades planejadas e orientadas, podem ressignificar esse contextos. Vale ressaltar que, para a inclusão digital, as TIC, consideradas pelas instâncias de poder como sendo um meio para solucionar os problemas da exclusão em algumas dimensões em nosso país, estão longe de ser o ideal para resolver esse problema.

A categoria de exclusão e inclusão sociodigital destaca-se pela sua contemporaneidade e relevância em diferentes contextos da sociedade. Estado, comunidade, classes sociais, elites globalizadas, lideranças sociais (associações, sindicatos) representam alguns desses contextos. A inclusão demanda investimentos e políticas públicas que constituam ações eficientes e, principalmente, includentes.

O esforço investido na produção da presente pesquisa é dedicado ao referencial teórico que orientou as investidas no campo. Dessa forma, pôde-se retroalimentar a pesquisa com elementos e informações contundentes e esclarecedoras para discutir o problema, atender aos objetivos e manter o foco no tema.

Quanto à questão do problema, presume-se que as políticas públicas do PISD não conseguem nortear as ações dos CDCs, porquanto, entre outros motivos, há uma imposição política das instituições mantenedoras que exercem o papel de provedores desses espaços, o que lhes confere o poder de influenciar na efetivação das políticas públicas do programa. Outro motivo da ineficácia dessas políticas diz respeito aos CDCs que servem de cenário de subversão dos poderes de duas instâncias (local, “comunidade, monitores/gestores” e nacional, “SECTI, mantenedoras”) enquanto a instância internacional (investidores nos programas de inclusão digital “FMI, Banco Mundial”) ficam aguardando o desfecho desse impasse. O PISD, nesse contexto, abriga outros movimentos de influência, que têm poder para dificultar ou impedir a concretização das ações a ele inerentes. Ademais, os idealizadores do programa, contavam com o apoio de seus parceiros, no caso as mantenedoras dos CDCs, os quais muitas vezes subverteram as políticas públicas do PISD para impor suas próprias políticas. Daí a importância em concentrar no perfil social das mantenedoras a escolha dos CDCs visitados.

Outra consequência sobre a qual se pôde refletir é a postura reducionista do Estado, que, quando inicia a trajetória para conceber políticas públicas, não convida as comunidades a debater as necessidades e, de forma verticalizadora, adota mecanismos controladores baseados em “modelos sociais” predefinidos pelo sistema público que sejam convenientes à máquina administrativa do governo. Nem sempre, porém, esses mecanismos se adequam à realidade social de determinadas comunidades onde os CDCs encontram-se implantados e, como consequência, esses espaços são subutilizados e reduzidos a meros fornecedores de acesso/pontos digitais.

Para realização da pesquisa foi necessário delinear o campo, utilizando alguns critérios como o da amostra intencional, o levantamento de informações, o pessoal que acompanha o funcionamento diário destes espaços (monitores e gestores), as parcerias e coordenação dos CDCs (SECTI e mantenedoras), informando sobre os regimentos e o histórico do PISD e outros critérios que se

fizessem necessários conforme o rumo das investigações. Por isso, a opção pela abordagem qualitativa que subsidiaria toda a pesquisa, não objetivando comprovações, mas justificativas que levassem a refletir sobre a problemática, as questões e os objetivos que foram surgindo e possibilitando um *feedback* sobre a elaboração dos (pré)conceitos da autora em reflexões mais densas.

“A política vai além do político”

Mesmo sem ter autonomia para tomar decisões, esses sujeitos que estão em contato diário com a comunidade, planejam e desenvolvem algumas atividades, dentro das limitações modeladas pelas políticas públicas do PISD para sua função. Muitas vezes, essas são iniciativas sem sucesso, como relatou a Comunidade Livro, Cultura e Lazer.

Como não encontram apoio da sua mantenedora nem da coordenação do programa, esses sujeitos, conscientes do potencial desses espaços, reduzem suas atividades ao básico proposto no programa, do qual não podem se eximir de oferecer: trata-se do acesso (computadores conectados à rede internet) e, esporadicamente, de cursos de informática básica. Conforme relato das Comunidades Livro e Formar, prosseguem, inconformados, com a proposta do programa, mas ainda assim insistem junto a suas mantenedoras para captação dos recursos que se façam necessários para concretizar suas ideias, compreendendo que podem ir além do que está previsto no PISD. Nessa empreitada, a Comunidade Formar tem sucesso, mas a Comunidade Livro não.

Conseguiu-se vislumbrar o impacto de determinadas ações deliberadas pelas políticas públicas do PISD nos espaços dos CDCs. Em uma situação observada, trata-se no caso da falta dessas ações, que consiste na não-apreciação do caráter político da política das instituições mantenedoras, que sequer foi apontado no Regimento Interno dos CDCs (2008). Assim, a mantenedora estaria comprometida, e quem sabe fossem evitadas outras intervenções da sua política, sobrepujando as do PISD.

Através de interlocuções com Boneti (2007), fica claro que o não cumprimento de uma deliberação do PISD em seus CDCs remete a uma postura, adotada pela mantenedora, que impõe a sua política em detrimento da do PISD.

Dessa forma, o referido Programa mostra essa brecha, e não são tomadas providências para que isso não ocorra.

As interlocuções estabelecidas com a pesquisa autorizam analisar possíveis consequências que essa brecha nas políticas públicas do PISD causaram à sua trajetória: a maior resistência que o Programa pode enfrentar para efetivar suas políticas no contexto dos CDCs encontra, como um dos seus oponentes mais significativos, a política da própria instituição mantenedora.

A relação conflituosa entre as políticas – a da mantenedora e a do PISD – tem consequências significativas: impedir ou dificultar a realização de projetos e atividades nos CDCs, situação comprovada nos relatos das Comunidades Lazer, Livro e Cultura; negar a implementação do NUGEC, como no caso das Comunidades Lazer, Livro, Esporte e Cultura; a indefinição dos monitores e gestores entre submeter-se ao programa que definiu as regras de suas funções, ou à mantenedora que os contratou, e que também tem suas próprias regras para prestadores de serviços; estão eles expostos ao que chamam de “assédio do poder”, situação evidenciada pelas Comunidades Livro e Lazer.

Pelo exposto, fica claro que os monitores/gestores já perceberam que as ações definidas pelo PISD como meio de “intervenção na realidade social” da comunidade do CDC, só serão efetivadas se medidas forem adotadas de forma mais efetiva e mediadas por políticas coerentes com o contexto social de cada comunidade. Uma política pública deve ser concebida com vistas a atender a sociedade na dimensão da sua realidade social.

A “Consciência Social” da Comunidade dos CDCs

O governo investe em programas sociais para a população, como forma de prestar contas e, ao mesmo tempo, atender a sociedade em suas demandas, procurando cumprir sua função de gestor dos serviços sociais. Nesse contexto, o Estado da Bahia criou o Programa de Inclusão Sociodigital – PISD, articulado através dos centros digitais de cidadania, os CDCs, dos quais, segundo a coordenadora do programa a SECTI (2009), contam-se cerca de 1.000 em território baiano. Esses espaços foram implantados nas comunidades por intermédio de instituições parceiras na função de mantenedora, que são prefeituras, CSU, Bibliotecas, Escolas, Associações, Terreiros, ONGs, Igrejas e Aldeias indígenas.

O compromisso do Estado com a inclusão digital e inclusão social levou-o a fazer investimentos em programas com esta proposta. A necessidade, no entanto, de criar um modelo que pudesse ser reproduzido, predefinindo uma configuração para esses espaços, gerou algumas falhas do programa: uma das situações começa já na definição das políticas públicas do PISD, que não dão conta de nortear as ações dos CDCs; outra questão é a “exclusão” da comunidade nas definições dessas ações; se o espaço é para servi-la, deveriam ter “escutado” as suas demandas; uma outra questão reside na configuração destes espaços, pois, em uma comunidade onde foi implantado o CDC, habitam cerca de 100 mil pessoas, entretanto, a configuração foi programada para abrigar 10 computadores conectados à internet.

Pelo visto, o Programa já traz características de exclusão, pois, ao oferecer um espaço com essa infraestrutura para as comunidades, desconsiderando, por exemplo, o número de habitantes, expõe uma falsa proposta de inclusão digital, haja vista que seus mecanismos são evidentemente excludentes. Parece que, para ‘ter acesso’ basta um computador e internet, sendo assim, os CDCs estão aptos a promover esse tipo de inclusão, uma vez que abrigam recursos tecnológicos para tal fim. Quanto à inclusão social, ao disponibilizar através da internet os serviços públicos, o Estado já estaria concretizando essa ação. Essas foram as análises sobre um programa que propõe a exclusão em toda sua trajetória, porquanto foi constituído a partir dos interesses das instâncias de poder que, além de distantes, demonstram indiferença quanto à realidade social das comunidades onde se situam os CDCs.

No que concerne à exclusão e inclusão sociodigital, é relevante implicar a comunidade para que sejam efetivadas as ações propostas no PISD. No exemplo do NUGEC, a comunidade só foi convidada a participar com o PISD já em fase de operacionalização nesses espaços. O resultado foi que a proposta desse Núcleo não chegou a ser concretizada na maioria dos CDCs, e quem se opôs foi a própria comunidade, que não aceita essa forma de intervenção do Estado e que, portanto, não reconhece o valor desse espaço. Essa é uma questão que Martins (2002) chamou de “consciência social” da comunidade.

A intervenção na realidade social da comunidade, através do PISD, dá-se pela mediação de tecnologias, de políticas públicas, de movimentos de interesses,

da iniciativa das lideranças sociais. É dessa forma que o governo manifesta uma “consciência social”.

Dos oito CDCs visitados, apenas dois implementaram o NUGEC – os da Comunidade Oração e Formar. Quanto aos outros, apresentaram justificativas diferentes: pela dificuldade de arregimentar pessoas para trabalhar no CDC; ou pelo fato de que a mantenedora decidiu que não desejava tal núcleo; ou que querem implementá-lo, mas a comunidade quer lucrar com essa parceria.

A visita aos espaços de inclusão serviu para testemunhar as ações do PISD que vêm sendo viabilizadas em algumas comunidades. Tais ações são norteadas pelas políticas públicas de inclusão sociodigital, possibilitadas pelas TIC (informática e internet). O que se notou nessas visitas foi que havia demandas inerentes ao contexto social e, portanto, estão além do que o programa oferece. Se escutassem a comunidade, provavelmente teriam como saber quais são as suas necessidades.

Vimos também que os espaços dos CDCs, quanto à proposta de inclusão sociodigital, estão sendo subutilizados, pois, apesar da estrutura tecnológica, alguns CDCs não conseguem avançar por falta de apoio, seja da mantenedora, seja da coordenação do Programa, ou mesmo da própria comunidade. O apoio dessas três instâncias consta do Regimento Interno do CDCs (2008) como direitos, finalidade e atribuições definidas para cada um, porém, na prática, há pouca mobilização dessas partes.

E assim, apresentaram-se algumas implicações que coordenam o processo do funcionamento dos CDCs, construindo sua trajetória a partir das políticas públicas. Vale ressaltar que esses são espaços com significativo potencial para inclusão, cabendo, no entanto, considerar as devidas articulações com o contexto, com as políticas públicas, com os recursos.

Os fatos referidos sinalizam para o fato de que a questão da inclusão sociodigital ainda não é uma realidade nem nos espaços dos CDCs, nem nas ações definidas pelo documento através das políticas públicas. Acredito que, se as comunidades dos CDCs pudessem participar da elaboração do PISD, se o estado escutasse a voz das comunidades e as políticas públicas do PISD fossem deliberadas a partir dessa escuta, estaríamos caminhando para a inclusão sociodigital. Desta forma, a pesquisa que ora se conclui – ou inconclui – abre campo para outros empreendimentos acadêmicos que lhe deem continuidade.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Theodor W. **Educação e emancipação**. Tradução Wolfgang Leo Maar. 4. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995, p.132.

ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. **Estudo de caso em pesquisa e avaliação educacional**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005.

ALVES, Lynn. Jogos eletrônicos e violência: um caleidoscópio de imagens. **Revista da FAEBA**, Salvador, v. 13, n. 22, p. 365-373, jul./dez. 2004.

ALVES, Lynn Rosalina Gama; HETKOWSKI, Tânia Maria. **Tecnologias da Informação e da Comunicação e Educação – uma parceria possível**. 2007. No prelo.

ARENDT, Hannah. **A promessa da política**. Organização Jerome Kohn. Tradução Pedro Jorgense Júnior. 7. ed. Rio de Janeiro: DIFEL, 2008.

_____. **O que é política**. Tradução Reinaldo Guarany. 7. ed. Rio de Janeiro : Bertrand Brasil, 2007.

BAHIA. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. **Cartilha de Informática Básica**. Bahia, janeiro, 2008. Disponível em: <<http://moodle.berimbau.ba.gov.br/>> Acesso em: 10 out. 2009.

_____. **Central de Atendimento da SECTI**. Bahia 2004. Disponível em: <<http://acessa.berimbau.ba.gov.br/>> Acesso em: 20 maio 2008.

_____. **Cidadania digital**. c2007. Disponível em: <<http://www.cidadaniadigital.ba.gov.br/pid.php?pgid=2>>. Acesso em: 28 mar. 2010.

_____. **Cidadania digital**. 2004. Disponível em: <<http://www.cidadaniadigital.ba.gov.br/>> Acesso em: 20 maio 2008.

_____. **Programa de inclusão sociodigital do Estado da Bahia**. 2008. Disponível em: <<http://www.secti.ba.gov.br/>> Acesso em: 15 jun. 2008.

_____. **Regimento interno dos centro digitais de cidadania.** 2008a. Disponível em: <<http://www.baixagrande.net/cdc/RegimentoCDC.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2009.

_____. **Regimento interno do NUGEC.** 2008b. Disponível em: <<http://moodle.berimbau.ba.gov.br/>> Acesso em: 16 abr. 2008.

BAUER, Martin W,; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som.** Tradução Pedrinho A. Guareschi. 6.ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

BAUMAN, Zygmunt,. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual.** Tradução Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **Modernidade líquida.** Tradução Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BIANCHETTI, R. G. **Modelo neoliberal e políticas educacionais.** São Paulo: Cortez, 2005

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, [19_ _].

BOBBIO, Norberto. **O conceito de sociedade civil.** Tradução Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Edições Graal. 1982.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação:** uma introdução à teoria e aos métodos. Lisboa: Porto, 1994.

BONETI, Lindomar Wessler. Exclusão e inclusão social: teoria e método. **Contexto e Educação,** Ijuí, ano 21, n. 75, p. 187-206, jun./jul.2006.

_____. **Políticas públicas por dentro.** 2. ed. Ijuí: Unijuí, 2007.

_____. Ser ou estar pobre? a construção social da noção da desigualdade. **Contexto e Educação,** Unijuí, ano 16, n. 62, p. 115-134, abr./jun. 2001.

BONETI, Lindomar Wessler; ALMEIDA, Nizan Pereira; HETKOWSKI, Tânia Maria (Orgs.). **Inclusão sociodigital da teoria à prática.** [S.l.: s.n., 20--]. No prelo.

BORGES, L. M., **Políticas públicas de emancipação digital**: possibilidades e avanços na inclusão sócio-digital no estado da Bahia. 2008. 194 f. Dissertação (Mestrado em Educação e Contemporaneidade)– Departamento de Educação, Universidade do Estado da Bahia, Salvador, 2008.

BORGES, L. M.; OLIVEIRA, Ildes Ferreira de; SOUZA, Jerônimo Rodrigues. Gestão colaborativa nos centros digitais de cidadania do estado da Bahia: um diálogo e uma utopia em construção. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2009. p.156.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Declaração universal dos direitos humanos**. Brasília, DF. [19--]. Disponível em: <portal.mj.gov.br/.../ddh_bib_interuniversal.htm>. Acesso em: 15 mar. 2010.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Governo eletrônico**. Disponível em: <www.governoeletronico.gov.br/>. Acesso em: 30 jun. 2010.

CARVALHO NETO, Enéas Silva de; CRUZ, Fabrício Nascimento da; HETKOWSKI, Tânia Maria. Sociedade da informação: TIC e programas de inclusão digital. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 94.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da internet**. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venâncio Majer. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1

CASTELLS, Manuel; INCE, Michael. **Conversas com Manuel Castells**. Tradução Antônio Costa Santos. Porto: Campo das Letras, 2004.

CAZELOTO, Edilson. **Inclusão digital: uma visão crítica**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2008.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO. **Pesquisas e Indicadores**. Disponível em:<http://www.cetic.br/pesquisas-indicadores.htm>. Acesso em: 25 jun. 2010.

COMITÊ Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: <<http://www.cgi.br/>>. Acesso em: 30 mar. 2010.

CRUZ, Renato **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004. p. 9-10

DAGNINO, Renato. Enfoques sobre a relação ciência, tecnologia e sociedade: neutralidade e determinismo. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.6, dez. 2002. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/dez02/F_I_art.htm>. Acesso em: 14 jun. 2009.

DURLI, Zenilde. Políticas educacionais no contexto das políticas sociais. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 21-42.

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA. **Inclusão digital avança na Bahia**. Disponível em: <<http://www.fapesb.ba.gov.br/cti/noticias/noticia.2006-06-27.2181587603/?searchterm=p>>. Acesso em: 02 fev 2010.

GALEFFI, Dante. O rigor nas pesquisas qualitativas: uma abordagem fenomenológica em chave transdisciplinar. In: MACEDO, Roberto Sidnei. **Um rigor outro**: sobre a qualidade na pesquisa qualitativa. Salvador: EDUFBA, 2009, p.13-73

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008.

HETKOWSKI, Tânia Maria. Dialética Interna: tecnologias da informação e comunicação e formação de professores. In: NASCIMENTO, Antonio Dias; HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Educação e Contemporaneidade**: pesquisas científicas e tecnológicas. Salvador: EDUFBA, 2009, p. 231-250.

HETKOWSKI, T. M. **Políticas públicas, TIC e novas práticas pedagógicas**. 2004. 214f. Tese (Doutorado em Educação)– Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2004.

IBICT Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php#det>>. São ao todo 904 PIDs (telecentros / infocentros/>. Acesso em: 28 jun. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=987>. Acesso em: 3 mar. 2009.

_____. **Centros Digitais de Cidadania são implantados na Bahia.** 2007. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/index.php/noticias/844-centros-digitais-de-cidadania-simplantados-na-bahia>>. Acesso em: 13 mar. 2009.

LENOIR, René. **L'Exclus.** Paris : Le Seuil, 1974

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999.

_____. **O que é o virtual?.** Tradução Paulo Neves. São Paulo: Ed. 34, 1996. (Trans).

LIMA JUNIOR, Arnaud Soares de. **Tecnologias inteligentes e educação:** currículo hipertextual. Rio de Janeiro: Quartet; Juazeiro: B. FUNDESF, 2005. 222p. (Cibercultura e educação; 2).

LIMA JUNIOR, Arnaud Soares de.; HETKOWSKI, Tânia Maria (Orgs.) **Educação e contemporaneidade:** desafios para a pesquisa e a pós-graduação. Rio de Janeiro: Quartet, 2006.

LÜDKE, MENGA e ANDRÉ, MARLI E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

MACEDO, Roberto Sidnei. **Etnopesquisa crítica, etnopesquisa_ formação.** Brasília: Líber Livro, 2006.

MACEDO, Roberto Sidnei. Outras luzes: um rigor intercítico para uma etnopesquisa política. In: _____. **Um rigor outro sobre a qualidade na pesquisa qualitativa.** Salvador: EDUFBA, 2009.

MACEDO, Roberto Sidnei; GALEFFI, Dante; PIMENTEL, Álamo. **Um rigor outro:** sobre a qualidade na pesquisa qualitativa. Salvador: EDUFBA, 2009. 174p.

MARTINS, José de Souza. **A sociedade vista do abismo**: novos estudos sobre exclusão, pobreza e classes sociais. Petrópolis: Vozes, 2008. p . 25-47.

_____. **Exclusão social e a nova desigualdade**. São Paulo: Paulus, 1997. (Temas da atualidade)

NERI, M. C (Coord.). **Mapa da exclusão digital na Bahia**. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, 2004. Disponível em: <http://www.fgv.br/cps/simulador/midbahia200609060906/MIDBA_TextoPrincipal_20061212_Fim_SUMARIOSITE.pdf>. Acesso em: 28 mar 2010

OLIVEIRA, Bernardo Jefferson de. **Francis Bacon e a fundamentação da ciência como tecnologia**. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

OLIVEIRA, Ildes Ferreira de. Programa de inclusão sociodigital do estado da Bahia: construindo a sustentabilidade para as políticas territoriais de inclusão sociodigital. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 143-152.

ONID Programas de Inclusão Digital. Disponível em: <<http://referencias.onid.org.br/>>. Acesso em: 20 jul. 2009.

PIMENTEL, Álamo. Considerações sobre a autoridade e o rigor nas etnografias da educação. In: _____. **Um rigor outro sobre a qualidade na pesquisa qualitativa**. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 150.

POULANTZS, Nicos. **O Estado, o poder, o socialismo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1985. 307p. (Biblioteca de ciências sociais; 19).

_____. **Poder político e classes sociais**. Tradução Francisco Silva. Revisão Carlos Roberto F. Nogueira. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 14. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

SHIROMA, E. O.; MORAES, M. C. M. de; EVANGELISTA, O. **Política educacional**. 4 ed. Rio de Janeiro: Edi, 2007, p.7-8.

SILVA, Maria Abadia da. **Políticas para a educação pública: a intervenção das instituições financeiras internacionais e o consentimento nacional.** 1999. 343f. Tese (Doutorado em Administração e Supervisão Educacional)- Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, 1999.

SILVA JUNIOR, J, dos R. **Reforma do Estado e da Educação no Brasil de FHC.** São Paulo: Xamã, 2002.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital.** São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.

_____. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas Públicas e Inclusão digital.** Salvador: EDUFBA, 2008. p. 43-66.

SOUZA, Sonia Maria Ribeiro de. **Um outro olhar: filosofia.** São Paulo: FTD, 1995.

VARGAS, Milton. **Dupla transferência; o caso da mecânica dos solos.** Revista USP. São Paulo, n.7 p.3-12, set;/out./Nov./ 1990.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate.** Tradução Carlos Szlak. São Paulo: SENAC, 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Tradução Daniel Grassi. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de consentimento informado

Termo de consentimento informado

Eu, _____, RG: _____, responsável pela gestão do CDC, estou ciente e de acordo com a realização da pesquisa de título *Inclusão Sociodigital no contexto das Políticas Públicas: um estudo de caso nos CDCs do Estado da Bahia*. Essa pesquisa, cujo principal objetivo é *analisar as políticas públicas do programa de inclusão sociodigital (PISD) norteando as ações dos centros digitais de cidadania (CDCs), em meio ao “jogo de forças” dos movimentos de influência*, usando os espaços dos CDCs, sempre buscando adequar-se à rotina de trabalho e à disponibilidade dos colaboradores (monitores e gestores). Qualquer dúvida sobre o andamento da pesquisa poderá ser esclarecida com a pesquisadora responsável, Bernadete de Lourdes Oliveira Barbosa, que está à disposição para prestar qualquer informação ao longo da investigação. Sei que todas as informações obtidas na pesquisa são sigilosas, de modo a preservar a identidade das participantes envolvidas nessa pesquisa.

Salvador, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Responsável pela Instituição

Assinatura da Pesquisadora

APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido**Termo de consentimento livre e esclarecido**

Eu, _____,
 portadora da identidade de número _____, autorizo o uso integral de minha entrevista sobre **Inclusão Sociodigital no contexto das Políticas Públicas: um estudo de caso nos CDCs do Estado da Bahia** para fins de apresentação e publicação de artigo, capítulo de livro e dissertação de mestrado de Bernadete de Lourdes Oliveira Barbosa, realizada no Programa de Pós-Graduação Educação e Contemporaneidade da UNEB, sob a orientação da Prof^a Dr^a Tânia Maria Hetkowski.

O objetivo central dessa pesquisa é analisar as políticas públicas do programa de inclusão sociodigital (PISD) norteando as ações dos centros digitais de cidadania (CDCs), em meio ao “jogo de forças” dos movimentos de influência.

O propósito dessa pesquisa é trazer esclarecimentos quanto às ações das políticas públicas de inclusão sociodigital nos CDCs.

A pesquisadora, Bernadete de Lourdes Oliveira Barbosa, assume o compromisso de preservar a identidade dos entrevistados em quaisquer circunstâncias, mantendo sigilo das informações obtidas nessa entrevista. Do mesmo modo, garante à entrevistada o direito de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa.

Salvador, ____ de _____ de _____.

Assinatura da entrevistada

Assinatura da pesquisadora

APÊNDICE C – Roteiro temático da entrevista

Universidade do Estado da Bahia
Programa de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade
Linha de pesquisa: Educação, Tecnologias Intelectuais, Currículo e Formação do Educador.
Orientadora: Prof^a Dr^a Tânia Maria Hetkowski

Mestranda: Bernadete de Lourdes Oliveira Barbosa

ROTEIRO DA ENTREVISTA

- 1^a) Como a comunidade compreende esse CDC?
- 2^a) A mantenedora apóia as atividades realizadas aqui?
- 3^a) O NUGEC foi implementado ou não? E por qual motivo?
- 4^a) Que atividades vocês desenvolve
- 5^a) Tem algum, projeto que não foi implantado? Por que?
- 6^a) Consegue imaginar essa comunidade sem esse CDC?
- 7^a) Quanto aos recursos tecnológicos são importantes e suficientes?
- 8^a) Como descreveria a intervenção da mantenedora e da SECTI no CDC?
- 9^a) Você tem autonomia para tomar que tipo de decisões?
- 10^a) Além das normas da SECTI existem outras regras? Quem determinou?
- 11^a) Qual a quantidade de acessos semanal do CDC? E o perfil das pessoas que procuram por esse espaço?
- 12^a) Qual o tipo de apoio que a SECTI oferece?