

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARINA CAJAÍBA DA SILVA

A INFORMAÇÃO DOS TELECENTROS DO VALE DO  
JEQUITINHONHA COMO APORTE AO DESENVOLVIMENTO SOCIAL  
DOS DISTRITOS DE SÃO GONÇALO DO RIO DAS PEDRAS E MILHO  
VERDE EM MINAS GERAIS

BELO HORIZONTE  
2005

Marina Cajaíba da Silva

A informação dos Telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração  
Produção, Organização e Utilização da Informação

Linha de pesquisa  
Informação, Cultura e Sociedade

Orientadora  
Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Lígia Maria Moreira Dumont

Belo Horizonte  
2005

S586i Silva, Marina Cajaíba da  
A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde em Minas Gerais / Marina Cajaíba da Silva. -- Belo Horizonte: UFMG / Escola de Ciência da Informação, 2005.  
ix, 159 f. : il. ; 28 cm.  
Orientadora: Lígia Maria Moreira Dumont  
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2005.

Referências: f. 149-159.

1. Informação e cidadania – telecentros. 2. Inclusão social. 3. Inclusão digital. 4. Tecnologias da Informação e Comunicação – aspectos sociais. I. Título. II. Dumont, Lígia Maria Moreira. III. Escola de Ciência da Informação – UFMG.

CDU  
CDD



**UFMG**

**Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

**FOLHA DE APROVAÇÃO**


*"A INFORMAÇÃO DOS TELECENTROS DO VALE DO JEQUITINHONHA COMO APORTE AO DESENVOLVIMENTO SOCIAL DOS DISTRITOS DE SÃO GONÇALO DO RIO DAS PEDRAS E MILHO VERDE EM MINAS GERAIS".*

Marina Cajaíba da Silva

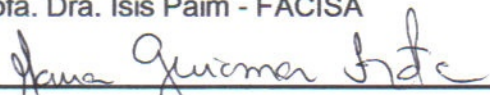
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "Mestre em Ciência da Informação", linha de pesquisa "Informação, Cultura e Sociedade (ICS)".

Dissertação aprovada em: 24 de outubro de 2005.

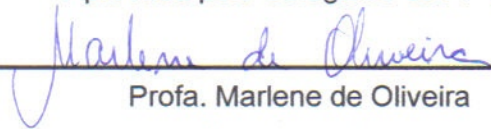
Por :

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Lúcia Maria Moreira Dumont – Orientadora


  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Isis Paim - FACISA

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota – ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Marlene de Oliveira  
Coordenadora

Versão final Aprovada por

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Lúcia Maria Moreira Dumont  
Orientadora

Quando nos dispusemos a percorrer os caminhos da pesquisa, sequer imaginávamos que o sentimento de solidão seria nosso próprio reflexo no espelho. Na verdade, a noção do tão ansiado contexto 'fazer pesquisa' só aconteceu no decorrer do caminho. As ilusões e encantamentos cedem lugar à realidade que reivindica aprimoramento constante, dedicação e muita humildade perante a ciência. Mas até compreendermos que não podemos domesticar o saber, ainda que seja essa a ilusão inicial, muito tempo é desperdiçado em questionamentos funestos e sem sentido. Ainda assim, perseguir o próprio ideal e conseguir chegar ao final acreditando em sua realização apesar de tudo, é muito mais que uma simples vitória.

À minha querida mãe, Lúcia, dedico minha **grande vitória!**  
(como ela mesma definiu essa pesquisa)

## **Agradeço...**

À Prof.a Lígia Dumont pela orientação e às Prof.as Marlene de Oliveira e Marta Aun pelo auxílio irrestrito no decorrer de todo o mestrado.

À Prof.a Ana Maria Doimo do Departamento de Ciências Políticas da FAFICH, norteadora sensata em algumas intempéries sobre as ONGs.

Aos companheiros de mestrado Marilaine Schaun Pelufê, Maria Aparecida Santana e Mauro Araújo Câmara pelo convívio agradável e pelas idéias trocadas em salas de aula, artigos, corredores, laboratórios, e-mails, viagens...

Ao corpo docente do PPGCI — em especial à Prof<sup>a</sup> Maria Eugênia Albino Andrade — e às secretárias do Programa, Viviany e Goreth, pela atenção e eficiência na resolução de constantes contratemplos.

Ao Colegiado do PPGCI pelos financiamentos que possibilitaram a execução desta pesquisa e a participação em eventos da área.

Aos voluntários da ONG Gemas da Terra pelo apoio e disponibilidade na execução deste trabalho.

A Heinrich, Martin e Nilma que na condição de desconhecida me acolheram como a uma grande amiga.

A toda a comunidade dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, pela receptividade e participação nesta pesquisa.

## **Agradeço ainda...**

A Deus pela força e amparo na maior provação de minha vida.

Ao meu querido pai Messias, pela ternura e amor dedicado a mim sempre, mas principalmente ao longo deste trabalho.

Ao meu irmão Matheus agradeço pelos palpites e pela paciência em ouvir quase que incansavelmente todas as versões desta pesquisa (com exceção às vezes em que caiu no sono).

À minha tia Maria da Luz pela consideração, dedicação, carinho e zelo em todos os meus caminhos.

Ao Gustavo pelo amor incondicional, meu companheiro desde o primeiro momento desta jornada.

Agradeço ainda à minha querida Luana, cuja amizade, companheirismo e amor sempre se fizeram presentes!

## **Agradeço também...**

À Marlene Lopes, amiga e profissional exemplar com quem aprendo sempre.

When you are doing real research, you never know what it will cost, how much time it'll take, or what you'll find. You just know there's unexplored territory and a chance to discover what's out there... Dead ends are illusory [in research]... Go around the brick wall. When you can't go around, climb over or dig under. **Just don't give up.**

STOLL, Clifford. **The Cuckoo's Egg**: tracking a spy through the maze of computer espionage. New York: Doubleday, 1989. p. 86-87. (Grifo nosso)

## RESUMO

A pesquisa traça o contexto mundializado dos dias atuais, onde as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ser entendidas como oportunidades de cidadania a grupos excluídos que se encontram à margem do desenvolvimento humano local e global em plena era da informação, como as comunidades dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde no Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais — uma das regiões mais pobres do país. Como principal objetivo, este estudo pretende identificar de que maneira a informação originada nos telecentros da Rede Rural de Telecentros Comunitários da ONG Gemas da Terra têm contribuído para o processo de inclusão social dessas comunidades, analisando o projeto de instalação do telecentro em relação a propostas de inclusão social e cidadania; avaliando o uso dos telecentros pelas comunidades analisadas; verificando a existência de ações que pretendam a integração dos frequentadores dos telecentros às demais pessoas da comunidade, prevenindo uma possível concentração de opiniões e isolamento entre ambos; e apontando os resultados decorrentes das ações empreendidas pelas comunidades e sua conseqüente influência prática no cotidiano social local. A proposta metodológica inclui a análise documental do Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, observação não-participante nos telecentros e entrevistas semi-estruturadas junto aos usuários, voluntários e representantes de entidades comunitárias das regiões pesquisadas, onde a disseminação e o uso das TICs são tidos pelas comunidades como apoiadores importantes para o estabelecimento de melhores condições de vida à população, ampliando as oportunidades de informação, trabalho, renda, educação e lazer. Entre as conclusões alcançadas por esta pesquisa, destaca-se que a maior contribuição social do projeto piloto da ONG Gemas da Terra é apresentar às comunidades envolvidas na proposta o potencial possível que a Internet pode proporcionar a esses distritos e, muito particularmente, às pessoas. Entretanto, a partir dos resultados obtidos neste trabalho, tornou-se evidente o longo trajeto a ser percorrido pela inclusão digital para a contribuição efetiva das questões sociais em grupos marginalizados e integrados à era digital, não sendo tal vislumbrado em totalidade no âmbito pesquisado.

Palavras-chave: Informação e cidadania. Telecentros. Inclusão social. Inclusão digital. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).



## ABSTRACT

This study delineates the globalized context of the present time, where Information and Communications Technologies (ICTs) can be understood as opportunities of citizenship for excluded groups who find themselves at the margins of local and global human development in the era of information, such as the communities in the districts of São Gonçalo do Rio das Pedras and Milho Verde in the Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais — one of the poorest regions in the country. As a major goal, this study intended to identify how information originating from the telecenters of the *Rede Rural de Telecentros Comunitários*, of the NGO *Gemas da Terra*, has contributed to the social inclusion of these communities; to analyze the project for installing a telecenter for the communities studied; to verify any actions aimed at the integration of those who attend the telecenters with the other people of the community, to prevent a possible concentration of opinions and alienation between the two groups; and to point out results of the actions undertaken by the communities and their consequent practical influence on the daily life of local society. The methodology includes a document analysis of the *Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais*, non-participant observation at the telecenters, and semi-structured interviews with the users, volunteers, and representatives of the community organizations of the regions studied, where the dissemination and the use of the ICTs have been regarded by the communities as important supporters for improving conditions of life of the population by increasing opportunities for information, work, income, education, and leisure. Among the conclusions reached by this study, it was noted that the greatest social contribution of the pilot project of the NGO *Gemas da Terra* was to show the communities involved in the project the potential that the Internet offers to these districts, especially to the common people. Nevertheless, from the results obtained by this study, it became evident that the long way to be covered by informational inclusion toward the effective contribution of social questions in marginalized and integrated groups in the information era, was not totally explicit in the area studied.

Keywords: Information and citizenship. Telecenters. Social inclusion. Digital inclusion. Information and Communications Technologies (ICTs).

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- FIGURA 1 – São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde na Estrada Real, Minas Gerais.....14
- FIGURA 2 – Mapa da exclusão digital de Minas Gerais por Mesorregiões, 2002.....16
- FIGURA 3 – Mesorregiões do IBGE: localização do Vale do Jequitinhonha em Minas Gerais.....29
- FIGURA 4 – Regiões administrativas do Vale do Jequitinhonha adotadas pelo governo de Minas Gerais — Vale do Jequitinhonha e Alto do Jequitinhonha.....31

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Caracterização dos entrevistados em São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, 2005.....	69
TABELA 2 – Caracterização da amostragem — usuários dos telecentros de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, 2005.....	70
TABELA 3 – Escolaridade dos entrevistados em São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, 2005.....	115

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres
APA	Área de Proteção Ambiental
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CDI	Comitê para a Democratização da Internet
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
CSN	Companhia Siderúrgica Nacional
EMATER	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
GESAC	Governo Eletrônico-Serviço de Atendimento ao Cidadão
FIEMG	Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais
FUNIVALE	Associação Pro-Fundação Universitária do Vale do Jequitinhonha
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
LER	Lesão por esforço repetitivo
MEC	Ministério da Educação
ONG	Organização não-governamental
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PROUNI	Programa Universidade para Todos
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SUDENE	Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
USIMINAS	Usinas Siderúrgicas de Minas Gerais

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	11
1 INTRODUÇÃO .....	13
2 O TELECENTRO, A INFORMAÇÃO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	25
2.1 A informação como elemento de mudança social .....	34
2.2 A cidadania e a inclusão social .....	39
2.3 As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e os telecentros.....	45
2.4 As ONGs e a questão da inclusão digital .....	56
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	63
3.1 Instrumentos metodológicos .....	65
3.2 Estudo de caso.....	67
3.3 A origem dos distritos .....	72
3.4 São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde.....	73
3.5 A proposta da Gemas da Terra — Rede Rural de Telecentros Comunitários.....	75
3.6 Resultados.....	80
3.6.1 Análise documental.....	80
3.6.2 Observação não participante.....	86
3.6.3 A essência de São Gonçalo do Rio das Pedras .....	90
3.6.4 A essência de Milho Verde.....	99
3.6.5 Análise das entrevistas semi-estruturadas com usuários dos telecentros.....	114
4 A INCLUSÃO SOCIAL A PARTIR DA INCLUSÃO DIGITAL É POSSÍVEL? CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	136
REFERÊNCIAS .....	149
ANEXO I	
Roteiro da entrevista semi-estruturada com os usuários dos telecentros .....	157
ANEXO II	
Roteiro da entrevista semi-estruturada com os representantes das entidades locais .....	158

## APRESENTAÇÃO

Seria ingênuo supor que o vasto país chamado Brasil não abrigasse em suas entranhas inúmeras localidades ermas e desconhecidas ao grande público, como também aos governos, principalmente no que tange às políticas públicas. Sabe-se que em Minas Gerais, por exemplo, centenas dos mais de 800 municípios do estado não passam de meros figurantes no âmbito político estadual sem muitas opções de trabalho, educação, saúde, lazer, segurança, renda e bem-estar para suas populações. A situação se torna ainda mais singular com o desdobramento desses municípios em distritos e povoados, detalhe característico de boa parte das localidades mineiras, que endossa muito mais a necessidade que a prosperidade local.

Ao mesmo tempo em que esse cenário é descortinado aos olhos daqueles que o querem enxergar, esses distritos quase ocultos também se revelam como verdadeiros oásis de refúgio para os que estão cansados da vida cinzenta das grandes cidades, como muitos moradores de regiões interioranas classificam os grandes centros urbanos. Nesse contexto se encaixam os distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, ambos localizados no município do Serro no Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais, e detentores de beleza natural inimaginável.

Ainda que pertençam ao mesmo município e estejam estrategicamente situados entre duas importantes cidades históricas do ciclo do ouro — Serro e Diamantina — esses distritos possuem características muito próprias. O contraste da esperança de um futuro mais próspero e feliz de alguns membros da comunidade de São Gonçalo do Rio das Pedras se mistura com o descrédito e a desilusão de muitos jovens em relação a esse mesmo futuro. A desunião de importantes representações locais em Milho Verde frustra as

expectativas para a consolidação de uma comunidade coesa voltada para o amadurecimento e o aprimoramento de suas reivindicações.

Em tais cenários, supor que a tecnologia poderia somar forças a essas comunidades tornou-se realidade através da proposta pioneira de uma organização não governamental cujo propósito é a instauração de telecentros comunitários em pequenas localidades brasileiras de até 2.500 habitantes. Pode-se perceber tanto em São Gonçalo do Rio das Pedras quanto em Milho Verde que muitos benefícios foram verificados e assentidos pela própria comunidade usuária dos telecentros. Mudanças foram instauradas, novas oportunidades surgiram e distâncias se reduziram a um clique, como num passe de mágica que só a tecnologia pode proporcionar.

Mas o contraste maior de todo esse contexto pode ser descrito em uma única particularidade: algumas casas situadas a cem metros da antena que retransmite o sinal do satélite para o servidor em São Gonçalo do Rio das Pedras não possuem fiação elétrica. Nessas casas se toma banho frio, se dorme ao aconchego da luz de vela e lamparinas à óleo, se ‘joga’ uma boa prosa antes de dormir e se podem contar todas as estrelas do hemisfério sem a intolerante interferência dos holofotes elétricos. E no dia seguinte, logo ao amanhecer, é possível ler as notícias matinais sobre o país e o mundo nos inúmeros informativos online pela Internet.

Esse é o ambiente físico onde se desenvolveu esta pesquisa, um estudo que abordou as possibilidades de desenvolvimento social de pequenas comunidades através das informações transmitidas por meio dos telecentros comunitários. Experiência envolvente, desafiante e, ao mesmo tempo, enriquecedora.

## 1 INTRODUÇÃO

Em meio à denominada era da informação, na qual a tecnologia se apresenta como facilitadora dos processos de comunicação e informação e onde “o entendimento do processo de globalização conduz certamente a uma imagem do vazio, de uma economia fluida, de um poder sem centro, de uma mega-sociedade sem atores sociais” no entender de Marteleto e Ribeiro (2000, p. 530), muitos contextos sócio-econômicos se destacam no emaranhado de possibilidades advindas dessa mesma tecnologia.

Não se trata apenas do surgimento de novos mercados, ou ampliação e fortalecimento dos já existentes. Trata-se das oportunidades criadas a determinados grupos que sempre se acharam excluídos da participação desses mercados, cujas observações não se referem exclusivamente ao meio econômico, mas, principalmente, à inserção social de populações marginalizadas aos processos de participação e cidadania que são pautados pela informação e pela comunicação.

Tais parâmetros são os requisitos iniciais para a sustentabilidade e o desenvolvimento de qualquer cidadão, nos quais o conceito de inclusão digital, conforme proposto por Raad, (2001, p. 216) aparece “como uma antítese à exclusão gerada pelo acesso desigual e fragmentado das tecnologias [...] que limita a participação de sociedades no exercício ativo da cidadania”.

Um desses contextos está incrustado literalmente entre as muitas montanhas do interior de Minas Gerais, mais precisamente no Vale do Jequitinhonha, uma das regiões mais pobres do país. São os distritos de Milho Verde e São Gonçalo do Rio das Pedras, ambos pertencentes ao município do Serro que é um dos pontos de partida para o trajeto da histórica Estrada Real, cujo principal percurso vai de Diamantina, em Minas Gerais, ao



Estado do Rio de Janeiro, mais precisamente até a cidade de Paraty, conforme indica a FIG

1.

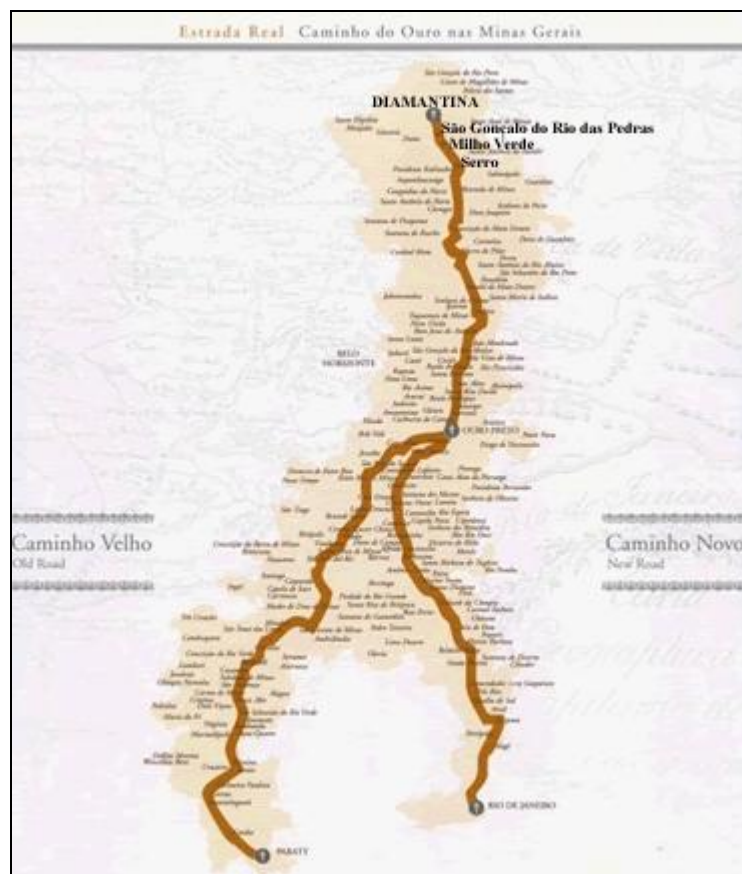


FIGURA 1 – São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde na Estrada Real, Minas Gerais.

FONTE – Goethe Institut, 2005.<sup>1</sup>

O crescimento das possibilidades de comunicação e informação nesses pequenos distritos de pouco mais de 400 e menos de 600 habitantes em sua área central, segundo representantes das associações comunitárias locais<sup>2</sup>, é fruto da mobilização da organização não-governamental Gemas da Terra em parceria com as comunidades beneficiadas pela

<sup>1</sup> Mapa disponível em <<http://www.goethe.de/br/rio/depausst.htm>>. Acesso em 04 de junho de 2005.

<sup>2</sup> Não foi encontrada nenhuma fonte oficial com indicadores de população sobre os distritos, apenas sobre o município do Serro. Os números citados nesta pesquisa foram fornecidos por meio de estimativas das associações comunitárias locais no decorrer da coleta de dados para a presente pesquisa em janeiro de 2005. Essas entidades, entretanto, não possuem informações precisas a respeito.

iniciativa. Ainda que se trate de uma ONG, o projeto conta com o apoio de programas governamentais como o GESAC<sup>3</sup>, cujo público alvo é a população de baixa renda em regiões de baixo índice de desenvolvimento humano (IDH). O aspecto importante a ser abordado, no entanto, referiu-se ao meio onde essas transformações acontecem.

Em ambos os distritos, São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, não existe abastecimento de água e sim poços artesianos. Também não há tratamento de esgoto nem esgoto sanitário, mas fossas sépticas. O lixo acumulado é queimado pelos próprios moradores, pois a coleta só acontece na região central de Milho Verde, mesmo assim por iniciativa da associação comunitária local.

O acesso à região é feito por estrada de terra, que se torna intransitável em dias chuvosos, isolando não apenas os dois distritos, mas toda a vizinhança ao redor. Como meio de transporte para as cidades pólos vizinhas — Serro e Diamantina — um ônibus e um carro lotação de iniciativa particular, mas licenciados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e pela prefeitura do Serro, partem desta cidade uma única vez ao dia em horários alternados retornando sempre ao final da tarde. O trajeto para Diamantina, por exemplo, dura cerca de duas horas e quinze minutos com tempo bom.

Ainda que a descrição desses dois distritos possa assustar no primeiro momento pela ausência de melhores condições de vida, a realidade também deixa transparecer pequenos oásis de tranquilidade, ar puro e natureza quase imaculada com muitas cachoeiras, montanhas e serras. Outros atrativos interioranos também estão presentes,

---

<sup>3</sup> O programa Governo Eletrônico-Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) foi criado em março de 2002 pelo Ministério das Comunicações para universalizar o acesso da população de baixa renda à Internet. Até fevereiro de 2005 já havia disponibilizado 3.200 pontos de conexão desde aldeias indígenas à periferia das grandes cidades, sendo a maioria em escolas públicas do país. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u94342.shtml>>. Acesso em 24 fev. 2005.

como a tradicional comida mineira, o rico e variado artesanato, doces e compotas caseiras cozidas em tachos de cobre e a hospitalidade mesclada com a típica desconfiança de qualquer mineiro.

Diante desse cenário, entretanto, o que poderia ser inimaginável tornou-se real: a tentativa de se inserirem digitalmente os habitantes de duas comunidades que sofrem em isolamento geográfico natural, padecem pela falta de trabalho e renda, possuem poucas opções de esporte e lazer e esperam encontrar no turismo da Estrada Real melhor oportunidade de vida. E tudo isso com a utilização da tecnologia.

Mas, de acordo com a Secretaria de Tecnologia do Estado de Minas Gerais, a região do Alto Jequitinhonha — onde se localiza o município do Serro — está entre as que possuem um dos mais altos índices de exclusão digital do estado, com média de apenas 2 a 5% da população incluída digitalmente, como mostra a FIG 2.

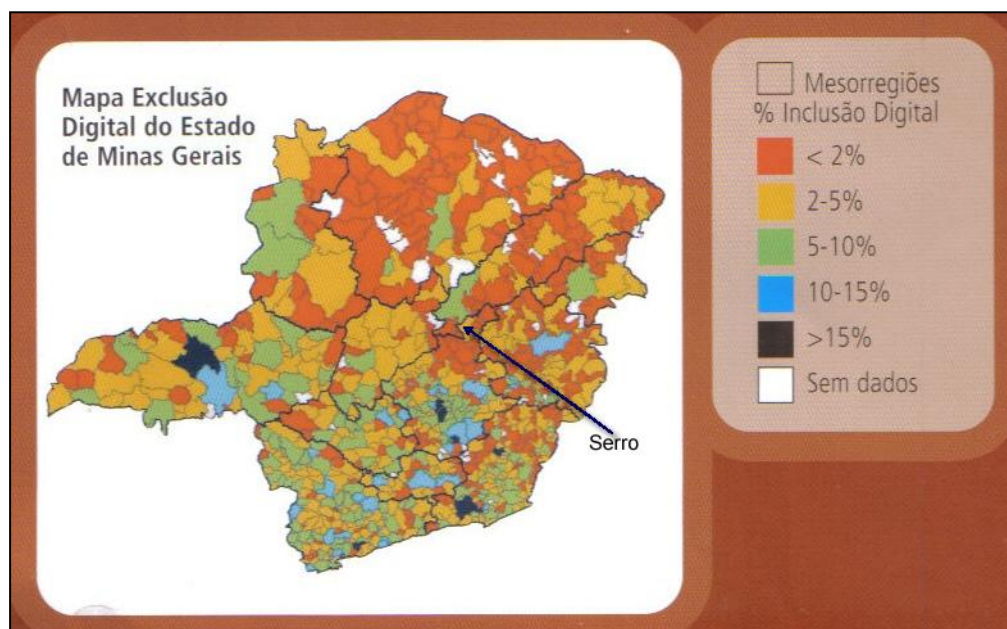


FIGURA 2 — Mapa da exclusão digital do Estado de Minas Gerais por mesorregiões.  
FONTE — Adaptado de Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior de Minas Gerais, 2002.

Na tentativa de se reverter tal realidade, a iniciativa plantada pela ONG Gemas da Terra em pleno Vale do Jequitinhonha acredita que a tecnologia seja ferramenta que deva ser agregada à construção de sociedade mais justa, humana e que contemple o desenvolvimento social em todos os seus aspectos. E esse ideal que motivou a inserção da tecnologia nessas comunidades condiz com o pensamento de Freire (1979, p. 24) apud Dumont (1988, p. 20), segundo o qual:

a falsa concepção do humanismo, que vê na tecnologia as razões dos males do homem moderno [...] perde a dimensão da totalidade: que humanismo e tecnologia não se excluem. Se meu compromisso é realmente com o homem concreto, com a causa da sua humanização, de sua libertação, não posso por isso mesmo prescindir da ciência, nem da tecnologia, com as quais me vou instrumentando para melhor lutar por esta causa.

Ao longo deste trabalho, além de se complementarem as informações já apresentadas, foram mais bem detalhadas e analisadas questões como a importância da informação para os direitos de cidadania, a inclusão social através da inclusão digital e as possibilidades de auto-sustentação de pequenas comunidades através do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Isso porque, atualmente, fala-se muito a respeito dos benefícios e malefícios da mundialização em torno da globalização econômica e da incessante revolução informacional que originou inúmeras políticas em âmbito mundial em prol das sociedades da informação na tentativa de, entre outras, coibir

a existência de processos mundiais que transpassam as realidades locais e nacionais, tanto no seu aspecto econômico, quanto comunicacional [...] Logo, a informação é hoje o elemento estimulador da formação de mercados competitivos de novas tecnologias que reúnem, processam e disseminam formas homogêneas das expressões das memórias locais e nacionais numa memória coletiva internacionalizada. (MARTELETO; RIBEIRO, 2000, p. 527)

Os valores universais que envolvem políticas públicas aptas a minimizar essas desigualdades entre os países e a redistribuição de renda mais justa entre os povos são questões que englobam as propostas da sociedade da informação mesmo que se mantenham, na prática, em segundo plano. Esse ideal é compartilhado por Canclini (1995, p. 22) ao analisar a questão do ser cidadão no emaranhado e complexo meio social da atualidade, na qual,

ser cidadão não tem a ver apenas com os direitos reconhecidos pelos aparelhos estatais para os que nasceram em um território, mas também com as práticas sociais e culturais que dão sentido de pertencimento, e fazem com que se sintam diferentes os que possuem uma mesma língua, formas semelhantes de organização e de satisfação das necessidades.

Ainda que com particularidades bastante específicas de cada nação, o desenho global traçado para a sociedade da informação diz respeito à otimização de recursos tecnológicos por todos os países, indistintamente, e ao acesso das populações menos favorecidas às TIC. A tecnologia, no entender de Warschauer (2003, p. 79),

está inserida em sistemas e processos sociais. Do ponto de vista político, o objetivo de levar a tecnologia a grupos marginalizados não é simplesmente a superação de um fosso tecnológico, mas o avanço de um processo de inclusão social. [...] Alcançar esse objetivo envolve desenvolver conteúdos relevantes em diversas línguas, promover a alfabetização e a educação e mobilizar o apoio comunitário e institucional visando atingir objetivos comunitários relevantes. Dessa forma, a tecnologia passa a ser um meio, e um meio poderoso, em vez de um fim em si mesma.

Essa mesma opinião é compartilhada por Lastres et al (2002, p. 62), onde “prover conteúdos próprios para as novas mídias e redes digitais, bem como promover o aprendizado e a capacitação de trabalhadores, cidadãos, empresas e organizações para fazerem o melhor uso possível dessas tecnologias”, é uma das metas a serem contempladas.

Ao mesmo tempo em que essas políticas públicas sejam elaboradas e apresentadas à sociedade mundial, questiona-se o caráter das mesmas. Em muitos casos, elas se caracterizam muito mais como plano de implementação que uma política programada e passível de aplicação diante das inúmeras desigualdades regionais, conforme relata Aun (1997).

De fato, as políticas públicas que deveriam guiar as ações necessárias à prática desse processo, como as formuladas pelo Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, não se concretizam. Da mesma forma, as deformidades e inconstâncias que assolam o mundo impedem a prática igualitária e a união de todos os povos no ideal da sociedade da informação coesa e participativa. A própria globalização, segundo Quéau (1998, p.198),

não é universal, não afeta a todos da mesma maneira [assim] como o conceito de universalidade não é universal. [...] A maioria esmagadora [da população mundial] não vive, não compreende e menos ainda se beneficia da globalização, embora esteja de fato sofrendo suas conseqüências e seja direta ou indiretamente afetada por ela de modo efetivo e profundo.

Pode-se dizer que tais conseqüências estão relacionadas com o aumento do desemprego, da pobreza e das desigualdades sociais não apenas nos países da América Latina, Ásia e África, o que não seria nenhuma surpresa, mas em todas as partes do mundo, inclusive nos EUA e nos países da Europa, como aponta Santos (2000, p. 72-73) ao declarar que

o período no qual nos encontramos revela uma pobreza de novo tipo, uma pobreza estrutural globalizada, resultante de um sistema de ação deliberada. [...] trata-se de uma pobreza perversiva, generalizada, permanente, global. [...] os pobres não são incluídos nem marginalizados, são excluídos. Nas condições atuais, é uma pobreza quase sem remédio, trazida não apenas pela expansão do desemprego, como também, pela redução do valor do trabalho. É o caso dos Estados Unidos.

Ainda que essas considerações sobre a globalização sejam sabidas e amplamente discutidas em inúmeros estudos, muito pouco foi realizado para se reverter tal cenário,

incluindo-se as iniciativas da sociedade da informação. Em modelo idealizado, a proposta de sociedade da informação prevê a integração de nações, organizações, contextos econômicos, culturas e a própria integração das populações, estejam elas organizadas ao redor dos grandes centros urbanos ou em lugarejos ermos e de difícil acesso. Muitas vezes, a iniciativa para se alcançarem essas metas parte de uma organização não-governamental (ONG).

As ONGs se proliferaram como resposta às ações causadas pelas conseqüências negativas da globalização, estando presentes nas localidades mais distantes e desconhecidas do planeta. Através da união de um segmento de voluntariado bastante significativo para o empreendimento de ações locais, as ONGs visam minimizar a amplitude do fosso existente entre as sociedades inseridas no contexto globalizado e cerceada pelos direitos de cidadania e as comunidades locais desprovidas de direitos econômicos, civis, políticos e, sobretudo, os sociais.

Apesar da concepção ideológica das ONGs, que visa ao bem comum, Salamon (1998) e Freitas (1999) citam que muitas entidades foram sublimadas pelos interesses de mercado, alterando de maneira considerável seu foco de atuação, inclusive no contexto brasileiro. Por conta de seu exponencial crescimento no país, bem como da diversidade de ações empreendidas em diferentes áreas, esse setor passou por nova regulamentação a partir da Lei nº 9.790 de 23 de março de 1999 que cria as OSCIP — Organização da Sociedade Civil de Interesse Público.

Tal qual uma ONG, a OSCIP é pessoa jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, com o diferencial de também ser reconhecida oficialmente como de interesse público, estando, assim, apta a receber incentivos financeiros de origem pública para a prestação de serviços. Uma ONG pode, inclusive, transformar-se em OSCIP e essa

possibilidade é uma das premissas consideradas por muitas ONGs que encontram dificuldades em se manter, como a própria Gemas da Terra.

Embora com dificuldades de sustentabilidade e acentuando-se o acesso à rápida disseminação da informação no atual contexto tecnológico, inúmeras iniciativas não governamentais buscam soluções para as questões sociais com o suporte da tecnologia, na qual a informação é vista como o fator imprescindível para conscientizar e formar uma sociedade capaz de buscar sua própria cidadania, como aponta Barreto ao declarar que (2004, p. 1)

democratizar a informação em sentido de inclusão social não pode envolver somente programas para facilitar e aumentar o acesso à informação. É necessário que o indivíduo que a recebe tenha condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade onde vive. A grande força da inclusão social pela informação é a educação.

No entendimento geral, convencionou-se dizer que a informação pode proporcionar àquele que a detem o poder e a capacidade de alterar situações. Mostafa e Maranon (1992, p. 204) afirmaram que, sob tal ótica, “tudo é possível tendo-se informação [...] qualquer um de nós pode ser o vencedor [...] como algo solto e vago à espera de apropriação”. A realidade não é tão simplória, como foi apresentado por esta pesquisa, mas é fato que a informação tem a capacidade de produzir no indivíduo a dúvida no primeiro momento, seguido de importantes e fundamentais questionamentos que poderão concretizar-se em transformações sociais, desde que ocorra o processo de interação entre a informação e o indivíduo.

Esse fato é bastante nítido em comunidades como os distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, investigados nesta pesquisa sob a ótica de seus problemas sociais, cuja resolução se pauta no acesso à informação disponibilizada pela Rede Rural de Telecentros Comunitários Gemas da Terra. Dessa maneira, constituiu-se como problema



de pesquisa explicitar qual seria a contribuição da informação disponibilizada pelos telecentros nos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, em relação ao desenvolvimento social de suas comunidades.

A informação é tida como o primordial fator para se exercer a prática cidadã através da reivindicação dos direitos sociais. Naturalmente, aquele que possua informação acerca de determinado tema, possui capacidade para iniciar debate a respeito, complementar informações sobre o assunto e até mesmo questioná-lo diante daquilo que lhe é apresentado, como aponta Barreto ao declarar que

[...] O benefício maior de qualquer atividade de repasse da informação é produzir conhecimento inovador e modificador da consciência em espaços sociais diferenciados. [...] A informação, quando corretamente transferida, tem o poder de modificar o indivíduo, libertá-lo para uma maioria sem depender da direção de outro, treiná-lo para o bom uso da razão. Só assim pode o indivíduo modificar a sua realidade. (BARRETO, 2005)

Ultrapassando o que pode ser proposto pelo simples acesso à informação, seu compartilhamento com demais membros ou comunidades, que também vivenciam aspectos de exclusão social e marginalidade, pode resultar em reivindicações coletivas junto aos poderes aptos a modificar essas mesmas realidades.

Assim, a presente pesquisa teve como objetivo geral:

- identificar de que maneira os telecentros têm contribuído para o processo de inclusão social das comunidades de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, ampliando as oportunidades de trabalho, educação, saúde, renda, lazer e bem-estar a essas populações por meio do acesso e uso da informação.

Já os objetivos específicos visaram a:

- analisar o projeto de instalação dos telecentros para verificar aspectos de sua constituição e sua proposta de inserção nos processos de inclusão social e cidadania que pretendem proporcionar às comunidades dos distritos melhores condições de vida;
- avaliar o uso dos telecentros pelas comunidades através das informações acessadas, disseminadas e geradas no âmbito dos telecentros, de onde se pretendem caracterizar o perfil dos usuários e o tipo de informação que buscam através da tecnologia;
- verificar a existência de ações que pretendam a integração dos frequentadores dos telecentros às demais pessoas da comunidade, prevenindo possível concentração de opiniões e isolamento entre ambos;
- apontar os resultados decorrentes das ações empreendidas pela comunidade investigada e sua conseqüente influência prática no cotidiano social local.

A proposta metodológica para se alcançarem tais objetivos incluiu a análise documental do Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, observação não-participante no âmbito dos telecentros e da região pesquisada e entrevistas semi-estruturadas junto aos usuários, voluntários e representantes de entidades comunitárias da região, retratando o cotidiano de ambos os distritos. Essa metodologia pretendeu possibilitar a

compreensão da informação não como um dado, uma coisa que teria um significado e uma importância *per se*, mas como um processo, como algo que vai ser percebido e compreendido de variadas formas de acordo com os sujeitos que estão em relação. (ARAÚJO, 2003, p. 25)

Soluções para os dilemas da inclusão e do desenvolvimento social, como os analisados nesta pesquisa, são amplamente reivindicados para a transformação do atual contexto global de pobreza e marginalidade em que se encontram imersos lugarejos, vilas, povoados e até mesmo países inteiros.

E esse é um dos percursos apontados por Cardoso (1996, p. 77) na trajetória da ciência da informação e da linha de pesquisa informação, cultura e sociedade, no qual

o desafio colocado para todos os profissionais que exercem a ciência da informação é encontrar formas de contextualizá-la [...] à realidade brasileira, com suas disparidades e contradições [...] sem abrir mão de seu compromisso com a transformação deste país [...], sobretudo em uma sociedade mais justa, igualitária e fraterna de dimensão planetária, não perdendo de vista a dimensão política do trabalho informacional em busca da garantia para maior participação social para o conjunto da população.

Essa foi portanto, a motivação única desta pesquisa.

## 2 O TELECENTRO, A INFORMAÇÃO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nota-se, atualmente, que os contextos que delimitam os padrões éticos, econômicos e políticos passam por significativas modificações. Cardoso (1996, p. 78) afirma que “a sociedade contemporânea é outra se comparada com sua antecessora do começo do século, [na qual] o deslocamento espaço-temporal debilitou crenças e valores baseados nas relações interpessoais, grupais, nacionais que definiam a moral e a ética”. Da mesma maneira, Freire (1998, p. 250) discorre sobre o agravamento dessa realidade, dizendo que

não apenas imagino, mas sei quão difícil é a aplicação de uma prática de desenvolvimento humano que privilegie fundamentalmente o homem e a mulher e não apenas o lucro. Mas sei também que se pretendemos realmente superar a crise em que nos achamos, o caminho ético se impõe. Não creio em nada sem ele ou fora dele. Se, de um lado, não pode haver desenvolvimento sem lucro este não pode ser, por outro, o objetivo do desenvolvimento, de que o fim último seria o gozo imoral do investidor.

Sob tais aspectos, as TIC podem ser ambigualmente entendidas como colaboradoras desse processo, da mesma maneira que também podem propiciar melhores oportunidades de cidadania, na qual a informação, no entender de Cardoso (1996, p. 76), possui “papel coadjuvante com a educação, com a socialização de novas gerações e com a qualificação do homem para sua participação sócio-política”.

Por sua incalculável e subutilizada gama de possibilidades no que tange às questões de desenvolvimento social no meio rural brasileiro, as informações geradas, recebidas e transmitidas através do aparato tecnológico são tidas como ferramentas propícias ao crescimento e à sobrevivência dessas regiões, podendo vir a capacitar suas populações de maneira bem particular no desenvolvimento do potencial socioeconômico de cada uma, bem como nos aspectos de reivindicação de seus direitos sociais. Iizuka (2003, p. 8), reforça essa premissa, ressaltando que

o acesso e o uso das novas tecnologias de comunicação e informação, em especial a Internet, emergem como uma alternativa na construção de novos conhecimentos em prol da melhoria das condições sociais e econômicas, em especial das pessoas que encontram-se em situação precária de vida.

Essa visão foi discutida inicialmente pela sociedade civil organizada, onde se buscou a aplicação de projetos pautados na disseminação do ferramental tecnológico e na capacitação de recursos humanos no uso dessas tecnologias. Iniciativas nesse aspecto se espalharam recentemente em amplas dimensões nacionais, nas quais as realidades e necessidades locais diferem umas das outras, mas possuem duas características únicas em sua maioria: as comunidades sempre estiveram à margem da sociedade moderna e sempre foram esquecidas pelo poder público, como por exemplo a região do Vale do Jequitinhonha.

Já é convenção que, em plena era da informação, a exclusão digital é o mais forte aliado à manutenção do fraco desenvolvimento humano local e global, além de intensificar a distância entre os mais afortunados e os menos favorecidos. Nesse sentido, Dumont e Gattoni (2003, p. 47) apontam um cenário onde “a desorientação identificada nos indivíduos das organizações sociais nos dias atuais [é] como se esses tivessem sido apanhados em um universo de eventos que não compreendessem plenamente e que parecessem estar fora de seu controle”.

Por conta dessa desorientação e considerando-se as possibilidades da tecnologia, foi publicado sob a coordenação de Marcelo Côrtes Neri em 2003 o relatório pioneiro que aborda a questão da exclusão digital brasileira. Trata-se do Mapa da exclusão digital no Brasil, editado pela Fundação Getúlio Vargas em parceria com o Comitê para a Democratização da Internet — CDI, cujo propósito principal foi “discutir as bases de um sistema integrado de ações voltadas à conquista da sustentabilidade no combate à miséria

através da inclusão digital” (NERI, 2003, p.6). Entre as conclusões alcançadas pelo estudo, destaca-se a contribuição das informações para os aspectos econômicos e sociais das populações integradas à era digital. Esse mesmo autor salienta que

a inclusão digital representa um canal privilegiado para equalização de oportunidades da nossa desigual sociedade em plena era do conhecimento. Ela é cada vez mais parceira da cidadania e da inclusão social, do apertar do voto das urnas eletrônicas aos cartões eletrônicos do Bolsa-Escola, passando pelo contato inicial do jovem ao computador como passaporte ao primeiro emprego. (Ibidem)

É nesse sentido que Frey (2003, p. 182) acredita na possibilidade de se estabelecer um firme diálogo entre os cidadãos e as comunidades a partir do estabelecimento das redes comunitárias, “representando a aspiração das pessoas no que se refere a uma forma renovada de vida social [...] capaz de desafiar os processos globais desatados pelas redes transnacionais e hegemônicas das elites econômicas”.

A atuação da sociedade civil organizada em conjunto com outros diversos atores, como até mesmo o próprio estado, busca o apoio da tecnologia para minimizar em médio prazo a realidade de marginalização e abandono a que está submetida a maior parte da população brasileira. A concretização dessas ações busca também extinguir por completo essa realidade em um segundo momento. Na visão de Neri (2003, p. 6), o mapa da exclusão digital é o instrumento apto a proporcionar essa perspectiva de atuação integrada com outras ações que visam combater a miséria, a desigualdade e elevar o nível de bem-estar social de maneira sustentável.

Uma das investidas desses atores, seja em conjunto ou individualmente, é a criação de telecentros e postos de uso das tecnologias da informação como espaços públicos para a prática da educação digital das comunidades. Entretanto, Straubhaar e Fuentes (2001, p. 3), *apud* Proenza (2001), alertam para a questão de que os telecentros “podem suscitar

oportunidades de desenvolvimento, mas não podem compensar a falta de investimentos na educação, na saúde, no transporte e em serviços públicos. O propósito é fazer com que os telecentros se tornem instrumentos efetivos de desenvolvimento social”, atuando em conjunto com demais projetos políticos-sociais da esfera pública e privada.

Por meio da iniciativa do governo do estado de São Paulo, já existem mais de 134 infocentros tanto na capital quanto no interior daquele estado. Foram registrados cerca de cinco milhões de atendimentos nos dois primeiros anos de funcionamento do programa ACESSA São Paulo, reconhecido como a mais bem sucedida iniciativa brasileira na área<sup>4</sup>.

Já em Minas Gerais, o projeto Rede Rural de Telecentros Comunitários da ONG Gemas da Terra ainda não atingiu tamanha proporção, se comparado com o exemplo paulista, embora consiga atrair o interesse de pesquisadores para a sua proposta de desenvolvimento econômico e social junto à população do Vale do Jequitinhonha.

A ONG procura fomentar nas comunidades atendidas pelos telecentros melhores oportunidades de desenvolvimento social a partir do acesso à tecnologia e a informações aptas a amenizar o isolamento geográfico a que os distritos estão submetidos, bem como incentivar a criação de novas fontes de trabalho, educação e lazer nas comunidades. A iniciativa prevê o surgimento de uma rede de usuários que deve expandir-se por toda a comunidade, tornando-a apta a reivindicar melhores oportunidades de desenvolvimento social e benefícios para todos os habitantes dos distritos.

Situado no nordeste do estado de Minas Gerais, conforme aponta a FIG 3, o Vale do Jequitinhonha se estende no sentido centro-leste rumo à Bahia, sendo cortado pelo Rio

---

<sup>4</sup> Extraído de: <<http://www.tecnologia.prodesp.sp.gov.br/capacitese/noticias.shtml#acessa>>. Acesso em 11 jan. 2004.

Jequitinhonha e pela Serra do Espinhaço. Como já relatado anteriormente, essa região do Vale em sua maior parte é desprovida de estradas e ruas asfaltadas, saneamento básico, abastecimento de água e coleta de lixo, além de manter altos índices de analfabetismo. Ainda assim, tenta inserir-se no contexto das redes de informação digital por meio da proposta da ONG Gemas da Terra a partir do Projeto Piloto instalado há cerca de um ano e meio em cinco distritos do Alto Jequitinhonha.<sup>5</sup>



FIGURA 3 – Mesorregiões do IBGE: localização do Vale do Jequitinhonha em Minas Gerais  
FONTE – Árabe (2000, p. 12)

<sup>5</sup> Os distritos são: Conselheiro Mata, que pertence ao município de Diamantina; São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, que pertencem ao município do Serro; Rodeador, que pertence ao município de Datas e Tombadouro, que pertence ao município de Monjolos.



Localizado em uma das mais pobres regiões do país chegando a ser conhecido como o ‘vale da miséria’, o Vale é alvo constante de propostas governamentais descontinuadas que envolvem projetos de natureza diferenciada devido à carência local. A realidade de privação das comunidades que compõem o Vale proporciona à localidade manchetes em noticiários pelos mais diversos motivos, seja pela visita de presidentiáveis com promessas de campanha, ou pelos infortúnios que constantemente assolam a região.

Caracterizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) como uma mesorregião<sup>6</sup> desde 1990, divide-se internamente em outras cinco microrregiões (divisão regional adotada pelo Sistema Estatístico Nacional). Sobre as características físicas do Vale, Árabe (1998, p. 11) relata que sua extensão refere-se à uma área total de 78.451 km<sup>2</sup> que ocupa 13,5% da superfície do estado de Minas Gerais e possui a mais baixa densidade demográfica do estado, com 13,20 habitantes por km<sup>2</sup>. A região é composta por 51 municípios com predomínio da população rural que atinge o índice de 52,05% do total de habitantes, compreendendo as cidades a partir de Gouvêa até Salto da Divisa no limite com o estado baiano.

Possui considerável riqueza pela potencialidade de fatores como os recursos minerais, o patrimônio histórico cultural, o artesanato diversificado e atrações turísticas fundamentadas nas belezas naturais. Ainda assim, a maior parte de sua população padece de enorme pobreza que tem na saúde, no saneamento básico, na educação e principalmente na falta de trabalho seus mais graves problemas.

---

<sup>6</sup> As informações geográficas são elaboradas a partir de análises espaciais, com a delimitação das regionalizações do território em diferentes escalas, como mesorregiões e microrregiões geográficas que podem apresentar especificidades quanto à organização do espaço conforme a estrutura de produção e interação regional entre os municípios. (Árabe, 1998, p. 14)

Para enfrentar essas adversidades com melhor alocação de recursos, Árabe (1998, p. 18) afirma que o governo do Estado de Minas Gerais instituiu em 1995 outra regionalização além das mesorregiões adotadas pelo IBGE, subdividindo o Vale do Jequitinhonha em duas regiões administrativas distintas.

Dessa forma, “dentro do Vale do Jequitinhonha encontram-se duas Regiões Administrativas que não coincidem com a Mesorregião Geográfica instituída pelo IBGE: a Região Administrativa do Alto Jequitinhonha e a Região Administrativa do Vale do Jequitinhonha”, (Árabe, 1998, p. 18), como mostra a Figura 4.

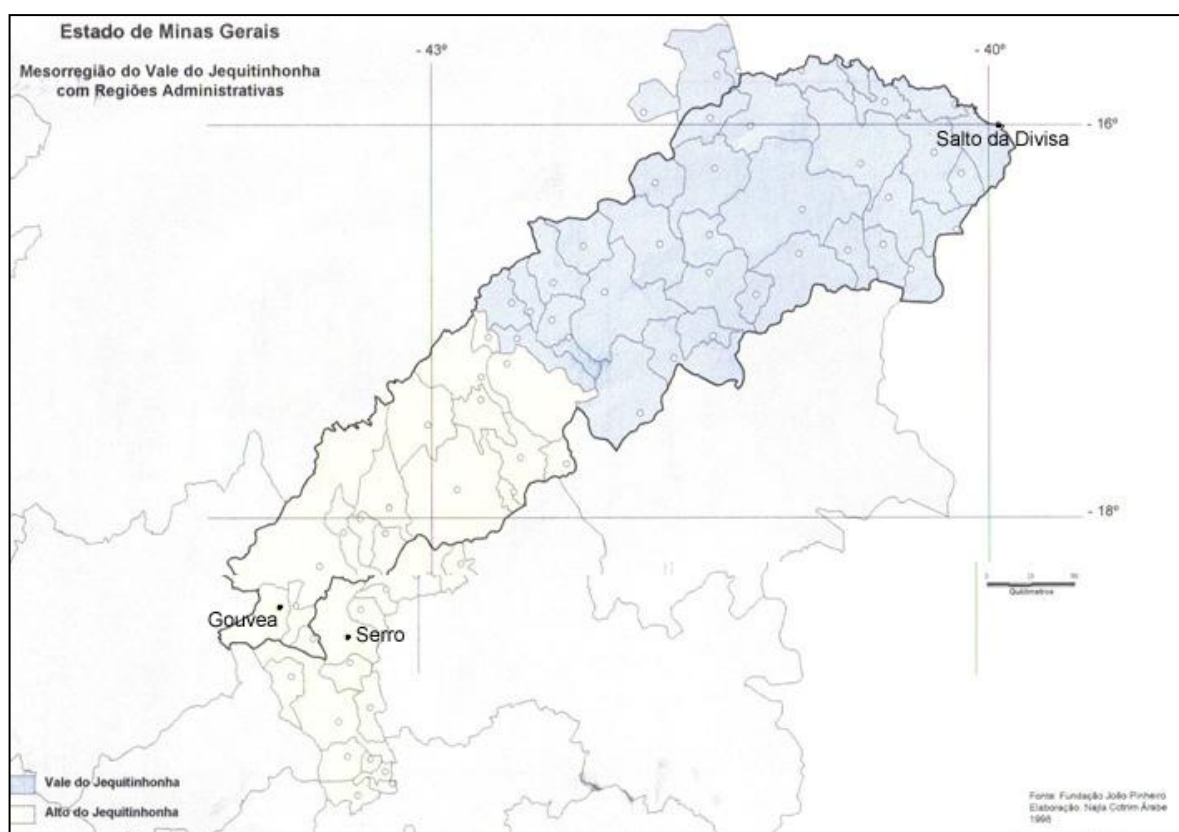


FIGURA 4 – Regiões administrativas adotadas pelo governo de Minas Gerais – Vale do Jequitinhonha e Alto do Jequitinhonha

FONTE – Adaptado de Árabe (2000, p. 19).

A partir dessa subdivisão surgiram as associações municipais com interesses comuns nos limites do Vale para reivindicar junto à Associação Mineira de Municípios e

também à Assembléia Legislativa do Estado suas necessidades e melhorias para os municípios associados. Dessa maneira, São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, que são administrativamente subjugados ao município do Serro, fazem parte da Associação dos Municípios do Alto Jequitinhonha.

É importante, entretanto, destacar o contraste entre as várias realidades que compreendem todo o Vale do Jequitinhonha. Os distritos focados nesta pesquisa, bem como todo o município do Serro, possuem melhores condições de desenvolvimento humano que outros municípios localizados no Baixo Jequitinhonha<sup>7</sup> e que fazem divisa com municípios da Bahia formando a região da SUDENE — Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste, a região mais castigada pela seca no país, onde é grande a concentração de bolsões de miséria.

A análise do índice de desenvolvimento humano<sup>8</sup> do município do Serro, por exemplo, mostra uma região que possui indicadores aceitáveis pelos padrões estabelecidos pelo PNUD, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento na qual, de acordo com o índice, as regiões de até 0,499 são consideradas de baixo desenvolvimento. No município do Serro os valores estão acima do mínimo estipulado pelo PNUD, inclusive em

---

<sup>7</sup> A Associação dos Municípios do Baixo Jequitinhonha é uma associação entre municípios com interesses comuns, não entrando em nenhum outro tipo de regionalização e tendo somente os limites municipais como fronteira (Árabe, 1998, p. 18). Reúne os municípios com a população mais pobre de toda a extensão do Vale, abrigando taxas de analfabetismo superior a 50% dos habitantes, além de agravantes como a inexistência de esgoto sanitário ou abastecimento de água a 90% da população, índice de 91% de habitantes sem coleta de lixo e 83,5% das famílias vivendo abaixo da linha da pobreza com renda de 0,18 salários mínimos. (Moscovitch, 2000, p. 117).

<sup>8</sup> O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é utilizado pela ONU — Organização das Nações Unidas no PNDU Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, que conta com a participação de seus 191 países membros. O Índice é um indicador amplamente utilizado para medir o desenvolvimento humano de municípios, estados e, conseqüentemente, países, sendo sua maior preocupação aferir resultados de características sociais com cunho cultural e político, além dos usuais levantamentos econômicos. Com variações de zero a um, apura os índices de educação, renda e longevidade através de critérios como alfabetização da população e matrícula nas escolas, expectativa de vida ao nascer e o PIB — Produto Interno Bruto local.

relação a outros municípios que integram o mesmo Vale do Jequitinhonha, cujas diferentes esferas geográficas apresentam um dos piores índices de IDH do Brasil.

Pode-se ressaltar que não foi encontrado na literatura disponível e nem mesmo junto a órgãos estatísticos estaduais e federais o índice dos distritos propriamente ditos, mas apenas o do município ao qual os distritos pertencem, o Serro, cujo IDH é de 0,68 segundo o PNUD 2002.

Aprofundando ainda mais a realidade contrastante dentro dos limites do Vale do Jequitinhonha, Moscovitch (2000, p. 113-119) subdividiu os municípios em níveis de pobreza, conceituando-os de acordo com as características de desenvolvimento de cada um. No caso do Alto Jequitinhonha, o autor relata que os municípios agregam 41,5% da população total de todo o Vale e que a maior parte habita áreas urbanas, totalizando 61,5%. Essa mesma população dispõe de indicadores de saneamento básico em melhores condições que os demais grupos. Entretanto, 76,7% dos municípios não são dotados de esgoto sanitário e pouco menos desse percentual, 71,1%, não pode usufruir do serviço de coleta de lixo. A maior parte da população (53,9%), possui abastecimento de água adequado e, dentre os municípios destacados pelo autor como os responsáveis por mais de 50% do PIB regional (aproximadamente 85%) se encontra o município do Serro.

A economia do Vale do Jequitinhonha, de maneira geral, está voltada para o mercado interno através da pecuária e agricultura de subsistência, além da extração mineral. Existem, segundo Matos e Ferreira (2000, p.7), tentativas de se estimular a urbanização e promover o desenvolvimento econômico da região, que “procura se engajar num circuito comercial visando o mercado interno e externo do Vale”. Falando diretamente da região foco desta pesquisa, Matos (1990, p. 43) afirma que “a sobrevivência dos habitantes fica assegurada de forma apenas modesta, através da agricultura de

subsistência e da comercialização de excedentes pouco expressivos com as cidades mais próximas da região” sem qualquer perspectiva para a sua população.

A falta de uma política capaz de modificar sobremaneira a situação é o fator determinante para a continuidade desse desequilíbrio por gerações. Segundo Árabe (1998, p. 17), “a reversão do atual quadro de pobreza do Vale do Jequitinhonha demandaria maciços investimentos na produção e na infra-estrutura econômica e social e que as políticas assistencialistas apenas tangenciam as causas estruturais da pobreza regional”, não modificando de maneira substancial a realidade existente. Pensamento semelhante explicita Santos (2000, p. 75) quando declara que “as políticas públicas, quando existentes, não podem substituir a política social, considerada um elenco coerente com as demais políticas (econômica, territorial, dentre outros)”.

Por tais considerações, têm-se na geração, acesso, uso e transferência da informação as possibilidades básicas e primordiais para o alcance de melhores oportunidades de cidadania por essas pequenas comunidades, ações que devem ser apoiadas pelas TIC porque, como afirma Baggio (2000, p. 16) “se o conhecimento acumulado não for compartilhado pela sociedade como um todo, corremos o risco de ratificarmos o abismo que separa os ricos dos pobres”, como será apresentado a seguir.

## **2.1 A informação como elemento de mudança social**

A cidadania é tida como um conjunto de conquistas que perpassam questões civis, políticas e sociais, podendo-se pressupor que a contextualização do termo esteja relacionada a diversos acontecimentos resultantes da ação de indivíduos, que, por sua vez, estão embasadas em forte trama informacional. Nota-se, todavia, que o que é repassado à sociedade em termos de informação está muito aquém do básico e necessário.

O conceito de cidadania presume a participação do indivíduo na sociedade, sendo que seu exercício se dará de maneira mais efetiva e consciente se ele possuir embasamento crítico acerca dos acontecimentos políticos-sociais, o que lhe é proporcionado, entre outros processos, através do acesso à informação.

Sob tais aspectos, pode-se supor que esse acesso antecede a busca e a identificação de todas as possíveis fontes capazes de sanar determinada necessidade de resposta, podendo alterar uma situação pré-estabelecida. Além disso, o acesso à informação tem a capacidade de gerar no indivíduo a dúvida, permitindo a ele o questionamento e possibilitando sua escolha diante dos fatos ao seu redor. Barreto (2002, p. 8) salienta ainda que “quando adequadamente assimilada, [a informação] produz conhecimento e modifica o estoque mental de saber do indivíduo; traz benefícios para seu desenvolvimento e para o bem estar da sociedade em que ele vive”.

Partindo-se do princípio de que cidadão é aquele que age em seu meio social, pode-se afirmar que aquele que tem acesso à informação tem maior possibilidade de transformar o cotidiano social e interagir com o meio porque, ainda de acordo com Barreto (2002, p. 7),

a informação referencia o homem ao seu destino desde antes de seu nascimento [... e] durante sua existência pela capacidade de relacionar suas memórias do passado, com uma perspectiva de futuro e assim estabelecer diretrizes para realizar a sua aventura individual no espaço e no tempo.

Já de acordo com Pinheiro e Nascimento (2001, p. 1), “a informação surge como um trunfo indispensável à humanidade na formação de indivíduos culturalmente íntegros e cômicos de sua responsabilidade social e política”, sendo o seu maior desafio a distribuição dessa mesma informação a receptores que dela necessitem para estabelecer mecanismos de ação junto à sociedade. Para Freire e Araújo (1999, p. 5), “mais do que organizar e processar a informação, é importante prover seu acesso através dos mais

diversos canais de comunicação, de maneira que esse novo fator de produção social possa estar ao alcance dos seus consumidores potenciais”.

Para Araújo (2000, p. 2), a informação é imprescindível no surgimento de uma conscientização crítica acerca da realidade “pois é através do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí, tomam decisões sobre suas vidas, seja em nível individual ou coletivo”. Freire e Araújo (1999, p. 6) complementam, afirmando que “em seu sentido mais amplo, informação é aquilo que muda ou transforma [uma estrutura]”, e podemos concluir que a transmissão da informação pode promover modificações na forma de olhar e explorar o mundo, sendo caracterizada como propícia a permitir que aconteçam alterações significativas e até mesmo verdadeiras revoluções no âmbito social.

Também a comunidade pode ser beneficiada em face do possível contexto de exclusão social e marginalização, com a atuação e o envolvimento de seus habitantes como agentes vitais e aptos para a ação em prol do bem comum. Dumont e Gattoni (2003, p. 53) consideram que “o desafio consiste em saber sintonizar as teorias e as práticas sociais com as ações informacionais, para que se possa apreender, com o mínimo de distorções, o fazer e o uso de informações nas sociedades contemporâneas”. As ações empreendidas pelo uso da informação é que irão proporcionar os meios para o fortalecimento das comunidades e das práticas democráticas.

Pode-se ressaltar que, de acordo com Araújo (1998, p. 194), o contexto participativo-comunicacional é que irá permitir o alcance às práticas informacionais por ser capaz de proporcionar “um processo dinâmico, estruturado por um diálogo informado, horizontal e equilibrado, no qual os sujeitos [...] participam como emissores e receptores [...] com oportunidades iguais de argumentação”. Essa estrutura é que será o fundamento

de todas as práticas de cidadania a serem empreendidas socialmente pela comunidade, partindo-se do princípio de que a disponibilização, acesso à uso da informação são tidos como aliados às questões que envolvem o interesse público, podendo desencadear transformações sociais.

Dessa maneira, têm-se nos meios informacionais, principalmente através das unidades de informação, os requisitos necessários para a oferta e o atendimento a demanda de usuários em busca de informações. Contudo, “sabe-se que o não uso acontece”, como afirma Dumont (2000, p. 697), em estudo realizado sobre os não-usuários de sistemas de informação.

Algumas das razões para a não utilização de serviços de informação são explicitadas por Jiménez-Denis (1986) apud Dumont (2000, p. 698)

ter acesso a uma outra via efetiva para resolver suas necessidades de informação [...] a negativa de modificar hábitos adquiridos na sua formação ou o acomodamento a um sistema de informação, quando tem ao alcance sua própria memória ou um colega; a falta de preparação ou motivação [...] em relação às reais necessidades dos serviços de informação e de expressar suas necessidades; o sistema de informação ao qual pertence ou conhece e suas experiências na interação com o mesmo: acesso pouco representativo, distância a percorrer da sua casa [...] falta de divulgação.

Para Dumont (Ibidem) “os não-usuários da informação são os beneficiários potenciais de um sistema de informação [...] para conceber novos produtos, adotar novas tecnologias, melhorar e ampliar o processo de aprendizagem”, mas que se acham à margem desses processos estando, inclusive, subjugados a situações de marginalidade social. Cabe enfatizar que, segundo Dumont (Ibidem, p. 706) o acesso à informação permite que os membros de uma comunidade se aperfeiçoem em determinadas práticas, gerando a ampliação do próprio conhecimento ao processar, reprocessar e comparar tais informações com as experiências já vivenciadas, ampliando seus saberes e oportunidades.



Os sistemas de informação têm dificuldade não apenas de identificar os não-usuários, mas principalmente de atender às necessidades que não são demandadas pelos próprios usuários. Isso porque as necessidades de informação de determinado indivíduo geralmente são mais amplas que as questões apresentadas (ou demandadas) por ele. Essa característica dos sistemas de informação restringe o acesso do usuário atual à ampliada gama de possibilidades do sistema e afasta ainda mais os usuários potenciais que não se vislumbram como pessoas aptas a usufruir os serviços oferecidos pelos sistemas de informação.

Pode-se observar, a título de curiosidade, que as potencialidades das unidades de informação são caracterizadas por Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000, p. 92) como “instituições voltadas para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações”. Sob tais aspectos, os telecentros poderiam ser incluídos nessa mesma vertente? Esses autores afirmam que

as unidades de informação [...] foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual — em linha, pela Internet). (Ibidem)

A presente pesquisa não possui o propósito de aprofundar e tampouco responder a tal questionamento, mas apenas suscitar essa possibilidade. Contudo, não se pode negar que os usuários de um sistema de informação sejam caracterizados como potenciais cidadãos e membros participantes do complexo contexto da inclusão social, conforme apresentado a seguir.

## 2.2 A cidadania e a inclusão social

A palavra cidadania refere-se a inúmeros conceitos que podem ser resumidos a um único e indispensável ponto de partida: participação. Sabe-se que a prática cidadã perpassa caminhos sinuosos repletos de obstáculos e talvez essa seja a maior justificativa para sua não concretude. A construção da cidadania em qualquer sociedade faz parte de um longo processo histórico de conquistas, lutas e ideais, com particularidades locais que influenciam sobremaneira a questão, fazendo com que cada comunidade possua diferentes trajetórias em termos de participação social.

Todavia, a plena cidadania é vista como a consolidação de direitos e deveres dos que compõem uma nação, atingindo tanto os direitos civis como os políticos e sociais. Ainda segundo Carvalho (2003, p. 9), “o cidadão pleno seria aquele que fosse titular dos três direitos. Cidadãos incompletos seriam os que possuíssem apenas alguns dos direitos. Os que não se beneficiassem de nenhum dos direitos, seriam não-cidadãos.”

Na tentativa de delimitar o conceito adequado de exclusão social, Dupas (1999, p. 16) afirma que sua origem está na integração dos mercados financeiros, na atuação das transnacionais que originaram a formação de um novo paradigma do mercado de trabalho, no desenvolvimento tecnológico e na perda do poder de ação do Estado. Aliado a esses fatores, o autor cita também a considerável elevação dos índices de consumo da população mundial, onde se excluem naturalmente os que não participam desse processo. Por fim, afirma que esses fenômenos são fruto do próprio processo de globalização. O autor cita ainda Garry Rogers ao lembrar que as discussões iniciais sobre a exclusão social aconteceram mediante

o crescimento dos sem-teto e da pobreza urbana, da falta de perspectiva decorrente do desemprego de longo prazo, da falta de acesso a empregos disponíveis e da dificuldade que os jovens passaram a ter para ingressar no mercado de trabalho. (ROGERS, 1995 apud DUPAS 1999, p.19)

Com o processo político-econômico irreversível, os índices da disparidade advindos da globalização se ampliam cada vez mais em todo o mundo, onde a pobreza, na opinião de Dupas (1999, p. 34), torna-se “a principal dimensão da exclusão [e] seu enfoque mais convincente é a pobreza vista como dificuldade de acesso real aos bens e serviços mínimos adequados a uma sobrevivência digna”.

Da mesma maneira, Parkinson *apud* Phipps (2000, p. 101) pontua que o conceito universal de exclusão se generalizou além do próprio conceito de pobreza. Para a autora, “A pobreza geralmente é definida principalmente em termos de baixos rendimentos e necessidades materiais; a exclusão social [...] enfatiza os meios pelos quais as pessoas são deixadas de fora das principais correntes políticas, econômicas e sociais”.

Questionando o modelo vigente atual direcionado pelo padrão globalizado da “tirania da informação e do dinheiro”, Santos (2000, p. 59), conceitua que “ser pobre é participar de uma situação estrutural, com uma posição relativa inferior dentro da sociedade como um todo. [...] O fato, porém, é que a pobreza tanto quanto o desemprego agora são considerados como algo natural, inerente a seu próprio processo”.

Entretanto, a possibilidade de se alterarem realidades altamente excludentes passa pelos benefícios oriundos do acesso à informação. Em sua relação com a pobreza, a informação é tida por Marker, McNamara e Wallace (2002, p. 7), como um dos fatores intervenientes de destaque, porque

a pobreza tem múltiplas e complexas causas. O pobre não é só privado de recursos básicos. A ele falta acesso à informação que é vital à sua vida e sustento: informação sobre preços de mercado para os bens sobre saúde, sobre a estrutura e serviços de instituições públicas e sobre os seus direitos. [...] Eles não têm visibilidade política e participação nas instituições e nas relações de poder que moldam a sua vida. Não têm acesso à informação para apropriar conhecimento, à educação e desenvolvimento de habilidades que poderiam melhorar os seu sustento.

Acesso a mercados e a instituições do governo e da sociedade civil; acesso para a informação sobre o rendimento do trabalho e opções de oportunidades.

Dessa forma, não há como questionar a importância da disseminação da informação e de seu uso — aqui entendidos como norteadores de ações sociais e moldados “na perspectiva de um projeto de desenvolvimento nacional capaz de articular e mobilizar esforços, bem como superar problemas estruturais — sobretudo as desigualdades sociais e regionais”, conforme aponta Lastres et al (2002, p. 60). Os resultados de uma ação bem estruturada e planejada podem vir a contribuir para a atuação dinâmica, coletiva e eficaz dos indivíduos nas relações sociais, nas quais a informação, o conhecimento e o aprendizado são considerados as palavras de ordem do atual contexto global.

No entanto, a não participação das populações pobres e marginalizadas junto às questões de interesse público fere todas as propostas para a construção de uma cidadania inclusiva, principalmente junto às tecnologias de informação. Em discurso proferido no Seminário Brasil — Reino Unido: cidadania na sociedade da informação, Kevin Harris (2002) aborda a cidadania em relação ao âmbito local e descreve os desafios gerados pela sociedade em rede. Segundo o autor, deve-se entender primeiramente que falar em cidadania é falar em identidade, diferenças, individualismo e controle social e que os desafios apresentados servem de alerta para a necessidade de se acelerarem (ou iniciarem) políticas de inclusão na chamada sociedade em rede.

Dentre esses desafios está a proposta de motivar os excluídos a participar da sociedade civil; integrar as pessoas impedindo que, através do desenvolvimento da tecnologia, haja concentração de opiniões; evitar isolamento no qual o poder separa os ricos dos pobres; balcanização na qual a redução de contato não possibilita a diversidade — entendida como fator positivo, e, por fim, a tendência a dividir as mesmas opiniões.

Ainda que tais premissas sejam reconhecidas como necessárias e até mesmo consideradas como processos políticos válidos para implementação junto às comunidades, a exclusão, tanto informacional quanto tecnológica, ainda não foi capaz de permitir a eficácia plena da participação coletiva nesse processo.

O desenvolvimento tecnológico, como aponta Phipps (2000, p. 105), possibilitou maior engajamento da participação política de grupos sociais diversificados, estreitando laços entre pares geograficamente distantes, mas interessados na mesma causa. Para a autora,

a influência da tecnologia não é uma solução mágica para as múltiplas desvantagens como pobreza, desemprego e deficiência de habitação. Todavia, a tecnologia pode criar interação e participação e isso tem um enorme potencial de melhorar as redes de nível local. (Phipps, 2000, p. 105)

Pode-se ressaltar que o elemento chave para se alcançar esse potencial é a informação, tendo como aliado para a conquista dessa realidade um avançado aparato tecnológico. No contexto global de redes é a informação que se apresenta como o instrumental mais adequado a permitir a ampliação do conhecimento e a inserção do indivíduo em seu meio social.

Entretanto, as informações em sua maioria não atingem essa finalidade, porque no entender de Serra (1999, p. 5) elas confundem, manipulam e, principalmente, excluem, ocasionando alienação cultural e ideológica sem precedentes, gerando a perda da participação cidadã e criando ambiente apático onde “o cidadão tem cada vez mais informação — mas também [...] percebe cada vez menos o que se passa na coisa pública [...] e tem cada vez menos capacidade para decidir”, circunstâncias geradas, conforme nos relata o autor, pelo excesso de informação supérflua disseminada globalmente.

Todas essas mudanças influem na ordem social estabelecida e promovem a manutenção dos excluídos sociais, onde a falta de acesso não se restringe apenas a bens e serviços, mas, de acordo com Dupas (1999, p. 20), “também à segurança, à justiça e à cidadania [...] afetando diversos aspectos da vida social — sejam eles culturais, econômicos, sociais, políticos ou psicológicos”.

Naturalmente esse ambiente se torna resultado dos danos causados pela alienação político-social explícita e incorporada à rotina da sociedade, gerando o aumento da desigualdade econômico-social e todos os demais conflitos que envolvem questões dessa natureza, conforme afirma Carvalho (2003, p.225-226) ao declarar que

a redução do papel do Estado em benefício de organismos e mecanismos de controle internacionais tem impacto direto sobre os direitos políticos [e] grandes decisões políticas e econômicas são tomadas fora do âmbito nacional. [...] Os direitos sociais também são afetados [e] o pensamento liberal renovado volta a insistir na importância do mercado como mecanismo auto-regulador da vida econômica e social e, como consequência, na redução do papel do Estado. Nessa visão, o cidadão se torna cada vez mais um [mero] consumidor, afastado de preocupações com a política e com os problemas coletivos.

Ainda no entender de Carvalho (2003, p. 10), os direitos sociais dizem respeito ao “direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, à aposentadoria [e] permitem às sociedades politicamente organizadas reduzir os excessos de desigualdade produzidos pelo capitalismo e garantir um mínimo de bem-estar para todos”.

Contudo, a população brasileira demonstra imaturidade quanto à participação política em sociedade. Essa situação se agravou ainda mais no decorrer do processo de globalização que, aliado ao cenário tecnológico instituído, ampliou sobremaneira os índices de desigualdade e de exclusão social, como afirma Santos (2000, p. 49) ao dizer que o

consumismo e a competitividade levam ao emagrecimento moral e intelectual da pessoa, à redução da personalidade e da visão do mundo, convidando, também, a esquecer a oposição fundamental entre a figura do consumidor e a figura do cidadão. É certo que no Brasil tal oposição é menos sentida, porque em nosso país jamais houve a figura do cidadão.

Esse novo panorama global faz emergir impactos sociais nunca previstos por valorizar muito mais o conhecimento e o aprendizado ao invés das tradicionais práticas econômicas no mundo do trabalho e, como a maior parte da população se encontra apática com relação a esse processo, sua participação se exclui automaticamente.

Na visão de Quéau (1998, p. 199), o mundo de maneira geral se vê imerso em uma crise de identidade na qual oscila entre a civilização pós-industrial extremamente virtual e a civilização global altamente instável em questões de interesse público, como as que se referem às desigualdades e à justiça social. Para esse autor

vontade política é fundamental para se resolver problemas humanos. [...] Esse planeta está encolhendo rapidamente e, por isso, precisamos começar a pensar globalmente, e não apenas a partir das vantagens tecnológicas ou econômicas, mas também do ponto de vista político, cultural, social e ético.

Entretanto, a dita “nova sociedade da informação”, conforme aponta Eisenberg (2003, p. 3), está condicionada a todas essas intempéries oriundas dos processos políticos, econômicos e tecnológicos do mundo globalizado, onde “a emergência de uma economia baseada no conhecimento” surge como oportunidade para as nações que ainda não fazem parte do seleto grupo de países mais avançados. Esse mesmo autor pontua que, além das diferenças já existentes entre as nações, as TIC poderão ser responsáveis pela intensificação de “dois mundos paralelos, os dos conectados e dos não-conectados”, fazendo com que o fosso social entre os países seja ampliado. Para se impedir que tal prática seja concretizada, Eisenberg condiciona que

é preciso pesquisar e formular propostas voltadas especificamente para democratizar o acesso às TIC's, propostas que se concentrem nos difíceis problemas da expansão da infra-estrutura computacional e de telecomunicações, do provimento de conteúdos relevantes através de interfaces adequadas, da educação para o uso dos novos recursos [...] da legitimação das novas TIC's como bens públicos e do financiamento de projetos para a produção e circulação de informações públicas através destes meios de comunicação. (EISENBERG, 2003, p. 3)

As discussões acerca das tecnologias de informação e da comunicação versam sobre as possibilidades do desenvolvimento social amparadas pela tecnologia, bem como pelas limitações de acesso impostas aos tecnologicamente excluídos, o que será mais bem explicitado a seguir.

### **2.3 As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e os telecentros**

Diante de todos os contextos econômicos, políticos e sociais aos quais as sociedades estão submetidas, o padrão que se impõe de maneira generalizada é fortemente influenciado pelo uso da tecnologia. Cardoso (1996, p. 76), problematiza a situação ao afirmar que

[...] dadas as diversidades sócio-econômicas presentes entre nós, o acesso às redes informatizadas representaria marginalização ou integração social? Até que ponto a informação disponibilizada virtualmente representa garantia de sua democratização?

Lastres et al (2002, p. 61), esclarece que “as TIC's exercem papel central como fatores de dinamismo do novo padrão, impulsionando um conjunto de inovações técnico-científicas, organizacionais, sociais e institucionais e gerando novas possibilidades de retorno econômico e social nas mais variadas atividades”. Essa realidade foi, em parte, prevista por Santos (2000, p. 174), quando sugere que a tecnologia é vista como uma aliada contra o mundo “confuso e perverso” a que se assiste, tornando-se um dos requisitos indispensáveis para a mutação necessária dessa realidade, na qual



a globalização atual não é irreversível. [...] A grande mutação tecnológica é dada com a emergência das técnicas da informação, as quais são divisíveis, flexíveis e dóceis adaptáveis a todos os meios e culturas. [...] Quando sua utilização for democratizada, essas técnicas doces estarão ao serviço do homem.

Da mesma maneira, as TIC são analisadas como fator de aprofundamento dos aspectos de desigualdade social “produzindo novos problemas [...] e criando novas formas de exclusão”, fenômeno já conceituado na literatura como exclusão digital, conforme apresentado por Eisenberg e Cepik (2001, p. 293).

A terminologia que ilustra a condição daqueles desprovidos do acesso às tecnologias é ampla. Na literatura sobre o tema, podem ser encontradas denominações como exclusão digital, apartheid digital, *digital gap*, *digital divide*, brecha digital, fosso digital, infoexclusão, alfabetização digital, *digital division*, entre outros. Para Macadar e Reinhard (2002, p. 1), entretanto, esses termos servem para definir os que “não tem acesso aos grandes provedores de conteúdo, [às] trocas de informações e conhecimentos e [não podem] fazer reflexões com base em informações de diferentes origens. [...] Significa a não disponibilização e o acesso às TIC’s, em especial à Internet”.

Contudo, na opinião de Lastres et al (2002, p. 62) fornecer exclusivamente acesso e proporcionar o uso das TIC não podem ser considerados práticas aptas a enfrentar os desafios propostos pela “era do conhecimento”, pois “mais grave do que não possuir acesso às novas tecnologias e às informações é não dispor de dados suficientes para desenvolver e produzir conhecimentos que permitam dominar novas tecnologias e gerar conteúdos para novas redes eletrônicas”, pensamento compartilhado por Warschauer ao considerar que

o grande problema da denominação ‘fosso digital’ é sua tendência a conotar ‘soluções digitais’, isto é, computadores e telecomunicações sem levar em conta o contexto em que esse hardware está inserido. Essa linha de raciocínio levou alguns a presumir que a escassez de acesso de nações,

comunidades e pessoas à tecnologia digital poderia ser facilmente solucionada por meio de uma infusão de computadores e conexões com a Internet [...] sem oferecer um plano sólido para a utilização dos equipamentos”. Warschauer (2003, p. 76).

O grande desafio da inclusão digital é assegurar a construção do conhecimento e não apenas capacitar usuários no uso de técnicas. Por isso, os telecentros são considerados aptos para proporcionar o compartilhamento de informações em espaço de constante aprendizagem, capaz de suscitar também crescente mobilização comunitária em prol de benefícios locais.

Os telecentros surgiram “nos países nórdicos como programa de inclusão digital e acessibilidade tecnológica à população em geral [...] em 1985 e, em 1991 já somavam mais de 100 ‘Centros de Teleserviços Comunitários’”, conforme relato de Câmara (2005, p. 51). Esse mesmo autor afirma que a primeira experiência do gênero na América Latina aconteceu no Brasil, mais precisamente no interior de Santa Catarina em 1992 a partir de uma iniciativa do Governo Federal. A terminologia que os conceitua, entretanto, é variada.

As iniciativas de inclusão digital que se preocupam apenas com a utilização da tecnologia, bem como as que possuem ações voltadas para o desenvolvimento social, recebem inúmeras denominações na literatura que trata do assunto, cujos termos vão de telecentros a “cabines públicas, centros comunitários de tecnologia, centros comunitários de acesso, centros de conhecimento na aldeia, infocentros e clubes digitais”, como descreve Litto (200?, p. 1). Ainda que a prática em cada modelo seja diferenciada, a concepção dessas iniciativas está pautada na convicção de que “o cidadão tem seu poder aumentado quando tem acesso ao conhecimento”, e o telecentro se apresenta como o local apropriado “e de fácil acesso público [...] num contexto de desenvolvimento social, econômico, educacional e pessoal”. (Ibidem).

De maneira geral os telecentros são relativamente novos no contexto informacional, sendo definidos por Straubhaar e Fuentes (2001, p. 1) apud Proenza (2001) como “um local que provê acesso público às tecnologias de informação, sendo o veículo facilitador de acesso à Internet para as classes economicamente menos favorecidas”. Considerados possíveis impulsionadores para o desenvolvimento social, os telecentros compreendem o anseio de inúmeras iniciativas públicas e privadas que buscam minimizar em primeiro momento o distanciamento crescente entre os que possuem ou não acesso às TIC. Na opinião de Litto (200?, p. 1), os telecentros servem como suporte ferramental e estão aptos a diminuir a distância entre “cidadãos ricos em conhecimento e aqueles não-ricos em conhecimento”.

Os recursos necessários à implementação de um telecentro são citados por Macadar e Reinhard (2002, p. 7) no estudo realizado sobre iniciativas brasileiras de inclusão digital. Para esses autores os recursos físicos estão diretamente relacionados à infra-estrutura do telecentro, geralmente cedida por uma entidade da região como a escola, a associação comunitária ou o centro cultural local. Os recursos tecnológicos envolvem a escolha do software, hardware, conexão, rede e cabeamento, entre outros. Por fim, os recursos humanos, cuja responsabilidade não se restringe ao gerenciamento da proposta, mas também à atuação junto aos usuários no acesso à tecnologia e no desenvolvimento de conteúdos próprios e de interesse da comunidade. Pode-se ressaltar que, na opinião de Seabra (200?, p. 3), “a produção de conteúdos deve ser vista como uma estratégia importante no processo de inclusão, somando-se aos demais esforços como capacitação de multiplicadores, criação de redes locais [...] bem como integração com políticas públicas e ações de responsabilidade social”.

Os recursos mais explorados e previstos pelas iniciativas são os físicos e tecnológicos, e a utilização do *software* livre prevalece na maior parte das propostas de inclusão digital, conforme apontado por Câmara (2005, p. 59) ao declarar que o *software* livre “assume papel importante, pois é por meio dele que os telecentros se tornam economicamente viáveis. [...] a existência e manutenção dos telecentros, dá-se prioritariamente, em função da possibilidade de uso do *software* livre”.

O autor ainda amplia a gama de possibilidades e, conseqüentemente, os benefícios para o uso de recursos tecnológicos dessa natureza, principalmente no caso brasileiro, no qual,

o *software* livre [...] abre uma possibilidade de desenvolvimento de sistemas e programas para os vários campos de conhecimento [...] já reconhecidas em diversas áreas de pesquisa no país. Os benefícios econômicos são muito maiores e mais importantes que a simples economia com o licenciamento de *software*. O aspecto de robustez, confiabilidade e a baixa incidência de vírus do *software* livre reduz de modo significativo os custos operacionais. O acesso ao código-fonte permite que os sistemas sejam manipulados, adaptados e modificados de acordo com a conveniência e necessidade do usuário [...]. O código de um programa distribuído como *software* livre torna-se um bem público que está à disposição de toda a sociedade. Destaca ainda outro benefício social importante que é a transparência das informações tratadas pelos programas. As informações são armazenadas e sistematizadas de forma aberta uma vez que o código-fonte dos programas pode ser livremente examinado. (CÂMARA, 2005, p. 61-62)

As propostas de inclusão social através da tecnologia, com ou sem a utilização do *software* livre, priorizam mais que o simples aprendizado no manejo das técnicas de operação dos equipamentos. Buscam, em sua maioria, envolver e conscientizar as comunidades sobre as ações possíveis através da tecnologia, que sejam capazes de fortalecer e ampliar a participação das pessoas nas questões públicas, desde o acompanhamento dos recursos governamentais destinados à melhorias locais como às novas oportunidades de aprendizado para as comunidades envolvidas na iniciativa.

E é nesse contexto que se torna fundamental a participação da comunidade local tida por Macadar e Reinhard (2002, p. 6) como de “fundamental importância [porque] são as raízes na comunidade que sustentam um projeto desse porte. A inserção social é vital em um projeto [...] que visa uma mudança cultural e social”. Contudo, são justamente os recursos humanos que padecem de maior carência em relação aos recursos físicos e tecnológicos citados anteriormente, pela necessidade de se preparar a própria comunidade para assumir as questões relativas ao gerenciamento e manutenção dos telecentros.

O acompanhamento pedagógico junto às ações a serem desenvolvidas pelos telecentros comunitários se faz importante porque o usuário comum que não possui intimidade com a tecnologia pode vir a se apropriar da técnica sem enxergar os conteúdos que serão os responsáveis únicos pelas mudanças a serem empreendidas localmente. Segundo Seabra (200?, p. 1), o apoio de eventuais monitores, bem como a participação coletiva dos usuários é que dará origem a uma rede de aprendizagem local. Esse mesmo autor acredita que um dos desafios a ser enfrentado pelas iniciativas é a caracterização do telecentro como mero aplicador de cursos ao invés de participar da resolução de problemas significativos da comunidade “embora [os cursos] atendam às expectativas imediatas de usuários e a distribuição de certificados mostre mais rapidamente um resultado, porém muito mais próximo da demagogia do que da real apropriação do conteúdo”.

Da mesma forma, Warschauer (2003, p. 76) alerta para o que considera fundamental no sucesso de qualquer proposta que tenha como meta o uso de computadores e da Internet para aprofundar o processo de inclusão social em um ambiente onde a tecnologia seja escassa. O autor afirma que “programas bem intencionados freqüentemente tomam rumos inesperados, e os maiores fracassos ocorrem quando se tenta solucionar

problemas sociais complexos concentrando-se no fornecimento de equipamentos [...] sem a inclusão de professores ou instrutores”.

E essas ações são ainda mais difíceis de serem executadas em áreas rurais, como aponta Proenza (2003, p. 8), que caracteriza iniciativas desse porte como “um enorme desafio” pelo encarecimento dos custos de instalação, operação, manutenção e pelas limitações de transporte e deslocamento das populações que são desprovidas de recursos financeiros e sociais. As medidas a serem implementadas nesse ambiente, segundo o autor, passam pelas “campanhas de promoção sobre as potencialidades do telecentro para a região e programas de capacitação e apoio para a demanda dos usuários até sua familiarização com a tecnologia”, o que impõe o investimento de altos custos. Ainda assim, segundo Litto (200?, p. 2), o destino único de todas as propostas, sejam de cunho social ou puramente tecnológico, tem como base a crescente expansão das redes nas quais

esse movimento de estender acesso à informática e à Internet representa um caminho no qual não há retorno e que provavelmente mudará, a longo prazo, a relação entre o cidadão e o estado. [...] Na medida em que telecentros crescem entre nós, haverá cada vez menos excluídos e haverá cada vez mais oportunidades para todos os cidadãos terem acesso facilitado à educação continuada, localmente, via redes nacionais e internacionais. [...] Se informação é poder, eles terão nas suas mãos, daqui em diante, uma arma muito forte para defender os membros de sua comunidade, acelerar o desenvolvimento local em todos os setores, comunicando para o mundo afora seus desejos, suas esperanças e suas conquistas.

Pode-se ressaltar que esse autor exerce a função de coordenador científico do Núcleo de Pesquisa da Escola do Futuro da Universidade de São Paulo, do qual também faz parte o Centro de Inclusão Digital e Educação Comunitária. Este setor é responsável por monitorar os estudos e debates acerca das iniciativas de inclusão digital em todo o

mundo, além de apoiar o Programa ACESSA São Paulo<sup>9</sup>. Os primórdios dessa iniciativa coincidem com o lançamento do artigo, donde se justifica o otimismo e a expectativa futura explicitada na citação anterior.

O problema da sustentabilidade dos telecentros comunitários é tido como o mais difícil de ser contornado porque envolve, muitas vezes, a iniciativa pública que está intrinsecamente subordinada pelos interesses político-econômicos, fazendo com que propostas concretas sejam rechaçadas em prol de projetos de natureza adversa. Da mesma maneira, a iniciativa privada deixa de apoiar determinada proposta por já não compartilhar dos mesmos ideais, que necessitam estar relacionados aos propósitos comerciais e financeiros da entidade, conforme ocorrido com o projeto de Telecentros Comunitários de Porto Alegre em 2001 e relatado por Macadar e Reinhard (2002, p. 7), o que modificou substancialmente a proposta inicial. Já as iniciativas provenientes das organizações não-governamentais dependem fundamentalmente de doações para arcar com os custos de manutenção e funcionamento, um forte impedimento para a sustentabilidade real dos programas. É nesse sentido que Proenza (2003, p. 4) questiona o padrão de que apenas os projetos idealizados por ONGs possam ser caracterizados como telecentros, dada à atuação prioritariamente social dessas entidades. Esse autor qualifica os cibercafés<sup>10</sup> como modelos de telecentros bem sucedidos e auto-sustentáveis, da mesma forma que considera errônea a qualificação de que os cibercafés não podem ser considerados como telecentros porque

---

<sup>9</sup> O Projeto ACESSA São Paulo é uma iniciativa do governo do estado de São Paulo com o objetivo de combater a exclusão digital junto às comunidades de baixa renda. A proposta visa ao desenvolvimento humano e econômico dessas comunidades através da utilização de serviços governamentais *online* por meio de telecentros. Extraído de: <<http://www.cidec.futuro.usp.br/>>. Acesso em: 15 de set. de 2004.

<sup>10</sup> Cibercafés são pequenas lojas com diversos computadores em rede conectados à Internet com acesso em banda larga. Oferecem serviços diversificados como impressão, gravação de cd's, escaneamento de documentos. Os usuários realizam pesquisas, enviam e-mails, participam de *chats* e sites de bate-papo. Algumas se especializam em jogos eletrônicos em rede e são denominadas *Lan House*, onde há predomínio do público adolescente. O acesso geralmente é cobrado por hora.

“não possuem impacto social”. Ainda que sejam prioritariamente pequenas empresas que se expandiram rapidamente em todo o mundo, a característica dos cibercafés é a oferta de serviços de acesso à Internet o ao computador a pessoas de poucos recursos financeiros cobrando, geralmente, pela hora acessada. O autor considera que muitas ONGs atuam como cibercafés disfarçados porque “não oferecem nenhum serviço de valor adicional comparado com os de um cibercafé típico”.

A questão maior indicada pelo autor, entretanto, é que ao se desconsiderar o potencial dos cibercafés, perde-se uma oportunidade única de se aprender sobre a gestão e as políticas que contribuem para a sustentabilidade desse modelo, como as que originaram sua rápida e ampla expansão, por exemplo. Por isso, Proenza (Ibidem) questiona: “por que nos surpreendemos quando constatamos que é tão difícil encontrar modelos de telecentros sustentáveis?” E complementa: “instalar um telecentro é fácil, o difícil é mantê-lo”.

A verdade é que não existem muitos relatos de experiências bem sucedidas em termos financeiros, mas Proenza (Ibidem) comenta que um dos poucos casos disponíveis até então sobre o assunto é relatado por Pfister e Colle sobre o programa de acesso comunitário do Canadá, o *Community Access Program*. Esse Programa de Acesso Comunitário promoveu o estabelecimento de 8.800 telecentros em todo o Canadá até o ano de 2001, concedendo financiamento de 50% dos custos de instalação e operação em cada proposta. Após 18 meses, os telecentros deveriam estar funcionando de forma auto-sustentável com recursos da própria comunidade. Não houve, contudo, análise aprofundada sobre os resultados obtidos pelo programa. O que se pode apurar com relação à iniciativa é que

os telecentros que obtiveram êxito financeiro são os que se converteram em pequenos negócios sem fins lucrativos e cedem seu espaço para organizações realizarem sessões de capacitação, prestam serviços de construção de páginas de Internet a empresas locais, produzem e



imprimem documentos a pedido de clientes e cobram por todo tipo de serviço. PFIESTER e COLLE (2000) apud PROENZA (2003, p. 12)

O impacto significativo da Internet no meio rural é explorado por Janvry e Sadoulet (2000) apud Proenza, Bastidas-Buch e Montero (2001, p. 27) a partir das mazelas vivenciadas pelas comunidades rurais, cujas características de pobreza local está relacionada “à falta de acesso a ativos de capital natural, físico, financeiro, humano e social”. Os autores sugerem que as informações diárias aptas a permitir uma justa negociação de preços sobre a produção local em relação ao que é negociado pelo mercado financeiro, por exemplo, são inacessíveis a essas localidades. Da mesma forma, “os pobres rurais” que não possuem terra dependem de atividades extra-agrícolas que muitas vezes são de difícil conquista pela “falta de acesso a mercados de alta produtividade e falta de acesso a educação propícia para capacitação em atividades de melhor remuneração”. (Ibidem)

Esses seriam os pretextos iniciais para a instalação de telecentros em área rurais, garantindo acesso a serviços governamentais disponíveis na Internet, sejam de assistência técnica, educativa ou de saúde, informação sobre insumos e produtos agrícolas, informação sobre projetos de financiamento ou alternativas aos moradores rurais, oportunidades de capacitação à distância, bem como possibilidades de teletrabalho, compartilhamento de informações com parentes e amigos distantes, além de interação com demais comunidades que possuem características semelhantes.

Para se alcançar tais parâmetros, a compilação dos telecentros em unidades de informação seria o meio mais indicado para o sucesso das investidas que realmente se propõem as transformações citadas acima, a partir da

agregação de valor [que] excede os métodos tradicionais de consulta, pesquisa e disponibilização de informação aos usuários [...] As atividades podem incluir: treinamento, trabalho especializado e atendimento a

consultas dos usuários sobre seleção de fontes de informação; desenvolvimento de estratégias de pesquisa/busca; avaliação da informação. (TARAPANOFF, ARAÚJO JÚNIOR E CORMIER, 2000, p. 93)

Apesar do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação ser uma temática alicerçada na vasta e disseminada literatura a respeito, a tarefa de se estudar o impacto social dessas mesmas tecnologias mediante documentação e análise sistemática é ainda incipiente, principalmente no contexto dos telecentros. Isso acontece porque, segundo Proenza, Bastidas-Buch e Montero (2001, p. 29)

a seqüência que determina casualidade entre uso e impacto é complexa e indireta. [...] a interação do usuário com os novos contatos ou serviços devem aumentar seu bem-estar individual e de sua família nos aspectos econômicos, sociais ou culturais. Em todo o processo, entretanto, intervêm múltiplos fatores externos, como educação insuficiente, situação nutricional, disposição e habilidades próprias do usuário, infra-estrutura de transporte, estabilidade política, econômica e social, riqueza e produtividade dos recursos naturais da região, além das políticas e serviços complementares de apoio.

Esses mesmos autores reconhecem que o telecentro pode ser um instrumento importante para a melhoria das carências sociais, desde que como parte integrante de uma estratégia de desenvolvimento econômico local, na qual todas as pessoas devem ser vistas como potenciais usuários para os serviços de informação ofertados pelo telecentro. Esse, por sua vez, deve perceber o que usuários e não-usuários “pensam e decidem, suas frustrações e expectativas e o tempo que necessitam para tomar suas decisões [... considerando-se] o que essas pessoas fazem, seu local de trabalho, lazer, enfim, o seu dia-a-dia” (DUMONT, 2000, p. 714), no intuito de atrair sempre novos usuários. Essa visão é compartilhada por várias organizações não-governamentais, o que será melhor descrito a seguir.

## 2.4 As ONGs e a questão da inclusão digital

Com seu surgimento na Europa Continental ao longo das décadas de 60 e 70, as organizações não-governamentais (ONGs) sempre mantiveram seu interesse e sua preocupação na promoção do desenvolvimento dos países menos afortunados, tidos atualmente como países emergentes. Em um esforço de cooperação, essas organizações buscavam estabelecer-se através de parcerias mundo afora para a idealização de suas propostas e projetos, sempre em esfera não governamental, sem finalidade de lucro e procurando garantir os interesses sociais. Segundo Carneiro (2003), acabaram conquistando adeptos também nos países em que procuravam atuar, tendo surgindo nas décadas de 80 e 90 inúmeras ONGs nessas regiões. De acordo com a autora,

as ONG's representam um dos grandes fenômenos produzidos a partir da segunda metade do século XX, como respostas a um conjunto de fatores decorrentes das modificações introduzidas pelas políticas neoliberais. Elas representam o nascimento de uma sociedade civil sem fronteiras, e constituem expressões autônomas da cidadania. (CARNEIRO, 2003, p. 2)

A mesma autora pontua que as ONGs são vistas muitas vezes como decorrentes dos movimentos de esquerda e foram projetadas mundialmente após serem convocadas pelo Banco Mundial em 1982 para esclarecer sua posição em face da política econômica mundial a partir do contexto neoliberal. Desde então, aparecem como mantenedoras da estabilidade e do equilíbrio social através de um íntimo contato com a sociedade nas mais variadas esferas como cultural, jurídica, ecológica, assistencial, política e sócio-econômica.

Já no cenário brasileiro, a fixação das ONGs acontece no final da década de 1980 através da redefinição das relações entre o estado e a sociedade, fenômeno ocasionado principalmente pela perda da eficácia dos mecanismos de representação política e a deterioração da capacidade provedora do Estado. Essa alteração do papel do Estado em

relação à sociedade é bastante crítica nos anos 1970 e o processo de democratização e as consequências da ditadura fizeram surgir a face pública dessas organizações.

Desde os anos de 1960 as ONGs atuam no Brasil como suporte aos movimentos sociais, ainda que não aceitas por esses, sendo classificadas como agentes externos. Entretanto, com a decadência desses movimentos a partir dos anos de 1990, as ONGs começam a ganhar força sendo impulsionadas tanto pelas ações de mercado quanto pela afirmação do neoliberalismo no cenário político-econômico mundial.

Essas organizações eclodiram no Brasil durante o evento da Rio-92, no qual cerca de 9 mil ONG se mobilizaram no Rio de Janeiro para direcionar políticas ecológicas em todo o mundo. Nesse momento, segundo Gwercman (2004, p. 54),

havia no ar a sensação de que estava surgindo um novo modelo de trabalho. Revolucionário e eficiente. Sem os vícios políticos e burocráticos do estado, sem a ganância das empresas, formado apenas por cidadãos comprometidos com uma causa e dispostos a trabalhar por uma sociedade mais justa.

De maneira geral, as ONGs atuam em áreas temáticas omitidas pelo Estado e pouco interessantes ao mercado, justamente as áreas que mais contribuem para o crescimento de exclusão e desnível econômico-social. Para Marteleto e Ribeiro,

a incorporação da noção de “participação” como orientadora das ações das ONGs baseia-se num pressuposto por elas construído historicamente, que entende que o seu espaço de ação corresponde a um vazio criado, dentre outros fatores, por uma dupla omissão: do Estado, no atendimento às necessidades básicas da população marginalizada; dos meios acadêmicos produtores dos conhecimentos técnico-científicos capazes de atender à sociedade com soluções técnicas, mas ainda críticas e emancipatórias para o desenvolvimento social. As ONGs estabelecem dessa forma o seu espaço de atuação nesse vácuo criado pelo Estado e as instâncias produtoras do conhecimento. Seu campo de formação e ação possui assim interseções simbólicas com os campos político e científico. (MARTELETO; RIBEIRO, 2001, p. 66)

Dentre os aspectos comuns existentes entre as ONGs estão, na opinião de Menescal ([2002], p. 26), a solidariedade e a atuação política. Para a autora, “enquanto a relação do mercado com a sociedade se constitui através da troca [...] e o Estado se conecta com e obtém a eficiência da sociedade através da hierarquia, as ONGs garantem sua oferta para a sociedade através de atos de solidariedade”. Já no campo político, afirma que existe forte atuação dessas organizações com o propósito de influenciar e até mesmo modificar decisões políticas. Isso se deve, sobretudo, ao reconhecimento de que apenas as ações assistencialistas não têm poder de modificar decisões governamentais. Por isso, a estratégia de se influenciar governos é cada vez mais nítida.

Assim, as ONGs se estabelecem localmente em caráter paliativo e procuram suprir parte da demanda de ações que caberiam inicialmente às políticas públicas de desenvolvimento social, buscando modificar padrões estruturais da sociedade e solidificando o poder de transformação dessa mesma sociedade, incentivando o exercício da cidadania. Para Fernandes (1995, p. 25)

sua independência facilitou as conexões internacionais não-oficiais e seu pequeno tamanho favoreceu a imersão local. Estavam, assim, livres para fazer a mediação entre as pautas internacional e local, especializando-se em projetos que faziam sentido em ambas as pontas do programa de desenvolvimento.

Procurando sempre fortalecer sua participação através da criação de laços e parcerias entre o público e o privado, bem como por meio de cooperação internacional, o trabalho dessas organizações motivam o engajamento de grande número de voluntários que, juntamente com doadores e beneficiários, formam o contexto das ações. Toda essa capacidade de mobilização, de adaptação e de ações articuladas dão origem aos mais diversos serviços sociais. Para Fernandes (1995, p. 25), “o valor das ONG’s deriva do que fazem e não de quem representam [visto sua] proposta de fornecer serviços sociais que em

geral não se auto-sustentam. Daí as ONG's terem de sair a procura de fundos em outros lugares”.

Além disso, o crescimento atual das ONGs é bem maior que o esperado. Segundo Salamon (1998, p. 5), “o alcance e a escala desse fenômeno são imensos, estando-se no meio de uma revolução associativista global” ocorrendo, paralelamente, a marcante derrocada em escala mundial de outras formas de participação política, como filiações a partidos, inserção em sindicatos e até mesmo em eleições. No Brasil, segundo esse mesmo autor, o setor já emprega mais de 1,2 milhão de pessoas, só perdendo em crescimento para a área de telecomunicações.

Esse desenvolvimento atraiu a atenção, não apenas dos mercados, mas também dos governos. O mesmo Salamon (Ibidem) afirma que essa é uma situação que “reflete um conjunto nítido de mudanças sociais e tecnológicas aliado a uma contínua crise de confiança na capacidade do estado”. Pela diversidade de atuação, pela ambigüidade da regulamentação do setor e dado seu crescimento exponencial, é grande a falta de informações a respeito dessas organizações, principalmente no que tange à sua participação nas economias nacionais.

Outra questão abordada pelo autor e de interessante análise, são os mitos a respeito das ONGs. O primeiro deles, o mito da virtude pura, dita que o setor é visto como digno de confiança pelas raízes que mantém nos ensinamentos religiosos e morais; já o mito do voluntarismo se apega à crença de que as organizações dependem exclusivamente da ação voluntária. Por fim, o mito da imaculada concepção, que trata essas instituições como se fossem recém-surgidas do nada na maior parte dos países. Dentre todos esses mitos, o primeiro se destaca. Ainda que haja uma contribuição real do setor aos anseios sociais, as

organizações sem fins lucrativos continuam sendo organizações [estando] vulneráveis a todas as limitações que afligem outras instituições

burocráticas — falta de sensibilidade, morosidade e rotinização. Organizações sem fins lucrativos podem ser menos propensas a essas deficiências do que agências governamentais, mas não estão imunes às tensões inevitáveis que surgem entre flexibilidade e efetividade. (SALAMON, 1998, p. 9)

A partir daí não fica difícil encontrar uma ou outra organização que tenha fugido à concepção ideológica que molda o setor no qual sublimadas pelos atrativos do mercado, deixaram de lado a causa ideológica e passaram a atuar adotando postura de competição visando ao mercado.

No Brasil a grande discussão em torno do tema versa sobre a regulamentação das ONGs, principalmente após a sanção da Lei nº 9.790/99 que regulamenta o setor designando-o como OSCIP — organização da sociedade civil de interesse público — e que abrange, além das ONGs, fundações e associações diversas, desde que sem finalidade de lucro e com atuação voltada exclusivamente para questões sociais, conforme aponta Freitas (1999).

Nessa nova realidade, o terceiro setor seria parceiro do estado na execução de ações públicas voltadas para as questões sociais e de interesse à sociedade, mas com financiamento do governo. Dessa maneira, Freitas (1999, p. 4) afirma que “a organização da sociedade civil de interesse público passaria a fazer parte, em um sentido mais amplo, do conjunto de serviços públicos e, portanto, parte do estado”, estando este desobrigado a realizar por si tais ações e sendo seu maior financiador. Para esse mesmo autor, “as OSCIPs financiadas pelo Estado não gozariam de autonomia em sua atuação, diferentemente de uma ONG”. Com isso, não está descartada a possibilidade de esse processo sofrer interferências e até mesmo ser guiado pelo mercado, visto a maior parte dos investimentos públicos seguirem esse caminho.

Dentre os campos de atuação que envolvem a real contribuição das ONGs, está a preocupação em propiciar a inclusão digital e em decorrência o acesso à informação aos que vivem à margem da revolução tecnológica, não apenas para serem inseridos em um modismo global, mas para reivindicarem postura autônoma de cidadania e participação.

Sabe-se que a Internet pode ser muito mais que uma ferramenta de entretenimento como as demais mídias já existentes. Seu diferencial para determinados contextos sociais está na possibilidade de se estabelecer relação profunda entre grupos capazes de se ajudar mutuamente em cenários desfavoráveis. Araújo e Lima (2000, p. 160) mantêm essa opinião ao pontuar que “do ponto de vista das ciências sociais, a Internet é um campo fértil para a pesquisa sobre novas formas de sociabilidade ou de interação social através do espaço virtual”, onde é possível existir a troca de experiências entre comunidades com o fortalecimento de todos os envolvidos, principalmente na resolução de problemas.

Mas o uso das tecnologias de informação vai além da ajuda mútua. Na opinião de Mitre (2002, p. 4), a Internet é tida como ferramenta alternativa capaz “de um potencial de interação inédito, se comparada aos veículos de comunicação tradicionais [criando] novas oportunidades de participação política”, o que permite também maiores questionamentos sobre as decisões tomadas em esferas públicas e que afetam a toda sociedade.

Outra questão a ser defendida para a disseminação do uso da Internet em ações promovidas pelas ONGs é a liberdade de expressão, na qual as pessoas podem emitir opiniões livres de qualquer censura e localização geográfica por meio de *chats*<sup>11</sup>,

---

<sup>11</sup> *Chat* — conversa em inglês — é a denominação dada ao encontro virtual onde várias pessoas podem travar diálogos em tempo real por meio de mensagens escritas, tanto em grupo quanto individualmente.



*newsgroups*<sup>12</sup>, reclamações, denúncias, lista de abaixo-assinados e adesão *online* a grupos político-ideológicos, principalmente no que tange a questões dessa natureza.

Naturalmente, a Internet amplia os espaços onde comunidades podem divulgar suas idéias, iniciando debates em torno de temas variados, muitas vezes em prol do desenvolvimento social dessas mesmas comunidades. É a partir dessas iniciativas que muitas políticas públicas podem ser aceitas ou rejeitadas, da mesma maneira que podem ocasionar grupos de pressão mobilizando uma rede muito mais ampla que a já estabelecida localmente, para se exigirem ações benéficas junto a seu meio social.

E é em torno de todos esses aspectos que muitas dessas organizações, apoiadas pelos benefícios advindos do avanço tecnológico, buscam proporcionar o acesso à informação através da inclusão digital em consonância à inclusão social, por meio de inúmeras iniciativas espalhadas pelo país, como os telecentros rurais no Vale do Jequitinhonha.

---

<sup>12</sup> *Newsgroups* são grupos de discussão onde pessoas com interesses similares dividem informações, emitem opiniões ou dúvidas sobre determinado assunto. As mensagens enviadas ficam disponíveis em um site central onde, de maneira geral, cada pessoa acessa apenas os grupos de seu interesse.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Dentre os métodos existentes para o desenvolvimento de trabalhos de pesquisa científica, optou-se pela escolha do qualitativo, considerando-se a possibilidade de aprofundamento ao tema de estudo e tendo em vista a caracterização subjetiva do objeto desta pesquisa.

Por meio do método qualitativo, Dias (2000, p. 142) aponta a possibilidade de se manter, entre pesquisador e a comunidade a ser estudada, “um relacionamento mais longo e flexível [...] com informações subjetivas, amplas e com maior riqueza de detalhes do que com os métodos quantitativos”. Em sua análise sobre os métodos mais empreendidos na biblioteconomia e documentação, Filstead, apud Brenner (1985) apud Souza (1989, p. 179) ressalta que os procedimentos qualitativos aproximam o pesquisador dos dados de maneira bastante diferenciada e mais proveitosa que o proposto pelos métodos quantitativos, que se utilizam “de técnicas preconcebidas, rigidamente estruturadas [...] e] que restringem o mundo social empírico dentro das definições operacionais que o pesquisador constrói”.

Compartilha desse pensamento Trivinos (1987), quando destaca que o pesquisador que opta por seguir o percurso da pesquisa qualitativa deve ser capaz de interpretar a realidade a ser analisada, estando assim imerso em seu contexto. Deve ainda, possuir amplo conhecimento acerca da delimitação de seu objeto de estudo, o que irá lhe proporcionar-lhe flexibilidade em face dos desafios inesperados ao longo da condução da pesquisa. O autor salienta também que é preciso ter bastante tato ao lidar com os aspectos da vida do grupo a ser pesquisado, tendo em vista que os valores existentes na sociedade de maneira geral muitas vezes são divergentes entre o pesquisador e o grupo escolhido para campo. Na tentativa de sanar possíveis tropeços, alerta ainda para a necessidade da postura, o mais imparcial e neutra possível, por parte do pesquisador, o que será ponto chave para

muitos obstáculos que certamente serão encontrados. Da mesma maneira Brandão (1985, p. 11) acredita que essa imparcialidade é muito difícil de ser adquirida pelo pesquisador, porque esse método imprime “não mais reconstruir a explicação da sociedade e da cultura do ‘outro’ através de fragmentos de relatos de viajantes e missionários [... mas] ir conviver com o outro no seu mundo; aprender a sua língua; viver sua vida; pensar através de sua lógica; sentir como ele”. (Ibidem).

Outra característica importante do método qualitativo é que o desenvolvimento da pesquisa propriamente dita não necessita de padrões tão rígidos como em relação ao método quantitativo, principalmente quando da coleta e análise dos dados. Trivinos (1987, p.131) destaca que as informações coletadas

geralmente são interpretadas e isto pode originar a exigência de novas buscas de dados. Esta circunstância apresenta-se porque o pesquisador não inicia seu trabalho orientado por hipóteses levantadas a priori cuidando de todas as alternativas possíveis, que precisam ser verificadas empiricamente, depois de seguir passo a passo o trabalho que, como as metas, têm sido previamente estabelecidos.

Quanto à busca pelo instrumental adequado à investigação desta pesquisa, definiu-se pela abordagem do estudo de caso que é caracterizado, segundo Creswell (1994) apud Powell (1999, p. 102), pela dinâmica da “coleta de informações detalhadas pelo uso de uma variedade de procedimentos de coleta de dados durante um período de tempo sustentado”. Ainda sobre o estudo de caso, Marconi e Lakatos (1982, p. 157) o classificam como um recurso hábil para se extrair as características mais importantes do tema a ser pesquisado devido aos instrumentos de coleta bastante diversificados. Essa tarefa foi realizada no âmbito dos distritos e dos telecentros com a participação de usuários, voluntários e coordenadores da ONG Gemas da Terra. Os instrumentos utilizados são mais bem descritos a seguir.

### 3.1 Instrumentos metodológicos

Conforme mencionado no início deste capítulo, a subjetividade do método qualitativo dita todo o panorama a ser desencadeado ao longo do processo de pesquisa. Minayo (2001, p.22), reafirma essa questão ao pontuar que “a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas” e são essas as características que fundamentaram os instrumentos propícios à coleta de dados dessa abordagem.

Dentre os instrumentos metodológicos existentes e aplicáveis para esta pesquisa, foram escolhidos a análise documental, a entrevista semi-estruturada e a observação não-participante, considerados adequados para serem aplicados junto aos usuários dos telecentros, incluindo-se os voluntários e coordenadores da ONG que subsidia a proposta de inclusão digital nas comunidades. A motivação para a escolha desses instrumentos metodológicos será mais bem explicitada a partir da caracterização de cada um.

A análise documental, por exemplo, é importante para elevar o conhecimento prévio do pesquisador acerca do grupo a ser estudado em todos os seus aspectos, muitas vezes de difícil abstração se mantido unicamente por meio da troca informal de dados. Baseada em documentos, “possui foco na investigação histórica a fim de descrever/comparar fatos sociais estabelecendo suas características ou tendências”, conforme relatado por Marconi e Lakatos (1982, p. 154). Esse instrumento metodológico também foi relevante para garimpar dados nesses ambientes que possuem pouca informação oficial, como os distritos de São Gonçalo e Milho Verde.

Assim, desenvolveu-se a análise dos dados registrados por parte do grupo a ser analisado, não apenas no âmbito da ONG Gemas da Terra, mas também acerca das comunidades e dos distritos que fazem parte do projeto dos telecentros. As informações

documentais revelam não apenas as ações empreendidas pelo meio, mas também as ideologias e crenças do ambiente, o que acaba por ser relevante à pesquisa e também ao pesquisador, que por breve período iria vivenciar todos esses aspectos. A análise documental teve como subsídio o Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, os artigos e informações disponíveis no portal da ONG Gemas da Terra, além de monografias e dissertações sobre os aspectos sócio-econômicos da região do Alto Jequitinhonha, onde se localizam os distritos<sup>13</sup>.

Já a entrevista semi-estruturada, tida como fator determinante quando se pretende ultrapassar o que é proposto pelo entrevistado, possibilita ampliar a gama de informações apresentadas no primeiro momento. Trivinos (2001, p. 89), destaca que sua principal característica é iniciar com um montante X de questões voltadas ao objeto de investigação e que posteriormente, dependendo das respostas obtidas, se desdobram em tantas outras até o esclarecimento da questão demandada. De acordo com as respostas apresentadas pelo entrevistado, é possível reformular ou até mesmo acrescentar diversas outras questões não apresentadas em um primeiro momento. Pode-se ressaltar que o uso inicial desse instrumento expandiu sobremaneira o conhecimento do pesquisador sobre o grupo foco do estudo.

Para ampliar a percepção acerca das comunidades — dado principalmente pela pouca literatura existente — e atingir os objetivos propostos por este trabalho, foi escolhida a observação não-participante, que se desenvolveu a partir da frequência das manifestações naturais e espontâneas da realidade a ser observada, sem que houvesse qualquer

---

<sup>13</sup> Ressalte-se, entretanto, que a apresentação dos resultados da análise documental versa exclusivamente sobre o Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, por ser a única publicação que rege a proposta dos telecentros. As demais fontes documentais consultadas serviram de apoio para o mapeamento do ambiente pesquisado, colaborando na estruturação dos itens **2** e **3.3**.

interferência do pesquisador, conforme apresentado por Trivinos (2001, p. 89) e Westbrook (1994, p. 243-244). Uma de suas maiores características é a identificação de possíveis aspectos que possam vir a interessar o pesquisador, esclarecendo ou até mesmo levantando novas hipóteses de investigação. A amostra foi observada no contexto de uso do telecentro em pelo menos uma vez ao dia durante todo o período de 11 a 28 de janeiro de 2005, quando foi realizada a coleta de dados. Esse conjunto de procedimentos metodológicos permitiu que vários aspectos da natureza dos distritos fossem analisados, bem como a estruturação e funcionamento dos telecentros.

### **3.2 Estudo de caso**

Dentre os cinco telecentros já estabelecidos e em funcionamento, todos integrantes do Projeto Piloto de Telecentros Comunitários da ONG Gemas da Terra, pode-se enfatizar que os de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde são os únicos localizados no município do Serro. Também são distritos vizinhos, estando literalmente no meio do caminho entre Diamantina e Serro, os dois principais centros urbanos da região dotados de melhor infra-estrutura de hospitais, bancos, faculdades, comércio variado e postos de atendimento do serviço público.

Esses dois distritos foram os escolhidos para análise nesta pesquisa principalmente por pertencerem ao mesmo município, o que facilitou o deslocamento entre ambos<sup>14</sup>. Essa particularidade também permitiu possíveis comparações entre os dois telecentros, embora aspectos como suas condições de estruturação e funcionamento tenham contribuído igualmente para essa escolha. O fato de o gestor do projeto piloto residir em São Gonçalo,

---

<sup>14</sup> Dentre todos os cinco distritos envolvidos no projeto piloto, apenas São Gonçalo e Milho Verde possuem transporte direto. Para os demais é necessário se deslocar sempre a partir de Diamantina, sendo inviável realizar o trajeto de ida e volta no mesmo dia devido ao intervalo entre a chegada e partida dos ônibus.

por exemplo, demonstra teoricamente que esse distrito tenha um relacionamento mais estreito com a direção da ONG Gemas da Terra a partir desse interlocutor o que, conseqüentemente, atribui ao distrito um nível de desenvolvimento e participação maior que os demais.

A pesquisa de campo no distrito de São Gonçalo do Rio das Pedras aconteceu no período de 11 a 20 de janeiro de 2005 e em Milho Verde nos dias 21 a 28 de janeiro deste mesmo ano.

Cerca de 17 voluntários em São Gonçalo do Rio das Pedras e 26 em Milho Verde participam da iniciativa dos telecentros buscando soluções para os problemas e, ao mesmo tempo, fazendo uso das tecnologias como usuários comuns. Entretanto, no intervalo de tempo em que a coleta de dados para esta pesquisa foi realizada, apenas 8 dos 17 voluntários de São Gonçalo estavam atuando no telecentro, onde 6 deles foram entrevistados. Também em Milho Verde somente 18 dos 26 voluntários estavam no exercício de suas funções, sendo que 10 participaram diretamente da coleta de dados tendo sido observados no contexto de uso dos telecentros e através das entrevistas semi-estruturadas. A participação integral de todos os voluntários não foi possível porque o mês de janeiro é o período de férias escolares e também de grande fluxo turístico na região, atraindo muitos voluntários para o trabalho temporário no comércio e nas pousadas dos distritos.

Ao todo foram entrevistadas 31 pessoas entre nativas e imigrantes nos distritos sendo 16 voluntários, 11 usuários e 4 não-usuários. Os números referentes aos usuários e voluntários correspondem às pessoas que entraram aleatoriamente no telecentro durante os momentos em que a coleta de dados foi realizada. Essa prática foi encerrada no instante em que as pessoas e os tipos de informações acessadas tornaram-se repetitivas. Os

coordenadores<sup>15</sup> e o gestor do projeto piloto<sup>16</sup> de telecentros comunitários estão agrupados na Tabela 1 como voluntários. Os não usuários são pessoas que participam de algum tipo de representação comunitária local e foram entrevistadas, buscando-se o entendimento do funcionamento e das carências sociais dos distritos, bem como da função das entidades por eles representadas.

**TABELA 1**  
Caracterização dos entrevistados em São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, 2005

<b>São Gonçalo do Rio das Pedras</b>	Nativos	Usuários	<b>7</b>
		Voluntários	<b>4</b>
		Não-usuários	—
	Imigrantes	Usuários	—
		Voluntários	<b>2</b>
		Não-usuários	<b>2</b>
<b>Milho Verde</b>	Nativos	Usuários	<b>2</b>
		Voluntários	<b>3</b>
		Não-usuários	<b>2</b>
	Imigrantes	Usuários	<b>2</b>
		Voluntários	<b>7</b>
		Não-usuários	—
<b>Total.....</b>			<b>31</b>

Não existe uma segmentação muito clara entre usuários e voluntários dos telecentros no sentido de utilização das TIC. Formalmente, os voluntários são membros da comunidade que aderiram à Lei do Voluntariado<sup>17</sup> e que atuam nos telecentros visando ao

<sup>15</sup> Os coordenadores orientam as atividades desenvolvidas pelos voluntários e se responsabilizam por montar a escala de atendimento, monitorar a manutenção dos equipamentos, criar o regulamento e a tabela de preços sobre os serviços, realizar reuniões com os voluntários e administrar o caixa do telecentro e sanar eventuais problemas.

<sup>16</sup> A função de gestor do projeto piloto é desempenhada por um voluntário não remunerado morador de São Gonçalo que acompanha o desempenho do projeto piloto nos cinco distritos onde a iniciativa dos telecentros foi instaurada. Teoricamente é o intermediário entre os distritos e a ONG Gemas da Terra.

<sup>17</sup> Lei Federal nº. 9.608 de 18 de fevereiro de 1998.



desenvolvimento e manutenção do projeto piloto. Mas, em termos de uso, o levantamento realizado durante o período desta pesquisa deixou transparecer que a maioria dos usuários são os próprios voluntários, tanto em São Gonçalo do Rio das Pedras quanto em Milho Verde. Ainda assim, foram classificados como usuários as pessoas que não possuem nenhum vínculo de trabalho com o telecentro, mas que pertencem à comunidade dos distritos. Eventuais turistas e visitantes do telecentro não foram considerados usuários aptos para as entrevistas, sendo a amostra constituída apenas de moradores dos distritos.

Conforme descrito na Tabela 2, as pessoas entrevistadas que fazem uso do telecentro foram divididas em quatro categorias: como usuários dos telecentros, voluntários, coordenadores e gestores, sendo que o posto de coordenação se aplica apenas em Milho Verde pelas particularidades de gestão desse telecentro que, diferente de São Gonçalo do Rio das Pedras, possui gestão centralizada na figura de coordenadores.

**TABELA 2**  
Caracterização da amostragem  
Usuários dos telecentros de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, 2005

Locais Pesquisados Categorias	São Gonçalo do Rio das Pedras	Milho Verde	Total
<b>Usuários</b>	7	4	11
<b>Voluntários</b>	5	8	13
<b>Coordenadores</b>	—	2	2
<b>Gestores</b>	1	—	1
<b>Totais.....</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>27</b>

Não foram considerados para a amostra freqüentadores em idade infantil; apenas o público adolescente/jovem e adulto porque o objetivo geral desta pesquisa foi identificar de que maneira os telecentros têm contribuído para o processo de inclusão social das comunidades de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, ampliando as

oportunidades de desenvolvimento por meio do acesso e uso da informação. Esse propósito foge ao entendimento do público infantil.

Paralelamente ao trabalho de se analisar a estrutura e o funcionamento dos telecentros, seus usuários e os benefícios gerados nas comunidades pela iniciativa, tornou-se necessário conhecer a história e a rotina desses distritos para se compreender o contexto e as realidades locais onde os telecentros funcionam, principalmente em relação aos problemas sociais da região. No decorrer das entrevistas junto aos usuários dos telecentros, surgiram barreiras para se entenderem os anseios dessas pessoas em relação às informações procuradas no telecentro e as realidades vivenciadas por elas diariamente, informações inexistentes nos estudos prévios realizados sobre essas comunidades.

Para isso, fez-se imprescindível compreender a rotina desses moradores, o que não havia sido previsto inicialmente nesta pesquisa. Estabeleceu-se então contato com representantes das associações comunitárias já citadas, membros de ONGs que apóiam o desenvolvimento sustentável da região, moradores antigos que contam as memórias e ‘causos’ dessas cidades, professores e dirigentes de escolas ou centros de apoio às comunidades, ex-voluntários do telecentro e também comerciantes que anseiam cada vez mais pelo aumento do turismo local. Alguns participam do telecentro como usuários, outros não. São os que figuram na TAB 2 como não-usuários.

A pretensão inicial era registrar em gravação de áudio todas as entrevistas para posterior transcrição, mas a gravação das entrevistas inibia os entrevistados sendo descartada. Era visível o constrangimento das pessoas abordadas e por isso optou-se pela utilização de um bloco de anotações como estratégia de melhor efeito, já que os entrevistados se soltavam e falavam mais abertamente sobre as questões apresentadas. O roteiro de perguntas que norteou esta etapa da coleta de dados encontra-se no Anexo I,

página 157 e Anexo II, página 158. A história quanto à origem dos distritos escolhidos para a coleta de dados desta pesquisa será mais bem relatada a seguir.

### 3.3 A origem dos distritos<sup>18</sup>

A história da origem e da formação do Vale do Jequitinhonha é contada por Matos e Ferreira (2000, p. 1), com base no

processo de formação e as novas inserções do Estado na economia nacional [onde] surgiram uma série de pequenas e médias cidades, muitas das quais amplamente esquecidas pela historiografia convencional. A difícil incorporação destas localidades pelos sistemas mais dinâmicos da economia nacional colocou-as, de certo modo, às margens do processo de desenvolvimento, não obstante o fato de várias delas já terem desempenhado um importante papel histórico na construção sócio-espaçial do território mineiro [...] como os lugares surgidos com o ciclo do ouro.

A região de Diamantina, principal pólo de desenvolvimento do Alto Jequitinhonha, é um exemplo dessa situação. Abrangendo as localidades de Serro, Datas e Monjolos, além de outros municípios, foi a região de maior potencial exploratório de pedras desde o século XVIII. A extração de diamantes provocou a criação de povoados ao longo da extensão dos locais de extração das pedras, que serviam como ponto de apoio aos mineiros. Com a derrocada da mineração ao longo do século XIX e XX, os povoados ficaram automaticamente isolados uns dos outros e sofreram grande perda da população que migrou em busca de melhores condições de vida. Para Matos (1990, p.39), ao contrário do que acontecia com outras regiões do estado, onde o desenvolvimento evidenciava novos pólos econômicos, “as antigas áreas de mineração padeciam de um relativo esquecimento,

---

<sup>18</sup> As informações primárias sobre o funcionamento e composição dos distritos foram extraídas do site da ONG Gemas da Terra, [www.gemasdaterra.org.br](http://www.gemasdaterra.org.br) e se referem às pesquisas preliminares realizadas pela entidade para a instauração do projeto piloto. Também foram consultadas publicações sobre o Vale do Jequitinhonha referenciadas a partir da página 149: Matos; Matos e Ferreira; Árabe e Moscovitch. Pode-se ressaltar que essas informações serão complementadas através da análise dos dados e dos relatos coletados ao longo da pesquisa de campo realizada para esta dissertação.

situando-se à margem do novo ciclo econômico que a cafeicultura imprimiu no centro-sul brasileiro”.

O mesmo autor afirma que com essa situação criou-se uma população reduzida e caracteristicamente migratória, com predominância de negros e mulatos que hoje “testemunham uma longa fase histórica de esquecimento e letargia a partir do desastre que ocorreu na exploração do diamante ainda no período colonial”. Matos (Ibidem, p. 43), acredita que, graças aos motivos relatados acima, foi possível manter a preservação tanto do casario do século XVIII existente, como da identidade cultural dos habitantes mais antigos. Iniciou-se em meados da década passada o desenvolvimento turístico da região “dotada de um conjunto paisagístico e arquitetônico admirável. A vocação para o desenvolvimento turístico passa a ser uma consequência natural desses distritos”. (Matos, Ibidem, p. 42).

E esse é um dos dois fortes potenciais econômicos da região e fontes de renda características dos distritos: o turismo e o artesanato. Por mais que os distritos não possuam a estrutura adequada para o turismo e mantenham poucas opções de hospedagem, comércio e suporte ao turista, a região é extremamente procurada por aqueles que buscam um contato mais intenso com a natureza principalmente nas férias e feriados prolongados, dada à existência de áreas preservadas, nascentes de rios, cachoeiras e cascatas o que, na opinião de muitos turistas, supre a ausência de boas acomodações. Ambos os distritos são melhor explicitados a seguir.

### **3.4 São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde**

São Gonçalo do Rio das Pedras localiza-se a 40 km tanto de Diamantina quanto da cidade do Serro, distrito ao qual pertence, sendo que a estrada de ligação entre o povoado e essas cidades é de difícil acesso por não ser pavimentada. Por se situar às nascentes do Rio

Jequitinhonha, a região que compreende o distrito possui uma beleza natural singular com cachoeiras, serras e muitas trilhas, transformando-a em atrativo para os turistas.

Também possui lendas que regem a tradição local, como a da imagem de São Gonçalo encontrada em uma goiabeira. Levada pelos fiéis para o povoado de Milho Verde em romaria, a mesma imagem retornou no dia seguinte para o mesmo pé de goiaba. Dado tamanho mistério, foi construída a Igreja Matriz do lugarejo, com o altar localizado no tronco da goiabeira.

Várias entidades de cunho social, além da Funivale, prestam serviços na região, como a Associação Comunitária Sempre Viva, o Clube de Mães juntamente com o Fundo Cristão para Crianças e a Sociedade São Vicente de Paulo<sup>19</sup>. São Gonçalo tem uma escola estadual que inclui ensino fundamental e ensino médio, além de um posto de saúde ligado a Prefeitura do Serro.

Já Milho Verde localiza-se a sete quilômetros de São Gonçalo do Rio das Pedras, estando, assim, mais próxima da cidade do Serro por meio de estrada pavimentada. Existe uma escola estadual de ensino fundamental com extensão do ensino médio de São Gonçalo do Rio das Pedras, uma creche mantida pela Associação Cultural e Comunitária de Milho Verde, um posto médico e odontológico mantido pela Prefeitura do Serro e uma farmácia homeopática mantida pela ONG Instituto Milho Verde.

O Clube de Mães, o Fundo Cristão, o Instituto Estadual de Florestas, a Associação Municipal do Alto Jequitinhonha e a Funivale ajudam nos projetos sociais desenvolvidos

---

<sup>19</sup> Informações extraídas do site [www.gemasdaterra.org.br](http://www.gemasdaterra.org.br) em 17 de jun de 2004. As Associações Comunitárias e o Clube de Mães são grupos formados pelos habitantes dos diversos povoados e sub-distritos da região. O Fundo Cristão para Crianças visa promover o desenvolvimento do potencial da criança e do adolescente, com o envolvimento da família e comunidade através de ações que fortaleçam o exercício da cidadania para a melhoria das condições de vida. A Sociedade São Vicente de Paulo é uma reunião de leigos católicos que, voluntariamente, ajudam os pobres no espírito da caridade.

na região, onde se destaca o Mãe D'Água, uma proposta de proteção às nascentes dos rios ao redor da cidade. Juntos, pretendem implementar a criação de um laboratório botânico, um galpão para trabalhos com tapetes, lençóis e cachecóis e a transmissão das raízes culturais aos jovens da região.

Alguns desses projetos foram visitados no decorrer desta pesquisa para a obtenção de melhor entendimento sobre as ações sociais empreendidas nos distritos, estando detalhados na análise dos dados.

### **3.5 A proposta da Gemas da Terra — Rede Rural de Telecentros Comunitários**

A ONG Gemas da Terra surgiu oficialmente em esfera posterior ao trabalho que já vinha sendo realizado junto às comunidades do Vale do Jequitinhonha desde 2001 com a missão de transferir poder para as comunidades rurais através do acesso à Internet.

A iniciativa partiu de um engenheiro e pesquisador nascido em Minas Gerais, residente nos Estados Unidos há cerca de 14 anos, que atuou como pesquisador em computação avançada para a NASA por mais de uma década. Para iniciar a proposta dos telecentros comunitários, mudou-se para São Gonçalo do Rio das Pedras, onde teve início o envolvimento de um grupo de “pessoas interessadas em trazer a tecnologia de informação para as comunidades rurais, no sentido de fortalecer e promover o desenvolvimento sustentável e os valores democráticos”<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Extraído de: <<http://www.gemasdaterra.org.br/docs/EvolucaoProjetoPiloto.pdf>>. Acesso em: 20 de maio 2004. No decorrer dessa pesquisa o site da ONG Gemas da Terra foi totalmente reformulado sendo transformado em um portal onde usuários cadastrados, inclusive os voluntários, são motivados a inserir conteúdos de interesse para as comunidades locais.

Nesse período vários distritos, sub-distritos e povoados da região foram abordados inicialmente para participar da proposta de implementação de projeto piloto de telecentros comunitários, tendo sido escolhidos os distritos de Conselheiro Mata, São Gonçalo do Rio das Pedras, Milho Verde, Tombadouro e Rodeador por já possuírem uma estrutura mínima de mobilização através de representações comunitárias significativas.

Datam de setembro de 2003 a criação oficial da ONG, bem como o funcionamento do primeiro telecentro no distrito de São Gonçalo do Rio das Pedras. Em nota sobre a criação desse primeiro centro de inclusão digital da região, o diretor de programas da ONG Gemas da Terra declarou que

a pequena comunidade rural do interior do Brasil ingressou no mundo digital. A partir de agora, aquela pequena comunidade poderá viver em sintonia com o que acontece no mundo, atualizar seus conhecimentos, treinar seus jovens, preparar suas crianças, apoiar seus empreendedores, ter acesso às tecnologias agrícolas mais avançadas, comunicar-se com o poder público, conhecer os planos de desenvolvimento perpetrados por seus representantes legislativos, comunicar-se com seus entes distantes, preservar sua cultura digitalmente e ter condições de sair da marginalidade a que estava confinada no processo de desenvolvimento cultural do país.<sup>21</sup>

O objetivo principal do projeto piloto, segundo o diretor executivo da ONG “é desenvolver uma metodologia de criação de telecentros livres nas comunidades rurais brasileiras. Esta metodologia será transformada em um manual [...] respeitando os conceitos do software livre”, conforme consta no site da organização<sup>22</sup>.

A missão do projeto piloto é facilitar a inclusão digital dos distritos em questão promovendo o acesso à informação, além de constituir-se base experimental para se estenderem os benefícios da proposta às demais regiões rurais de até 2.500 habitantes em

---

<sup>21</sup> Extraído de <[www.gemasdaterra.org.br](http://www.gemasdaterra.org.br)>. Acesso em 21 de jan. 2004.

<sup>22</sup> Extraído de <[www.gemasdaterra.org.br/docs/MetodologiaEntidade.pdf](http://www.gemasdaterra.org.br/docs/MetodologiaEntidade.pdf)>. Acesso em 20 de maio 2004.

todo o solo brasileiro, a partir da criação de centros regionais para irão apoiar as ações de expansão. Nas palavras do diretor executivo da ONG, “nosso sonho é integrar todas as pequenas comunidades rurais do Brasil na Rede Gemas da Terra de Telecentros Comunitários”. (Figueiredo, 2004, p. 2). Segundo a filosofia que rege a proposta, procurou-se estabelecer a visão de um país totalmente inserido na era do conhecimento e integrado ao grupo de nações socialmente e economicamente justas.

Cabe ressaltar que o conceito de comunidades rurais adotado pela ONG não deve ser entendido como o meio agrícola que a denotação rural sugere. Na verdade, a definição da Rede Gemas da Terra sobre o que vem a ser uma comunidade rural é apresentada pela entidade em um dos documentos *online* divulgados pela ONG, ao creditar às regiões que possuem menos que 50 mil habitantes e uma densidade populacional abaixo de 80 habitantes por km<sup>2</sup>, a denominação de rurais. Municípios com populações acima desse limite e possuindo até 100 mil habitantes, podem ser chamados urbanos, ainda que mesquem as características rurais com as urbanas. O diretor esclarece ainda que

alguns defendem a definição de zona rural de uma forma subjetiva, entrelaçada ao estilo de vida rural. As organizações governamentais em todo o mundo tendem a definir o rural como tudo aquilo que não se encaixa na definição de urbano. [...] A Rede Gemas da Terra entende que as comunidades que mais necessitam de seu apoio são aquelas mais afastadas das ações do poder público. A entidade considera como tipicamente rural, as comunidades com menos de 2500 habitantes e fisicamente afastadas da zona urbana, formando estas o seu foco de atuação.<sup>23</sup>

A ausência de ações do poder público junto a esses distritos é descrita como a motivação da proposta, já que “essas comunidades não têm autonomia política e são controladas pelos municípios a que pertencem. Nessas comunidades a presença

---

<sup>23</sup> Extraído de: <<http://www.gemasdaterra.org.br/docs/Justificativa.pdf>>. Acesso em 20 de maio 2004.



governamental é mais deficiente e mais fraca são as suas ações”, explica. O trabalho da ONG pretende identificar as características locais e inserir essas comunidades no contexto tecnológico, mas sem desmistificar os valores da região e nem a cultura dos habitantes dos distritos e povoados. Para tanto, torna-se imprescindível participação das comunidades na promoção e manutenção da proposta.

Como a maior parte das ONGs, o projeto Gemas da Terra recebe o apoio de vários parceiros. A conexão de Internet banda larga via satélite para os telecentros foi fornecida pelo Governo Federal através do programa GESAC. A UNESCO também figura entre os colaboradores através da doação de 10 mil dólares para aquisição de equipamentos em quatro telecentros, além de apoiar a publicação de um guia que resume toda a metodologia de criação de telecentros comunitários baseados em software livre pela Rede Gemas da Terra.

Entre prováveis futuros colaboradores da proposta estão a Caixa Econômica Federal que, através de sua diretoria em Brasília, está buscando o apoio da entidade para fornecer computadores usados para o projeto piloto, além de procurar viabilizar a contratação de gestores dos telecentros como correspondentes bancários da Caixa. Almeja-se também a efetivação de parceria com o Banco do Brasil, para doação de computadores usados por essa instituição e que são destinados a ações de inclusão digital.

Outro apoio importante, já no âmbito das comunidades onde acontecem os projetos piloto refere-se à Associação Pro-Fundação Universitária do Vale do Jequitinhonha, a Funivale, uma ONG que presta serviços de apoio às comunidades da região há cerca de 14 anos. Mais especificamente nos distritos focos desta pesquisa, as associações comunitárias se tornaram parceiras imprescindíveis para o desenvolvimento da proposta já que, respectivamente a Associação Comunitária Sempre Viva e a Associação Cultural e

Comunitária de Milho Verde abrigam fisicamente os telecentros nos distritos São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde.

A idéia de uma sociedade global voltada para a era da informação deixando à margem comunidades como os distritos do Alto Jequitinhonha motivou a criação dessa estrutura de inserção rural em busca de participação mais efetiva e capaz de propiciar aos distritos beneficiados melhores condições de vida. A iniciativa de se disponibilizar às comunidades rurais do Vale do Jequitinhonha o acesso à informação mostra que seu uso — na visão de seus idealizadores — é tido como ferramenta apta para a conquista de melhores condições de vida para a população. Promover sua integração aos movimentos globais de inclusão digital e social, apoiar a construção da cidadania, o empreendedorismo e propiciar a fixação do homem no campo constituem tarefa árdua que precisa de apoio coletivo em sua concretização.

Por outro lado, sabe-se que a utilização do ferramental tecnológico a ponto de se alcançar esse nível de ‘sintonia’ entre a comunidade rural e contexto de rede global não é tarefa tão simples. Atingir o patamar esperado, bem como a perícia necessária para se encontrar o que realmente se necessita no emaranhado da Internet, é uma questão muito mais complexa, que extrapola os limites da pura e simples disponibilização do aparato tecnológico. Caso contrário, a cultura-mundo pensada a partir dos mesmos parâmetros da globalização econômica, segundo Marteleto e Ribeiro (1994, p. 532), acaba por incutir

informações em resposta num vazio simbólico, econômico, político e tecnológico [... onde] o novo olhar da informação — seu estudo e suas práticas de gestão e disseminação — deverá estar orientado por um foco que lhe permita entender que por detrás dos processos tecnológicos de transferência da informação existem atores, relações e práticas sociais. (Ibidem)

São questões que envolvem o ensino e o uso de técnicas próprias, apoio operacional, disponibilização de técnicos e educadores comunitários, suporte,

monitoramento e avaliação constante da proposta visando à sua sustentabilidade. Tais aspectos foram considerados durante a coleta e a análise dos dados desta pesquisa.

### **3.6 Resultados**

A apresentação e análise dos resultados é iniciada com a análise documental, seguida pelos relatos da observação não-participante e pelos depoimentos de importantes representantes locais em ambos distritos. Por fim, são apresentados os resultados obtidos pela coleta de dados a partir das entrevistas realizadas junto aos usuários, voluntários e coordenadores dos telecentros, conforme explicitado anteriormente na TAB 2.

#### **3.6.1 Análise documental**

A única publicação específica disponível sobre a rede de telecentros comunitários é o Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, documento que rege a proposta de estabelecimento dos telecentros e cuja autoria principal é do diretor executivo da ONG. Segundo a publicação,

a Rede Gemas da Terra é uma organização não-governamental (ONG) com sede em Belo Horizonte, Minas Gerais. Ela tem um objetivo social e não tem fins lucrativos. Ela opera com recursos de doações de indivíduos, empresas, governos e organizações internacionais, e em particular os brasileiros que moram fora do Brasil e seus amigos e amigas. A ONG Gemas da Terra é composta por um conselho deliberativo que contrata uma diretoria executiva. Este conselho é eleito pela assembléia dos associados da Gemas da Terra. Quando um telecentro é estabelecido e devidamente registrado, ele passa a ser associado da Rede Gemas da Terra, com direito a voto na assembléia que elege o conselho deliberativo. Assim, você tem voz ativa não só na criação de seu telecentro, como também na gestão da rede de telecentros que estamos criando. (FIGUEIREDO, 2004, p. 2)

O documento resume todo o propósito da ONG Gemas da Terra em relação aos telecentros a partir da seguinte afirmação: “o telecentro é um elemento catalisador do desenvolvimento comunitário. Isto quer dizer que o telecentro se transforma no centro

nervoso da comunidade, onde idéias são criadas e registradas para serem reivindicadas”. (Ibidem, p. 14). Para o diretor executivo da ONG, “os telecentros comunitários são ferramentas de disseminação do conceito de rede e facilitam a introdução das comunidades na Era do Conhecimento”. (Ibidem, p. 19).

O Guia traz conceitos ilustrados de maneira didática e mesmo primária sobre o uso e as possibilidades da Internet, pressupondo a não familiaridade das comunidades com as TIC. A seção de ferramentas disponível, no capítulo 5 do guia, oferece vários tutoriais (instruções que ensinam como proceder ou realizar determinada função, tal qual um manual) para o desenvolvimento de um telecentro, como o Diário Oficial do telecentro, formulários de pesquisa social da comunidade, pedido de apoio para treinamento em gestão de telecentros, plano de sustentabilidade do telecentro, plano de marketing social e captação de recursos, manual de construção do telecentro embrião, orientações para registro da ONG Gestora do Telecentro e o manual do voluntariado do telecentro.

De maneira bem particular, a Internet é apresentada como recurso a ser explorado por homens e mulheres de todas as faixas etárias e por todas as classes sociais para questões como entretenimento, educação profissionalização e comunicação sugerindo novas práticas de reivindicação social, sendo estas bastante incentivadas. O acompanhamento da prestação de contas públicas em todas as esferas governamentais e a mobilização da comunidade em busca de recursos inerentes aos aspectos sociais como habitação, transporte e saneamento são alguns exemplos.

A iniciativa é apresentada como solução empreendedora para que a comunidade possa conquistar novas possibilidades de renda e, conseqüentemente, melhorias de vida. O custo para se alcançar esse status, entretanto, depende do empenho de cada comunidade para o avanço do projeto, dado o caráter voluntário da proposta.

O propósito do documento é ensinar não apenas como se cria um telecentro, mas também como a rede de telecentros pode vir a se estabelecer. O diretor da ONG, e também autor do guia, concorda que a tarefa de se criarem telecentros não é simples, mas se dirige aos interessados pela proposta através desse documento, afirmando que “com muito trabalho, fé e dedicação, você e sua comunidade podem dar um grande passo na melhoria de sua condição de vida”. (Figueiredo, 2004, p. 2).

De acordo com o guia, o telecentro possui inúmeras utilidades que são exemplificadas em níveis básicos de compreensão, dizendo que “o telecentro é um posto telefônico avançado [e] oferece acesso a tecnologias de comunicação mais modernas que o telefone e a televisão [:] um computador, um equipamento de fax, um projetor de filmes, um vídeo-cassete, ou uma rádio comunitária”. (Ibidem, p. 10.) Os equipamentos necessários são: 1 computador servidor multimídia, 1 computador cliente com áudio, 1 impressora multi-funcional inkjet (fax, copiadora, scanner) e 1 sistema de Internet banda larga (satélite, rádio, DSL). A aquisição desses equipamentos deve ser conquistada pela comunidade através de parcerias com instituições locais ou órgãos governamentais aptos a apoiar a proposta.

A Rede Rural de Telecentros Comunitários Gemas da Terra não apenas utiliza o software livre, sistema operacional baseado no Linux, denominado Kurumin-GT, como também defende sua implantação em pequenas comunidades. O diretor executivo da ONG, através do Guia de Telecentros Rurais, afirma que já houve questionamento acerca da utilização de softwares proprietários visando ao seu aprendizado pelos os membros das comunidades, onde funcionam os telecentros, já que “são utilizados atualmente pelas empresas [e] se uma pessoa sabe usar estes programas ela tem mais chance de conseguir

emprego nas mesmas”. (Figueiredo, 2004, p. 86). Entretanto, o diretor contra-argumenta declarando que

não existem empregos em comunidades rurais para quem sabe usar os programas de software proprietários e não está na nossa agenda exportar trabalhadores. Com isso queremos dizer que os telecentros comunitários da Gemas da Terra não têm como missão treinar pessoas para migrarem da comunidade rural para os centros urbanos, onde estão as empresas que usam atualmente programas de software proprietários. Muito pelo contrário, queremos gerar empregos na comunidade para fortalecer sua economia e melhorar as condições de vida para todos. (Ibidem)

Como recado aos voluntários, o diretor executivo sugere que o documento “seja a porta de entrada e o seu acompanhante durante esta caminhada rumo a uma sociedade mais justa e saudável para todos na Era do Conhecimento”. (Ibidem, p. 4). O documento que rege a ação dos telecentros prevê uma pesquisa social a ser realizada pelo grupo gestor em todas as casas dos distritos ou povoados, onde será instalado o telecentro, para que o conhecimento acerca da comunidade ajude nas ações a serem desenvolvidas para sanar os eventuais problemas detectados. Essa pesquisa social também pretende servir de canal para a “divulgação do trabalho da ONG buscando mais apoiadores e conscientizando as pessoas sobre o telecentro”. (Ibidem, p. 30). Entretanto, a realização dessa pesquisa social não foi observada no decorrer da coleta de dados porque ainda não foi implementada nos distritos.

Além da pesquisa social outra ação é sugerida pelo guia. Trata-se do Diário Oficial do Telecentro, no qual cada telecentro possui um caderno onde são anotados os nomes de todas as pessoas que contribuem para o desenvolvimento da proposta, até mesmo por meio da doação de horas dedicadas ao telecentro. Para sua manutenção, os telecentros recebem algumas doações de comerciantes ou moradores que possuem mais recursos que o restante da população local, tais como cartuchos de tintas para a impressora ou papel. Esses doadores também têm o nome registrado no Diário Oficial do Telecentro. Verificou-se nos distritos analisados por esta pesquisa que o diário também tem a função de registrar

informações cotidianas como a lentidão na conexão do satélite, tempestades que obrigam o desligamento do servidor e o montante arrecadado pelo caixa do telecentro após o pagamento dos usuários, além de outras rotinas.

Também é anotado o número das pessoas que utilizam os serviços do telecentro (fax, scanner, xerox, impressão, digitação, Internet) com data, horário de entrada, saída e quanto pagou pelo serviço/período de utilização. Esses dados do Diário Oficial, contudo, se encontram dispersos sem qualquer possibilidade de análise em curto prazo, como no período da coleta de dados desta pesquisa. Uma das propostas a serem desenvolvidas, segundo uma das voluntárias do telecentro de São Gonçalo, é que esses dados possam ser analisados pelos voluntários e que apresentem estatísticas quanto à evolução dos serviços prestados e o uso do telecentro.

Essa mesma voluntária diz que todos os que atuam nos telecentros têm conhecimento do guia e ela acredita que todos já tenham lido o documento individualmente, mas não chegaram a se reunir em grupo para debatê-lo ou explorá-lo mais profundamente.

O Guia também sugere o trabalho em conjunto entre o telecentro e as demais formas de representatividade social existentes nos distritos ao afirmar que “é importante que o telecentro procure o apoio das entidades sociais e mantenha uma relação de comunicação aberta com as mesmas”. (Ibidem, p. 15). Supondo tais acontecimentos, o guia também prepara os voluntários para possíveis resistências à implantação do telecentro, colocando que a proposta

vai encontrar oposição ao telecentro dentro da comunidade. [...] Talvez a oposição mais difícil é a dos que não querem a mudança da situação atual da comunidade. Estas pessoas podem agir maliciosamente contra as iniciativas do telecentro, mostrando-se a favor, mas criando impedimentos. O que você deve entender é que o telecentro muda a

maneira como a informação chega na comunidade. (Figueiredo, 2004, p.17-18).

Cita ainda que as associações comunitárias locais atuam como incubadora do telecentro. “Deve ficar entendido que eventualmente o telecentro ficará independente da associação, vindo a formar uma outra organização social na comunidade”. (ibidem, p.31). E, em plena sintonia com a realidade observada por esta pesquisa em Milho Verde, onde a disputa de interesses é acirrada entre as representatividades comunitárias locais, continua dizendo que “nem sempre os dirigentes da associação comunitária são os primeiros a se interessarem pela criação de um telecentro e podem até ser os que venham a resistir contra o movimento”. (Ibidem, p. 32).

A questão financeira é considerada como uma das barreiras difíceis para a consolidação do telecentro, mas não é tida como de impossível resolução. “O que se precisa é um plano para chegar lá. [...] Talvez o primeiro passo neste sentido é descobrir que não se deve esperar o governo tomar esta iniciativa. Você e sua comunidade podem se organizar para determinar seu futuro”. (Ibidem, p. 17). A cobrança pelos serviços prestados pelo telecentro à comunidade é livre para discernimento de cada distrito, já que “o telecentro comunitário pode e deve ser auto-sustentável, gerando renda para pagar suas despesas e investir em seu crescimento” (Ibidem).

O próprio projeto prevê a remuneração das “pessoas envolvidas na administração e operação do telecentro [... porque] trabalho voluntário sozinho não é capaz de garantir a continuidade do telecentro”. (Ibidem, p. 40). Como os telecentros atuam através do trabalho voluntário, (instituído pela Lei Federal nº 9.608 de 18 de fevereiro de 1998), o voluntário assina um termo de compromisso que determina a atividade a ser executada. A



remuneração proposta é tida como um dos aspectos cruciais para a manutenção da iniciativa, sendo detectado em inúmeras oportunidades no decorrer de toda esta pesquisa.

A proposta da Rede Rural de Telecentros Comunitários pretende atingir todos os distritos e povoados brasileiros, estimados pela ONG em 16.000. Essa rede seria sustentada por investimentos da iniciativa pública e privada, além de simpatizantes brasileiros que residem no exterior, já que a proposta partiu de um grupo de imigrantes brasileiros nos Estados Unidos. Figueiredo (2004, p. 21) também afirma que os serviços prestados pelos próprios telecentros, como coleta de dados sobre a população dos distritos ou povoados de determinado município, bem como a prestação de serviços de comunicação para órgãos da prefeitura local, também seriam considerados fontes de recursos.

O Guia, na verdade, é a publicação que visa à continuidade da proposta de implantação dos telecentros rurais em todo o país, a partir da experiência do Projeto Piloto. Não é claro, entretanto, que a experiência piloto nos cinco distritos seja considerada para a reformulação do manual com a exploração dos resultados satisfatórios bem como os insucessos detectados.

### **3.6.2 Observação não participante**

A observação não participante foi realizada no âmbito dos distritos e dos telecentros diariamente no período de 11 a 28 de janeiro de 2005 durante a realização da pesquisa de campo em momentos que antecediam as entrevistas pelos voluntários e usuários. Esse período foi representativo em relação à frequência dos telecentro de São Gonçalo e Milho Verde, porque tanto os usuários quanto os acessos realizados começaram a se repetir.

Procurou-se observar a rotina dos moradores dos distritos, a familiaridade dos usuários em relação ao uso da tecnologia, as informações acessadas, o tempo gasto por acesso e o compartilhamento dessas informações com outros membros da comunidade.

Pode-se ressaltar que muitos dos resultados observados complementam as informações coletadas através da entrevista semi-estrutura, sendo apresentados no item 3.5.5 — análise das entrevistas semi-estruturadas com usuários dos telecentros.

Durante a primeira semana de realização desta pesquisa, acontecia o 8º Festival de Férias de São Gonçalo que atraiu visitantes de regiões próximas, incluindo Diamantina e Belo Horizonte. Foram realizadas 28 oficinas de temáticas variadas, desde confecção de cestarias e xaropes caseiros a sessões de dança e cinema. Ao longo da semana, vários shows noturnos mobilizaram a maior parte da população por ser “uma oportunidade única de distração”, segundo uma voluntária do telecentro.

Essa foi a oportunidade de vivenciar dois momentos distintos do distrito: a movimentação e a expectativa criada em parte dos moradores por conta das atividades atípicas sugeridas pelo festival e a rotina normal dos habitantes nos dias que sucederam ao evento. As festas noturnas atraíram muitos jovens e os visitantes que chegaram à cidade para participar do festival trouxeram movimentação à cidade a ponto de alguns moradores se sentirem incomodados. O ambiente, entretanto, era amistoso e festivo entre ambos. Após o acontecimento, o distrito voltou ao normal, com poucos moradores andando pelas ruas mesmo durante o dia e com o comércio, inclusive os bares, encerrando suas atividades bem mais cedo que nos dias de festa.

Pôde-se observar nas noites de São Gonçalo que é muito comum grupos de adolescentes se reunirem em torno dos poucos bares existentes na cidade e ver que eles se comportam da mesma maneira que os jovens de qualquer centro urbano: fumam, bebem e ‘ficam’. Adolescentes de ambos os sexos, inclusive menores de idade, fazem uso exagerado do álcool, incluindo cachaça. Esse aspecto foi abordado nas entrevistas realizadas junto aos usuários e voluntários do telecentro, por serem predominantemente

jovens e estarem incluídos entre esses grupos de adolescentes. Tal versão, de que a cachaça seja muito consumida por essa faixa etária, foi confirmada por todos os entrevistados.

A observação deixou transparecer, sendo verificado posteriormente, que os distritos não possuem opções de lazer nem atividades esportivas. Ambos têm um campo de futebol, mas nenhuma quadra ou ginásio poliesportivo para atrair, principalmente, o público adolescente. Daí o frenesi causado pelo Festival de Férias à maior parte da população.

Em relação aos telecentros, ambos só dispõem de um único computador para o atendimento a toda comunidade. As instalações são modestas com móveis já desgastados e, em alguns casos, até mesmo inutilizados. Nos dois telecentros existe um quadro de avisos com a metodologia do projeto piloto, normas de funcionamento do telecentro, escala de horários dos voluntários e tabela de preços que varia de acordo com o serviço prestado (fax, xerox, scanner, impressão, digitação, Internet). Em Milho Verde, além das informações já descritas, o quadro exhibe também uma cópia da nota fiscal da antena do satélite em nome da Associação Cultural e Comunitária de Milho Verde, que abriga o telecentro em uma modesta edificação cedida pela prefeitura do Serro.

O acesso por hora à Internet para moradores custa três reais, mas portadores de benefícios como o bolsa-escola e bolsa-família estão isentos do pagamento ao apresentar o cartão benefício. Os turistas e visitantes pagam o dobro, custo bastante elevado, considerando-se a média cobrada por cibercafés de Belo Horizonte, onde a hora acessada custa entre dois reais e cinquenta centavos a três reais. Salienta-se que cada telecentro tem autonomia para estabelecer preços por esses serviços.

A cobrança parece não ser limitadora nem empecilho para o acesso, já que os usuários não reclamam e até acham justo a cobrança, pois o objetivo é a manutenção do telecentro. E estes possuem autonomia de trabalho para o estabelecimento de regras quanto

ao uso e atendimento, como, por exemplo, não aceitam pagamento posterior. Apesar de a lógica geral de funcionamento dos telecentros enfatizar a gratuidade da proposta, o gestor do projeto piloto, entrevistado no decorrer desta pesquisa, acredita que “nada deveria ser gratuito porque as pessoas têm a cultura de não valorizar e não dar a devida importância ao que é fornecido gratuitamente”.

Os voluntários tomam as decisões em conjunto e fazem escalas de atendimento entre si, bem como o controle de caixa. A movimentação financeira é de responsabilidade do voluntário dentro do horário estabelecido em sua escala e deve ser devidamente registrada. Todos os usuários e acessos com tempo de permanência são anotados no Diário Oficial dos telecentros — explicitado na página 83. O volume dessas informações, anotadas de forma dispersa e sem nenhuma normalização, impossibilitou a tentativa de análise acurada de tais dados no período da pesquisa de campo. De qualquer maneira, a análise primária dessas informações revela que a sustentabilidade dos telecentros necessita de recursos que ultrapassem a arrecadação obtida por ambos e nem os voluntários, tampouco os diretores da ONG Gemas da Terra, possuem solução imediata para esse problema.

Quando os voluntários estão sozinhos, eles se tornam usuários. Já se alguém da comunidade utiliza o computador, o voluntário fica aguardando, geralmente sem realizar nenhuma atividade, que o usuário termine a sua consulta na Internet, o que pode levar desde simples minutos até horas. Não existe limite de tempo fixado para cada usuário, mesmo porque o acesso é cobrado, ficando a critério da necessidade de uso de cada um o tempo gasto no acesso.

Durante momentos de observação no âmbito dos telecentros, percebeu-se que um voluntário se manteve de cabeça baixa durante todo o instante em que usuários acessavam

a Internet, saiu da sala algumas vezes e depois de constatar que seu horário havia terminado como voluntário, foi embora mais cabisbaixo ainda por não ter tido oportunidade sequer de ler seu correio eletrônico naquele dia. Muitos moradores dos dois distritos se tornaram voluntários para ter acesso livre à Internet, para não terem que pagar pelo uso realizado. A função desses voluntários se restringe, nos casos observados por esta pesquisa, a tomar conta do telecentro, abrindo e fechando porta e janelas da sala onde funciona o serviço e ligando e desligando o computador no início e término do horário de funcionamento.

Não foi verificada nesta etapa da coleta de dados a realização de ações entre os voluntários e os usuários que pudessem enriquecer ou acrescentar informações sobre as possibilidades da Internet ou os benefícios do telecentro, muito menos cursos de aprimoramento no uso das tecnologias. Quando muito, os voluntários auxiliam nas buscas realizadas pelos usuários. Os voluntários não possuem grandes conhecimentos acerca do uso e funcionamento das máquinas e da Internet, com raras exceções, e o resultado da observação realizada por esta pesquisa deixa transparecer que isso se deve à pouca prática ou ao pouco tempo de familiaridade na utilização da tecnologia. A análise quanto às informações mais acessadas, serão apresentadas no item 3.6.5 análise das entrevistas semi-estruturadas com usuários dos telecentros — informações mais acessadas, a partir da página 114.

### **3.6.3 A essência de São Gonçalo do Rio das Pedras**

Em São Gonçalo do Rio das Pedras foram entrevistadas quatro pessoas da comunidade: a diretora da única escola do distrito, a coordenadora da ONG Funivale — estabelecida na região há mais de dez anos, uma ex-representante da associação comunitária de São Gonçalo e uma ex-voluntária do telecentro, que entre as demais é a

única nascida no distrito. Essas pessoas foram escolhidas por representar ou por já terem participado dessas entidades que são importantes e que possuem significância e credibilidade em São Gonçalo. Após explicação sobre a finalidade desta pesquisa, foi solicitado aos entrevistados que relatassem questões referentes à atuação dessas instituições junto aos moradores, bem como os problemas sociais existentes na cidade.

### **A escola**

A Escola Estadual Maria Virgínia Reis em São Gonçalo do Rio das Pedras possui cerca de 450 alunos distribuídos pelos três turnos desde o pré-escolar até o segundo grau. Segundo a diretora da escola<sup>24</sup>, 35 alunos se formaram em 2004 no 2º grau e um deles foi para Diamantina cursar filosofia em universidade, onde “a escola está começando um trabalho nesse sentido, de mostrar opções de 3º grau aos alunos”. A maior parte dos formandos, entretanto, sai em busca de trabalho em cidades maiores ou começa a trabalhar no escasso comércio da cidade. Existem ainda três turmas de 2º grau em Milho Verde ligadas à escola de São Gonçalo “para não ser necessário a implantação de uma escola independente lá”.

Apenas como observação, pode-se ressaltar que essa extensão do 2º grau em Milho Verde é uma das desavenças reais entre ambos distritos, o que foi verificado no decorrer da coleta de dados nesse distrito. A escola conta ainda com uma biblioteca bem montada com ventilação, localização e espaço físico acima da média das bibliotecas escolares encontradas na rede municipal de ensino de Belo Horizonte, a título de comparação<sup>25</sup>. O acervo de títulos variados inclui desde obras paradidáticas e de referência escolar a

---

<sup>24</sup> Entrevista realizada em 14 de janeiro de 2005 na Escola Estadual Maria Virgínia Reis em São Gonçalo do Rio das Pedras, com duração de aproximadamente 2 horas e 30 minutos.

<sup>25</sup> Comparação ocasionada pela atuação profissional da pesquisadora em bibliotecas escolares.

clássicos da literatura universal e brasileira, sendo mantido majoritariamente por doações governamentais.

Em relação ao telecentro, a escola o considera importante para a cidade, não apenas para os casos de pesquisa escolar, mas também por questões funcionais como a designação de professores do estado que foi realizada exclusivamente pela Internet. A escola pretende também criar uma extensão do telecentro em suas instalações, onde uma sala seria destinada ao ensino da tecnologia com cerca de 20 computadores. Haveria horários próprios para o ensino dos programas e ações, ainda não pensadas, para possibilitar a inclusão, digital e social, através dessa integração telecentro/escola. Essa iniciativa pretende incentivar a geração de trabalho e renda para a comunidade, incluindo pessoas da 3ª idade.

Para a diretora, a geração de renda local é a necessidade mais veemente de São Gonçalo, sendo preciso apoiar a comunidade em questões de subsistência para se criar autonomia de renda, o que pode ser feito a partir do telecentro. “Pode-se criar um sistema de venda de tapetes pela Internet, opção de cursos online para capacitação, treinamento, e aperfeiçoamento das comunidades”. Quanto ao engajamento da comunidade, disse que a união dos moradores de São Gonçalo é muito forte e citou o exemplo do grave problema do consumo de drogas. Uma constante em outras localidades próximas, ainda não faz parte do cotidiano do distrito pela grande mobilização dos moradores que “correram com as pessoas que tentaram infiltrar drogas em São Gonçalo”, sendo a maior parte jovens de outros lugares. Entretanto, ressaltou que os jovens do distrito consomem muita bebida alcoólica.

Em comparação com Milho Verde, onde é responsável pelo 2º grau, acha que os jovens de São Gonçalo se preocupam mais com as questões locais e se esforçam para ver a melhoria do distrito, inclusive na integração entre comunidade e turistas.

### **A ONG Funivale**

A Funivale é uma organização não governamental nascida na região há cerca de 14 anos, que mantém algumas atividades de treinamento profissional a jovens estudantes, com destaque para a implantação de uma horta de cultivo orgânico em parceria técnica com a EMATER. São produzidos hortifrutigranjeiros, ervas medicinais, flores e mudas de árvores nativas da região do Alto Jequitinhonha, e parte da produção é vendida à população dos distritos próximos.

Para a coordenadora da ONG<sup>26</sup>, que também é pedagoga, existe uma falta de perspectiva de vida muito significativa entre os jovens de São Gonçalo. O índice de gravidez na adolescência é alto, como também o consumo de bebidas alcoólicas. A cachaça é mais consumida que a cerveja, por exemplo, por ser mais barata (cerca de R\$ 0,50 a dose). “Faltam em São Gonçalo melhores oportunidades de trabalho para esses jovens e uma maior conscientização sobre as possibilidades locais, além de mostrar a eles que é difícil para quem decide ir embora da cidade conseguir boas oportunidades na vida”, comentou. Ela também caracteriza essa situação como sendo comum a grandes centros urbanos, onde a falta de perspectiva atinge boa parte dos jovens.

Em relação ao telecentro, ela acredita que uma biblioteca traria os mesmos benefícios à comunidade, não realizando nem mais nem menos. “Possivelmente a

---

<sup>26</sup> Entrevista realizada em duas etapas, sendo a primeira em 17 de janeiro de 2005 com visita à sede da ONG Funivale em São Gonçalo do Rio das Pedras, com duração de aproximadamente 1 hora e 20 minutos, na qual a proposta desta ONG foi apresentada. A entrevista propriamente dita ocorreu no dia 21 de janeiro.



biblioteca não iria além do que é proporcionado pelo telecentro porque de nada adiantaria se a comunidade entrasse, lesse e saísse. Teria que existir uma programação, uma política para inclusão pela leitura”.

O maior problema na opinião da coordenadora da Funivale, entretanto, diz respeito às políticas públicas. Para ela, “a questão da inclusão social é apenas política e por isso não existe. É feita fora [estâncias municipais, estaduais e federais] e é jogada pronta, quase que como uma imposição sem compatibilidade com as características locais”. Ela destaca ainda que existem 68 povoados que compõem o distrito de São Gonçalo do Rio das Pedras e que cada um possui suas particularidades e problemas ainda maiores que os enfrentados pelos moradores da área central do distrito.

Esses povoados precisam contar com transporte escolar público para que as crianças possam ir à escola de São Gonçalo. Alguns povoados ainda vivem isolados, apresentando altos índices de hanseníase entre a população, enquanto outros possuem apenas um telefone comunitário para toda a comunidade. “E as políticas que chegam até o distrito são universais, não consideram a individualidade de cada comunidade, cada povoado que forma esse distrito [e que está subordinado politicamente ao município do Serro]”. Ela acredita que as políticas deveriam ser feitas de dentro para fora e não impostas como acontece sempre. “Seria preciso um trabalho sério de se escutar a comunidade, de como os pais podem entender seus filhos, um trabalho de longo prazo, 5 a 10 anos”. Apenas dessa maneira a comunidade poderia ser ouvida e atendida nas questões mais delicadas, “questões que não podem ser solucionadas apenas com a intervenção de fora”, disse.

### **A Associação Comunitária**

O telecentro funciona na sede da associação comunitária de São Gonçalo do Rio das Pedras, uma edificação relativamente nova e bem planejada com salas, refeitório, cozinha e um amplo salão onde geralmente acontecem festas, reuniões de moradores a até exibição de filmes. A associação cedeu uma das salas para abrigar o telecentro, mas o espaço da sede que mais se destaca não é o que abriga o computador e sim a tapeçaria, onde dezenas de moradores fabricam e ao mesmo tempo expõem o farto e belo artesanato em bordados, rendas, pinturas, palha e outros materiais. “É um espaço bastante procurado por turistas que desejam adquirir produtos nativos do distrito”, contou a ex-representante da associação<sup>27</sup> e hoje uma das voluntárias do telecentro.

Para ela, o maior problema de São Gonçalo é que no distrito não há empregos. A maior parte dos jovens trabalha como ajudante de pedreiro e fazem o 2º grau à noite. A escola serve apenas como uma ocupação do tempo, sem criar muitas expectativas para os jovens: “eles não se interessam pelas possibilidades que podem ter através do estudo. Não têm base para chegar a uma faculdade, não apenas por ser uma escola pública, mas por não terem nenhuma vivência, amadurecimento mesmo”, disse. Como voluntária, percebe que as informações procuradas pelos usuários no telecentro são mais de caráter utilitário e de entretenimento. “Eles acessam e-mail, chats, jogos eletrônicos e alguns fazem pesquisas sobre coisas interessantes, mas não são muitos que pesquisam. Alguns precisam de 2ª via de conta de luz, declarar CPF, consultar PIS/PASEP”.

---

<sup>27</sup> Entrevista realizada em 19 de janeiro de 2005 no telecentro de São Gonçalo do Rio das Pedras, com duração de aproximadamente 1 hora e 30 minutos.

Ela se considerou entusiasta da proposta do telecentro e acredita que ele pode ajudar à medida que mostrar às pessoas da comunidade as possibilidades e facilidades proporcionadas pela tecnologia na resolução de muitos problemas.

Disse também que a partir de fevereiro de 2005 está previsto o início de uma ampla pesquisa, a ser realizada de porta em porta, para se ouvirem as necessidades das pessoas identificando as demandas de informação da comunidade. “A iniciativa é para tentar solucionar os problemas que podem ser resolvidos através do acesso à informação, o que seria realizado no telecentro”. Essa ação dos voluntários como executores da pesquisa, deve aumentar o fluxo de usuários e até mesmo de voluntários “porque vai realçar as possibilidades de empreendimentos para a população”.

Pode-se dizer que a pesquisa citada acima refere-se à pesquisa social sugerida no guia dos telecentros comunitários e que a entrevistada cita com exatidão os benefícios relatados no documento da ONG Gemas da Terra. Foi observado, entretanto, que até a coleta de dados desta investigação não havia nenhuma mobilização por parte dos voluntários em ambos distritos para a efetivação da referida pesquisa social.

Entre os problemas enfrentados pelo telecentro cita o da sustentabilidade, que ela caracteriza como grave. Disse que a parceria com o Governo federal através do GESAC a preocupa, principalmente “porque só temos até o final desse ano para conseguirmos nos manter e arcar com os custos do satélite. No ponto em que todas as cinco comunidades do projeto piloto estão, nenhuma conseguiria sustentar sozinha esse custo”.

A solução cogitada por ela é de o telecentro transferir-se para gestão e responsabilidade da associação comunitária do distrito, que o assumiria arcando com os valores da conexão e manutenção. Outra alternativa seria envolver moradores do distrito, umas dez pessoas, que fariam um link pela antena e teriam conexão em casa. Para isso,

pagariam uma mensalidade que seria o suficiente para arcar com os custos do sinal de satélite. “O empecilho maior seria a instalação dos cabos, já que São Gonçalo não é um distrito plano, muito pelo contrário”, ressaltou.

Entre os outros problemas apontados pela ex-representante da associação estão a precária manutenção do equipamento (computador e multifuncional), o simplório número de apenas um equipamento para acesso de toda comunidade, e a falta de capacitação dos voluntários para prestar assistência aos usuários com o uso do computador. Ela fala da importância em se formar um técnico em informática na própria comunidade, ainda que seja por um curso à distância, mas com apenas um computador torna-se impossível.

### **O telecentro**

Uma ex-voluntária do telecentro<sup>28</sup>, nascida em São Gonçalo, possui visão extremamente positiva em relação a esse distrito e ao telecentro. Atualmente cumpre aviso prévio em uma ONG com sede em Diamantina, mas está prestes a voltar a trabalhar em São Gonçalo em uma das pousadas da cidade e se diz cansada com as mais de quatro horas diárias de viagem entre o distrito e Diamantina no trajeto de ida e volta.

Para a ex-voluntária, que se afastou por necessidades de trabalho, “ninguém precisa sair de São Gonçalo para procurar melhores oportunidades de vida. Cada um precisa é se potencializar e acreditar na capacidade que possui para crescer naquilo que a cidade pode oferecer”. Para ela falta dinheiro para as pessoas, mas não falta trabalho, afinal as pessoas precisam despertar e desenvolver potencialidades. “O forte da cidade é o turismo e o

---

<sup>28</sup> Entrevista realizada em 16 de janeiro de 2005 na casa da entrevistada em São Gonçalo do Rio das Pedras com duração de aproximadamente 1 hora. Essa ex-voluntária, que atualmente é apenas usuária, foi escolhida para se ter a noção da relevância do telecentro na vida de uma moradora comum do distrito que, como muitas, faz uso do rio à beira da cachoeira para lavar roupa, como pôde ser observado no decorrer do trabalho de campo.

artesanato e toda a cidade pode participar deste potencial. Quitandeiras e doceiras que estão no fogão de lenha em casa não sabem que podem transformar isso em renda”.

Vários cursos de capacitação do SEBRAE acontecem com frequência na região, mas não há conscientização a respeito da utilidade desses cursos. Na sua opinião, “o telecentro é uma forma de trazer o mundo para mais perto sem alterar as características de São Gonçalo, preservando esse que é o melhor lugar para se viver. Tudo é naturalmente simples e não precisa ser alterado nem modificado”.

A ex-voluntária é ainda bastante jovem, mas possui uma conscientização acerca das dificuldades e possibilidades dessa comunidade que não foram encontradas em nenhum outro entrevistado no decorrer desta pesquisa. Ela pretende, um dia, retomar os estudos para fazer faculdade, preferencialmente o curso de história, já que terminou o 2º grau mas não deu continuidade aos estudos por ter que trabalhar e cuidar da filha ainda pequena. No entanto, ela demonstrou otimismo quando afirmou que “o telecentro é uma porta aberta para a comunidade inteira gerar o que falta em São Gonçalo: dinheiro. Mas ainda não existe uma pesquisa, um estudo de demanda da comunidade”.

Após a descrição das entrevistas, algumas observações são válidas: haveria interferência da escola ou da associação nos propósitos do telecentro? Até que ponto sua autonomia ficaria assegurada? A proposta de extensão do telecentro na escola, bem como da transferência de sua responsabilidade para a associação comunitária é questionada pelo projeto piloto de telecentros comunitários. O Guia, que rege a proposta, considera que o telecentro deva ser independente de qualquer instituição ou representação local, seja ela a escola ou a associação comunitária e que deve ser gerenciado pela comunidade sem interferências de opinião ou ideologias.

### 3.6.4 A essência de Milho Verde

Nesse distrito foram entrevistadas seis pessoas: o representante da ONG Instituto Milho Verde — recém-criada no distrito, o presidente da associação comunitária local, o dono do comércio mais antigo da cidade, um jovem guia turístico nascido no distrito, o ex-coordenador do telecentro, uma professora da escola estadual da região e uma moradora nascida no distrito que regressou a Milho Verde para fundar um centro de capacitação profissional.

Tal como em São Gonçalo, essas pessoas foram escolhidas por representar ou por já terem participado de entidades importantes para a cidade, que possuem significância e credibilidade em Milho Verde. Após a explicação sobre os propósitos desta pesquisa, foi solicitado aos entrevistados que relatassem questões referentes aos problemas sociais existentes na cidade, bem como a atuação das instituições representativas do distrito.

#### A ONG Instituto Milho Verde

O fundador<sup>29</sup> da ONG Instituto Milho Verde mora no distrito há sete anos após se aposentar precocemente em Belo Horizonte por problemas de saúde.

Tem como propostas de apoio à comunidade uma farmacinha de produtos naturais, um grupo de bordadeiras e artesãs, projetos de valorização e preservação ambiental e promoção de festejos culturais na cidade, como a Festa de São Sebastião. “Participamos como parceiros da escola, da Igreja e da associação comunitária, embora não haja uma união ou uma integração muito forte. O Padre, por exemplo, não compareceu à Festa de São Sebastião”, disse.

---

<sup>29</sup> Entrevista realizada em 24 de janeiro de 2005 no telecentro de Milho Verde, com duração de aproximadamente 1 hora.

Diferentemente de São Gonçalo do Rio das Pedras, onde o grupo de artesanato é extremamente organizado e em pleno funcionamento, o de Milho Verde ainda tenta articular-se. “O grupo de artesanato foi criado mais como um trabalho para momentos livres fora de casa e do fogão que como fonte alternativa de renda para a comunidade”, explicou. “Como ONG o Instituto tem buscado, cada vez mais, parceiros e financiadores de suas propostas”. O fundador do Instituto Milho Verde acha que falta união entre moradores e representantes de grupos locais para, juntos, tentarem soluções e melhorias para Milho Verde. Ele acredita que o telecentro tenha sido muito bom para o distrito, uma boa iniciativa que precisa ser melhor divulgada na comunidade para ser explorado em totalidade.

#### **A associação comunitária**

Em todos os momentos da coleta de dados em Milho Verde, sejam através das entrevistas junto aos voluntários do telecentro ou de moradores e representantes de entidades locais, tornou-se nítido o difícil relacionamento da associação comunitária com a comunidade e demais entidades. Essa constatação não parece ser desconhecida pelo presidente<sup>30</sup> da associação, já que durante a entrevista realizada para a coleta de dados desta pesquisa, declarou que “existem diversas ações e entidades agindo de acordo com seus próprios interesses e nada fazem para o bem coletivo de Milho Verde”.

Segundo o presidente da associação comunitária de Milho Verde, existem vários projetos no distrito que estão sendo realizados pela entidade. Um deles é a reforma da Igreja do Rosário, marca registrada do distrito. Através da Lei de Incentivo à Cultura a

---

<sup>30</sup> A entrevista realizada em 24 de janeiro de 2005 teve início no telecentro de Milho Verde, sendo complementada com uma caminhada pelas ruas centrais da cidade onde foram verificadas algumas iniciativas da associação. Duração de aproximadamente 2 horas e 30 minutos.

igreja passará por ampla intervenção arquitetônica para recuperar as características originais da edificação.

O projeto foi idealizado pela FIEMG, onde a associação figura e assina como a responsável pela proposta de 52 mil reais, dos quais 49 mil foram aprovados para captação a serem bancados unicamente pela USIMINAS, com os recursos já disponíveis para a obra. Outra proposta da associação é o programa de Agricultura Familiar, no valor de aproximadamente sete mil reais. O projeto foi montado pela EMATER e será estruturado em um terreno da associação, gerando emprego para 50 famílias.

Cita ainda a parceria criada para a festa anual da ONG Instituto Milho Verde, onde através da associação o Instituto consegue a captação dos recursos necessários para os festejos junto à Fundação Banco do Brasil. O dinheiro captado é repassado à ONG que presta contas à associação. “Mas com a regularização do Instituto como ONG eles adquiriram CNPJ e podem entrar eles próprios com propostas de financiamento sem depender da associação”, contou.

Em relação aos problemas enfrentados pelo distrito, disse que não vê saída imediata para a falta de trabalho e renda para os jovens que sobrevivem do turismo. E por todos viverem quase que unicamente do turismo, nada deve ser feito para se estabelecerem regras aos visitantes, ainda que a prática turística se torne predatória, inclusive com maior proliferação de drogas porque “dessa forma como está [o turismo] é melhor do que nada”. Acha que esse aspecto é reflexo da educação que os pais transmitem aos filhos na atualidade e que é normal acontecerem tanto em grandes centros quanto em Milho Verde.

Para ele a Estrada Real é apenas um caminho que divulga a região, mas que não altera nenhuma realidade porque “o Governo não investiu nem um centavo”. Citou o exemplo de políticos, empresários e representantes da alta sociedade mineira que



realizaram uma caminhada pela Estrada Real para divulgá-la. Ao passarem por Milho Verde, um membro da expedição que na época ocupava um importante cargo político no Governo de Minas Gerais foi alertado pelo presidente da associação sobre o ‘matagal’ ao longo do percurso, o que não era nada atrativo aos turistas. Responderam a ele: “às vezes o turista de vocês gosta de mato”. Na opinião do presidente da associação, o único potencial que ele vislumbra para o telecentro de Milho Verde “é o de gerar emprego [mas] trabalham a peso de voluntários”. O presidente também questiona que os coordenadores do projeto piloto o excluam de qualquer participação ou decisão no telecentro.

### **O comerciante**

Filho do primeiro comerciante da cidade, o atual proprietário<sup>31</sup> que herdou o estabelecimento mais antigo de Milho Verde exaltou as belezas naturais do distrito, principalmente quando comparado a São Gonçalo do Rio das Pedras que, na sua opinião, tem um turismo “quieto, parado e sem graça, enquanto o de Milho Verde é animado, alegre e movimentado”. Apimentando a rixa com o distrito vizinho, declarou a plenos pulmões que “o turista daqui se sente em casa porque as pousadas surgiram das casas de famílias do distrito, enquanto em São Gonçalo foram estruturadas por pessoas que vieram de fora e se infiltraram na comunidade”. Contou que o turismo em Milho Verde começou com a chegada de um casal que passou pelo distrito, se encantou com as belezas naturais do lugar e resolveu pernoitar na cidade. O pai do comerciante, solícito, os apresentou a um jovem casal que já fornecia comida aos viajantes que passavam rumo ao Serro e Diamantina e cuja casa possuía um quartinho além dos quatro cômodos onde moravam. Do imprevisto

---

<sup>31</sup> Entrevista realizada no dia 25 de janeiro de 2005 no comércio do entrevistado, uma espécie de mercearia, bar e restaurante, com duração de aproximadamente 2 horas.

surgiu a Pousada Morais, a mais antiga do distrito, que funciona como uma residência típica do interior mineiro.

Ex-presidente da associação comunitária de Milho Verde, fundada por seu pai, o comerciante considera que o maior problema do distrito é a estrutura insuficiente oferecida aos turistas. Para ele é necessário melhor sinalização turística, ampliação da rede de hospedagem, atendimento médico em tempo integral para emergências, maior capacitação do distrito para receber todo o tipo de turismo, seja o de negócios, o terapêutico, o ecológico ou o histórico-cultural. Contou que os moradores nunca se deram conta da beleza de Milho Verde, que para eles era uma paisagem normal: “foi preciso que pessoas de fora aparecessem e alertassem os moradores”. Ainda que se apresente como incentivador da atividade turística, declarou que chama a atenção de turistas mais exaltados, seja porque estão usando algum tipo de tóxico em público ou quando ligam o som dos carros em volume muito alto.

Sobre o telecentro, disse que o considera um grande avanço para o distrito, principalmente para os mais jovens “que podem buscar um emprego melhor através do computador”. Seus filhos são usuários que procuram capacitar-se a partir da informática, embora não tenha explicitado que outros benefícios podem ser alcançados com a iniciativa.

### **O guia turístico**

Existe o projeto de uma nova entidade em Milho Verde, a Associação de Condutores, uma proposta desenvolvida por jovens do distrito em parceria com a empresa privada especializada em ecoturismo Andarilho da Luz, que já atua na cidade. A iniciativa

partiu de um jovem guia turístico<sup>32</sup>, nativo de Milho Verde e preocupado com as questões ambientais que cercam o distrito. Ele decidiu criar essa associação, da qual pretende ser o presidente.

Tal jovem está para se formar no 2º grau e sua maior preocupação é com os poucos empregos disponíveis na cidade e com a forte dependência de Milho Verde com o turismo: “falta mesmo é emprego e fora da época turística não há nada o que fazer”. Conhece muitos jovens que partiram para São Paulo em busca de melhores oportunidades e acabaram trabalhando em condições precárias: “o estudo que eles fizeram [2º grau] nada adiantou”, disse. Quando perguntado sobre as demais entidades representativas do distrito, disse que “a associação comunitária não faz muita coisa e emperra outras tantas. A solução é cada um por si”.

Em relação ao telecentro, diz que já o utilizou mas não o considera importante para o distrito. No entanto, declarou que precisou fazer uso do telecentro para o trabalho que realizou no dia do voluntariado: entrou em contato com a FIEMG em Belo Horizonte e solicitou apoio para o plantio de mais de 100 mudas de árvores nos arredores da mata ciliar do Lajeado<sup>33</sup>, degradada e assoreada.

Biólogos indicaram o melhor tipo de árvore e todos os condutores mais umas 80 pessoas da comunidade participaram da tarefa. Cada um teve o nome escrito na árvore que plantou e recolheram também todo o lixo encontrado pelas ruas e pela comunidade até o Lajeado. Pretende dar retorno à FIEMG sobre todo o processo e buscar novas parcerias.

---

<sup>32</sup> Entrevista realizada em 25 de janeiro de 2005 no receptivo da empresa Andarilho da Luz em Milho Verde, com duração de aproximadamente 1 hora.

<sup>33</sup> Lajeado é um platô banhado pelas águas do Rio Picão que possui pelo menos três grandes quedas em seu trajeto, formando diversas piscinas naturais de águas calmas e areias brancas, que contornam o distrito de Milho Verde. É a principal atração turística da cidade.

Espera ampliar esse tipo de ação para outras datas ao longo do ano. Conversou com alunos na escola para que eles também participassem, além de ter feito palestras sobre proteção ambiental. Acredita que as crianças são importantes para um futuro melhor e pretende investir nelas. Após essa declaração continuou afirmando que não vê, no momento, como o telecentro pode ajudá-lo.

### **O ex-coordenador do telecentro**

Aos 64 anos de idade e já aposentado pela Companhia Siderúrgica Nacional (CSN) no Rio de Janeiro como técnico em eletrônica, o ex-coordenador<sup>34</sup> do telecentro de Milho Verde conta que nasceu em Diamantina e que sua família é desse distrito. Quando visitou os parentes há vinte anos, se encantou com “a paz, a tranquilidade e a beleza natural do lugar” e voltou anos mais tarde com a esposa para ficar em definitivo. É proprietário de uma pousada na cidade e conta que o turismo começou inesperadamente a partir de 1980 quando Milton Nascimento colocou a foto da Igreja de Nossa Senhora do Rosário na capa de seu disco *Caçador de mim*, de 1981. “A partir daí o turismo começou de repente e nunca houve nenhum preparo para receber os turistas”. Desde então, o fluxo desordenado de visitantes é crescente e com a falta de planejamento vários problemas surgiram, inclusive o consumo de tóxicos, que passou dos turistas para os habitantes de Milho Verde. “Na época, eu ia vender um terreno meu, mas fui aconselhado a alugar por temporada, para turista”, contou. Afirmou que os principais problemas da cidade são a falta de saneamento e, conseqüentemente, o uso de fossas; a inexistência de áreas de esporte e lazer no distrito e problemas ambientais na região do Lajeado, como a erosão. “Antigamente se viam

---

<sup>34</sup> Entrevista realizada em 25 de janeiro de 2005 no telecentro de Milho Verde, com duração de aproximadamente 1 hora e 30 minutos.

verdadeiras lagoas no Lajeado, mas hoje as águas correm por causa da erosão e na seca não fica nada”.

Citou também como outros problemas as ruas que não possuem luz elétrica; a desunião da comunidade, que não tem representatividade, e a falta de policiamento. Apesar de não haver registro de delitos, comentou que “a sociedade evoluiu e a família e o ser humano estão descaracterizados. A cidade está crescendo cada vez mais e lugar não organizado não rende solução”.<sup>35</sup>

Também se preocupa com a “falação da Estrada Real” e as linhas de crédito abertas pelo Governo no valor de 20 a 80 mil a serem investidos na região, mas acredita que isso não seja para eles, os moradores. Disse que ouviu falar de um receptivo turístico gigantesco na Área de Proteção Ambiental das Águas Vertentes<sup>36</sup> (APA) que inclui um hotel com estacionamento para dezenas de carros em pleno Lajeado. Para o ex-coordenador do telecentro a situação é inquietante porque “se for verdade, não poderemos fazer muita coisa já que a comunidade não é unida. Depois de pronto ninguém poderá falar nada”.

---

<sup>35</sup> Segundo relato de uma antiga moradora de Milho Verde, várias imagens em ouro e madeira da Matriz do distrito foram roubadas há cerca de 11 anos. Os ladrões levaram também o livro onde eram registrados os batizados da cidade e onde figurava o registro de nascimento de Chica da Silva, que se mudou para Diamantina e se tornou personagem marcante na história de Minas Gerais.

<sup>36</sup> Área de proteção ambiental (APA) — “categoria de unidade de conservação cujo objetivo é conservar a diversidade de ambientes, de espécies, de processos naturais e do patrimônio natural, visando a melhoria da qualidade de vida através da manutenção das atividades sócio-econômicas da região. Deve envolver, necessariamente, um trabalho de gestão integrada com participação do poder público e dos diversos setores da comunidade. Pública ou privada é determinada por decreto federal, estadual ou municipal, para que nela seja discriminado o uso do solo e evitada a degradação dos ecossistemas sob interferência humana”. Extraído de: <http://www.uniagua.org.br/website/default.asp?tp=3&pag=dicionario.htm>. Acesso em: 16 de maio 2005. No caso de Milho Verde, a criação da APA, denominada Águas Vertentes, foi uma iniciativa do Governo de Minas Gerais a partir da publicação do Decreto nº 39.399 de 21 de janeiro de 1998, contemplando a região do Alto Jequitinhonha e abrangendo microbacias que pertencem às bacias hidrográficas dos Rios Jequitinhonha e Doce.

Sobre o conflito de interesses entre várias representatividades locais, o ex-coordenador citou o exemplo da iniciativa de se criarem viveiros de mudas na Serra do Ouro, que circunda o distrito, para repor a mata ciliar do Lajeado. A associação comunitária de Milho Verde não quis responsabilizar-se pela proposta e a Funivale tentou subsidiar o projeto, pagando uma pessoa para tomar conta. Como não houve avanços nem parceiros para dar continuidade à iniciativa, a ONG com sede em São Gonçalo do Rio das Pedras deixou de custear a proposta. Para ele “não existe participação nem união entre as pessoas e que o interesse individual predomina sempre em Milho Verde”.

Contou que se tornou coordenador do telecentro de Milho Verde porque na reunião para a escolha do cargo nenhum voluntário quis candidatar-se. Deixou a coordenação há pouco tempo, por não “aceitar certas coisas”, que não foram detalhadas para esta pesquisa. Como voluntário do telecentro, já viu usuários procurarem informações sobre o programa Fome Zero, serviços de banco pela Internet, recadastramento de CPF e segunda via de contas ou contracheques.

Considera que o telecentro seja um avanço para o distrito e que a iniciativa do governo em financiar o sinal de satélite “é louvável, porque desde o período militar ninguém se preocupou em dar algo importante ao povo”. Para ele próprio é “uma maravilha”. Depois que passou a freqüentar o telecentro fez um site para divulgar a sua pousada. Também utiliza a Internet para fazer a declaração do imposto de renda e transações bancárias, evitando ir ao Serro ou Diamantina porque odeia o deslocamento.

Acredita que “quando as pessoas souberem que não precisam mais pegar ônibus, pagar caro, perder um dia inteiro para resolver certas coisas no Serro ou em Diamantina, também vão gostar de não ter que sair de Milho Verde. Por isso achei errado quando proibiram tirar xerox na multifuncional do telecentro, é a única máquina da cidade”.

Pode-se complementar esse relato com o depoimento de outra voluntária, que declarou que antes do telecentro chegar, as pessoas tinham que se deslocar até o Serro para fazer um xérox, pagando quase dez reais pelo transporte ou então pedir esse favor ao motorista do ônibus: “tem gente que vinha ao telecentro apenas para tirar xerox, mas como foi proibido pelo coordenador, porque gasta muita tinta, o serviço foi suspenso”.

O depoimento do voluntário mais idoso de todos os telecentros do projeto piloto mostra que ao invés de se debater com a tecnologia os moradores desses pequenos distritos podem fazer dela uma grande aliada na construção de novas oportunidades de vida. Ainda que tal testemunho possa parecer pessimista, momentaneamente, trata-se apenas da perspicácia e determinação consolidadas no decorrer da vivência desse jovem aprendiz.

### **A professora**

Professora<sup>37</sup> na escola de Milho Verde e atuante no telecentro como coordenadora, considerou a comunidade muito “dura, dizem que o garimpo faz isso com as pessoas, tira delas o afeto”. Como professora, teve dificuldades para conseguir que os alunos se relacionassem mais livremente com ela. “Foi um choque dar aula na escola aqui. Apesar de ser interior, os alunos tem muita maldade, falam muito palavrão, têm muita malícia e são extremamente erotizados, isso falando de alunos na faixa dos 12 a 14 anos. O índice de gravidez nessa idade é alto. Acho que sofrem uma forte influência da televisão”.

Relatou que um livro adotado pela escola trazia leitura sobre a Internet e o mundo virtual e que não sabia como passar isso para estudantes que nunca viram um computador para saberem sobre o que o livro estava falando. Verificou que o nível de aproveitamento

---

<sup>37</sup> Entrevista realizada no dia 27 de janeiro de 2005 na casa da professora em Milho Verde, com duração de aproximadamente 1 hora e 30 minutos.

das turmas também é baixo porque “a turma do 2º ano do 2º grau teve que usar livros da 7ª série para acompanhar as aulas”. Contou que trouxe material escolar para distribuir aos alunos com um caderno, lápis, cola e borracha, achando que encontraria uma comunidade carente. Teve que ficar com o material porque os alunos tinham desde lapiseiras a cadernos de capa dura e fichários. “Muitas crianças são apadrinhadas pelo Fundo Cristão e compram diversas coisas, inclusive material escolar, mais barato lá”.

Tem um projeto pessoal que pretende trabalhar com os idosos porque “muitos estão deprimidos e apenas esperando a morte”. Disse também que o setor que mais emprega na cidade é o da construção civil e que a mão-de-obra é péssima e sem qualificação. “Se essas pessoas fossem tentar trabalho fora, nem nisso [construção civil] conseguiriam emprego”.

Considera que os moradores se acomodaram com o turismo e sabem explorar bem esse nicho porque cobram caro das pessoas, “inclusive das que são de fora e vivem aqui”. Para a professora, a comunidade em geral não tem interesse em se organizar e criar outros mercados e alternativas. Dos nativos, apenas dois ou três produzem algum tipo de artesanato.

Ela também declarou que se sente incomodada com a presença das drogas no meio da comunidade e se preocupa com “a nova leva de formandos que ao terminarem o 2º grau serão os novos desocupados da cidade”. Disse que a associação está estacionada porque não credita ações à comunidade e vive de rixas entre os que não rezam a cartilha pessoal do presidente, que têm mania de perseguição, e as demais instituições locais, que vivem no espírito “cada um por si”. Ela própria fica desmotivada de participar de alguma coisa e acredita que os demais moradores do distrito também.

Contou ainda que, historicamente, o coronelismo imperava na região e a briga entre algumas famílias era muito forte. “Por isso a cidade não evoluiu”. Afirmou não existir



nenhuma ação da Igreja no distrito; o Padre fica em São Gonçalo e só aparece para rezar missa duas vezes por mês, não havendo outra sede religiosa em Milho Verde.

Pretende afastar-se da coordenação do telecentro porque acredita que um nativo do distrito é que deve levar a proposta adiante “para ter mais responsabilidade e manter o que é deles para eles próprios”. Considera o telecentro uma ótima proposta de desenvolvimento para a comunidade, “mas se não for transformada em uma OSCIP não terá muito futuro porque não terá como se manter”.

Acha que o telecentro é “uma oportunidade ótima para os que são daqui com uma chance de conhecerem um mundo que, de outra maneira, jamais teriam acesso”, mas que falta muito para o telecentro cumprir seu ideal porque ainda é um projeto piloto e tal aspecto deve ser considerado.

Na época da filmagem do Brasil em Documento<sup>38</sup>, trouxeram computadores de São Gonçalo e pintaram a fachada do telecentro para dar melhor impressão e foram criticados. Disse que, se não fosse assim, como poderiam conseguir mais investidores? Acha que as pessoas investem em coisas que apresentam bons resultados e essa foi a imagem passada.

Acredita que a inclusão digital seja um processo muito lento e que só o tempo poderá mostrar os resultados e que apenas alguns voluntários levam a sério a proposta, procurando cursos para fazer e informações utilitárias. A maioria utiliza o telecentro para entretenimento, mas ainda assim acha que é benéfico a eles para conhecimento próprio. Disse também que o trabalho voluntário atrapalha o atendimento do telecentro porque

---

<sup>38</sup> Documentário do Governo Federal sobre experiências de implantação de telecentros cuja conexão é financiada pelo GESAC.

muitas vezes eles largam sua função de voluntário para irem trabalhar nas pousadas, bares ou camping.

### **A moradora**

Uma antiga moradora<sup>39</sup> que deixou Milho Verde quando cursava a 4ª série do ensino fundamental para se formar pedagoga, foi muito citada por outras representações locais do distrito por se preocupar com as questões sociais da cidade. Após morar alguns anos no exterior e se aposentar, decidiu voltar para a cidade natal e, como um dever pessoal e bastante particular, fazer algo de bom para Milho Verde.

Sua proposta inicial era construir um centro de informação e capacitação profissional para os trabalhadores de Milho Verde, mas acha que deve começar aos poucos e devagar. Pretende trabalhar com as crianças porque acha que os adultos e jovens são mais difíceis, enquanto que “as crianças podem crescer com uma mentalidade mais ampla, adquirir mais conhecimento e enxergar o mundo de outras maneiras”.

Através da associação comunitária de Milho Verde, conseguiu com a Fundação Banco do Brasil os móveis e eletrodomésticos necessários para o projeto, como freezer, geladeira, mesas, cadeiras e estantes. Além de uma cozinha industrial para cursos de culinária, a ampla construção<sup>40</sup> abriga salas para cursos e palestras e até mesmo para uma biblioteca, onde “as crianças, os adultos e até mesmo as pessoas que não sabem ler ou estão muito velhas poderão ter acesso a livros. Eu mesma pretendo contar histórias e ler para eles”, disse. Acredita que o projeto com as crianças dará mais resultado porque “os

---

<sup>39</sup> Entrevista realizada no dia 27 de janeiro de 2005 na casa da entrevistada, com duração de aproximadamente 2 horas e 30 minutos, seguida de uma visita às instalações do centro de capacitação profissional.

<sup>40</sup> No período da coleta de dados para esta pesquisa, a sede desse centro de capacitação se encontrava em fase final de acabamento, com inauguração prevista para o mês de julho de 2005.

adultos querem é que outras pessoas resolvam seus problemas, não se contentam em ter orientação ou que lhes seja mostrado alguns caminhos possíveis como solução. Já nas crianças isso pode ser plantado visando um futuro melhor”.

A idealizadora da proposta pretende ainda fazer um trabalho de jardinagem, horta, plantação de ervas para produtos medicinais, artesanato para crianças e cursos variados, “principalmente de literatura com fantoches e ‘contação’ de histórias”.

Informou também que deseja “ir de casa em casa para conhecer as famílias e ver como adequar melhor a proposta”. Contou que “as pessoas daqui são muito fechadas e que enxergam as pessoas de fora com certa desconfiança”. Comentou que às vezes se sente inserida nesse contexto de “pessoas de fora”, apesar de ter nascido em Milho Verde.

Por se tratar de projeto pessoal sem qualquer vínculo com representações públicas ou privadas, a idealizadora da proposta se preocupou com a sustentabilidade do empreendimento, já que a manutenção e o funcionamento serão de sua responsabilidade. Para isso construiu o segundo pavimento nos moldes de um apartamento modesto que deverá ser alugado por períodos pré-determinados, gerando a renda necessária para manter o centro de capacitação.

Ela disse que pretende registrá-lo como um instituto ou uma fundação para separá-lo da associação comunitária porque “não quer misturar as coisas”, mas pretende trabalhar em parceria, em conjunto com as demais representações da cidade com o objetivo de fazer algo de bom para o distrito.

Sobre o telecentro, disse que não tem uma relação intensa, mas já leu a proposta do projeto piloto, embora não saiba bem qual a sua finalidade. Até então, acreditava que apenas os que trabalhavam no telecentro como voluntários poderiam usufruir seus serviços. Disse que iria procurar freqüentá-lo para compreender melhor seu funcionamento, apesar

de não saber utilizar muito bem o computador. “Será também uma oportunidade para aprender, já que recebemos dois computadores para o centro de capacitação”, contou.

### **Breves considerações**

Essas impressões coletadas junto a pessoas integradas com a comunidade e que participam ativamente em prol das questões sociais, tanto de São Gonçalo do Rio das Pedras quanto de Milho Verde, foram de extrema relevância para se compreender a dinâmica de funcionamento desses distritos, pois deixaram transparecer as necessidades locais em termos de desenvolvimento social.

É certo, porém, que em Milho Verde tenha havido uma necessidade maior de interlocução com diferentes representações para o entendimento apropriado sobre o distrito. A conclusão a que se pode chegar a esse respeito é de que em Milho Verde existem inúmeras vertentes em termos de opiniões e uma individualização de interesses que interfere sobremaneira na coletividade e nos benefícios possíveis da ação conjunta. As rixas e desavenças estão presentes de maneira bastante acentuada nesse distrito, tanto em relação ao telecentro e à associação comunitária, quanto às demais representatividades de Milho Verde.

Pode-se ressaltar que boa parte das questões apuradas foram também relatadas pelo gestor do projeto piloto da ONG Gemas da Terra que, além de colaborador dos telecentros, é morador de São Gonçalo. E justamente por ele ter essa função direta com a ONG optou-se pela verificação dessas informações através da coleta de depoimentos de outros membros das comunidades, buscando-se dos entrevistados a conseqüente análise dos dados e maior imparcialidade possível.

### 3.6.5 Análise das entrevistas semi-estruturadas com usuários dos telecentros

Os dados apresentados a seguir foram obtidos através da análise das entrevistas realizadas com 13 pessoas em São Gonçalo do Rio das Pedras e 14 em Milho Verde, com usuários e voluntários dos telecentros em ambos distritos. A aplicação das entrevistas aconteceu entre os dias 11 a 28 de janeiro de 2005.

#### Formação Escolar

O índice de escolaridade dos entrevistados, como apresentado na TAB 3, demonstra elevado nível de educação entre os frequentadores do telecentro. Pode-se ressaltar, entretanto, que os entrevistados que possuem 3º grau são imigrantes de grandes centros urbanos que optaram por “uma vida alternativa com melhor qualidade e tranquilidade nos distritos”, conforme declarou um dos entrevistados.

TABELA 3  
Escolaridade dos entrevistados em São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, 2005

			2º grau em curso	2º grau completo	3º grau completo	Não declarou	Total Geral
<b>São Gonçalo do Rio das Pedras</b>	Nativos	Usuários	—	7	—	—	
		Voluntários	3	1	—	—	
	Imigrantes	Usuários	—	—	—	—	
		Voluntários	—	—	1	1	
<b>Milho Verde</b>	Nativos	Usuários	1	1	—	—	
		Voluntários	—	2	—	1	
		Coordenadores	—	—	—	—	
	Imigrantes	Usuários	—	—	2	—	
		Voluntários	—	2	2	1	
		Coordenadores	—	—	1	1	
<b>Total.....</b>			<b>4</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>27</b>

NOTA — O gestor do projeto piloto está representado como voluntário imigrante em São Gonçalo do Rio das Pedras.

O número significativo de usuários e voluntários nativos dos distritos que ainda estão cursando o 2º grau, ou já o concluíram, mostra a alta frequência escolar em ambos distritos, ainda que nenhum deles tenha ingressado no 3º grau. Conforme o relato da diretora da escola de São Gonçalo, também responsável pelo 2º grau em Milho Verde, a escola dará início ainda em 2005 à conscientização dos alunos em relação às possibilidades do ensino superior.

Em termos de acesso ao ensino superior, foi constatado em vários momentos no decorrer da coleta de dados que usuários e voluntários do telecentro buscavam informações sobre o ProUni, o Programa Universidade para Todos, que objetiva o financiamento de mensalidades escolares em universidades privadas aos estudantes financeiramente desfavorecidos. O período de realização desta pesquisa coincidiu com o prazo final de inscrições no programa e o gestor do telecentro recomendava a todos os jovens que encontrava pelas ruas de São Gonçalo do Rio das Pedras que fossem ao telecentro para solicitar uma vaga, ajudando-os inclusive a preencher o cadastro.

Dentre as dezenas de estudantes sondados, apenas três se prontificaram a aceitar o ‘convite’, sendo uma estudante contemplada para usufruir o benefício já no 2º semestre do ano. Dos demais estudantes convidados a realizar a inscrição, muitos não haviam feito o ENEM, o Exame Nacional de Ensino Médio promovido pelo Ministério da Educação — MEC, requisito essencial para ingresso ao ProUni.

Uma voluntária do telecentro de Milho Verde, por exemplo, queria tentar o ProUni, mas não tinha feito o ENEM porque a prova só era aplicada em Diamantina, apesar da inscrição para o exame ser feita na escola em Milho Verde. “Fica caro ir até lá só para fazer a prova, além de ter que ir um dia antes porque o horário da prova não ‘bate’ com o da chegada do ônibus em Diamantina”, relatou.

Essa estudante aspira por uma vaga no curso de biologia para trabalhar na própria região de Milho Verde com as questões ambientais que envolvem o distrito, mas relata que “o grande problema é o custo para se manter em uma outra cidade porque tem moradia, transporte e alimentação, não é só a mensalidade da escola. Isso é muito acima do que as famílias daqui podem bancar”.

### **Atividade Profissional — Ocupação**

Dos 27 entrevistados, 12 relataram possuir algum tipo de renda fixa e cinco estão desempregados. Dos que possuem renda fixa, quatro se declararam aposentados e imigrantes de grandes centros urbanos, mas dois deles também mantêm pequenos comércios turísticos nos distritos onde residem. Outros cinco entrevistados que possuem renda fixa são professores em ambos distritos. Dos três entrevistados restantes que possuem algum tipo de renda, um declarou que trabalha de carteira assinada em uma ONG de Diamantina e dois como funcionários públicos da prefeitura do Serro.

Curioso nesse aspecto foi o relato de alguns voluntários de que a profissão mais bem remunerada na região é a de professor “porque é um dos únicos postos de trabalho fixo na cidade. A média salarial por aqui é de um salário. Quem ganha dois, como os professores do Estado, ganha muito bem”, contou.

Dos demais 10 entrevistados que não se encaixam nas categorias de empregados com renda fixa ou desempregados, quatro são estudantes e outros seis desenvolvem trabalhos de renda ocasional na construção civil, atividades turísticas como guias e condutores, fazem faxinas e tarefas semelhantes em pousadas, cuidam de plantações ou confeccionam artesanato e quitandas sob encomenda. Tanto os estudantes como os que se declararam desempregados disseram buscar desenvolver algum tipo de serviço nos

períodos de férias ou feriados prolongados, dada a presença significativa de turistas na região.

Com base nas observações, relatos dos representantes das comunidades e entrevistas com os usuários, voluntários e coordenadores dos telecentros, ficou evidente o interesse de moradores de cidades que recorrem “a um estilo de vida mais simples, porém mais saudável”, como afirmam alguns entrevistados. Dos quatro aposentados citados, três foram afastados das atividades profissionais por questões de saúde como a LER — lesão por esforço repetitivo, e são relativamente jovens, tendo em média 35 a 40 anos de idade.

Pode-se afirmar também que não existem ações perceptíveis nos distritos que sejam capazes de criar vínculos entre a formação escolar oferecida pelas escolas locais e as possibilidades de atuação profissional dos egressos do 2º grau, visando a melhores oportunidades de vida e de desenvolvimento social.

Isso porque ao longo dos relatos coletados foi evidenciada a defasagem do ensino oferecido e do aproveitamento escolar pelos alunos, na qual a turma do 2º ano do 2º grau de Milho Verde, por exemplo, precisou utilizar livros da 7ª série para acompanhar as aulas por falta de conhecimento e amadurecimento intelectual. Também foi comum ouvir declarações de estudantes já formados no ensino médio, que não conseguem emprego fixo, apenas ‘bicos’, afirmando que “o estudo de 2º grau nada adiantou porque para ‘bater lata’ não precisa saber nada do que a escola ensina”. O número de jovens atuando na construção civil como ajudantes de pedreiro é significativo, como foi observado nas inúmeras construções em ambos distritos, inclusive com voluntários do telecentro exercendo tal atividade.

O turismo é a atividade econômica mais veemente na região, “as cidades vivem essencialmente do turismo”, afirmou um voluntário. Entretanto, a construção civil é o setor



que mais emprega atualmente “porque a região está se aperfeiçoando para atender a um número cada vez mais crescente de visitantes principalmente em feriados prolongados, férias e carnaval”, disse outro usuário.

### **Vantagens em se viver nesses distritos**

Para a maior parte dos entrevistados que moram em São Gonçalo do Rio das Pedras “este é o melhor lugar do mundo para se viver”. Para os moradores de Milho Verde “não existe melhor lugar que aqui”. Os imigrantes provenientes das grandes cidades não foram os únicos a exaltar as belezas naturais, a calma e o sossego dos distritos como fatores primordiais de qualidade de vida, porque os entrevistados nativos reconheceram essas como sendo as melhores qualidades da região.

Delitos como furto, roubo e até mesmo questões mais sérias como homicídios não são registradas em nenhum dos distritos. “Isso não significa que a região esteja isenta desses males, mas é muito raro alguma ocorrência por aqui. Às vezes a gente ouve dizer que sumiu alguma coisa, mas é sempre um caso esporádico”, afirmou um entrevistado. Para uma voluntária de Milho Verde “a melhor coisa do mundo é poder sair e não ter que trancar a casa e saber que tudo vai estar do mesmo jeito quando voltar. Pode dormir com tudo aberto que não tem perigo”. Os entrevistados foram unânimes em dizer que “a vida por aqui tem um gosto diferente. A gente não precisa ter pressa, o tempo passa devagar. A gente aproveita mais a vida”.

### **As dificuldades em se viver nesses distritos**

Dentre os problemas sociais mais citados pelos entrevistados, em grau de ocorrência, estão a falta de emprego, o ensino insatisfatório, o transporte deficitário, o atendimento médico precário, a falta de mobilização na comunidade e o consumo crescente

de drogas e álcool entre os jovens e adolescentes. A maior parte dessas questões são explicitadas nos tópicos seguintes.

Os distritos não se apresentam como lugares miseráveis apesar da pouca infraestrutura, menos ainda quando comparados a outros localizados no Vale do Jequitinhonha. Uma usuária do telecentro de Milho Verde comentou que “tempos atrás, quando eu era criança, isso aqui [Milho Verde] era muito pior, a pobreza era explícita. O programa de aposentadoria rural melhorou muito a vida das pessoas”.

O atendimento médico no posto de saúde, entretanto, “poderia melhorar muito”, na opinião de quase todos os entrevistados. Em uma conversa informal com a atendente do posto dentário em Milho Verde, localizado ao lado do telecentro, a funcionária declarou que “o posto atende cerca de 25 a 28 pessoas por dia, uma vez por semana. Quem precisa de médico especialista, emergência ou realizar algum tipo de exame, precisa ir para o Serro”, contou.

Nos dois distritos não existe nenhum posto de pagamento bancário. Qualquer serviço dessa natureza precisa obrigatoriamente ser pago ou recebido em Diamantina ou Serro, incluindo-se benefícios do bolsa-escola, bolsa-família e outros. Vários entrevistados, entre usuários e voluntários do telecentro, porém imigrantes, declararam que utilizam a Internet para efetuar transações bancárias sempre que possível como uma forma de minimizar esse incômodo. “O problema maior é quando a gente precisa sacar algum dinheiro, aí não tem jeito”, explicou um usuário.

Uma voluntária diz que o Instituto Milho Verde possui uma linha de atuação que busca contornar alguns problemas, como a inexistência de farmácias, por meio do fornecimento de remédios da medicina alternativa para a comunidade, além de promover palestras a esse respeito. Cita também outra proposta do Instituto que pretende promover

um turismo mais constante, para que o emprego no distrito não seja apenas temporário. Busca atrair os turistas em épocas do ano que não as usuais por meio de festivais de cultura. Quando questionada sobre o que faria se pudesse mudar algo na cidade, declarou que “criaria uma central de cursos ou uma faculdade para atualização e capacitação das pessoas”.

### **Trabalho e lazer nos distritos**

A falta de trabalho e melhores perspectivas de vida incentivam a migração do público mais jovem. Dos quatro voluntários nativos de São Gonçalo do Rio das Pedras entrevistados no telecentro, três pretendem sair em busca de uma vida melhor. Já em Milho Verde os três voluntários nativos declararam que pretendem sair para voltar em um momento posterior quando já estiverem em condições favoráveis para, inclusive, ajudar a família.

Essa desocupação gerada pela ausência de emprego e lazer contribui para o quadro de desesperança encontrado nos adolescentes nativos que exercem a função de voluntários nos telecentros. Para os entrevistados que se encaixam nesse perfil, não existe muito futuro para eles nos distritos e os caminhos que levam às grandes cidades são as únicas alternativas para se buscar uma vida menos desfavorável.

Muitos falam de São Paulo e Belo Horizonte como um sonho dourado, uma terra de oportunidades. Quando perguntados como pretendem ir para as cidades, esperam conseguir o apoio de irmãos ou parentes próximos que estão nesses centros urbanos. Todos moram em locais sabidamente carentes, ou seja, bairros de periferia ou cidades da região metropolitana dessas capitais.

Um voluntário deixou escapar que a irmã é cabelereira profissional e tem até curso de qualificação no SENAC, mas está desempregada. Ele, no entanto, não tem medo do

desemprego porque é ajudante de pedreiro em São Gonçalo e “essa função tem em qualquer lugar”.

Outro entrevistado diz que pretende sair para outras cidades mais estruturadas para ampliar os conhecimentos. Deseja “melhorar de vida, conhecer o mundo”. Conta também que seus amigos não têm qualquer perspectiva de vida após a conclusão do 2º grau. Acha que os jovens de São Gonçalo bebem muito “porque não têm outra diversão nem lazer na cidade, como shows de forró que a gente adora. A falta de futuro é que leva à bebida. Para ser ajudante de pedreiro qualquer um serve, com ou sem estudo”, disse. Ele ainda se considera o ‘inteligente’ da turma e por isso acha que conseguirá ter o futuro que deseja.

Para outra entrevistada “a falta de trabalho é um problema grande porque pagam pouco pelo serviço”. Segundo foi possível apurar, até mesmo junto aos comerciantes da região, as vagas esporádicas de trabalho só aparecem em pousadas e na época de muito turismo. “Mas pagam muito pouco porque também recebem muito pouco. Fora essas épocas de turismo forte, as pessoas fazem horta e roças para elas mesmas, que é melhor que ficar a toa sem trabalho e ainda tiram um sustento”.

Uma voluntária de Milho Verde disse que já fez cursos oferecidos pelo SEBRAE mas declarou que não há na cidade nenhum grupo trabalhando junto para a fabricação e venda de artesanato ou quitandas. “Cada um que faz procura vender seu trabalho sozinho”. A maior parte da renda de sua família, por exemplo, são os produtos de artesanato criados pelo irmão e os biscoitos, pães e doces fabricados no forno a lenha. “Toda a produção é vendida aos turistas lá em casa mesmo, além de abastecer as pousadas nas épocas em que ficam cheias”, contou. Sua família pretende construir mais um cômodo no terreno em que moram com a finalidade específica de expor e vender as quitandas atraindo mais clientes,

“já que moramos em frente à Igreja Nossa Senhora do Rosário e todos os turistas passam por aqui”, complementou.

Já em São Gonçalo do Rio das Pedras “existe uma tapeçaria que reúne grande parte dos artesãos da cidade em uma espécie de cooperativa”, contou uma voluntária. Ela também faz doces caseiros sob encomenda e revende para o comércio da região, inclusive para o mercado de Diamantina. Disse pretender vender seus produtos pela Internet, mas ainda está planejando como executar a venda.

A diversão dos moradores em São Gonçalo se resume ao campo de futebol local, às cachoeiras e trilhas e aos poucos bares existentes. Em Milho Verde as atrações são semelhantes, embora o Lajeado seja uma opção a mais. O campo de futebol do distrito se encontra inacabado, mas também é utilizado como opção de lazer. O divertimento noturno, entretanto, se resume aos bares.

### **O isolamento geográfico**

“Às vezes quando a gente tem exame marcado no Serro e o ônibus quebra ou não passa, a gente perde o exame porque a alternativa é pagar 70 reais para o carro de corrida [táxi]. Isso até o Serro porque para Diamantina é 80 reais”. Essa foi a resposta de um dos voluntários para a pergunta sobre os inconvenientes deslocamentos que todos os moradores dos distritos precisam se submeter vez ou outra. O custo de uma viagem para outra cidade de ônibus também é significativo, chegando a custar mais que 10 reais para Serro ou Diamantina, por exemplo.

Esse empecilho atinge o projeto piloto da Gemas da Terra porque a visita do gestor às outras quatro comunidades, onde acontece a proposta dos telecentros comunitários é bastante complexa. Segundo ele, “com exceção de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde que são distritos vizinhos, não existe transporte coletivo direto entre as cidades ”,

sendo obrigatório o deslocamento até Diamantina. “A duração da viagem pode ultrapassar dez horas, considerando-se o intervalo entre a chegada e a partida dos ônibus, o que inviabiliza realizar o trajeto de ida e volta no mesmo dia”.

Outro incômodo citado por problemas causados pelo isolamento geográfico, sem maiores proporções para a comunidade mas que atinge os turistas em veículos de passeio, é a ausência de postos de abastecimento na região. Quem se aventura pelos distritos em automóveis e similares, além dos poucos moradores que possuem um veículo, é obrigado a andar com o tanque cheio o suficiente para percorrer os mais de 50 km que separam os distritos das cidades do Serro ou Diamantina.

Uma voluntária exemplificou bem o significado do isolamento geográfico da região. Certa vez ela fazia o trajeto de Serro a Milho Verde para trazer cinco litros de leite para as quitandas da mãe, por ser produto mais barato no centro do município que no distrito. Faltando cerca de sete quilômetros para chegar a Milho Verde o ônibus quebrou. Devido ao calor, percorreu a pé o restante do percurso com medo de o leite azedar e o prejuízo ser maior.

Por outro lado, o isolamento geográfico contribui para que a comunicação entre os voluntários dos telecentros aconteça sempre online, “intensificando o contato dos voluntários com a tecnologia já que o telefone também não é muito comum em todas as casas”, disse um voluntário. Em toda região a central de São Gonçalo, por exemplo, existem apenas três aparelhos públicos. Alguns entrevistados também declararam que o telecentro contribui para se evitar o deslocamento às cidades vizinhas para a realização de determinados serviços bancários, conforme já mencionado.

### **A atividade turística na região**

Um dos voluntários do telecentro classificou da seguinte maneira a vida do comércio nos distritos: “para nós que somos comerciantes, a vida é esperar pelos feriados”. Muitos comerciantes sondados realizaram cursos no SEBRAE sobre pousada familiar, empreendedorismo, culinária e condutores, mas é consenso entre alguns voluntários que tanto a FIEMG quanto o SEBRAE estão apenas preparando o terreno para os reais investidores, principalmente com o discurso da Estrada Real. “Estão capacitando mão-de-obra para quando os grandes investidores vierem se estabelecer ao invés de mobilizar os próprios moradores para que eles mesmos sejam esses investidores”, disse um voluntário.

Também foi comentado por um entrevistado o surgimento de um tipo de turismo predatório, predominantemente em Milho Verde onde “existe um turismo indesejado e crescente na cidade que traz e infiltra drogas. O consumo acaba passando para os moradores”. Outro voluntário questionou o tipo de turistas que esse distrito recebe, afirmando que não trazem renda à cidade porque é um turismo pobre, com predomínio do público jovem que “não gasta dinheiro na cidade, traz tudo de fora. Eles geralmente acampam e trazem desde a barraca até a cerveja que vão consumir. Dinheiro mesmo, não fica nada por aqui”, comenta.

Um dos entrevistados também falou da preocupação de alguns moradores em alterar o perfil do turista que visita Milho Verde. “Existe um grupo de seis a dez pessoas que está se mobilizando para modificar o aspecto turístico da região para atrair turistas com melhores condições financeiras para o dinheiro chegar até a cidade”.

Já uma voluntária disse não ver efeito no turismo porque sua família “não trabalha com aluguel de casa, de forma que apenas para os comerciantes existe lucro”. Quando

questionada sobre as possibilidades de ingressar nesse mercado turístico, respondeu que não imaginava de que maneira, “a não ser como faxineira nas pousadas”.

### **Comportamento de jovens e adolescentes e suas perspectivas futuras**

A história de vida dos usuários e voluntários nativos dos distritos, que possuem entre 12 e 18 anos, é bastante parecida. São jovens que estudam ou já se formaram, mas não possuem muitas perspectivas de trabalho. A única exceção é a voluntária que pretende comercializar doces pela Internet, conforme relatado anteriormente.

Todos os demais usuários e voluntários fazem uso crescente de bebidas alcólicas e não compreendem claramente como o telecentro pode apoiá-los para um melhor desenvolvimento em termos de trabalho e estudo futuro. Apesar disso, foram unânimes em declarar que o telecentro seja uma oportunidade importante para todos eles.

Nas entrevistas realizadas com usuários e voluntários dos telecentros, a que mais chama a atenção é de uma jovem de uns 18 anos que mora em um dos 68 povoados que circundam e compõem São Gonçalo do Rio das Pedras. De passagem pelo distrito, ela relatou um pouco do seu contato com o telecentro e também com a comunidade, principalmente com os jovens de sua faixa etária. Por ter sido a única na região selecionada para o ProUni, seu relato será descrito abaixo na íntegra.

Para a usuária “não existe qualquer perspectiva para os jovens que estão se formando. Por isso eles não querem nada, se sentem felizes com a possibilidade de ficar livres da escola depois de formados. Ficam a toa e bebem bastante nas horas de lazer”. Pode-se ressaltar que essas informações foram assentidas por uma colega da entrevistada, inclusive enquadrando-se no perfil relatado pela entrevistada.

A usuária ainda complementou dizendo que alguns desses formandos “querem mesmo é sair [ir para Belo Horizonte ou São Paulo] na esperança de um mundo melhor”.



Em relação a seus anseios, entretanto, a jovem demonstra convicção e firmeza no propósito de buscar outras oportunidades ao relatar que é uma das três únicas estudantes do distrito que fez inscrição no ProUni, o Programa Universidade para Todos do Governo Federal. Ela soube da possibilidade através do gestor do telecentro e se candidatou lá mesmo. Estava no distrito para verificar o e-mail e ver se o resultado já havia sido divulgado na Internet.

Quando perguntada sobre os motivos que a levaram a tentar uma vaga na universidade, responde que deseja fazer o 3º grau para ampliar seus conhecimentos, ajudar as pessoas e se manter. Não precisa ganhar dinheiro, apenas “sair do distrito para melhorar um pouco de vida e voltar para ajudar os outros”. Seu desejo é fazer nutrição, mas diz que se contenta com outro curso, apesar de afirmar veementemente que não vai desistir de fazer nutrição algum dia ainda que já tenha outro curso de graduação.

O surpreendente no depoimento dessa jovem é que ela tem a exata noção de que o mais difícil não será conseguir a vaga na universidade, mas sim manter-se nessa outra realidade tão diferente da que está acostumada. Não apenas por questões financeiras, já que obrigatoriamente terá que partir para outra cidade que disponha de instituições de ensino superior, mas também em termos de aprendizado. Ela sabe que seu ensino é defasado em relação a outros estudantes das grandes cidades e acredita que esse será um grande desafio a ser vencido.

Até o término da coleta de dados para esta pesquisa, os resultados do ProUni não haviam sido divulgados. Meses depois foi possível saber que essa jovem havia sido selecionada para ingressar em uma universidade de Belo Horizonte através do programa governamental. Sua família, entretanto, não permitiu que ela se deslocasse para tão longe.

Ela garante que irá tentar novamente, na esperança de ser selecionada para uma instituição mais próxima de sua região.

### **O telecentro, a tecnologia e a Internet**

A relação entre os freqüentadores do telecentro e a tecnologia é marcada pelo aprendizado e pelas descobertas, apesar de cada telecentro possuir uma única máquina em funcionamento para os usuários. Em São Gonçalo existe um outro computador, mas é de uso exclusivo do gestor do projeto piloto e de um colaborador que reside no distrito, mesmo porque essa máquina é de propriedade do colaborador. A segunda máquina destinada aos usuários e que pertence ao telecentro está em Diamantina para manutenção técnica há mais de um ano, situação semelhante a de Milho Verde onde um computador está inoperante há meses e aguardando peças encomendadas em Diamantina.

Para os voluntários nativos é o primeiro contato com o computador e a Internet e a familiaridade com os equipamentos é gradativa à utilização. Uma voluntária, por exemplo, diz que nunca havia utilizado computador antes de entrar para o telecentro. Procura informações sobre vestibular e cursos para fazer porque sonha em cursar normal superior. Por isso acha que o telecentro foi uma “benção de Deus”, a única oportunidade de alguém como ela ter acesso à Internet e ao computador. Outro voluntário disse que “o telecentro pode trazer mais informação para as pessoas e podem usa-lo para errar menos”.

No período de realização desta coleta de dados, todos os sete voluntários nativos dos distritos freqüentaram o telecentro pelo menos uma vez por semana para cumprir a escala de atendimento aos usuários, estabelecida previamente. Cinco voluntários afirmaram que utilizam o telecentro pelo menos duas vezes por semana, e um deles declarou que passa todos os momentos livres no telecentro “independentemente de ser o horário como voluntário ou não”.

Já os usuários nativos são menos assíduos. Quando questionados sobre essa questão, os entrevistados disseram que o desconhecimento das possibilidades do telecentro na comunidade era um dos empecilhos para o aumento da frequência de usuários. “Acho que falta propaganda. A cidade toda sabe que o telecentro existe, mas não é todo mundo que já veio conhecer. Acho que eles tem algum medo ou coisa assim”. Outro entrevistado disse que a comunidade não participa tanto “não apenas por não conhecer o computador ou saber para quê ele serve, mas por achar que o acesso custa caro . Eu mesmo venho poucas vezes por isso”.

Ressalta-se que entre todos os usuários entrevistados em ambos distritos esse foi o único depoimento que declarou a cobrança pelos serviços ser empecilho para o maior fluxo de usuários. “A cobrança precisa existir, ainda que seja simbólica, porque as pessoas só valorizam aquilo que conquistam e não o que recebem de graça”, explica o gestor do projeto piloto. “Além disso, as pessoas que recebem benefícios sociais do governo como o bolsa-família, bolsa-escola estão isentos da cobrança” complementa. A taxa cobrada pelo acesso sofre variação de acordo com o usuário porque quem é turista paga o dobro que os habitantes da região. O valor oscila entre os distritos porque cada um possui autonomia para determinar a cobrança, mas a taxa por hora para turistas é de aproximadamente seis reais.

A cobrança serve para manter o funcionamento dos telecentros que possuem infraestrutura carente com alto custo de manutenção técnica porque esse tipo de profissional só existe nas cidades mais estruturadas. Para o gestor do projeto piloto “a necessidade de se treinar mão-de-obra entre os voluntários para a manutenção dos equipamentos é evidente, não apenas para se manter o espaço, mas principalmente para se criarem novas oportunidades de trabalho na comunidade”.

O uso do telecentro, no entanto, padece de “uma Internet lenta e sem conexão por dias”, segundo um dos voluntários. A esse respeito, o gestor do projeto piloto diz que a falta de manutenção e mesmo de informações sobre a queda do sinal de satélite, por exemplo, é um dos problemas enfrentados por todos os distritos. Ele conta que “já foram feitas várias tentativas para entrar em contato com o suporte técnico do GESAC em Brasília, não apenas por e-mail mas também por telefone e não conseguimos resolver nada”.

A gestão dos telecentros é diferenciada em ambos os distritos. Para o gestor do projeto piloto essa é uma das características da proposta na qual “cada telecentro tem autonomia para decidir sobre o funcionamento e a prestação de serviços à comunidade”. No caso, São Gonçalo do Rio das Pedras optou pelo atendimento coletivo entre os voluntários e sem coordenação centralizada. Já Milho Verde preferiu adotar outro método, o da coordenação de um pequeno grupo que orienta as atividades dos demais voluntários.

Sob esse aspecto foi possível apurar que o trabalho do gestor e da ONG Gemas da Terra é o de apoiar os telecentros nos cinco distritos onde foram instalados, mas não decidir pelas comunidades que são as únicas responsáveis pelas soluções que devem ser buscadas e descobertas para a resolução dos problemas.

Um dos coordenadores do telecentro em Milho Verde é também o responsável técnico pelos equipamentos de informática. A proposta inicial é que o projeto piloto possuísse recursos suficientes para financiar seu deslocamento como técnico nos cinco distritos, executando a manutenção periódica dos equipamentos. Como não há verba suficiente não existe a prática, mas por ser voluntário e residir em Milho Verde ele realiza a manutenção nesse distrito. Um dos dois computadores estava sem condições de uso por

problemas de hardware. A peça necessária para o concerto já havia sido encomendada há semanas em Diamantina, mas até o término dessa pesquisa de campo não havia chegado.

### **Informações mais acessadas nos telecentros e suas aplicações**

De forma irrestrita, o maior uso que se faz da Internet para todos os entrevistados é o do correio eletrônico. Todos os usuários e voluntários declararam ser essa a finalidade de utilização mais disseminada nos telecentros. Os serviços públicos disponíveis online, como cadastramento de CPF, consultas ao INSS e segunda via de contas, surgiram em seguida como os mais citados. Na seqüência estão os programas de comunicação instantânea como *chats* e salas de bate-papo, pesquisas sobre letras de músicas e arquivos de áudio disponíveis para audição e consultas e transações em serviços bancários *online*, embora os que declararam fazer uso dessas informações sejam estritamente os entrevistados imigrantes.

Citados na mesma proporção de acesso estão os jogos *online*, informações relativas às pesquisas escolares, informações sobre o ProUni e o ENEM, além de receitas caseiras e dicas de culinária. A procura por cursos *online* de capacitação profissional também foi mencionada. Outros acessos citados se destinavam à previsão do tempo, reportagens de veículos de comunicação online, pesquisa de preços em produtos e peças de artesanato, consulta à Embrapa e Emater além de informações de entretenimento em geral, como sites relacionados a *reality shows*. O uso do telecentro também foi mencionado para o aprendizado da digitação e elaboração de currículos.

Em relação aos serviços públicos, a rádio comunitária de São Gonçalo do Rio das Pedras, que nada mais é que um megafone na Igreja Matriz, divulgou aos moradores que o cadastramento do CPF poderia ser feito no telecentro pela Internet. O serviço foi realizado gratuitamente, com a cobrança de uma taxa de impressão para os que queriam ter

o comprovante da declaração impresso. Outro exemplo foi o da designação de profissionais para as escolas de Minas Gerais, realizada estritamente pela Internet em todo o Estado. O telecentro realizou a inscrição de todos os professores e funcionários interessados.

A utilização de informações para receitas culinárias se destacou em dois momentos, um em cada distrito. Uma voluntária em Milho Verde faz uso do telecentro para aprimorar as receitas das quitandas fabricadas por toda a família e, conseqüentemente, aumentar a renda da família. “Eu procuro por novas receitas, novos ingredientes e novas formas de fazer os biscoitos, os pães e repasso para a minha mãe”, contou.

O acesso mais relevante, no entanto, foi o de uma voluntária nativa de São Gonçalo do Rio das Pedras que utiliza o telecentro para realizar pesquisas de preço pela Internet, principalmente quando precisa viajar para Belo Horizonte para comprar insumos mais acessíveis. A voluntária em questão é a mesma mencionada anteriormente e que pretende comercializar seus doces pela Internet. Ela levou a mãe para o telecentro para decidirem juntas que os produtos seriam comprados e que lojas iriam visitar na capital. A mãe que é artesã disse que não é usuária do telecentro, mas já o freqüentou outras vezes para conhecer receitas selecionadas pela filha e que são utilizadas para a confecção dos doces.

Geralmente os usuários passam 60 a 90 minutos online. A navegação é livre sem nenhuma imposição de conteúdo. Não existem filtros de acesso às páginas, mas é proibido o uso do telecentro para acesso a pornografia e conteúdos do gênero. Certa vez, segundo relato do gestor do projeto piloto, no primeiro mês de funcionamento do telecentro um usuário começou a fazer acessos freqüentes a sites pornográficos. Após várias intervenções dos voluntários, “ele foi convidado a não freqüentar mais o telecentro”. Esse foi o único caso do gênero registrado pelo gestor do projeto piloto em ambos distritos.

### **O telecentro e os moradores dos distritos**

A relação entre as comunidades e o telecentro ainda é de apatia. “A maior parte da população sabe que o telecentro existe e que lá tem computador, mas não sabe para quê ele pode ser útil”. Essa foi praticamente a mesma resposta em todos os depoimentos. Um dos voluntários acredita que a resistência por parte dos moradores em relação ao uso seja justamente o desconhecimento que possuem sobre a proposta. Ele mesmo, ainda que voluntário do projeto, não acredita muito nas potencialidades de mudança social através do telecentro “porque a comunidade não se inseriu no projeto”.

Para outro voluntário “o telecentro é uma excepcional possibilidade para os distritos, mas a comunidade mesmo ainda está à parte. Apenas os voluntários se beneficiam da iniciativa”, diz. Quando questionado em que aspectos essa mudança poderia acontecer, declarou que “falta um esclarecimento muito forte para a comunidade participar. Falta também equipamento para uso. Não adianta chamar a comunidade nem trazer alunos da escola sem ter equipamento para todos usarem, por isso o projeto não cumpre ainda seu propósito”. Por ser ainda um projeto piloto, acha muito cedo para se fazer avaliação mais concreta sobre as mudanças necessárias.

### **O futuro do telecentro**

Entre os voluntários entrevistados existe um consenso sobre a necessidade de se criarem novas potencialidades para que os telecentros atinjam principalmente os jovens e adolescentes dos distritos, para que possam descobrir novas possibilidades de trabalho e renda, além de terem o perfil mais adequado para dar continuidade à proposta.

Além disso, os voluntários pretendem visitar todas as famílias da região e elaborar um quadro das necessidades de informação dos moradores, desde contatos com familiares que residem em outras cidades até a procura por serviços de utilidade pública. A proposta é

a criação de uma demanda de informação para ampliar o uso dos telecentros com base nos levantamentos sobre os serviços governamentais disponíveis pela Internet.

Conforme apresentado anteriormente na análise documental, a criação dessa demanda é amplamente discutida no Guia de Telecentros Comunitários da Rede Gemas da Terra, mas apesar de todos os voluntários terem conhecimento do guia, conforme depoimento de uma voluntária, essa prática jamais se concretizou.

Para os voluntários de São Gonçalo, seria necessário ampliar o foco de atuação do telecentro não apenas para os moradores, mas envolver as entidades que atuam de alguma maneira na região, como o Clube de Mães, a Associação Comunitária Sempre Viva, a Sociedade São Vicente de Paulo, o Festival de Férias, a Igreja, a Funivale, a Congregação de Maria, o sindicato rural, a escola, as pousadas, o comércio, o transporte, a prefeitura e os vereadores do município.

O maior empecilho para a iniciativa dos telecentros comunitários é que não existe um planejamento para se alcançar o potencial de subsistência financeira imprescindível para a sobrevivência dos mesmos, o que acaba por comprometer não apenas o trabalho já empreendido até o momento, mas também toda a ideologia que o cerca. Ainda que a gestão dos telecentros seja altamente voltada para o voluntariado, a escassez de recursos financeiros impede a prática idealizada da proposta inicial, acarretando na paralisação do projeto piloto. Desde a inauguração dos telecentros no segundo semestre de 2003 e início do ano de 2004, muito pouco foi agregado.

Na opinião do gestor do projeto piloto, que também é um voluntário sem qualquer remuneração por seus serviços, o amadurecimento da proposta precisa acima de tudo passar pela sustentabilidade financeira. Como todos são voluntários, precisam se auto-sustentar e essa necessidade incide diretamente no trabalho do telecentro. “Quando os



voluntários conseguem emprego, por exemplo, se desligam do telecentro porque acima do bem comum do voluntariado está a auto-sustentação dele e da família”. Por isso o índice de rotatividade de voluntários é alto.

Para o coordenador do telecentro em Milho Verde “o maior problema do distrito é criar uma consciência de que ainda existem muitas coisas para serem feitas e é preciso que sejam feitas o mais breve possível, para o próprio bem da cidade e das pessoas”. Assim como outros integrantes do projeto piloto, e após um ano do início da proposta de telecentros comunitários, o coordenador não acredita mais em promessas. “Espero que os computadores prometidos cheguem, que o dinheiro esteja à mão para aí sim acreditar que ‘tal coisa’ vai acontecer”, desabafou.

A direção da ONG Gemas da Terra, segundo relatos, atua mais vigorosamente em outra frente de trabalho, a da captação de recursos para manutenção dos telecentros, melhorando as instalações físicas e ampliando o número de computadores. Entretanto, após um ano do início do projeto, muito pouco foi melhorado ou ampliado e essa é a razão para o desabafo de alguns voluntários.

Existe a promessa de liberação de uma verba para projetos dessa natureza pelo BID, Banco Interamericano de Desenvolvimento, mas após um ano não há qualquer indicativo de que tal recurso seja, enfim, liberado para os telecentros. Da mesma maneira, o Banco do Brasil se colocou à disposição como parceiro da proposta através da uma possível doação de computadores semi-novos, que nunca chegaram efetivamente.

Outra alternativa cogitada, segundo o gestor do projeto piloto e também já relatado nessa pesquisa, seria a transformação do telecentro em um posto de atendimento da Caixa Econômica Federal, o que ampliaria o número de máquinas mediante convênio prévio, que proporcionaria acesso da comunidade aos serviços bancários, algo inexistente na região.

Entretanto, a segurança seria um fator de preocupação. Ainda que o índice de criminalidade seja nulo na região, existe a ocorrência de pequenos delitos não registrados oficialmente. Os distritos não dispõem de delegacias ou policiamento e, quando necessário, precisam deslocar-se do Serro para atender a qualquer ocorrência, “e um posto de recebimento e pagamento poderia atrair pessoas propensas a infrações e delitos”, disse.

Instigando as discussões sobre inclusão digital e por vivência direta com o projeto, o gestor acredita que “incluir digitalmente uma comunidade é uma tarefa muito mais simples que incluir socialmente essa mesma comunidade através das tecnologias”. Para ele esse é o diferencial do projeto da Gemas da Terra em relação a outras propostas conhecidas de inclusão digital porque elas lidam apenas com o aprendizado da tecnologia, mas não se preocupam com a interação das pessoas em relação às máquinas e seu amadurecimento enquanto cidadão. “Falta, porém, uma proposta pedagógica de acompanhamento desse processo, o que ainda não existe”, explicou.

#### 4 A INCLUSÃO SOCIAL A PARTIR DA INCLUSÃO DIGITAL É POSSÍVEL? CONSIDERAÇÕES FINAIS

A perspectiva futura de fortalecimento e desenvolvimento das questões sociais em São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, através dos telecentros, é mais ampla que a realidade comprovada por esta pesquisa. Pode-se considerar que tal expectativa seja semelhante à manifestada por Litto (200?) e já explicitada nesta pesquisa, quando o autor credita ao acesso à informação, oriunda da tecnologia, o poder que o cidadão comum necessita contra a exclusão e a marginalidade.

As ações empreendidas pelos telecentros, conforme analisado, não abarcam a plenitude dos problemas existentes nas comunidades, apenas sugerem mudança de comportamento nos usuários da iniciativa em termos de mobilização social e reivindicação de melhores oportunidades de vida. Não há qualquer indicação mais concreta e planejada de como isso pode vir a ocorrer, já que o trabalho prático se resume à disponibilização de um computador para cada telecentro. Sem um programa didático pedagógico apto a auxiliar leigos não só no manejo da tecnologia mas também no que tange às questões relacionadas ao desenvolvimento social, torna-se complexo promover mudanças substanciais para atingir objetivos de inclusão.

O acesso à educação, à saúde, ao trabalho e ao lazer são fundamentais à existência de qualquer pessoa e parcela considerável da população dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde não usufrui desses requisitos. E todos constituem premissas indispensáveis para a conquista da cidadania. A exclusão social existe nessas localidades, que acabam se constituindo em pequenos reflexos das carências básicas de qualquer cidade grande. Enfrentam questões cruciais como falta de trabalho, altos índices de alcoolismo na adolescência, gravidez precoce e o início de disseminação no uso de drogas, além de todos os demais problemas sociais já relatados ao longo desta dissertação.

Mas talvez justamente pelo reduzido número de habitantes, cerca de 400 a 600 na área central dos distritos e se pensando no telecentro como um grande parceiro capaz de atuar em conjunto com as demais instituições comunitárias desses distritos, identificadas nesta pesquisa, seja possível a minimização desses problemas, extinguindo-os em um momento posterior e em longo prazo.

Sucessivamente, por exemplo, novos jovens são qualificados para exercer a função de voluntários. A alta rotatividade de pessoas nesse posto pode ser considerado ponto negativo que necessita ser trabalhado, dado o tempo insuficiente para se criar o vínculo necessário entre o voluntário, a proposta sugerida pelo telecentro e a comunidade a ser inserida no processo. O lado positivo, entretanto, é o potencial de todos esses jovens na familiarização com a tecnologia, o que pode proporcionar a muitos adolescentes novas oportunidades de trabalho.

Para citar um exemplo, em Milho Verde há 26 voluntários atuantes, jovens em sua maioria. Alguns estão desde o início, outros ocupam vagas abertas pelos que já abandonaram a proposta do telecentro. Os dados não são precisos, mas, se da turma inicial dez voluntários não estejam mais atuando no telecentro, ainda assim são dez pessoas que possuem noções acerca da tecnologia e das possibilidades de comunicação e informação. Essas dez pessoas, somadas às 26 atuais, formam um número considerável se lembrarmos que a população total da área central desses distritos não ultrapassa 600 habitantes.

O telecentro possui forte apelo de participação entre os jovens, sendo capaz de aproximar, sobretudo, adolescentes. Tal qual acredita Proenza (2003), pôde-se comprovar nesta pesquisa que os telecentros sejam uma maneira de apresentar a tecnologia não apenas aos adultos, mas também aos jovens e às crianças. Através de propósitos educativos capazes de proporcionar uma perspectiva econômica e social de longo prazo, as crianças,

pela pouca idade, podem tirar proveito das habilidades tecnológicas com uma visão de futuro.

Por outro lado, esses jovens enxergam através da tecnologia algumas possibilidades e outro mundo que difere completamente do seu dia a dia, onde existe um abismo de difícil transposição para que consigam alcançar aquilo que vislumbram pela rede. A educação proporcionada pelas duas escolas, por exemplo, é vista muito mais como uma falta de opção entre os adolescentes que com uma forma de acesso a novas oportunidades e melhorias de vida através da educação. E pelas entrevistas analisadas, nota-se que o telecentro carece da mesma ausência de identidade que a escola, sendo considerado muito mais como uma opção de entretenimento e lazer, com raras exceções, do que como transformação de vida.

A tecnologia *per se* não interfere diretamente nos contextos de carência e marginalidade aos quais distritos como esses estão submetidos. Ela está ali disponível a quem tiver condições de utilizá-la e tanto seduz como assusta. Pode ser uma ferramenta, um aporte ao desenvolvimento de comunidades ou sociedades inteiras, embora exclusivamente por si não seja capaz de alterar qualquer realidade. Já a informação, com todas as suas possibilidades de aprendizado e construção do conhecimento, não consegue penetrar como se desejaria no cerne dos usuários que fazem uso dos telecentros. Seria a causa dessa dificuldade a influência daquilo que Marteleto e Ribeiro (1994) designam como ‘cultura-mundo’, onde o vazio simbólico sobrepõe as relações e práticas sociais?

À medida que se ampliam os canais de disseminação das TIC, pouco é feito para se melhorarem as condições básicas de vida e essa situação gera conflitos que se agravam e tomam proporções impossíveis de serem conduzidas. Ter acesso à Internet a poucos metros da residência e ao mesmo tempo não ter luz em casa é uma exemplificação dessa distorção

que não se limita aos distritos de São Gonçalo e Milho Verde, mas abrange inúmeras outras localidades brasileiras.

A relação da Rede Gemas da Terra com os distritos é muito mais de observação e acompanhamento que de ação direta. Cada distrito tem autonomia para decidir sobre os problemas e traçar as estratégias para aprimoramento da proposta inicial de acordo com as realidades enfrentadas por cada comunidade. Cada distrito se diferencia do outro pelas particularidades que possui, principalmente pelos conflitos internos entre voluntários e representações comunitárias locais, bem como pelas soluções encontradas para a resolução desses conflitos. De maneira geral, a ONG acaba por tentar criar um terreno fértil para que o telecentro ganhe vigor e a comunidade venha a assumi-lo com autonomia de gestão. O problema é o terreno que, literalmente e aqui fazendo uma analogia, é o cerrado<sup>41</sup>.

Diante das realidades analisadas é complexo apontar para essas localidades as possíveis formas de buscarem a construção de uma sociedade menos marginalizada e mais consciente de suas inúmeras possibilidades, haja vista as carências e o grau de marginalidade dos distritos onde a atuação de políticas públicas não supre a demanda social.

Verificou-se através da observação empreendida por esta pesquisa que antes da tempestade a Internet é lenta, bem lenta. E sempre que chove e os trovões ameaçam o uso dos telecentros os computadores são desligados, inclusive o sinal do satélite, porque a

---

<sup>41</sup> “O solo do cerrado é antigo, intemperizado, ácido, profundo e possui alta concentração de alumínio que causa toxidez às plantas, inibindo o seu crescimento e levando-o a apresentar semelhanças com a caatinga. [... Deve-se] associar a fisionomia semi-árida da vegetação do cerrado não à deficiência de água — uma vez que suas raízes chegam à 18m de comprimento para alcançar o lençol freático e suprir a necessidade hídrica durante a estação seca — mas sim ao solo, que não possui os nutrientes necessários à síntese de proteínas”. Extraído de: <<http://www.coltec.ufmg.br/~biomas/cerrado.htm>>. Acesso em: 20 de maio 2005. No caso dos distritos, os nutrientes que faltam à população são as políticas básicas de desenvolvimento social, como saneamento, abastecimento de água e luz, saúde, educação, trabalho e renda.

região se localiza em meio a muitas montanhas que atraem raios com frequência. E assim como a Internet se torna lenta num prenúncio à chuva, a inclusão social — motivação maior de qualquer proposta de inclusão digital — também ocorre muito, muito lentamente.

Mas para se compreender como funciona essa outra realidade é necessário uma imersão nesse novo mundo, porque como já disse Morin (1999, p. 19) “para conhecer não podemos isolar uma palavra, uma informação; é necessário ligá-la a um contexto e mobilizar o nosso saber, a nossa cultura para chegar a um conhecimento apropriado e oportuno da mesma”. E assim compreender as limitações dos telecentros para a efetiva contribuição do processo de inclusão social dessas comunidades, motivadas pelas diversidades sócio-econômicas da região.

Partindo-se das discussões teóricas apresentadas ao longo desta pesquisa e comparando-as à pesquisa de campo desenvolvida, conclui-se que os processos de inclusão digital analisados nos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde não são aptos a sanar as deficiências de infra-estrutura dessas localidades, nem possuem todos os embasamentos necessários para a efetivação de uma prática de tamanha proporção social. Tampouco conseguiram proporcionar à população dos distritos o patamar proposto por Barreto (2002) em termos de transformação social através do acesso à informação, quando esse autor enfatiza que o acesso à informação é premissa básica para se modificar a consciência do indivíduo, transformando-o em ser ativo no contexto mundializado.

Existe, contudo, resposta para a pergunta crucial de todo este trabalho: em quê comunidades como as de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde realmente avançaram em termos de melhores condições de vida a partir do acesso e da utilização das informações originadas nos telecentros?

As particularidades das realidades analisadas em São Gonçalo e Milho Verde deixam absolutamente explícito que cada caso é único em todos os seus aspectos. Não se devem traçar parâmetros genéricos para se eleger o que pode ou não ser considerado como inclusão social. É consenso, sobretudo, a necessidade de se propor algo mais que a simples disponibilização das TIC, como o aprimoramento, fortalecimento e estreitamento do diálogo entre os moradores e as representações locais das comunidades onde ocorre a inclusão digital e ainda criar conteúdos e promover o uso da tecnologia por meio da capacitação e aprendizado dos cidadãos. Só assim essas ações podem vir a proporcionar a efetiva inclusão social. Iniciativas isoladas e sem respaldo comunitário estão fadadas ao fracasso, com uma morte bem lenta.

Sob a ótica das realidades verificadas, acentuaram-se os problemas referentes à marginalização geográfica, à escassez de recursos e a não integração das comunidades visando benefícios mútuos. Todos esses aspectos são ainda pouco considerados pelos estudos disponíveis sobre o impacto das tecnologias em pequenas comunidades.

Verificou-se que as quitandeiras procuram aprimorar suas receitas através de informações na Internet, além de realizarem pesquisas de preços para a venda do artesanato local e aquisição de insumos para a produção. Alguns moradores passaram a fazer transações bancárias ou retirar segunda via de contas pela Internet, evitando o deslocamento para as cidades de Diamantina ou Serro. Estudantes encontraram um meio de aperfeiçoar suas pesquisas escolares e sonhar com uma vaga na universidade através das informações online. Ainda assim, será que por terem amenizado algumas questões pontuais que foram facilitadas pelo uso das TIC, essas comunidades podem se considerar incluídas socialmente?



Não é errôneo afirmar que a inclusão social seja provocada nesses dois distritos, pelo menos entre as pessoas que se beneficiaram dos serviços disponíveis nos telecentros, sendo ainda bastante incipiente para se incluírem os distritos em plenitude, porque não existe a mobilização da comunidade, tampouco estrutura física e disponibilidade de equipamentos para ampliar a participação da comunidade. A maior parte das pessoas que não freqüentam os telecentros sabe que ele existe, mas essas pessoas não sabem que benefícios ele pode proporcionar, principalmente em termos de construção de cidadania.

Pode-se citar como exemplo uma conversa ouvida ao término da pesquisa de campo deste trabalho, durante a viagem de Milho Verde à Diamantina. Dois passageiros do ônibus, moradores de São Gonçalo, conversavam. A passageira, professora, incentivava o outro passageiro a continuar os estudos interrompidos na sétima série do ensino fundamental. Ele, adulto aparentando idade entre 35 a 40 anos e com limitações de locomoção física, mostrou interesse nas novas oportunidades relatadas pela professora, principalmente em relação à existência do telecentro. Espantado com tantas possibilidades, já tinha ouvido falar que “no telecentro se fazia muitas coisas com o computador”, mas nunca se imaginou usufruindo de nenhuma delas. Disse que, ao retornar de Diamantina, iria ver de perto e procurar inteirar-se da tecnologia. Tal qual essa conversa informal captada sem pretensões, os relatos coletados junto aos não-usuários e moradores de ambos os distritos deixaram transparecer a curiosidade e a desconfiança sobre a tecnologia, cercada sempre pelas possibilidades do desconhecido.

Uma biblioteca bem simples pode promover acesso à informação e instaurar políticas de desenvolvimento social nas regiões dentro do contexto das unidades de informação. Da mesma maneira, os telecentros podem aprofundar a relação entre os usuários e as informações de acesso potencial do seu público alvo se agregar valor ao seu

uso por meio da criação de estratégias de pesquisa, seleção de fontes de informação, treinamento de usuários, entre outras atividades.

A não utilização do telecentro não é irreversível porque o não-usuário de hoje pode vir a se tornar o usuário de amanhã, como no exemplo citado acima. O êxito para se incluírem os não-usuários do telecentro, que no âmbito desta pesquisa correspondem à maior parte da população de ambos distritos, depende da atração a ser exercida pela proposta, na qual é importante enxergar a todos como usuários potenciais, buscando interagir a proposta com os anseios e preocupações da comunidade.

As políticas públicas de inclusão digital, bem como projetos e propostas de outros setores da sociedade não são capazes de abarcar todas as intempéries destacadas neste estudo, reais mantenedores do *status* de descaso e abandono no qual se encontram as pessoas mais pobres e marginalizadas do Brasil. Tal qual apresentado por Warschauer (2003) ao salientar que o planejamento, avaliação e aperfeiçoamento constantes são imprescindíveis na implementação de serviços de novas tecnologias nessas localidades. A atitude simplista de fornecer equipamentos e conexões sem considerar os contextos sociais resulta em grandes fracassos e desilusões. Ainda que essas propostas sejam elaboradas, buscando se criar um centro de aprendizagem, qualificação e aperfeiçoamento profissional, não possuem continuidade quando oriundas da esfera pública, nem sustentabilidade quando da iniciativa privada ou sociedade civil. Mas será que alguma proposta de impacto social consegue ser eficaz o suficiente para alcançar o que propõe inicialmente?

O próprio GESAC se encontra estacionado como emissor de política pública, tendo seu corpo técnico desmantelado sem que ocorra o planejamento para as ações futuras, conforme relato do ex-diretor do programa, Antônio Albuquerque, um dos responsáveis pela conexão do GESAC no projeto piloto de telecentros comunitários da ONG Gemas da

Terra. Em informativos amplamente divulgados recentemente pela Internet,<sup>42</sup> o ex-diretor “diz estar havendo um desmonte do Ministério das Comunicações, o que pode comprometer o prosseguimento dos programas, entre eles o GESAC, que estava sob sua coordenação. Segundo ele, nada estaria sendo construído no lugar. ‘O ministério não possui um projeto de país’, reclama”.

Rotineiramente, boa parte dos grandes projetos sociais se esquivam de seus propósitos iniciais e acabam por se concretizar em funestos ideais. O perigo que ronda a séria questão da inclusão social através das TIC é justamente o modismo da inclusão digital, a palavra da moda na esfera municipal, estadual e federal, seja através de propostas públicas ou privadas. A impressão é a de que todos os problemas do mundo, principalmente os de caráter social, sejam resolvidos com a inclusão digital. E por ser assunto sério, pode acabar sendo banalizando em face de tantas iniciativas políticas, eleitoreiras e, por conseguinte, descontinuadas.

Outro empecilho identificado foi a dependência única e exclusiva da prática do voluntariado que se torna impedimento para o crescimento da proposta diante das dificuldades sociais existentes nos distritos. Ainda que a gestão do telecentro fique a cargo da comunidade, é preciso que haja comprometimento sério e muita disposição para se levar adiante uma política social apta a motivar o crescimento e a integração comunitária.

Contudo, não existe possibilidade de se chegar a esse patamar sem uma remuneração fixa para gestores e coordenadores que necessitam buscar a própria sobrevivência. A proposta analisada nesta pesquisa possui boa argumentação, a

---

<sup>42</sup> Extraído da **Revista do Terceiro Setor**, sessão entrevista de 02 de setembro de 2005. Disponível em: <<http://rets.rits.org.br/>>. Acesso em: 04 de set. 2005.

mobilização dos voluntários é real e o idealismo é a ponte que faz o projeto acontecer. Mas isso basta?

A sustentabilidade dos telecentros vai além da conscientização de sua importância pela população local, principalmente dos beneficiados pela iniciativa. Exige participação comunitária para a continuidade da parceria que sustenta a proposta; o sinal de satélite fornecido pelo Governo Federal através do GESAC é vital, mas apenas parte das necessidades para a manutenção e promoção dos telecentros. E tornou-se evidente na observação realizada por esta pesquisa que nessa região interiorana a infra-estrutura é extremamente carente, com custos de instalação e manutenção superiores ao poder aquisitivo local.

Além disso, as particularidades locais influenciam sobremaneira a questão, fazendo com que cada comunidade possua diferentes trajetórias em termos de participação social, ainda que sejam distritos próximos geograficamente e pertencentes ao mesmo município. De qualquer maneira, é fato que um telecentro possa prover acesso a informações capazes de melhorar de forma muito significativa a comunicação entre as comunidades, além de gerar conteúdos de interesse e utilidade pública para todos. Entretanto, somando forças para se atingirem melhores resultados, também é necessário investir em educação, saúde, transporte, energia e serviços públicos nas mesmas comunidades.

Talvez as impressões captadas neste estudo sejam familiares aos gestores da Rede Rural de Telecentros Comunitários, principalmente ao gestor do projeto piloto que vivencia de perto toda a realidade social e problemática dos distritos. Ainda assim, essas impressões detectam particularidades que envolvem o todo social e se tornou evidente que os problemas podem ser minimizados e a longo prazo extintos em pequenos grupos ou pequenas comunidades através das TIC. Portanto, infere-se que iniciativas semelhantes

também possam ser realizadas em macro ambientes, desde que alicerçadas em comunidades específicas dos grandes centros urbanos.

O sentimento final de todo este estudo é o de que a informação pode sim mover barreiras e ampliar horizontes, nos quais a tecnologia vem a ser o grande impulsionador dessas ações, principalmente em contextos de marginalidade semelhantes aos aqui relatados. Mas, até o momento, a maior contribuição social do projeto piloto da Rede Rural de Telecentros Comunitários da ONG Gemas da Terra é apresentar às comunidades envolvidas na proposta o potencial da Internet em proporcionar a esses distritos e, muito particularmente, às pessoas.

Por isso, as considerações de Cardoso (1996) acerca dos desafios existentes aos que se aventuram pelos sinuosos caminhos da ciência da informação são instigantes e possuem particularidades curiosas, quando analisadas sob a ótica nacional. Foi o que ocorreu ao longo de toda esta pesquisa, ou seja, a tentativa de se contextualizar alguns parâmetros da ciência da informação à realidade brasileira num esforço que traduz a paixão e a busca pelo aperfeiçoamento constante dos padrões técnico-científicos que envolvem essa área de estudo.

De fato, algumas mudanças pontuais — já relatadas — foram instauradas e benefícios foram percebidos pela população das duas comunidades, apesar dos problemas de infra-estrutura como a disponibilização de apenas um computador em cada telecentro. Tanto São Gonçalo do Rio das Pedras quanto Milho Verde já legitimaram esses espaços, incorporando-os à rotina dos distritos.

E se mais computadores estivessem disponíveis o uso seria muito maior porque, como pôde ser observado ao longo de toda a pesquisa de campo, se o computador está ligado ele tem uso, seja por meio de um usuário ou de um voluntário. Não houve relato

negativo quanto ao seu uso ou à sua importância, como o considerarem perda de tempo. Até mesmo os não-usuários acreditam nas possibilidades e nos recursos proporcionados pela tecnologia através do telecentro.

Apenas o tempo poderá revelar se as melhorias já experimentadas com o uso das TIC pela população de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, acrescidas do uso constante e ininterrupto em futuro próximo, foram realmente efetivas, se estão tendo continuidade e se ampliam ou não os processos de desenvolvimento social já adquiridos por essas pequenas comunidades.

E justamente no momento em que o único ônibus diário parte ainda na madrugada de Milho Verde com destino a Diamantina, passando pelas ruas do centro de São Gonçalo, se percebe que fisicamente esses dois distritos podem estar isolados dos grandes centros em meio a muita poeira, serras e cachoeiras. Mas a um clique do mouse se tornam cada vez mais próximos a nós e possuem os mesmos anseios e a mesma esperança de felicidade que, no íntimo, é o que todos nós desejamos.

### **Contribuições futuras**

Em termos de pesquisas futuras sobre a mesma temática, algumas questões se tornam inquietantes:

- existem propostas reais de inclusão digital no Brasil que sejam voltadas para o desenvolvimento social, mas que possuem sustentabilidade própria através das comunidades beneficiadas pela iniciativa? Possuem respaldo de alguma política pública? Qual é grau de sustentabilidade e quais são os fatores de êxito das propostas?

- que mudanças sociais relacionadas ao uso da informação podem ser compreendidas pelas comunidades beneficiadas pela inclusão digital? Qual é o impacto sócio-econômico dessas transformações para as comunidades?
- os telecentros podem ser bem sucedidos atuando como unidades de informação no modelo que envolve estudo ambiental; planejamento das funções, produtos e processos; elaboração de políticas; capacitação; inovação tecnológica; monitoramento e avaliação permanente? Qual seria a proposta ideal para a sustentabilidade dessas iniciativas, ainda que se respeitando as particularidades de cada comunidade?

## REFERÊNCIAS

ALBERNAZ, Ami. The Internet in Brazil: from digital divide to democracy? In: ANNUAL CONFERENCE ASSOCIATION OF ACADEMIC PROGRAMS IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN, 14<sup>th</sup>, 2003, San Antonio. 34 p. Disponível em: <<http://aaplac.org/library/AlbernazAmi03.pdf>>. Acesso em: 10 de jan. 2005.

ÁRABE, Najla Cotrim. **Análise de dados sócio-econômicos do Vale do Jequitinhonha – MG utilizando o geoprocessamento**. Instituto de Geociências, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1998. (Monografia) Especialização em Geoprocessamento.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 1998. (Tese) Doutorado em Ciência da Informação.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Informação: recurso para a ação política do cidadão? **Encontros Bibli**, Florianópolis, n. 9, jun. 2000. Disponível em: <[www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/](http://www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/)>. Acesso em: 09 de jul. 2003.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; LIMA, Katiane A. Internet, identidade cultural e regionalismo: inclusão ou exclusão informacional? **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 159-172, 2000.

AUN, Marta Pinheiro. Processo de globalização e políticas nacionais de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 40-51, jan./dez. 1997.

BAGGIO, Rodrigo. A sociedade da informação e a infoexclusão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 16-21, mai./ago. 2000.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em: <<http://www.alternex.com.br/~aldoibct/condicao.htm>>. Acesso em: 23 de dez. 2002.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. O penúltimo trem já partiu e não embarcamos. **DataGramZero**, v. 6, n. 3, jun. 2005. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun05/F I com.htm](http://www.dgz.org.br/jun05/F_I_com.htm)>. Acesso em: 30 de jun. 2005.



BARRETO, Aldo de Albuquerque. Re: Inclusão social pela informação. In: IASI – Instituto de Inserção na Sociedade da Informação. Disponível na Internet: <<http://www.e-iasi.org>>. Data de acesso: 07 fev. 2004.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. 2.ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

CÂMARA, Mauro de Araújo. **Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais**. Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. (Dissertação) Mestrado em Ciência da Informação.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1995.

CARDOSO, Ana Maria Pereira. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 63-79, jan./jun. 1996.

CARNEIRO, Áurea. **O que são as ONG's?** Disponível em: <<http://www.paraiwa.org.br/informativo/informativo91.htm>>. Acesso em: 22 de ago. 2003.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 4. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

DIAS, Cláudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 141-158, 2000.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. **Integração comunidade e carro-biblioteca: a estratégia de uso do audiovisual**. Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1988. (Dissertação) Mestrado em Biblioteconomia.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2, CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, 1994, Belo Horizonte. **Anais...**, Belo Horizonte: ABMG, 1994. P. 697-718.

DUMONT, Lígia Maria Moreira; GATTONI, Roberto Luís Capuruçu. As relações informacionais na sociedade reflexiva de Giddens. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 46-53, set./dez. 2003.

DUPAS, Gilberto. As várias dimensões da exclusão social e da pobreza. In: DUPAS, Gilberto. **Economia global e exclusão social: pobreza, emprego, estado e futuro do capitalismo**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. P. 13-27.

EISENBEG, José. **Poder local e inclusão digital: diretrizes para uma política de Governo Eletrônico**. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL GOVERNO ELETRÔNICO E GOVERNOS LOCAIS, 2003, Brasília. **Conferências...** Brasília: [s.n.], 2003. 19 p. Disponível em: [http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down\\_anexo.wsp?tm\\_p.arquivo=E15\\_224Governo\\_Eletronico\\_e\\_Inclusao\\_Digital\\_IFF.doc](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tm_p.arquivo=E15_224Governo_Eletronico_e_Inclusao_Digital_IFF.doc). Acesso em: 17 de nov. 2004.

EISENBERG, José; CEPIK, Marco. Internet e instituições políticas semiperiféricas. In: EISENBERG, José (Org.). **Internet e política: a teoria e a prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2001. P. 293-313.

FERNANDES, Rubem César. Elos de uma cidadania planetária. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 10, n. 28, p. 15-34, jun. 1995.

FIGUEIREDO, Marco Aurélio de. **Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais: versão 0.8**. [S.l.]: Unesco, 2004. 113 p. Disponível em: <http://www.gemasdaterra.com.br>. Acesso em: 15 de jan. 2005.

FREIRE, Isa Maria; ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. A responsabilidade social da Ciência da Informação. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 13, jan./abr., 1999. Disponível em: [www.puccamp.br/~biblio/transinformacao/pag11.html](http://www.puccamp.br/~biblio/transinformacao/pag11.html). Acesso em: 21 de nov. 2002. 10 p.

FREIRE, Paulo. Globalização, ética e solidariedade. In: DOWBOR, Ladislau; IANNI, Otávio; RESENDE, Paulo-Edgar A. (Org.). **Desafios da globalização**. Petrópolis: Vozes, 1998. P. 248-251.

FREITAS, Carlos Eduardo Soares de. **Organização da sociedade civil de interesse público e organização não-governamental: sinônimos?** (Comentários sobre a Lei nº 9.790/99, que regula um certo terceiro setor). Brasília: Maio, 1999. Disponível em: <http://www.pt.org.br/assessor/ong.pdf>. Acesso em: 06 de mai. 2004. 12 p.

FREY, Klaus. Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 21, p. 165-185, nov. 2003.

GEMAS DATERRA REDE RURAL DE TELECENTROS COMUNITÁRIOS. **Informativo**. N. 1, ano 1, dez de 2003. Disponível em: <[www.gemasdaterra.org.br](http://www.gemasdaterra.org.br)>. Acesso em: 16 de jun 2004. 4 p.

GÓMEZ, Ricardo; REILLY, Katherine. Comparing approaches: telecentre evaluation experiences in Ásia and Latin América. **International Information and Library Review**, v. 34, p. 57-78, 2002.

GWERCAMAN, Sérgio. Para que servem as ONG's? **Revista Superinteressante**, São Paulo, n. 199, p. 54-58, abr. 2004.

HADDAD, Sérgio. **Diversidade e importância do trabalho das ONG's no Brasil**. Disponível em: <[http://www.pautamegabrazil.com.br/pautamegabrazil/pauta\\_assessorias\\_interna.cfm?codigo=353&Parabolica=1](http://www.pautamegabrazil.com.br/pautamegabrazil/pauta_assessorias_interna.cfm?codigo=353&Parabolica=1)>. Acesso em: 22 de ago. 2003.

HARRIS, Kevin. Cidadania e localidade na sociedade em rede: criando riqueza da diversidade. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O Campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.

IIZUKA, Edson Sadao. **Um estudo exploratório sobre a exclusão digital e as organizações sem fins lucrativos da cidade de São Paulo**. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003. (Dissertação) Mestrado em Administração Pública e Governo.

KOERT, Robin. Providing content and facilitating social change: electronic media in rural development based on case material from Peru. **First Monday**, v. 5, n. 2, Feb. 2002. Disponível em: <[http://www.firstmonday.org/issues/issue5\\_2/vankoert/index.html](http://www.firstmonday.org/issues/issue5_2/vankoert/index.html)> Acesso em: 24 de mar. 2004.

LASTRES, Helena Maria Martins et al. Desafios e oportunidades na era do conhecimento. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, n. 16, v. 3, p. 60-66, 2002.

LITTO, Fredric. **Telecentros comunitários: uma resposta à exclusão digital**. Disponível em: <<http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo1.html>>. Acesso em: 08 de jan. 2005.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. **Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras**. ENANPAD, 26, 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...**, Salvador: ANPAD, 2002. 16 p. Disponível em: <<http://lacnet.unictaskforce.org/Docs/DFID1.pdf>> Acesso em: 10 de jan. 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1982. 205 p.

MARKER, Phil; McNAMARA, Kerry; WALLACE, Lindsay. **The significance of information and communication technologies for reducing poverty**. [S.l.]: Department for International Development. 64 p., 2002. Disponível em: <<http://lacnet.unicttaskforce.org/Docs/DFID1.pdf>> Acesso em: 29 de fev. 2004.

MARTELETO, Regina; RIBEIRO, Leila Beatriz. Informação e construção do conhecimento para a cidadania no terceiro setor. **Informação Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p.57-85, 2001.

MARTELETO, Regina; RIBEIRO, Leila Beatriz. O que se vê e o que se entende: cultura e sujeito na nova ordem mundializada da informação. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2, CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, 1994, Belo Horizonte. **Anais...**, Belo Horizonte: ABMG, 1994. p. 524-533.

MATOS, Ralfo Edmundo S. O Distrito de Milho Verde: formação, configuração e alternativas de desenvolvimento. **Geografia e Ensino**, Belo Horizonte, v. 10, n. 3, p. 37-43, 1990.

MATOS, Ralfo Edmundo S.; FERREIRA, André V. B. Geo-História do Vale do Jequitinhonha: origem e formação da rede de cidades. **Cadernos do Leste**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 1-17, out. 2000.

MENESCAL, Andréa Koury. História e gênese das Organizações Não-Governamentais. In: GONÇALVES, Hebe Signorini (Org.). **Organizações Não-Governamentais: solução ou problema?** São Paulo: Estação Liberdade, p. 21-38. [2000].

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 19.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MITRE, Maya. **A sociedade civil na rede: possibilidades e limites da participação política através da comunicação via Internet**. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002. (Monografia) Bacharelado em Comunicação.

MORIN, Edgar. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 1999. p. 19-42.

MORO, Eliane; VARGAS, L. M.; MORIGI, Valdir José. Informação a serviço da cidadania: a experiência do Telecentro Chico Mendes em Porto Alegre — RS. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, Fortaleza, 2002. **Anais...** Fortaleza: FEBAB, 2002. 12 p. 1 CD-ROM.

MOSCOVITCH, Samy Kopit. **Pobreza e condições de vida no Vale do Jequitinhonha: uma abordagem regional.** Instituto de Geociências, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000. (Dissertação) Mestrado em Geografia.

MOSTAFA, Solange Puntel; MARANON, Eduardo Ismael Murguia. O segredo, a informação e a cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 21, n. 2, p. 203-212, jul./dez. 1992.

NERI, Marcelo Côrtes. **Mapa da exclusão digital.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2003.

OWEN JR., Wilfred; DARKWA, Osei. Role of multipurpose community telecentres in accelerating national development in Ghana. **First Monday**, v. 5, n. 1, Jan. 2000. Disponível em: <[http://www.firstmonday.org/issues/issue5\\_1/owen/index.html](http://www.firstmonday.org/issues/issue5_1/owen/index.html)> Acesso em: 24 mar. 2004.

PHIPPS, Linda. Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação. **Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 97-144, mai. 2000.

PINHEIRO, Edna Gomes; NASCIMENTO, Robéria Nádia Araújo. Informação: a força que antecipa o futuro. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 7, Porto, 2001. **Anais...** Porto: BAD, 2001. [Multimídia].

POWELL, Ronald R. Recent trends in research: a methodological essay. **Library & Information Science Research**, v.21, n.1, p. 91-119, 1999.

PROENZA, Francisco. **La sustentabilidad de los telecentros: mitos y oportunidades.** 2003. 22 p. Disponível em: <[http://www.apc.org/apps/img\\_upload/370156a4bd173d88e8e22a4eabbce529e/viabilidad\\_telecentros.pdf](http://www.apc.org/apps/img_upload/370156a4bd173d88e8e22a4eabbce529e/viabilidad_telecentros.pdf)>. Acesso em: 10 dez. 2004.

PROENZA, Francisco; BASTIDAS-BUCH, Roberto; MONTERO, Guillermo. **Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe: oportunidades de inversión y recomendaciones de diseño con especial referencia a Centroamérica.** Washington: FAO, 2001. 140 p. Disponível em: <<http://www.iadb.org/regions/telecentros/index.htm>>. Acesso em: 16 jun. 2004.

QUÉAU, Philippe. A revolução da informação: em busca do bem comum. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p.198-205, maio/ago. 1998.

RAAD, Ana María. Reflexiones sobre la participación en una cultura digital. In: **América Latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico**. Santiago: FLACSO, 2004. P. 209-224. Disponível em: <<http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/América%20Latina%20Puntogob%20final.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2004.

SALAMON, Lester. A emergência do terceiro setor: uma revolução associativa global. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 1, p. 5-11, jan./mar. 1998.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 4.ed. Rio de Janeiro: Record. 2000.

SEABRA, Carlos. **Inclusão digital: algumas promessas e muitos desafios**. Disponível em: <<http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo12.html>>. Acesso em: 08 jan. 2004.

SERRA, Paulo. **Informação e cidadania: notas para uma discussão**. Disponível em: <[www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-informacao-cidadania.html](http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-informacao-cidadania.html)>. Acesso em 08 de jan. 2003. 8 p.

SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya V. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia e documentação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, v. 18, n. 2, p. 174-182, jul./dez., 1989.

STRAUBHAAR, Joseph; FUENTES, Martha. **Improving public Internet access in Brazil: moving beyond connectivity**. 2001. 21p. Disponível em: <<http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo5.html>>. Acesso em: 08 jan. 2005.

TAKAHASHI, Tadao (Org.) **Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: MCT, 2000.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.3, p. 91-100, set./dez. de 2000.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. Bases teórico-metodológicas da pesquisa qualitativa em ciências sociais: idéias gerais para a elaboração de um projeto de pesquisa. **Cadernos de Pesquisa Ritter dos Reis**, Porto Alegre, v. 4, nov. 2001. 151p.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WARSCHAUER, Mark. Reconceptualizing the digital divide. **First Monday**, v. 7, n. 7, July 2002. Disponível em: <[http://firstmonday.org/issues/issue7\\_7/warschauer/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html)>. Acesso em: 24 mar. 2004.

WARSCHAUER, Mark. **Technology and social inclusion: rethinking the digital divide**. Cambridge, Mass: Mit Press, c2003.

WARSCHAUER, Mark. Transpondo o fosso digital: o conceito simplista de tecnologicamente incluídos e excluídos esconde uma lógica mais sutil. **Scientific American Brasil**, p. 76-79, set. 2003.

WESTBROOK, Lynn. Qualitative research methods: a review of major stages, data analysis techniques and quality controls. **Library and Information Science Research**, v. 16, n., p. 241-254, 1994.

WORCMAN, Karen. Digital division is cultural exclusion. But is digital inclusion cultural inclusion? **D-Lib Magazine**, v. 8, n. 3, Mar. 2002. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/march02/worcman/03worcman.html>> Acesso em: 24 nov. 2004.

## ANEXO I

### **Roteiro da entrevista semi-estruturada com os usuários dos telecentros**

**1. Identificação do entrevistado:** nome, formação escolar, idade, atividades profissionais, informações sobre a família.

#### **2. Reflexões conceituais**

- Você gosta dessa cidade? O que de melhor existe aqui?
- Existem dificuldades em se viver em um distrito como esse? (explorar questões sociais como educação, saúde, trabalho, transporte e lazer).
- Como é o dia-a-dia na cidade? Quais são as formas de trabalho e lazer das pessoas?
- O isolamento geográfico é um problema?
- Como você vê a atividade turística na região? Você acha que a Estrada Real é o único incentivo para o turismo ou existe mais que isso?
- Os jovens são tidos como o futuro de qualquer nação. Como você classificaria os jovens da cidade? Como se comportam, o que desejam alcançar? Preferem ficar ou ir embora para outro município? E você como jovem (se for o caso), como vivencia essas questões?
- Você conhece o telecentro? O que você acha da tecnologia, dos computadores e da Internet?

#### **3. Comentários sobre a utilização dos telecentros**

- Como ficou sabendo do telecentro? Porque você o utiliza?
- Você acha que a tecnologia pode ajudar você a conquistar o que pretende alcançar?
- Que tipo de informação você busca ou recebe na Internet? Qual aplicação você dá para essa informação?
- O que mudou para você desde que frequenta o telecentro? Acha que o telecentro foi bom para a cidade? Em qual sentido?
- Seus familiares e amigos sabem o quê você faz aqui no telecentro? Você já os trouxe aqui?
- Na sua opinião algum problema do distrito foi sanado através do telecentro?
- O que poderia melhorar no telecentro?
- E quanto ao futuro do telecentro? A comunidade por si tem condições de não deixar a iniciativa morrer?



## ANEXO II

### **Roteiro da entrevista semi-estruturada com os representantes das entidades locais**

**1. Identificação do entrevistado:** nome, formação escolar, idade, atividades profissionais.

#### **2. Reflexões conceituais**

- O que de melhor existe nesse distrito? Existem dificuldades em se viver em um distrito como esse? (explorar questões sociais como educação, saúde, trabalho, transporte e lazer)
- Como é o dia-a-dia na cidade? Quais são as formas de trabalho e lazer das pessoas?
- Como a entidade que você participa/participou vê a atividade turística na região?
- Quais são as atividades desenvolvidas por essa entidade junto à comunidade?
- Existe algum trabalho voltado para os jovens? Como a entidade vivencia as questões que cercam a juventude do distrito, como o álcool, as drogas e a falta de perspectiva futura?
- O que você acha da tecnologia, dos computadores e da Internet? E do telecentro nesse distrito?

#### **3. Comentários sobre a utilização dos telecentros**

- Você conhece o telecentro? Como ficou sabendo do telecentro? A entidade que você faz/fez parte utiliza o telecentro em suas atividades? Você utiliza o telecentro?
- Você acha que a tecnologia pode ajudar as pessoas a conquistar aquilo que pretendem alcançar?
- Que tipo de informação essa entidade busca ou recebe na Internet? Qual aplicação é dada a tais informações? O que mudou para a entidade desde que frequenta o telecentro?
- Outros membros da entidade, não-usuários do telecentro, são incentivados a conhecer a proposta?
- O que poderia melhorar no telecentro? Acha que o telecentro foi bom para a cidade? Em qual sentido? Algum problema do distrito foi sanado através do telecentro?
- E quanto ao futuro do telecentro? A comunidade por si tem condições de não deixar a iniciativa morrer?