

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA**

**RELAÇÃO ENTRE SOCIEDADE ORGANIZADA E GOVERNO ATRAVÉS DE  
INFOCENTROS SOB A LUZ DA TEORIA DA HOSPITALIDADE: ESTUDO DE  
CASO**

**CURITIBA  
2007**

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA**

**JULIANO BURKERT TEIXEIRA**

**RELAÇÃO ENTRE SOCIEDADE ORGANIZADA E GOVERNO ATRAVÉS DE  
INFOCENTROS SOB A LUZ DA TEORIA DA HOSPITALIDADE: ESTUDO DE  
CASO**

Dissertação apresentada à Pontifícia Universidade Católica do Paraná como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração, ao Programa de Pós-Graduação em Administração, área de Concentração: Administração Estratégica.

Orientadora: Dra. Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha.

**CURITIBA  
2007**

Dados da Catalogação na Publicação  
Pontifícia Universidade Católica do Paraná  
Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBI/PUCPR  
Biblioteca Central

T266r  
2007

Teixeira, Juliano Burkert

Relação entre sociedade organizada e governo através de infocentros sob a luz da teoria da hospitalidade : estudo de caso / Juliano Burkert Teixeira ; orientadora, Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha. – 2007.  
87 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2007

Bibliografia: f. 83-87

1. Informações eletrônicas governamentais. 2. Tecnologia da informação. 3. Internet na administração pública. 4. Administração pública - Recursos de redes de computadores. 5. Sociedade da informação. I. Cunha, Maria Alexandra Viegas Cortez da. II. Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

CDD 22. ed. – 352.38

TERMO DE APROVAÇÃO

RELAÇÃO ENTRE SOCIEDADE ORGANIZADA E GOVERNO  
ATRAVÉS DE INFOCENTROS SOB A LUZ DA TEORIA DA  
HOSPITALIDADE: ESTUDO DE CASO.

Por

**JULIANO BURKERT TEIXEIRA**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Administração, área de concentração em Administração Estratégica, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.



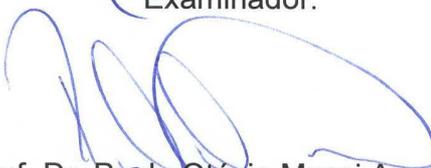
Prof. Dr. Eduardo Damião da Silva,  
Diretor do Programa.



Prof.ª Dr.ª Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha,  
Orientadora.



Prof. Dr. Eduardo Henrique Diniz,  
Examinador.



Prof. Dr. Paulo Otávio Mussi Augusto,  
Examinador.

Dedico este meu trabalho àqueles que amo e que sempre me apoiaram durante a vereda trilhada. Seria injusto expor nomes nesta secção, mas todos aqueles que me acompanharam neste processo devem visualizar aqui seus nomes publicados com carinho e atenção devidos.

Ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, figurando seus professores e funcionários, devido ao apoio constante durante o curso de Mestrado em Administração Estratégica. À Professora Doutora Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha, minha prezada orientadora, pela paciência, preocupação e auxílio no trabalho aqui exposto.

Àqueles que contribuíram na pesquisa com indispensáveis e preciosas informações. Aos meus colegas de trabalho pela compreensão diante das circunstâncias impostas pela carga de estudo. Aos colegas de mestrado pela valiosa contribuição durante o processo de aprendizado. Aos meus familiares e amigos pelo apoio, compreensão e carinho. Meus mais sinceros agradecimentos.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES</b> .....	7
<b>LISTA DE QUADROS</b> .....	8
<b>RESUMO</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	11
1.1 OBJETIVOS .....	12
1.2 JUSTIFICATIVA TEÓRICA E PRÁTICA.....	13
1.3 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO .....	14
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA</b> .....	16
2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO .....	16
2.2 GOVERNANÇA ELETRÔNICA .....	21
2.3 E-DEMOCRACIA .....	26
2.4 SOCIEDADE ORGANIZADA.....	33
2.5 TEORIA DA HOSPITALIDADE .....	37
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	43
3.1 ONTOLOGIA .....	43
3.2 EPISTEMOLOGIA.....	44
3.3 PARADIGMA DE PESQUISA.....	45
3.4 METODOLOGIA DE PESQUISA .....	45
3.5 OBJETIVOS DA PESQUISA .....	47
3.6 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	48
3.7 COLETA DE DADOS .....	48
3.7.1 Dados Primários.....	49
3.7.2 Dados Secundários .....	50
3.8 TRATAMENTO DOS DADOS .....	51
3.8.1 Pré-análise .....	52
3.8.2 Exploração do Material.....	52
3.8.3 Tratamento dos Dados, Inferência e a Interpretação .....	53
3.8.4 Técnicas de Análise de Conteúdo.....	53
3.9 O PAPEL DO PESQUISADOR .....	54
3.10 LIMITAÇÕES DA DISSERTAÇÃO .....	55
<b>4 ESTUDO DE CASO</b> .....	56

4.1 BAIRRO ALTO .....	56
4.1.1 Associação Escolhida como “Hopedeiro” .....	58
4.2 DIGITANDO O FUTURO.....	59
4.2.1 Projetos da Gestão Atual.....	63
4.2.2 Faróis do Saber Escolhidos como “Hóspedes” .....	64
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>67</b>
5.1 ANÁLISE DE CONTEÚDO À LUZ DA TEORIA DA HOSPITALIDADE .....	67
5.2 A SOCIEDADE ORGANIZADA, O ESTADO E O HÓSPEDE .....	73
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>79</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>83</b>

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Mapa dos Faróis do Saber em Curitiba .....	57
Ilustração 2: Foto dos “Hóspedes” .....	64
Ilustração 3: Posição dos Faróis dentro do Bairro Alto.....	65

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Novos comprometimentos propostos pela Teoria da Hospitalidade.....	42
Quadro 2: Disposição dos Faróis do Saber em Curitiba .....	62
Quadro 3: Quadro de Análise do Conteúdo sob a Luz da Teoria da Hospitalidade ..	68
Quadro 4: Visões da sociedade sobre o “hóspede” e a participação democrática....	80

## RESUMO

Esta pesquisa tem como principal objetivo estudar como se dá a relação entre um grupo ativo politicamente e o Estado por meio de ferramentas de TIC fornecidas por projetos públicos de inclusão digital. A investigação se dá na forma de observação não obstrutiva, onde o pesquisador circula em meio às atividades do grupo estudado como se não fizesse parte do contexto. Foram utilizadas fontes documentais e entrevistas, para explorar mais a fundo algumas situações observadas, promovendo acuidade à coleta de dados. Os dados foram tratados através da análise de conteúdo focado em relações intra-textuais, dentro de um paradigma preponderantemente qualitativo e interpretativo, seguindo a base ontológica e epistemológica proposta no trabalho. Na construção da lente interpretativa foram estudados temas como a Sociedade da Informação, o surgimento de uma nova organização social baseada não mais em produção e sim em informação apoiada por um complexo sistema de transmissão e interpretação de dados; Governança Eletrônica, teoria que coloca os meios criados nesta nova sociedade que emerge a serviço do Estado no ato de governar; E-democracia, uma das seções teóricas do governo eletrônico, didaticamente criada, que enfoca a utilização de TICs no processo democrático; Sociedade Organizada, que expõe o novo papel sugerido ao cidadão dentro do jogo de forças político vigente; e finalmente a Teoria da Hospitalidade, que cria uma metáfora mais humana a relação homem / tecnologia, acompanhando a linha de pensamento do estudo. Entretanto, mesmo existindo infocentros dentro da comunidade estudada, não foram encontrados indícios de utilização de recursos eletrônicos na prática democrática. Existem fatores de cunho sociológico e/ou políticos para serem avaliados antes que se possa afirmar os motivos para que tal fenômeno ocorra. Acredita-se que pesquisas dentro destas áreas podem aprimorar os dados obtidos neste estudo.

Palavras-chave: E-democracia, sociedade organizada, teoria da hospitalidade.

## **ABSTRACT**

The goal of this research is to study how does a organized group of the society relates with the government using information and communication technology witch is given by the State in shape of public projects of digital inclusion. The investigation proceeds as a non obstructive observation, where the researcher moves around while the group operates unseen. Documents and interviews were used to explore deeply what was seen, raising the data acquisition trustworthiness. Content analyses based on intra-textual relations were used in the data treatment, prepondering a qualitative and interpretative paradigm, following the ontological and epistemological base that leads the research. To build the interpretative prism, the following themes were studied, such as the Information Society, the growth of a new social organization, based on the flow of the information supported by an intrinsic system of data conveyance and interpretation; Electronic governance, theory that brings this same elements seen in the society mutation as servants to support the government; E-democracy, one of the electronic government sections, that focus at the ways of using IT to support the democratic process; Organized Society, that explains the new post of the citizen inside the political stage; and finally, the Hospitality Theory, that tries to explain the relation between man and technology using the metaphor of hospitality. However, even with the presence of public centers for internet access within the community studied in this paper, there were no indications of electronic resources been used in the democracy process. There are social and political factors yet to be studied before any position can be assumed. Therefore, researches on these knowledge areas could help to understand this scene better.

Keywords: E-democracy, organized society, hospitality theory.

## 1 INTRODUÇÃO

Vive-se em uma era onde não existem fronteiras para a informação. Os grandes aliados desta revolução informativa são as áreas de computação e telecomunicações, que sofreram grande avanço principalmente nas últimas décadas. Dentro da área de ação de uma estação rádio telefônica se está conectado ao mundo. Esta conexão, aliada à interface dos computadores atuais, pode transportar informação a qualquer ponto do planeta que esteja coberto por algum meio de comunicação eletrônico. Assim, elimina-se distância e tempo, transformando o usuário em testemunha dos mais diversos acontecimentos.

Alguns autores colocam a sociedade à beira de um novo degrau. Na década de setenta, Daniel Bell já deixava implícita a denominação de sociedade da informação. A sociedade pós-industrial é uma sociedade de informação, assim como a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens (BELL, 1977). A informação, sob essa ótica, não é apenas um conceito, mas também uma ideologia. Está atrelada ao desenvolvimento da cibernética e, conseqüentemente, do computador durante e no pós-Segunda Guerra Mundial como constata Kumar (1997). Com esta idéia a teoria da Sociedade da Informação tomou forma. Entretanto, esta teoria não procurava somente analisar as transformações provocadas pelas novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), mas também prever mudanças que poderiam ocorrer vislumbrando o futuro (AKUTSU; PINHO, 2004).

De uma forma geral, os governos têm desenvolvido estratégias no âmbito de suas políticas públicas visando atender os anseios do povo e acompanhando transformações da sociedade. É possível observar nos orçamentos públicos o volume de investimento em sistemas de informação e recursos de TI, deixando clara a preocupação do Estado quanto ao assunto. Um levantamento feito por Pinto e Fernandez (2005) demonstra que aproximadamente US\$ 1 bilhão de reais foram destinados para projetos, em todo território brasileiro, relacionados a governo eletrônico a partir de 2004. Porém, é fato que nem sempre os projetos são executados conforme planejado, por motivo de contingenciamento.

Estes investimentos convergem para diferentes focos dentro do governo e várias vertentes têm surgido. Uma, a preocupação com a oferta de serviços públicos ao cidadão por meios digitais. Outra, o uso de tecnologias de informação e comunicação na melhoria da gestão dos recursos governamentais auxiliando a administração pública. Além destas, os governos têm promovido o uso da tecnologia para melhorar a interação com o cidadão e com os demais atores sociais, e destes entre si, porém ainda de forma tímida. Outro ponto a ser salientado é a necessidade existente nos países ditos “em desenvolvimento” de promover a inclusão digital.

A pesquisa realizada tem como foco estes dois últimos itens para entender como se dá a interação entre os atores sociais e o governo utilizando elementos de TIC para a prática da democracia de forma eletrônica (e-democracia) à luz da Teoria da Hospitalidade.

Os atores sociais, dentro deste estudo, são caracterizados como grupos de cidadãos politicamente ativos, uma sociedade organizada que apóia o processo decisório do Estado tendo papel influente dentro do cenário político, seguindo modelos contemporâneos de democracia. O governo brasileiro tem trabalhado no intuito de amenizar o abismo social ofertando meios de inclusão para estes grupos, apoiado por organizações não governamentais e ações privadas. Em uma sociedade baseada na informação o acesso a meios de comunicação é fundamental para o cidadão, e se torna mais relevante quando este se faz necessário para a prática democrática.

A metáfora utilizada na pesquisa observa a tecnologia, que é inserida dentro de uma comunidade, como um “hóspede”, trazendo todas as tensões existentes na relação hóspede/hospedeiro, segundo estudos de Ciborra (1994, 1996, 1999, 2002).

## 1.1 OBJETIVOS

Observando o cenário de mudanças na qual a sociedade está imersa, a pesquisa tem por objetivo explorar como se dá a relação entre os integrantes da Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba da cidade de Curitiba/Paraná e os órgãos executivos do Estado através de TICs.

Os Faróis do Saber, bibliotecas públicas mantidas pelo governo municipal da cidade de Curitiba, são considerados como pontos de acesso à *internet* e equipamentos de informática ofertados à população.

Uma boa parcela da população do Bairro Alto conta baixa renda familiar e não possui computador em casa, buscando, normalmente, os serviços da associação tanto para obter informações quanto no apoio para solução de problemas.

Para buscar entender o ponto de vista que os moradores têm sobre os Faróis e compreender como se dá a relação entre a Associação de Bairro e o Estado através de seu “hóspede” foram cumpridos os seguintes objetivos:

- a) Verificar como a presença destes infocentros é interpretada pela população;
- b) Observar como se dá à convivência da população com estes infocentros;
- c) Identificar como os infocentros têm ajudado a população;
- d) Verificar se os infocentros têm ajudado a população na prática democrática;
- e) Identificar os serviços prestados pela associação;
- f) Observar como se dá à interação Associação de Bairro / Estado;
- g) Verificar a visão que a Associação de Bairro têm sobre os infocentros;
- h) Verificar como a Associação de bairro utiliza os serviços dos infocentros na sua relação com o Estado.

Cumprindo esta parte do projeto foi possível recolher as informações necessárias para efetuar a análise de conteúdo, dando assim molde aos dados, sendo possível fazer a partir do substrato inferências sobre o como se dá a relação entre integrantes da Associação de Amigos e moradores do Bairro Alto - Atuba e os órgãos executivos do Estado através de TICs.

## 1.2 JUSTIFICATIVA TEÓRICA E PRÁTICA

A perspectiva dominante nos estudos realizados sobre aplicações de TICs em organizações é racionalista, como apontam Orlikowski e Baroudi (1991). Os autores

realizaram uma pesquisa para identificar os métodos utilizados em uma amostra de 155 estudos veiculados por: Communications of the ACM, Proceedings of the International Conference on Information Systems, Management Science and MIS Quarterly. Segundo seu estudo, 150 pesquisas possuíam viés positivista, sendo, apenas 5 interpretativas e nenhuma crítica.

Evered e Louis corroboram para esta análise em seu estudo sobre Perspectivas Alternativas nas Ciências Organizacionais (1981), onde expõe a falta de interação do pesquisador com o objeto de pesquisa, deixando o estudo superficial, sem discutir pontos que poderiam ser importantes para o pleno entendimento do fenômeno.

A proposta de Ciborra (1996, 1999, 2002), com sua Teoria da Hospitalidade, é utilizar um método mais holístico para compreender a complexa relação entre uma comunidade e uma tecnologia nova, “estrangeira”, que possui sua própria “língua” e “costumes”.

Este estudo utiliza essa nova linha de pensamento de pesquisa. Entendeu-se que na utilização de um método positivista a pesquisa deixaria de observar pontos relevantes para o entendimento das tensões formadas na relação infocentro/sociedade. Assim, promoveria uma visão alternativa e mais completa do fenômeno, munindo os órgãos públicos de informações úteis para o planejamento e implantação de projetos de inclusão social.

### 1.3 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

O segundo capítulo, sobre os fundamentos teóricos e empíricos, que regem a linha interpretativa desta dissertação, aborda temas como governança eletrônica, conceitos de democracia eletrônica, um panorama sobre discussões a respeito do papel da sociedade organizada na política atual e a teoria da hospitalidade.

No terceiro capítulo, é desenhada a linha ontológica e epistemológica que definem o paradigma de pesquisa. Trás também o tipo de pesquisa, objetivo geral, objetivos específicos, ferramentas de coletas de dados, como estes foram tratados e esclarece como o pesquisador se moveu dentro da organização durante o estudo.

O quarto capítulo traz as características e definições dos atores da pesquisa. São enumeradas dados sobre o bairro, associação de moradores, projetos de inclusão digital de Curitiba e Faróis do Saber.

Os resultados obtidos durante a pesquisa figuram no quinto capítulo. Nesta secção do estudo, todas as temáticas abordadas se unem para gerar um substrato a partir do qual é possível fazer inferências.

As considerações finais, contidas no sexto capítulo, fazem um apanhado geral sobre o que se passou na pesquisa, fechando o pensamento e sugerindo novas temáticas de estudo para que o fenômeno possa ser estudado mais detalhadamente, explorando fenômenos sociológicos que circundam esta área, continuando o trabalho auspicioso de promoção de democracia.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

Nesta secção são abordados os assuntos base que apóiam a investigação proposta por este projeto. Temas como: sociedade da informação, discussão sobre o paradigma emergente onde a informação é observada como ponto central dentro do âmbito social; conceito do que é governança eletrônica e núcleos de estudo que a compõe; discussão sobre democracia eletrônica, um dos componentes da governança eletrônica; alguns aspectos sobre sociedade organizada, novo modelo insurgente para suportar a arquitetura democrática contemporânea; teoria da hospitalidade, como a TIC pode impactar uma organização ao ser incorporada.

### 2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

As discussões sobre a mudança do paradigma social industrial para um novo modelo de sociedade informacional são freqüentes. Na literatura, existem divergências na perspectiva desta mudança social. Sociedade Informacional é considerado, por Castells, o termo mais correto para definir o paradigma que estudiosos apontam como emergente, onde a indústria seria substituída pela informação como elemento determinante das estruturas sociais, econômicas e políticas (1999). Castells (1999) argumenta que:

[...]o termo informacional indica o atributo de toda uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão de informações se tornam as fontes fundamentais de produtividade e poder devido as novas condições tecnológicas sugeridas[...] (CASTELLS, 1999, p. 46).

Porém, Castells optou por denominar este movimento de transformação como “A era da informação” e não como “A era informacional” no título de sua obra.

[...] em um mundo construído em torno das tecnologias de informação, sociedade da informação, informatização, infovia e coisas parecidas [...] um título como A Era da Informação aponta diretamente as questões a serem levantadas, sem prejudicar as respostas (CASTELLS, 1999, p. 46).

Segundo Castells, será utilizado, neste estudo, o termo Sociedade da Informação.

Kumar traz a informação não apenas como um conceito, mas também como uma ideologia. Para o autor, este evento estaria profundamente atrelado ao grande salto tecnológico dado depois do pós-Grande Guerra e na associação entre máquinas computacionais e tecnologia de telecomunicações (KUMAR, 1997).

Entende-se por informação, neste estudo, o método específico de formatar conhecimento, vindo do latim *informatio* – ação de formar. Segundo Malin (1998), o formato dos dados só se torna dominante num contexto histórico sob a exigência de que o conhecimento seja decifrado por um emissor e um receptor qualquer, sem que haja relações pessoais, seguindo um fluxo previsível e calculável nas ações sociais. Mandel (1997) complementa a definição ressaltando que a informação se apresenta de várias formas, porém, normalmente é constituída por duas partes: uma forma de representação, os dados brutos; uma forma de interpretação, que transforma os dados em informação.

A agilidade que se ganhou, com o advento dos computadores, em estoque e acesso à informação, tornou todo o processo de gestão de informação mais veloz. Tendo a capacidade de transportar estas informações atravessando grandes distâncias e pouco tempo a partir do sistema de telecomunicações já existente, foi fundamental para o sucesso e popularização das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) como ferramenta. Mandel destaca que:

[...] com o acoplamento direto de máquinas de processamento aos meios de comunicação resolveu-se, em grande parte, o problema da latência na transmissão de dados do produtor ao consumidor. As redes de computadores permitem que dados trafeguem em grande volume e velocidade e sejam transformados em informações dentro de uma escala de tempo sem comparações na história (1997, p. 15).

O mercado mundial foi inundado de aparatos, veículos para que a população se integre a esta revolução cultural e social. O setor privado, de forma geral, foi um grande entusiasta dos avanços da área de TICs, sempre extraindo o máximo possível das ferramentas que lhes é ofertada. Como Akutsu comenta em sua dissertação, “não há como negar as transformações provocadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação, TI, no cotidiano dos cidadãos”. Este é um

movimento irreversível sendo que “essas transformações ainda em curso, em decorrência do contínuo desenvolvimento das TI” com certeza “terão profundo impacto nas sociedades e governos” (AKUTSU, 2002, p. 25).

Para alguns, a revolução da informação já se deu, e a humanidade vive a sociedade pós-industrial, pós-moderna, a sociedade da informação ou em rede, que está modificando o método de desenvolvimento da sociedade capitalista. Para outros, existe uma continuidade das relações sociais preestabelecidas, onde a tecnologia faz o papel de instrumento de controle sobre a massa. A crescente utilização da rede mundial em diversos segmentos da sociedade demonstra aspectos de uma modificação social em curso, onde a informação e as tecnologias da informação e comunicação são peças chave de transformação.

Entre os autores que defendem que se viveu um processo de revolução social e assistimos à introdução de um novo tipo de sociedade, Castells é uma referência principal – criou o conceito de *sociedade em rede*. Esta sociedade é caracterizada

[...] pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico; por sua forma de organização em redes, pela flexibilidade e instabilidade do emprego e individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente (...). E pela transformação das bases materiais da vida – o tempo e o espaço – mediante a criação de um espaço de fluxos e de um tempo intemporal como expressão das atividades e elites dominantes (Castells, 1999b, p.17).

O principal discurso utilizado pelos que defendem a emergência da Sociedade da Informação é que, com a criação de novas tecnologias, cada vez mais pessoas teriam acesso a informações, com maior rapidez, segurança e com custos mais baixos. Este fluxo de dados daria apoio a formas melhores de administração de recursos, melhorando o gerenciamento de patrimônio e produção. Também abre uma grande via de interação com o Estado, diminuindo conflitos sociais e melhorando o acesso a informações sobre a administração pública.

A *internet* é considerada como marco na história das comunicações. Mandel (1997) grifa alguns aspectos do sucesso que este veículo tem acumulado quanto à manutenção do crescimento como: a facilidade de interatividade entre usuários enviando informações em diversas vias simultaneamente; capacidade de criação de grupos que trabalham com objetivos em comum apoiados pelo ambiente virtual sem necessariamente ter contato físico; armazenamento distribuído de informação,

permitindo acesso, agilidade e segurança para dados; a capacidade de adaptação exigida pela rede para acomodação das várias tecnologias que são disponibilizadas em curtos intervalos de tempo; crescimento exponencial da capacidade de processamento dos microcomputadores, aliado a o crescimento dos servidores da rede mundial. Daniel Bell (1977), considerado como teórico mais eminente da Sociedade da Informação por Kumar (1997), coloca o computador como motor principal para as mudanças sociais. Bell (1977) define a sociedade pós-industrial como sendo uma sociedade da informação, assim como a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens.

Diversos teóricos têm observado as mudanças que as economias fortes capitalistas estão sofrendo. Várias teorias foram, e estão sendo discutidas sobre o movimento da sociedade para uma nova era. Tais teorias têm crescido em popularidade.

Na discussão sobre este tema existe uma grande cisão de pensamentos. De um lado estão os utópicos que tem como argumento a boa ventura e harmonia que as novas TICs trarão para a sociedade. Em contraponto estão os antiutópicos, como Bellamy e Taylor (1998) que contestam esta visão otimista.

Segundo os utópicos: haveria maior harmonia no sistema político devido a maior consciência social proveniente de melhor acesso à informação; debates políticos seriam estimulados pela adoção e difusão de novas TICs, desenvolvendo valores comunitários desejáveis; o meio eletrônico permitiria auto-aprimoramento da sociedade e exercício da cidadania; estruturas de monopólio de informação seriam quebradas graças à facilidade e rapidez ao acesso de informações; permitiria maior interação cidadão/governo utilizando as TICs como veículo de descentralização de decisão; a facilidade no fluxo de informações estabeleceria um ambiente propício para parcerias em todos os setores da sociedade (BELLAMY; TAYLOR, 1998).

Já os antiutópicos acreditam que: as novas tecnologias seriam utilizadas para obter maior controle sobre a sociedade como um todo, em todos os níveis possíveis; os grandes capitalistas utilizariam as novas TICs como forma de aprimorar o controle sobre o recurso humano que sua organização possui; pequenas empresas seriam “acorrentadas” às grandes organizações, não tendo como desafiar o poderio corporativista; os novos meios de comunicação facilitariam a invasão de privacidade por parte de governos e organizações privadas, sendo que estes liberariam apenas as informações que lhes conviessem; a desigualdade social seria aumentada, tendo

uma nova classe de “infoexcluídos”; os riscos de grandes desastres aumentariam com a excessiva dependência de novas tecnologias (BELLAMY; TAYLOR, 1998).

Os cenários criados por estas duas vertentes se chocam em todos os setores sociais. Eles se baseiam em possíveis utilizações das TICs tanto para aumentar a interação da coletividade quanto para fortalecer o controle das grandes organizações. Normalmente, os autores que discorrem sobre a sociedade da informação pendem para o lado utópico, porém, isto não quer dizer que eles negam os riscos levantados pela corrente antiutópica. Bell (1977), autor declaradamente utópico, assume que não existe certeza nas previsões otimistas e que a visão utópica deve retornar à sua origem. A utopia, por definição, é um estado de harmonia e perfeição que não pode ser nunca alcançado. Sendo inatingível, este não deve ser visto como meta e sim como orientação, um caminho a ser percorrido no intuito de aperfeiçoar a sociedade.

A Utopia sempre foi concebida como o delineamento de uma meta de harmonia e perfeição nas relações entre os homens. Segundo a sabedoria dos antigos, a Utopia era uma impossibilidade fecunda, uma concepção do desejável, que os homens lutariam sempre para alcançar, mas que, na realidade, não poderia ser atingido [...]. O orgulho moderno procurou transpor esse abismo e personificar o ideal no real; e, neste empenho, a perspectiva do ideal ficou reduzida, tendo-se embaçado a idéia de Utopia. Talvez fosse mais sensato retornar à concepção clássica (BELL, 1997, p. 540).

Em uma análise atual, Jambeiro observa as tendências de mudança na sociedade enquanto estuda alguns aspectos que estão se desenrolando com o uso da informação.

A revolução da informação poderá modificar de forma permanente a educação, o trabalho, o governo, os serviços públicos, o lazer, as formas de organizar a sociedade e, em última análise, a própria definição e entendimento do ser humano. A nova sociedade caminha para a multidisciplinaridade, flexibilidade operacional, velocidade, precisão e pontualidade da informação. A humanidade está entrando na era da socialização da informação e democratização (1998, p. 3).

O fato de existir um processo de mudança é aceito por ambas as facções envolvidas na discussão sobre a sociedade da informação. Ao se trabalhar com o assunto, é necessário ter em mente todos os argumentos abertos pelos acadêmicos

desta área. É sábio explorar os benefícios que as novas TICs podem trazer, porém, nunca se deve esquecer que existem riscos. Cabe à sociedade definir que caminho tomar dentro deste oceano de possibilidades. Os trabalhos acadêmicos que discutem tal assunto devem possuir um caráter investigativo, estudando a realidade.

## 2.2 GOVERNANÇA ELETRÔNICA

Com o avanço da tecnologia e a popularização da rede mundial, conhecida como *internet*, foi ampliada a capacidade de compartilhamento de dados e informação. O novo ambiente proporcionou uma maior facilidade e flexibilidade na integração de sistemas, possibilitando a criação de uma estrutura mais homogênea. Neste processo, a TIC deixou de possuir apenas características de instrumento de apoio e passou a ter papel estratégico.

A utilização em larga escala da rede mundial não tem alterado apenas a forma com que o cidadão trabalha, vive ou se comunica. De forma geral, a utilização das TICs, tem transformado a forma com que as organizações desempenham seu papel, atingem suas metas e interagem com o meio. O setor privado apropriou-se da utilização das novas tecnologias como vantagem, explorando o novo ambiente ofertado e nutrindo seu crescimento. O governo, apesar de ser o pioneiro na utilização de tecnologias, pressionado pelas mudanças ocorridas na sociedade, foi impelido a responder ao meio e a se adaptar à nova condição instalada.

Holmes (2002), Abramson e Means (2001) enumeram algumas pressões sociais sofridas pelo governo, tais como: necessidade de prestar serviços públicos com qualidade, rapidez e responsabilidade, dentro do novo ambiente de negócios na era digital; redução da força de trabalho do setor público com aumento da eficiência e consolidação de processos; substituição de processos baseados em papel por processos eletrônicos; serviços e informações *on-line* baseados em transações em tempo real; facilidade e universalidade ao acesso *on-line* dos serviços e informações; capacitação e melhoria do nível dos serviços e informações; capacitação e melhoria do nível dos servidores públicos; estabelecimento de parcerias do setor público com o setor privado; liderança pelo exemplo do uso do governo eletrônico através da remoção de barreiras regulatórias institucionais.

O processo de formulação e implementação de políticas públicas está embebido de algumas das características (e dos paradoxos) da sociedade em mutação e das consequências da crise vivida pelo Estado a partir da década de 70 do século passado. De fato, nas últimas décadas do século XX, viu-se o Estado diante de grandes desafios e da sua incapacidade de a eles responder. Para Castells (1999), o Estado perdeu parte do seu poder ao confrontar os novos e dinâmicos fluxos globais de capital, de produção, de comércio, de gestão, de informação, de comunicação e necessita de uma nova definição.

Segundo Castells (1999), Estado em Rede como ser definido como governo apoiado por um sistema descentralizado constituído por nós que abrangem todos os setores da sociedade. Esta configuração torna o estado mais flexível para o ambiente atual e abre um caminho para a prática democrática, já que a sociedade toma papel fundamental na sustentação do sistema.

O Estado em Rede, não elimina o Estado Nação, mas o redefine. O Estado em Rede é caracterizado pelo compartilhamento da autoridade com uma rede de instituições. Por conceito, a topologia de uma rede não tem centro, mas nós, de diferentes dimensões e com diferentes relações internodais que são frequentemente assimétricas. O Estado Nação articula-se, então, com instituições supranacionais de tipos e âmbitos diferentes, com instituições locais e regionais e com organizações não-governamentais, numa rede, cujo funcionamento é fundamentado nas tecnologias de informação e comunicação. Se parece estar perdendo poder (Castells, 1999), o Estado não está perdendo sua influência e tem papel determinante na sociedade, se transformando de sujeito soberano em ator estratégico.

A nova topologia de rede recomenda formas inovadoras de formulação de políticas públicas, de gestão e coordenação, novos instrumentos e formas de implementação de ações que auxiliem os gestores públicos a lidar com o conjunto de desafios que se apresentam. Assim, a estruturação do planejamento de ações e de sua implementação em uma topologia de rede pode ser uma alternativa às estratégias tradicionais - a ação centralizada do Estado ou o mercado regulando todos os interesses em jogo.

A partir da década de 80, com os grandes saltos tecnológicos na área de computação e a integração com o setor de telecomunicações, o papel do uso de TICs em implicações políticas passou a ficar mais claro. Com os movimentos de

reforma do Estado, abertura política e a expansão de oferta de serviços no final dos anos 90, o termo “governo eletrônico” começou a ser difundido no Brasil. Primeiramente, como uma tentativa de melhoria de serviços prestados ao cidadão e, posteriormente, como meio de divulgação de projetos e interatividade com a sociedade civil (CUNHA, 2005).

Existem diversas definições para o termo governo eletrônico. Algumas das mais difundidas e aceitas são: o uso da tecnologia da informação, comunicação e internet como ferramenta para se alcançar um governo melhor (OECD, 2003); uso da internet e da *world wide web* para fornecer informações e prestar serviços ao cidadão (United Nations, 2001); uso pela administração pública de modernas ferramentas de TIC no processo de transformação de suas relações internas – relações dentro do âmbito governacional – e externas – relações entre o Estado e a sociedade civil (United Nations, 2003).

O maior suporte dado pela TIC diz respeito à comunicação entre atores sociais. A comunicação é utilizada para informar, aprender, definir conceitos, expressar pontos de vista e chegar a consensos, tendo valor tanto para a sociedade civil quanto para a administração pública. A utilização da TIC como apoio ao Estado dinamiza as vias de comunicação que são indispensáveis para a boa governança. Quatro grupos de interlocutores são vitais para o bom funcionamento do governo e a relação entre o Estado e estes grupos deve ser tratada de forma diferenciada no processo de implantação do governo eletrônico. Estas relações são:

- a) Relacionamento do Governo com os Cidadãos – G2C – (Government to Citizen); diz respeito às interações entre Estado e cidadão para a prestação de serviços, oferta de informações, esclarecimentos sobre seus direitos e deveres, disponibilizando este conteúdo de forma virtual na rede para acesso público;
- b) relacionamento do Governo com o Setor Privado – G2B – (Government to Business); são as interações existentes entre o Estado e as organizações privadas, referindo-se a todas as transações necessárias para o estabelecimento e fechamento de negócios e serviços necessários para manter o funcionamento do governo;
- c) relacionamento do Governo com outros órgãos do Governo – G2G – (Government to Government); São as interações voltadas a atender o

relacionamento do Estado com o próprio Estado. Esta relação pode ser intra ou interorganizacional, ou seja, pode operar entre os órgãos do mesmo governo, como pode estabelecer contato entre as diversas esferas de um Estado. As relações podem ser inclusive internacionais, dependendo de pactos de cooperação entre Estados. O pressuposto é a troca de informações entre os envolvidos de forma eletrônica.

- d) relacionamento do Governo com o Servidor Público – G2E – (Government to Employee); são as relações entre o governo e os servidores públicos para prestação de informações, treinamento, estabelecimento de canais de comunicação e gestão do conhecimento.

Santos (2004), em seu manifesto, aponta algumas necessidades considerando que rumos a governança eletrônica deve seguir. Para o autor, é necessário ter uma política efetiva que trate dos diversos aspectos da inclusão digital, que incrementada por e-serviços, promova a radicalização da democracia. Deve existir transparência e participação nas ações do poder público, oferecendo à sociedade civil mecanismos de constante diálogo crítico com o governo (SANTOS, 2004). Ainda, uma larga revisão dos serviços oferecidos aos cidadãos e as empresas, sob a ótica dos usuários, deve ser realizada, evitando serviços desarticulados entre si, encastelados pela linguagem hermética da burocracia estatal, que é restrito até mesmo a usuário iniciados (SANTOS, 2004). O autor finaliza seu mapeamento de necessidade dizendo que a integração dos sistemas e infra-estruturas nos vários níveis e poderes de governo é premissa para serviços e processos eficientes e integrados (SANTOS, 2004).

Cunha (2005) discute que existe uma confusão entre os termos governança eletrônica e governo eletrônico. A definição de governança eletrônica veiculada no sítio da Unesco diz que este é um exercício de autoridade política, econômica e administrativa do Estado, não obstante, instiga a organização dos cidadãos para a prática democrática ativa da defesa de seus interesses, exercício de seus direitos e obrigações (CUNHA, 2005). A necessidade de *accountability* é prerrogativa base para o funcionamento do sistema. Didaticamente, a e-governança é dividida em três áreas de estudo. Conforme descrito por Cunha (2005), as três áreas são:

- a) e-administração pública, melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- b) e-serviços públicos, melhoria na prestação de serviços ao cidadão e;
- c) e-democracia, maior participação do cidadão, mais ativa, possibilitada pelo uso das tecnologias de informação e comunicação no processo de tomada de decisão.

Não existe linha divisória bem demarcada entre estas áreas. Pesquisadores classificam as ações do Estado ao utilizar TICs no processo administrativo para auxiliar o estudo e realçar o foco. Porém, os conceitos de e-governança, quando postos em prática, se entrelaçam formando ligações intrínsecas que se sustentam. Como exemplos: ao disponibilizar uma estrutura de e-serviço públicos para o cidadão é necessário criar elementos de e-administração pública, pois, os dados trocados através da prestação de serviços devem ser tratados, e isto influi na dinâmica de funcionamento governamental; a prática de disponibilizar dados administrativos em ambiente público *on-line* como forma de fortalecer o processo de e-administração pública pode ser utilizado como ferramenta de e-democracia.

Conceitualmente, a e-administração pública é embasada na utilização dos meios eletrônicos no apoio ao processo de criação e manutenção de políticas públicas. Neste caso, a teoria do Estado em Rede de Castells (1999) se torna visivelmente aplicável. Seguindo este modelo, os órgãos do governo passam a ser pontos de uma rede em uma estrutura horizontal. Se os enlaces são bem formatados, a rede passa a servir de informações o núcleo do governo auxiliando o processo decisório, tendo as TICs como veículo para o transporte e armazenamento. Possuindo transparência e acessibilidade dos dados gerados pela rede, é possível obter maior controle sobre compras, viagens, acompanhamento de processos, recursos humanos, receitas, despesas e planejamento governamental. O meio virtual pode também fortalecer as vias de comunicação entre os órgãos, setores e esferas do estado, criando oficinas de debate e gerando forte integração independente da distância física entre os pólos pertencentes à discussão.

Todo serviço prestado pelo Estado ao cidadão utilizando meios eletrônicos pode ser chamado de e-serviço público. Os mais comuns são os sistemas de *call center* (centrais de atendimento ao público por telefone). Este foi o primeiro campo

de e-governo que o Estado brasileiro investiu. O processo ajudar a agilizar o serviço prestado ao cidadão criando ambientes de auto-atendimento, suporte e informação, reduzindo necessidade do uso de papéis e enxugando o volume de atendimento nas repartições públicas. Utilizando estas ferramentas, o governo consegue suprir a demanda de serviço de forma rápida e otimizada, utilizando menos recursos humanos. Os governos têm construído portais na *internet* como forma de concentrar as ferramentas de atendimento, facilitando ao usuário a procura por serviços.

O foco deste estudo repousa no último braço da e-governança supra citado, a e-democracia, que é caracterizada pelo uso de aparelhagem eletrônica, difundida pela sociedade da informação, no processo democrático (AKUTSU; PINHO, 2002). Este assunto será abordado no próximo tópico.

### 2.3 E-DEMOCRACIA

A discussão sobre as teorias clássicas de democracia é importante para o debate sobre e-democracia, porém, neste estudo, será considerada a carga de conhecimento e discussões já elaboradas pelos autores que colaboram na construção das teorias desta área. Para contemplar todo o assunto “democracia” seria necessário um estudo volumoso e que se distanciaria do foco aqui estabelecido. Entendendo que para a criação da teoria de e-democracia, pesquisadores sociais contemplaram de forma profunda o assunto, assume-se, neste estudo, que as teorias relevantes para a construção da e-democracia estão inseridas no contexto das discussões promovidas pelos intelectuais que nelas colaboram.

Apenas como uma breve definição tem-se que a democracia é um regime onde as decisões políticas são tomadas pelos cidadãos, caracterizando uma poliarquia, do grego *poli* muitos e *arche* governo. Atualmente, para ser reconhecido como uma poliarquia, um governo deve possuir: eleições de governantes; eleições livres e limpas; sufrágio universal; direito de concorrer aos cargos eletivos; liberdade de expressão; pluralismo de fontes de informação; liberdade de associação (DAHL, 1989).

Existem vários tipos e formas de se aplicar a democracia, seguindo vertentes diferentes. Uma distinção importante estaria entre a democracia direta e a democracia representativa. Na democracia direta tem-se o povo atuando e detendo o poder decisório em cada situação de escolha. Nesta forma de exercício pode ser criado um problema intitulado de tirania da maioria, onde as minorias são oprimidas pela falta de representatividade diante a massa total de opiniões. Na democracia representativa, denominada como república, o povo expressa sua vontade elegendo representantes que tomarão as decisões em seu nome.

Em um Estado de regime democrático maduro, as ações civis não devem parar na eleição de seus representantes. Segundo O'Donnell (1998), uma democracia representativa concretizada deve ser apoiada por um sistema legal que: preserve as características da poliarquia; preserve os direitos civis de toda a população; estabeleça redes de responsabilidade e *accountability* que auxiliem no controle apropriado de todos os agentes públicos e privados, tornando estes responsáveis por seus atos. A participação da sociedade durante o mandato de seu escolhido é imprescindível.

Para que a população possa interagir com o governo ativamente em exercício democrático, é necessário que esta obtenha informações referentes às ações do Estado, quais suas políticas e sua agenda. Como referenciado no tópico anterior sobre governança eletrônica, um item necessário para consolidar a abertura do Estado quanto à transparência de seus atos é a prática de *accountability*. Entretanto, a definição deste termo em português não é clara. É impossível traduzir diretamente esta expressão, já que, como constatado por Campos (1990), não existe tal palavra em português, pois, não existe o conceito do que esta palavra representa na língua portuguesa. Santos define *accountability* da seguinte forma:

Embora o termo [*accountability*] seja de difícil transposição para o contexto brasileiro, utilizaremos a expressão no sentido de 'responsabilização' dos agentes políticos, dirigentes e servidores públicos pelo resultado de sua gestão, perante os atores sociais e políticos aos quais prestam contas (2000, p. 50).

Neste contexto, o agente político está sujeito a penalidades caso sua conduta não seja condizente com a ética e leis vigentes. Conforme Campos, a administração pública deve se dar visando economia, eficiência, honestidade e justiça na distribuição de benefícios (1990). Entretanto, esta é uma via de duas mãos, onde

devem existir dois agentes: aquele que delega a autoridade para que um segundo agente administre os recursos disponíveis, gerando neste segundo agente a necessidade de prestar conta de seus serviços demonstrando os bons frutos gerados por sua gestão (POWER,1997).

Desde 1988 a constituição brasileira, artigos 70 e 71, prescrevem a prática de *accountability*, obrigando os agentes públicos à prestação de contas sobre os recursos movimentados, primeiramente aos órgãos de controle interno do Estado e depois à sociedade civil pelo intermédio do Tribunal de Contas da União (BRASIL, 1988).

Entendendo que há necessidade de interação, e que a Constituição brasileira força a máquina administrativa a mostrar suas contas, fica a cargo do cidadão se envolver com a fiscalização de seu representante eleito. Este é o papel que apenas o povo pode preencher, é um exercício de cidadania e democracia que está além da esfera política e repousa sobre a sociedade. Sem este elo, o processo de *accountability* não existe. Campos configura o papel do ator fiscalizador dentro do processo da seguinte maneira:

Somente a partir da organização de cidadãos vigilantes e conscientes de seus direitos haverá condição para a *accountability*. Não haverá tal condição enquanto o povo se definir como tutelado e o Estado como tutor. Assim, o alto grau de preocupação com *accountability* na democracia norte-americana e a virtual ausência desse conceito no Brasil estão relacionados ao elo entre *accountability* e cidadania organizada; explica-se pela diferença no estágio de desenvolvimento político dos dois países (1990, p. 35).

Conforme os autores citados, em um regime democrático bem consolidado a transparência do Estado figura como item de suma importância. Para tal, há necessidade de um meio onde informações possam ser armazenadas e acessadas de forma segura, confiável e rápida. Para suprir este quesito, os governos têm buscado as ferramentas da Sociedade da Informação.

Daniel Bell (1977), acreditando em uma mudança profunda na sociedade através da utilização das TICs, discursa sobre a possibilidade da criação de uma sociedade mais democrática com a reestruturação das organizações.

A política do futuro – pelo menos dos que operam no seio da sociedade – não será feita de brigas entre grupos funcionais de interesses econômicos, em luta pelo seu quinhão do produto

nacional; ela cuidará dos interesses da sociedade comunitária, sobretudo da incorporação dos grupos menos favorecidos. Ela deverá debater as questões referentes à maneira de instalar em nossos líderes uma ética social e responsável, a exigência de uma maior quantidade de conforto, de beleza, e um sistema de ensino mais diferenciado e intelectual, e o aprimoramento do caráter de nossa cultura (BELL, 1977, p. 405).

Para os autores da Sociedade da Informação, a democracia pode ser fortalecida pelo fato da informação ser amplamente distribuída e por seus fluxos não poderem ser mais controlados a partir de um centro. Neste injeção, é configurada uma nova forma de se exercitar democracia, utilizando ferramentas eletrônicas como veículo. Indo ao encontro do paradigma social emergente, a e-democracia é conceituada.

O foco principal do uso de meios eletrônicos no processo político é estreitar a relação entre o Estado e todos os envolvidos, fornecendo o ambiente para troca de informações. A TIC disponibiliza diversas ferramentas de suporte que podem ser implementadas para atingir este objetivo, tais como fóruns eletrônicos, salas de bate papo, disponibilização de e-mails e telefones. Além de fornecer meios para contato direto com interlocutores do serviço público, a utilização do ferramental eletrônico auxilia a veiculação de informações sobre: a missão, concepção e objetivos do governo; notícias sobre o andamento de projetos; relatórios indicando resultados atingidos; demonstrativos de fluxo de caixa do governo, de forma rápida, constante e de baixo custo.

O conceito de e-democracia instiga a população a participar mais ativamente do processo de administração pública, acompanhando os projetos, controlando as ações e participando da elaboração de políticas públicas. O grau de interação entre Estado/Cidadão depende de quão evoluído está o processo de instalação da e-democracia no ambiente e de quão ativa a sociedade é.

Existem vários modelos para avaliar o estágio de evolução em um processo de instalação de e-democracia em um governo. Akutsu (2002) opta pela utilização do modelo veiculado pela ANAO – Australian National Audit Office – do relatório *Electronic Service Delivery, including Internet Use, by Commonwealth Government Agencies* (ANAO, 1999) no seu estudo. Porém, Akutsu (2002) faz algumas adaptações para melhor aplicação dentro da realidade brasileira. Os estágios vão desde o primeiro passo que pode ser considerado como uso de e-democracia até

um estágio avançado de integração governo/sociedade. Os estágios, como define Akutsu (2002), são:

- a) Estágio 1: Presença do portal. Informações e publicações básicas disponíveis, inclusive em arquivos para download; todas as informações do portal são disponibilizadas ao público;
- b) estágio 2: O portal permite acesso a serviços disponibilizados pelo governo e consulta aos bancos de dados *on-line* do mesmo; os cidadãos podem pesquisar informações e efetuar cálculos, utilizando os bancos de dados; todas as informações estão disponibilizadas ao público, sem necessidade de identificação do cidadão ou senhas de acesso aos bancos de dados. A principal diferença entre os estágios 1 e 2 é que este último permite a consulta aos bancos de dados disponibilizados no portal;
- c) estágio 3: Requer autenticação e identificação do cidadão para controlar o acesso do governo a seus dados e para autenticação dos dados enviados pelos cidadãos. Permite interação do governo com os cidadãos, incluindo entrada de dados, tais como o cadastramento de solicitação de serviços, denúncias, reclamações e sugestões. A principal diferença entre os estágios 2 e 3 é que neste último existe a necessidade de autenticação da identidade do cidadão que está fornecendo informações ao governo;
- d) estágio 4: Envolve troca de informações fornecidas pelos cidadãos ao governo com outras agências estatais, com autorização prévia do cidadão. O governo recebe informações autenticadas, compartilha dados com outras agências subordinadas ou não e consolida informações. A principal diferença entre os níveis 3 e 4 é que neste último, além da autenticação das informações fornecidas pelos cidadãos, as informações são compartilhadas com outras agências estatais, com prévio consentimento dos cidadãos;
- e) estágio 5: Além da autenticação da identidade do cidadão e do compartilhamento das informações fornecidas com outras agências estatais, com prévio consentimento dos cidadãos, o governo interage com os cidadãos por meio de seu portal, discutindo assuntos de interesse da coletividade, e a opinião dos cidadãos é efetivamente considerada na formulação de políticas públicas e nas decisões tomadas pelo governo.

Outro modelo sugerido por Costa (2004) apresenta uma escala de qualidade com sete pontos. Este modelo é voltado de certa forma a e-serviços, porém pode ser aproveitado na prática democrática se os sistemas disponibilizarem informações úteis a todos os usuários. Esta escala auxilia o governo a visualizar o estágio em que se encontram os serviços existentes de e-governo e atuam como reguladores de qualidade. A escala é a seguinte:

- a) Uma simples brochura eletrônica: Informação *on-line* que é organizada de acordo com a lógica interna do departamento que a produziu;
- b) Um bom serviço de informação: Informação atualizada que é organizada de acordo com os interesses dos usuários (cidadãos, empresas, etc);
- c) Um serviço que reinventa e simplifica processos: Além de informação, formulários redesenhados podem ser impressos pelo usuário e enviados para o governo pelo correio; exames e entrevistas podem ser marcados *on-line*;
- d) Um serviço transacional de fato (altera um banco de dados do governo): Preenchimento *on-line* de formulários e inserção de dados de usuários diretamente nos bancos de dados do governo;
- e) Um serviço que oferece pagamento *on-line*: Pagamento de taxas, impostos e tributos diretamente no site do departamento de governo;
- f) Um serviço integrado com outros órgãos de governo: As alterações de bancos de dados e os pagamentos realizados pelos usuários são comunicados automaticamente a todos os outros órgãos de governo que devem tomar conhecimento da transação;
- g) Um serviço completo de e-governo: Tudo o que está relacionado com aquele serviço pode ser realizado *on-line*;

Na discussão das aplicações de e-democracia, Kumar (1997) cita a visão utópica de Masuda em seus estudos, que fala da criação de uma sociedade sem classes, isenta de poder dominante, onde a comunidade se agruparia em núcleos voluntários para o bem da sociedade. De forma mais realista, evitando os excessos utópicos de Bell e Masuda, Kumar (1997) observa que este processo pode reforçar padrões existentes mantendo e ampliando desigualdades ao invés de produzir

equilíbrio social, tendo em vista que essa tecnologia está sendo aplicada em uma estrutura política e econômica já consolidada.

A e-democracia pode ser aplicada seguindo mais de um conceito. Bellamy e Taylor (1998) apontam a existência de três modelos principais que podem ser aplicados na Sociedade da Informação: democracia populista, democracia forte e democracia de consumo.

Na democracia populista identificada pelos autores, a elite política tende a explorar a capacidade de apoio de *marketing* fornecido pela TIC para obter informações relevantes sobre a opinião do povo. Podendo utilizar plebiscitos e outras ferramentas para legitimar suas ações perante o eleitor e manipular a massa. Nesta forma de democracia existe uma participação do cidadão, porém, sendo ela baseada em manipulação de dados em proveito dos que detêm o poder, esta só reforça a característica oligárquica do governo.

A democracia de consumo reduz o papel do cidadão a consumidor. Neste caso, o povo tem menos poder, mas possui toda a informação necessária para que lhe seja garantido direitos de consumidor. Assim, a sociedade tem bom acesso de informação, sabendo o que acontece no governo, entretanto, possui pouco grau de interação, sendo que parte do governo a preocupação de satisfazer a população (BELLAMY; TAYLOR, 1998).

Na terceira forma de democracia, descrita por Bellamy e Taylor (1998), a sociedade tem uma participação muito maior no processo administrativo. A democracia forte sugere com uma ampla linha de comunicação aberta entre cidadão, políticos e servidores públicos. Neste caso, o povo é instigado a participar de forma ativa em assuntos culturais, sociais e políticos, apoiado pela TIC para criação de espaços onde dados possam ser armazenados e trocados entre os agentes. Para que este modelo funcione há necessidade de acesso universal ao meio virtual a todo cidadão que deseje participar de forma ativa dentro da comunidade.

Este terceiro modelo apresentado é profundamente influenciado pela linha utópica de autores que defendem a revolução da informação. Existiria, para esta realidade, total envolvimento do cidadão com assuntos do Estado, em contrapartida o governo assumiria a conduta de praticar *accountability* e cederia os meios para que a população obtivesse acesso aos dados com projetos de inclusão digital efetivos e abrangentes.

Entretanto, para que qualquer um destes modelos possa funcionar, a população deve fazer um esforço para politizar-se, unir forças para que sua voz seja ouvida mesmo a distância. Atualmente possui-se diversas organizações, entidades e associações orientados neste propósito, este é o assunto do próximo tópico.

## 2.4 SOCIEDADE ORGANIZADA

Ao observar o cenário internacional, pode-se identificar fatores e indicativos de mudanças que alteram as relações sociais, econômicas e políticas, dentro do cenário mundial que tiveram início após a chamada Guerra Fria. Essas transformações apontam para uma nova organização mundial, que, contudo, ainda não se encontra totalmente delineada.

Claus Offe (1998), em entrevista à revista *Veja*, desenha as atribuições do Estado no cenário que aos poucos se estabelece, e apresenta um novo pacto:

Os problemas de um país não vão ser resolvidos apenas pela ação do Estado ou do mercado. É preciso um novo pacto, que ressalve o dever do Estado de dar condições básicas de cidadania, garanta a liberdade do mercado e da competição econômica e, para evitar o conflito entre esses dois interesses, permita a influência de entidades comunitárias. As organizações não-governamentais, as igrejas, os movimentos profissionais como os médicos sem fronteira atuam como uma válvula de escape nas deficiências do Estado e do mercado. É a entidade de direitos civis que vai defender os interesses do cidadão junto à Justiça e ao Congresso. É a solidariedade de uma organização religiosa que vai ajudar muitos desempregados excluídos pelo mercado (OFFE, 1998, p. 12)

No ponto de vista de Offe (1998), confiando no poder das organizações comunitárias, o cidadão pode encontrar nelas a solidariedade sem interesses, pois a família, os vizinhos e sua comunidade representariam a reserva moral da sociedade. Embora Offe (1998) ainda ressalte que, se conduzidas por um grupo de interesses comuns, podem ser injustas, corporativas e egoístas, esclarece que é inegável o resultado positivo da ação comunitária.

Tornar inteligíveis esses processos de mudanças, segundo observam Velloso e Martins (1993), requer, dos pesquisadores, perspicácia para distinguir quais os

dados, efetivamente relevantes, e dispor de esquemas conceituais capazes de ordená-los de modo significativo. Primeiramente, porque os dados são ainda imprecisos e não permitem distinguir com clareza o que são apenas tendências do que já são processos de mudanças e, segundo, porque implicam também a própria maneira de percebê-las.

As mudanças citadas dizem respeito à própria estrutura do poder mundial, que antes estava retida em um sistema bipolar entre os países capitalistas e os países socialistas. Pode-se citar entre as mudanças:

- a) A dissociação entre o econômico, o político e o militar, enquanto recursos de poder;
- b) a interdependência econômica entre os países capitalistas altamente industrializados a partir do ressurgimento dos principais países europeus e do Japão;
- c) à emergência de outros países (sudeste asiático, produtores de petróleo etc.), ampliando a diversificação do mapa geoeconômico mundial, impedindo a ascensão natural americana como única potência mundial.

Embora sua supremacia econômica e militar dos Estados Unidos seja incontestável, eles não podem prescindir de um conselho diretor, composto dos principais países capitalistas, atados entre si pela interdependência: o Grupo dos 7.

Segundo estudos que Stalder (1998) realizou sobre a obra de Castells, nossa sociedade se desenvolveu a partir da oposição bipolar do *net* (o coletivo) e do *self* (o indivíduo, o sujeito). O *net* possibilita novas estruturas organizacionais baseadas no uso sutil da mídia de comunicação em rede; o *self* simboliza atividades mediante as quais o indivíduo tenta reafirmar sua identidade sob condições de mudança estrutural e de instabilidade. Nesse sentido, o processo de autoconstrução da identidade é uma força dinâmica na formação da sociedade. O problema da identidade, no entanto, não é um conflito apenas do indivíduo. Segundo Castells (1999), como comentado em outro tópico, o Estado também perde seu poder “embora não sua influência”, e à perda do poder, segue-se a perda da soberania, efeito da globalização. O resultado desse fenômeno é a crise das democracias liberais, pois as instituições democráticas tradicionais estão sendo destituídas de significado e legitimidade: elas perderam sua identidade. Assim como Offe (1998),

Castells deposita muita esperança nos movimentos sociais para desenvolver novas formas de identidade e democracia.

Corroborando com tópicos acima, segundo Vitro (1993), a informação contribui de dois modos para o crescimento e o desenvolvimento: primeiro, porque a produção e distribuição de informação é uma atividade econômica; segundo, porque a aplicação do conhecimento melhora a produtividade e a qualidade de outros bens e serviços. O caráter dos mecanismos socioeconômicos que permitem aos membros de uma sociedade ampliar e elevar sua base de conhecimento, é a característica importante e distintiva de identificação daquelas sociedades capazes de resolver suas várias e crescentes necessidades. Na perspectiva apresentada pelo autor, cada vez mais as populações no mundo, em resposta ao conjunto único de condições históricas, culturais, econômicas e políticas de cada sociedade, estão engajadas na melhoria da qualidade de suas vidas, referente à autodeterminação, crescimento econômico, respeito ao meio ambiente, melhores condições de saúde.

A partir de novas abordagens desses problemas globais, na busca de novos equilíbrios na distribuição de recursos, na renovação da organização social, estão moldando uma economia global baseada em um processo de desenvolvimento sustentável.

Bobbio (1987), observa que existe uma contraposição entre duas dinâmicas distintas que estão em movimento. Por um lado existe a “estatalização da sociedade” e de outro uma “socialização do Estado”. O autor explica que este processo se dá

[...]através do desenvolvimento de diversas formas de participação dentro das opções políticas, do crescimento das formas de organização de massa que exercem direta ou indiretamente algum poder político, donde a expressão Estado social pode ser entendida não só no sentido de Estado que permeou a sociedade., mas também no sentido de Estado permeado pela sociedade (Bobbio, 1987, p.51).

Ainda segundo Bobbio (1987), os dois processos representam:

[...]as duas figuras do cidadão participante e do cidadão protegido que estão em conflito entre si às vezes na mesma pessoa: do cidadão que através da participação ativa exige sempre maior proteção do Estado e através da exigência de proteção reforça aquele mesmo Estado do qual gostaria de se assenhorear e que, ao

contrário, acaba por se tornar seu padrão. Sob este aspecto, sociedade e Estado atuam como dois momentos necessários, separados, mas contínuos, distintos, mas interdependentes, do sistema social em sua complexidade e em sua articulação interna (Bobbio, 1987, p.51).

Na atual conjuntura, e suportado pelos autores acima, é coerente reforçar que a formulação da sociedade deve estar estruturada em torno do aprofundamento do processo democrático e do seu impacto na ampliação da capacidade de influência sobre os diversos processos decisórios em vários níveis da atividade social e das instituições sociais. Dentro deste quadro, a participação social pode ser caracterizada como um importante instrumento de fortalecimento da sociedade civil. Inclusive, é de maior relevância em setores mais excluídos, entendendo-se que a superação das carências acumuladas depende basicamente da interação entre os agentes públicos e privados. A participação social entra exatamente nesta fissura, redefinindo os processos entre o público e o privado, dentro da perspectiva de redistribuir o poder em favor dos sujeitos sociais que normalmente não têm acesso.

Entretanto, é necessário que da sociedade surjam grupos civis ativos, que funcionem como interlocutores coletivos, como: grupos comunitários; movimentos sociais; organizações não governamentais; associações; atores sociais, que de modo geral estão desarticulados do estado, mas motivados ao engajamento em práticas participativas. Assim é possível obter uma participação ativa e representativa, sem que o Estado exija tipos de dependência administrativa e financeira, viabilizando uma forma mais direta e cotidiana de contato entre cidadãos e as instituições públicas.

No presente momento existem várias associações e organizações voltadas neste sentido. Ainda não com plena voz como autores utópicos gostariam, porém realizando grandes feitos locais e, de certa forma, auxiliando o Estado a cuidar de seu povo.

Esta sociedade possui atualmente um ferramental para articulação e troca de informação nunca vista antes na história, como vários autores reforçam dentro desta pesquisa. A utilização de ferramentas de TIC podem dar o suporte necessário a esta evolução democrática, porém são elementos novos e que ainda possuem barreiras para a população, principalmente em países do terceiro mundo. A discussão dos impactos da inclusão de TIC como novo elemento na sociedade organizada origina o próximo tópico discutido neste estudo.

## 2.5 TEORIA DA HOSPITALIDADE

Em um sistema em aparente equilíbrio, a inserção de novos elementos pode gerar oscilações na normalidade. Esta perturbação pode tanto ser absorvida com o tempo, quanto gerar um desconforto dentro do sistema. Processos de mudança dentro de organizações normalmente seguem esta métrica, tanto que, existem diversos modelos de gestão de mudanças para atenuar possíveis transtornos que um novo elemento pode causar.

Quando, atrelado a mudança dentro da organização, existe algum componente de TIC, tanto benefícios quanto desconfortos se tornam substrato. A tecnologia, normalmente, entra como uma entidade à parte da organização, um elemento estrangeiro que se hospeda dentro de uma estrutura. Nesta linha de raciocínio, Ciborra (1996, 1999, 2002) entrelaça o processo de entrada de uma nova TIC em uma organização com o fenômeno da hospitalidade.

A Teoria da Hospitalidade de Ciborra segue o método da Fenomenologia Hermenêutica de Heidegger (1993), não alinhando sua abordagem de forma racionalista, mas sim, se preocupando com o processo de adoção das TICs no dia a dia. A intenção é verificar como ocorre a criação de sentido sobre uma nova tecnologia. Saccol fala ainda, “como a tecnologia é interpretada pelas pessoas e como a tecnologia é de fato integrada ao seu trabalho, vida e identidade” (2005, p. 114). O trabalho de Heidegger é complexo e profundo para a discussão em um curto projeto. Sendo assim, as observações de Ciborra na criação da Teoria da Hospitalidade serão consideradas como uma compilação madura e aplicada das idéias da Fenomenologia Hermenêutica de Heidegger.

Ciborra (1999, p. 4) vê a hospitalidade como uma instituição milenar e universal, criada para economizar tempo, pois, esta ajuda a incorporar um estrangeiro, ou viajante, à cultura local. O autor começa analisando os radicais da palavra hospitalidade, demonstrando o caráter dúbio e contraditório do termo.

Em latim, hospedeiro [*host*] é *hospes*, *hostipets* e *hostis*. A última palavra, no entanto, também significa inimigo, revelando então a ambigüidade entre amigo e inimigo que é subjacente ao fenômeno da hospitalidade. Ainda em latim, palavras que incluem *potis* se referem a poder, dono, déspota e “*potest*” (poder). Voltando mais ainda a essas origens, no idioma Itita palavras similares significam

“aquilo que pertence a alguém” e “pertence a”. *Potis* é, assim relacionando com *ipse* (o mesmo) e em geral à identidade de um sujeito. *Hospes* é o senhor, o dono que pode receber convidados. *Hostis* (correspondendo ao gótico *gast*) é convidado (guest - um estrangeiro favorável) e inimigo (convidado “hostil”). Originalmente, *hostes* eram aqueles que possuíam direitos de cidadania iguais aos dos Romanos. Em um sentido relacionado, o verbo *hostire* quer dizer equivalente a, igual a. *Hostis* revela, então, uma série de comprometimentos tais como reciprocidade, trocas iguais, equilíbrios e compensação. Com o estabelecimento de mais fronteiras que definiam a cidadania romana, a instituição dos estrangeiros tratados como iguais desaparece e, *hostis* se refere somente a inimigo, enquanto *host* se torna *hospes*: ou *hostipets*, o dono da casa que dá boas vindas ao “outro” (CIBORRA, 1999, p. 4).

Entende-se neste trecho que, o hóspede pode atuar tanto quanto amigo quanto inimigo do hospedeiro. Segundo algumas culturas, como aponta Centlivres (1997), o hospedeiro deve servir aquele que a quem hospeda, dar o melhor de si para o bem estar do convidado. Em contrapartida, o hóspede se torna prisioneiro da hospitalidade, dependendo totalmente de seu anfitrião e respeitando seus limites.

Derrida (2000, p. 16-17) expõe o hóspede como um estrangeiro, alguém que não conhece com clareza a língua, os costumes, a cultura na qual está entrando. A este estrangeiro, do grego *xenos*, são dados direitos e atribuições, fixado um pacto que vem de uma palavra relativa a estrangeiro em grego, *xênia*.

O estrangeiro é acima de tudo estrangeiro para a língua na qual o dever da hospitalidade é formulado, o direito de asilo, seus limites, suas normas, policiamento, etc. Ele tem de pedir por hospitalidade em uma língua que por definição não é a sua própria, aquela imposta a ele pelo dono da casa, o hospedeiro, o rei, o senhor, a nação, o estado, o pai, etc. Essa personagem impõe sobre ele a tradução em sua própria língua, e esse é o primeiro ato de violência. Aqui é onde a questão da hospitalidade começa: nós devemos pedir ao estrangeiro para nos compreender, para falar a nossa língua, em todo o sentido desse termo, em todas as suas possíveis extensões, antes de ele ser hábil para fazê-lo e só então iremos recebê-lo em nosso país? Se ele já estivesse falando nossa língua, com tudo o que isso implica, se nós já compartilhássemos tudo aquilo que é compartilhado com uma língua, seria o estrangeiro um estrangeiro? (DERRIDA, 2000, p. 16-17).

Através desta ótica, pode-se entender que o hóspede é interpretado pelo hospedeiro através da gama de códigos e valores de sua própria cultura. Mesmo que o ato de hospedar requeira tolerância, o estrangeiro não está isento de

juízo feito por aquele que o recebe. A melhor posição para um hóspede seria em casa de hospitalidade incondicional, como descreve Derrida:

[...] a hospitalidade absoluta requer que eu abra minha casa e que eu dê não somente ao estrangeiro (que possui um sobrenome, o *status* social de ser um estrangeiro, etc), mas para o absoluto, desconhecido, anônimo outro, e que eu dê um lugar a eles que eu os permita entrar, que eu os permita chegar, e tomar lugar no lugar que eu ofereço a eles, sem perguntar-lhes tanto por reciprocidade (DERRIDA 2000, p. 25).

Porém esta posição pode se tornar desconfortável para o hospedeiro, já que, como definido anteriormente, esta relação pode ser de inimizade. O hóspede pode se tornar um “parasita” dentro da unidade onde foi alocado, usurpando bens e recursos do seu anfitrião. O convidado pode se tornar inoportuno se transgredir algumas leis impostas pelo hospedeiro não se enquadrando à cultura local. Este dilema é constante, e nesse sentido pode-se dizer que a hospitalidade, como expressa Saccol (2005, p. 136), é “uma situação cheia de tensões”, sendo que, “envolve restrições e limites espaciais e temporais”. O “pacto” forjado entre os atores deve suprir o equilíbrio para a boa convivência, considerando que, pode haver disparidade no acordo devido à própria natureza e personalidade daqueles envolvidos.

No caso de adoção de novas TICs dentro de uma organização, é possível observar a interação entre os componentes nativos e o elemento estrangeiro sob o prisma da Teoria da Hospitalidade. Compreendendo, como corrobora Saccol (2005), que não somente os aspectos objetivos e racionais envolvidos nesse processo são importantes, há necessidade de verificar elementos sociais, existenciais e emocionais relacionados a eles.

Hospitalidade descreve o fenômeno de se tratar a nova tecnologia como um estranho ambíguo. Hospitalidade é uma instituição humana, a qual diz respeito a ser receptivo, adotar, gerir fronteiras entre aquilo ou aquele que é conhecido, e aquilo que é desconhecido. É um primeiro passo para a aceitação do “outro” (CIBORRA, 1999).

Lidar com essa ambigüidade, verificar como a tecnologia é vista e o que representa, é a essência da hospitalidade. Se não existissem todas estas tensões, o processo de se envolver e interagir com a tecnologia seria passivo, simplório e

insignificante (SACCOL, 2005). A teoria busca revelar o esforço humano para lidar com a incerteza e o mistério de se hospedar um estranho, divergindo da visão, comumente aplicada, de controle e comando prescritas por metodologias estruturadas de desenvolvimento e de implementação de novas TICs (CIBORRA, 1999). Os principais elementos identificados por Ciborra que caracterizam os processos envolvidos na hospitalidade são:

- a) Ao se hospedar uma nova tecnologia, a identidade do ator é reinterpretada;
- b) hospedar uma nova tecnologia envolve “aprender fazendo”, processo de improvisação, tentativa e erro;
- c) durante o processo de hospitalidade, a tecnologia poderá “ir à deriva”;
- d) hospitalidade envolve estados de espírito e emoções;
- e) hospitalidade diz respeito à apropriação e cuidado;
- f) caráter dúbio da tecnologia: a tecnologia pode se tornar um inimigo;
- g) hospitalidade envolve cultivo.

Ao se hospedar uma nova tecnologia é criada a necessidade de redefinição de conceitos e procedimentos. O comprometimento quanto a atividades que são executadas são modificados, construindo uma nova forma de execução utilizando o novo ferramental disponível. Processos são alterados para aqueles que interagem direta ou indiretamente com a nova tecnologia estabelecendo novos deveres e expectativas. As mudanças podem alcançar arranjos sociais forçando uma reestruturação na identidade dos envolvidos, como grupo ou pessoalmente (CIBORRA, 1999).

Interagir com uma nova tecnologia é como interagir com um estrangeiro. A tecnologia pode não falar a língua do hospedeiro, levando este a estudar e compreender este novo elemento. Para tal, um processo de aprendizagem por tentativa é estabelecido. Mesmo considerando treinamento para capacitação formal no uso das ferramentas, a improvisação é peça chave para desenrolar eventos inesperados (CIBORRA, 1994).

Entendendo que o processo de hospedagem da tecnologia é imprevisível e que sua utilização depende de aprendizado e improvisação, é correto se dizer que a tecnologia poderá “ir à deriva”. Até ser incorporada, esta pode flutuar entre as ações

da organização, não possuindo papel definido e processo mapeado. Em meio à implementação da tecnologia, a ocorrência de eventos positivos e negativos é factível. A tentativa de forçar o processo de assimilação é fadada a falhar, pois o sistema deve ter seu tempo de inconstância até encontrar um novo equilíbrio (CIBORRA, 1999).

A hospedagem de um estrangeiro pode ser profundamente afetada pelo estado de espírito do anfitrião. Caso o humor do hospedeiro esteja bom, é possível haver facilidades na implantação do novo elemento, a mudança pode ser aceita de forma afável. Caso este humor seja desfavorável, barreiras podem surgir devido a sentimentos como medo, ansiedade, apreensão. Este balanço existencial é inconstante e imprevisível. Projetos para lidar com possíveis turbulências são requeridos. Deve-se levar em consideração o alinhamento entre as preocupações existenciais e as questões objetivas no processo de hospedagem, o sucesso da implementação depende da boa mensuração das tensões envolvidas (CIBORRA, 1999, 2002).

Um passo importante na integração do estrangeiro à cultura local é a apropriação deste novo elemento. Pode ser figurado como um estrangeiro sendo aceito em um clã, onde este vai receber os cuidados de toda sociedade, se tornando parte do fluxo normal da organização. Esta integração é completa quando um hospedeiro interage com o estrangeiro sem perceber a diferença, sem notar que está, neste caso, usando uma nova tecnologia (CIBORRA, 1996).

Dependendo da forma de implantação da tecnologia, como esta é imposta e agregada ao hospedeiro, ela está sujeita a ser considerada como inimiga. Esta relação pode ser dada por diversos motivos, como: dificuldades em compreender a linguagem do estrangeiro; o humor do hospedeiro; a resistência a repensar processos e identidade nativa; a inadequação ao tentar enquadrar a tecnologia ao sistema corrente, gerando mal estar do anfitrião perante a imposição de hospedar um elemento indesejável. Por vezes, o estrangeiro é bem acolhido, por um tempo, ao cumprir o objetivo ou o tempo que lhe fora reservado, este passa a ser considerado como inoportuno. O estrangeiro pode visitar, mas não necessariamente tem o direito de permanecer (CIBORRA, 1999).

Como síntese ao argumentado, adoção de uma tecnologia dentro de uma organização pode ser considerada como um processo de cultivo. Esta visão foge da visão de engenharia de sistemas, onde a tecnologia deve ser aplicada e controlada, mediado a um procedimento racional e determinístico. A Teoria da Hospitalidade vê

a integração do sistema como processo natural que deve ser de forma gradativa inserido na cultura organizacional. Este tipo de abordagem requer suporte e acompanhamento, proteção e cuidado, sendo necessário respeitar as características individuais de cada situação, compreendendo o contexto na qual é embebida. Ciborra oferece um novo ponto de vista em sua teoria, abstraindo a visão racional determinística, gerando um novo centro de gravidade baseado na “existência humana no mundo do dia-a-dia” (CIBORRA, 2002, p. 1).

Ciborra compara sua proposta com o conceito derivado de outros sistemas baseados em uma visão mais determinística como Teoria da Hospitalidade, confrontando seus comprometimentos, como ilustrado no quadro 1.

<b>Os velhos comprometimentos (tais como ditados pelas metodologias de desenvolvimento de sistemas)</b>	<b>Os novos comprometimentos ditados pela hospitalidade</b>
Forte identidade e advocacia	Definição da identidade de uma forma plástica e dependendo do(s) hóspede(s)
Reforçar fronteiras, padrões, papéis	Cruzar fronteiras, testar padrões e papéis
Ser racional	Cuidar
Buscar consenso	Ser o servidor de
Estar no controle da ferramenta	Abrir mão de controle
Medir	Ouvir
Comparar, aprender e melhorar	Compartilhar
Estar no controle das conseqüências inesperadas	Estar aberto aos mistérios e ambigüidades (capacidades negativa)

Quadro 1: Novos comprometimentos propostos pela Teoria da Hospitalidade  
Fonte: Ciborra (1999, p. 12)

A proposta de Ciborra é utilizar um método holístico para verificar o difícil processo de introdução de tecnologia dentro de uma organização. A pesquisadora Amarolinda Saccol obteve bons resultados ao aplicar o método em seu estudo sobre a adoção de tecnologias de informação móveis e sem fio para processos e para negócios, comprovando a flexibilidade e validade da teoria no contexto organizacional (SACCOL 2005).

Refutando a idéia racionalista de pré-julgamentos e estando aberto a informações ofertadas pelo meio para construir o estudo, é possível detectar com maior precisão alguns pontos peculiares dentro do fluxo de trabalho na relação hóspede/hopedeiro. Esta teoria é o prisma utilizado no processo de interpretação desta dissertação.

### 3 METODOLOGIA

Nesta secção descreve-se a metodologia que foi empregada para orientar a pesquisa e estipular delimitações para o projeto. Fachin define método como “um instrumento do conhecimento, que proporciona aos pesquisadores orientação geral que facilita planejar uma pesquisa, formular hipóteses, coordenar investigações, realizar experiências e interpretar resultados” (2003). É necessário definir com clareza os aspectos metodológicos que fundamentam a pesquisa para que se possa analisar a coerência e consistência do estudo.

#### 3.1 ONTOLOGIA

Uma base ontológica bem edificada serve para melhor delimitar um problema de pesquisa. Ontologia diz respeito à questão do “ser”. Esta posição define a forma com que os fenômenos e o mundo serão percebidos dentro da semiosfera do pesquisador, como ele compreende a natureza do estudado (BURREL; MORGAN, 2000). Dentro da ontologia existe duas posições em contrafase ocupando as pontas do continuum, estas são, a visão realista e a visão idealista.

Segundo Burrel e Morgan (2000), a ontologia realista discursa que a realidade do mundo não está sujeito à percepção e construção mental do pesquisador. Ela é um mundo à parte, físico, onde o objetivo é a realidade primária.

A ontologia idealista pressupõe que um objeto ou entidade só passa a existir no momento que é interpretado por um observador. Existe uma construção mental, baseado na existência de um ego, no qual, os pensamentos e sentimentos são considerados como realidade primária (BURREL; MORGAN, 2000).

Sendo, nesta pesquisa considerada a Teoria da Hospitalidade de Ciborra como lente interpretativa, e por sua vez, sendo a teoria baseada na Fenomenologia Hermenêutica de Heidegger, a ontologia não está alinhada nem com a visão realista nem com a visão idealista. Heidegger constrói sua ontologia fundamental baseado no princípio que a existência está interligada ao mundo que está ao redor do

observador e vice-versa, no sentido de estar no mundo (*being-in-the-world*), e fazer parte dele.

### 3.2 EPISTEMOLOGIA

Epistemologia é relacionada ao alinhamento pelo qual o conhecimento é gerado (BURREL; MORGAN, 2000). Existem três grandes linhas que podem ser referenciadas: Objetivismo, subjetivismo e construtivismo.

A epistemologia objetivista parte do pressuposto que os objetos existem independentes das operações mentais. O significado de um fenômeno sempre existiu, estava à espera de ser descoberto por um pesquisador, podendo ser analisado e transmitido de forma objetiva (BURREL; MORGAN, 2000). Dentro do subjetivismo, como comentam Burrel e Morgan (2000), os significados são construções mentais gerados por parte do sujeito (observador). As características do objeto não são importantes, o foco está no que pode ser atribuído a este através dos olhos do sujeito, o que pode ser mentalmente elaborado (BURREL; MORGAN, 2000).

Na epistemologia construtivista não existe uma realidade objetiva à espera de ser descoberta, o significado do objeto só passa a existir quando existem ligações com o mundo ao redor, ele não é isolado do contexto que o circunda. Porém, o significado não é apenas uma modelagem mental do mundo externo, ele está preso às características mensuráveis do objeto. Como Orlikowski e Baroudi (1991) descrevem, existem dois tipos de construtivismo, um “fraco” e um “forte”.

No construtivismo “fraco”, através de várias técnicas de coleta e análise de dados, o pesquisador busca entender o significado de sistemas interpretando as ações dos atores envolvidos no evento estudado (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991). Observando como os agentes executam os processos dentro de uma organização, entendendo o como e o porquê segundo o ponto de vista do pesquisador. Em um construtivismo “forte”, o pesquisador não deve apenas descrever o fenômeno e categorizar os atores, deve se tornar parte do processo, atuar dentro da realidade social estudada (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991). Este estudo está alinhado com a epistemologia construtivista “fraca”.

### 3.3 PARADIGMA DE PESQUISA

Estudando a obra de Thomas Kuhn (2001) intitulada *A estrutura das revoluções científicas* lançado em 1962, Usher (1996) discursa que paradigmas são enquadramentos que funcionam como mapas ou guias para a comunidade científica, determinando técnicas e métodos na discussão de problemas importantes ou assuntos a serem tratados na definição de teorias e explicações aceitáveis. Diferentes arranjos entre ontologia e epistemologia podem resultar em diferentes paradigmas de pesquisa. Para este estudo, seguindo a ontologia e a epistemologia definidas, será adotado o paradigma do Interpretativismo.

Segundo Orlikowski e Baroudi (1991), o interpretativismo, visto sob o prisma do construtivismo “fraco”, é uma forma de complementar a abordagem positivista, normalmente objetivista e realista, em uma pesquisa. Esta associação de métodos, como descreve os autores, pode auxiliar na discussão do assunto, preenchendo campos que o paradigma positivista não poderia alcançar.

Burrell e Morgan (2000), explicam que o paradigma Interpretativo procura compreender o mundo como ele é, entendendo que este é criado por significados intersubjetivos em um processo social. O objetivo é compreender o fenômeno através da perspectiva dos participantes do processo, sem que o pesquisador pré-estabeleça entendimentos sobre a pesquisa.

### 3.4 METODOLOGIA DE PESQUISA

Glesne (2006) conceitua a existência de três tipos de estudos de caso diferentes; intrínseco, instrumental e coletivo. A aproximação intrínseca busca em profundidade entender e estudar um caso em particular, gerando dados específicos para aquele caso. A pesquisa instrumental busca através de um caso encontrar padrões na tentativa de desenhar uma generalização. Quando diversos casos instrumentais são postos juntos em uma pesquisa para compreender o fenômeno sob um aspecto mais amplo, tem-se um estudo de caso coletivo, ou de multicaso.

De acordo com Yin (1994), o estudo de caso caracteriza-se como uma pesquisa de natureza empírica que investiga uma determinada situação dentro da realidade em que ela ocorre, apresentando maior foco na compreensão dos fatos que na sua quantificação. Yin afirma que em pesquisas de avaliação os estudos de caso recebem lugar de destaque, podendo ter ao menos cinco diferentes aplicações: explicar ligações causais entre fenômenos reais e complexos para estratégias experimentais ou utilizadas em levantamentos; descrever um fenômeno e de que forma a mesma ocorre; estudos de caso podem ilustrar tópicos de uma avaliação de forma descritiva; pode também explorar outros aspectos não muito claros; também pode ser uma “meta-avaliação” (um estudo de caso de uma avaliação).

Saccol (2005) cita algumas características que um estudo de caso normalmente possui:

- a) é útil para estudar questões como “por quê” e “como”;
- b) o foco recai sobre eventos contemporâneos;
- c) o fenômeno sob investigação é estudado em seu contexto natural;
- d) os dados são coletados por múltiplos meios;
- e) uma ou mais entidades são investigadas;
- f) o pesquisador deve ter atitude receptiva e exploratória;
- g) não há controles experimentais ou manipulações envolvidas;
- h) o investigador não precisa especificar um conjunto de variáveis dependentes e independentes *a priori*;
- i) os resultados dependem fortemente da habilidade integradora do pesquisador
- j) mudanças de locais e métodos de coleta de dados podem ocorrer durante o processo de investigação, dependendo das hipóteses que vão sendo desenvolvidas.

Como o assunto abordado é recente e não existem pesquisas formando um campo teórico sólido, tornando o estudo de caso um instrumento apropriado nesta pesquisa. Este método possui a flexibilidade necessária para um estudo de caráter exploratório como este, seguindo a linha ontológica e epistemológica da Teoria da Hospitalidade descrita no documento. Portanto, foi adotado o estudo de caso

instrumental na busca por delinear um contorno da situação onde os fenômenos ocorrem.

### 3.5 OBJETIVOS DA PESQUISA

Como não existe material teórico previamente construído sobre o assunto a ser abordado, não há como fazer pré-suposições ou hipóteses de pesquisa. Glesne (2006) descreve este processo como um “tatear no escuro”.

O objetivo desta dissertação é explorar como se dá a relação entre os integrantes da Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba e os órgãos executivos do Estado através de TICs. É considerado, nesta pesquisa, como pontos de acesso de *internet* e equipamentos de informática voltados à população os infocentros, mantidos pelo governo municipal da cidade de Curitiba, situados dentro dos Faróis do Saber.

Existe, dentro do bairro, uma grande fatia da população que conta baixa renda familiar e não possui computador em casa, contando apenas com estes infocentros como janelas para a internet. Normalmente, estes são os mesmos moradores que buscam os serviços da associação, tanto na busca de informação quanto no apoio para solução de problemas. É nessa parcela da população que a verificação dos serviços prestados pela Associação de Bairro se foca.

Observando a paisagem local, casas e comércio do Bairro Alto, pode-se notar uma enorme discrepância da arquitetura dos Faróis em relação a todo resto. Eles se erguem alto, de forma não harmônica com as construções ao redor. É fácil atribuir a eles o título de “hóspedes”, sendo tão diferentes ao que é natural à região. Por isso buscou-se na pesquisa de campo, primeiramente:

- a) Verificar como a presença destes “hóspedes” é interpretada pela população;
- b) Observar como se dá à convivência da população com estes “hóspedes”;
- c) Identificar como os “hóspedes” têm ajudado a população;
- d) Verificar se os “hóspedes” têm ajudado a população na prática democrática.

Cumprindo esta parte do projeto foi possível ver como se dá à relação entre os infocentros e os moradores do bairro de modo geral. Na segunda parte da pesquisa de campo buscou-se focar mais nos integrantes da Associação de Bairro tendo por objetivos:

- a) Identificar os serviços prestados pela associação;
- b) Observar como se dá à interação Associação de Bairro / Estado;
- c) Verificar a visão que a Associação de Bairro tem sobre os “hóspedes”;
- d) Verificar como a Associação de bairro utiliza os serviços dos “hóspedes” na sua relação com o Estado.

Para tanto, serão utilizadas várias ferramentas na coleta de dados, buscando cercar todas as informações necessárias para construir inferências sobre o assunto, como citado no próximo tópico.

### 3.6 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população considerada neste estudo é composta pelos funcionários e colaboradores dos Faróis do Saber, estudantes e demais membros da comunidade que utilizam os serviços de informática do infocentro.

### 3.7 COLETA DE DADOS

Em um estudo de caso, uma grande gama de dados deve ser coletada, através de diferentes ferramentas, com intenção de oferecer manancial para posteriormente triangular as informações da forma mais precisa possível. As fontes primárias e secundárias utilizadas no processo de coleta de dados desta dissertação estão enumeradas nesta sessão.

### 3.7.1 Dados Primários

Para levantar os dados primários desta dissertação foram utilizadas duas ferramentas distintas de coleta em pontos distintos do processo. As informações foram coletadas com entrevistas, entretanto em alguns casos foi utilizada a entrevista semi-estruturada e em outros a entrevista aberta.

Lakatos e Marconi definem a entrevista como um “encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante a uma conversação de natureza profissional”, sendo “um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados, para ajudar no diagnóstico, ou no tratamento de um problema social (1999, p. 35)”

O objetivo da entrevista é explorar de forma mais ampla as questões a serem discutidas, através de perguntas durante uma conversação informal. Para Duarte (2005), esta abordagem serve para identificar, em meio à riqueza e diversidade de informações, uma síntese das descobertas através da integração dos dados.

O tipo de entrevista adotada para investigar as características operacionais dos “hóspedes” foi a semi-estruturada, aplicada a funcionários e colaboradores dos infocentros. Contendo matriz definida com objetivos focados, ou seja, com um roteiro de tópicos relativos ao problema. Segundo Triviños (2001), a entrevista parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogações, fruto de novos pressupostos que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante.

Como os “hóspedes” são objetos bem conhecidos e com grandezas de fácil mensuração, foi possível criar uma estrutura para a entrevista, tocando mais diretamente nos pontos que precisavam ser coletados. Houve liberdade de expressão para o entrevistado, até mesmo porque algumas informações extras podem ajudar no processo de análise de dados.

Para alcançar o devido aprofundamento na entrevista com o “hospedeiro” utilizou-se a entrevista aberta. Duarte (2005) define esta ferramenta como essencialmente exploratória e flexível, o que acompanha a linha epistemológica da

pesquisa. Este tipo de entrevista flui livremente, sem linha mestre. O entrevistador, neste caso, deve utilizar de sua percepção e conhecimento fazendo com que cada resposta origine uma nova pergunta, em um processo de aprofundamento (2005).

A princípio, foi construído um roteiro para a entrevista, porém, uma vez em contato com a realidade do “hospedeiro”, este foi abandonado. A intenção do roteiro era entender se havia ocorrido alguma modificação na forma com que as operações deste grupo são efetuadas, devido entrada deste novo elemento, seguindo aproximadamente a linha de pensamento demonstrada abaixo.

- a) Qual a visão do grupo quanto ao “estrangeiro”?
- b) Houve alguma concessão ou apoio para que a hospedagem fosse feita?
- c) Existe alguma interação direta com o “hóspede”? Se existe, quais são?
- d) A tecnologia “hóspede” ajudou ou tem ajudado nos processos do grupo?
- e) Quais processos poderiam ser agilizados utilizando os serviços do “hóspede”?
- f) O “hóspede” trouxe algum benefício no contato entre o grupo e o Estado? Caso tenha trazido, que benefícios foram estes?
- g) Existe algum benefício que o “hóspede” pode trazer para estreitar as relações entre o Estado e o grupo?
- h) Sob quais condições esta relação entre o grupo e seu “hóspede” poderia ser melhorada?

Algumas questões foram abordadas, porém sem seguir o roteiro. Foi dada completa liberdade na retórica do entrevistado. Uma gama rica de informações seria descartada se a ferramenta de coleta não fosse alterada, portanto, utilizando bom senso e pensamento crítico, leves alterações foram feitas no projeto para que fosse possível obter informações necessárias para o bom andamento da pesquisa.

### 3.7.2 Dados Secundários

Foram realizadas pesquisas, com apoio de ferramentas computacionais, no intuito de encontrar um grupo civil com grande participação política para figurar

como hospedeiro dos Faróis do Saber. Fontes como, notícias, dados demográficos publicados nos sítios de domínio do Estado e documentos de regulamentação de associações, foram utilizados. O grupo escolhido, Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba, como requisitado no projeto, possui bom histórico de relações com o Estado participando de forma ativa, possui infocentros mantidos pelo governo, atuando como “hóspedes” dentro de seu território de operação, possui dados demográficos pertinentes à pesquisa e todos os documentos necessários para sua operação em dia.

Foram consideradas na pesquisa algumas atas e documentos do “hospedeiro” em um processo de validação de informações. Existem registros catalogados das ações da associação desde sua criação, contendo detalhes ricos dos projetos efetuados e certificados de operação.

Algumas características dos “hóspedes” foram identificadas através de pesquisa em documentos. O projeto de criação do infocentro foi estudado no intuito de compreender qual sua função inicial dentro do núcleo social onde foi inserido, compreender quais foram as tensões exercidas e o processo efetuado no momento da entrada do estrangeiro. Dados relativos às operações feitas para manter a estrutura e quais as características básicas das operações ali efetuadas pelos usuários foram levantados para montar o cenário atual do infocentro.

### 3.8 TRATAMENTO DOS DADOS

O método utilizado no tratamento dos dados foi a análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2002), a análise de conteúdo é mais do que uma leitura literal, trata-se de um trabalho aprofundado visando obter significados de natureza psicológica, sociológica, histórica. O objeto da análise de conteúdo é a palavra, desvendar o que há por trás das palavras: o significado. O que difere da lingüística, que visa estudar a língua para descrever seu funcionamento (BARDIN, 2002). Conseqüentemente, a análise de conteúdo estuda a parte enquanto a lingüística, o todo.

Bardin (2002) considera três etapas no trabalho com a análise de conteúdo: a) pré-análise; b) exploração do material; c) tratamento dos dados, inferência e a interpretação.

### 3.8.1 Pré-análise

A pré-análise, segundo Bardin (2002), consiste na organização do material. Tem por objetivo sistematizar as idéias iniciais, de forma a se estabelecer um programa, que pode ser flexível, mas deve ser preciso.

Foram coletadas diversas fontes de dados para gerar um universo afável de informações, tanto na coleta de informações quanto na fundamentação teórica e construção da ferramenta de interpretação. Algumas destas fontes foram excluídas posteriormente obedecendo a regra de homogeneidade e pertinência, entretanto foram respeitadas as regras de exaustividade e representatividade. Não foi formulada hipótese alguma, isso iria contra a base epistemologia e a intenção exploratória da pesquisa. Índices foram elaborados em campo durante as coletas e durante a depuração dos dados brutos.

### 3.8.2 Exploração do Material

A exploração do material, de acordo com Bardin (2002), ou, a descrição analítica, segundo Triviños (2001, p. 161), funciona a partir de “procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Trata-se de um tratamento da informação contida nas mensagens”. Os dados brutos das entrevistas foram submetidos à transcrição completa, após isso foram analisados cautelosamente verificando freqüência, agrupamento de expressões e relação entre objetos dos textos.

As entrevistas e documentos de fontes secundárias não foram analisados separadamente, foram agrupados para que as ligações entre os objetos pudessem

ser realizadas em um processo de triangulação de informação. Um novo documento contendo essas ligações foi elaborado e submetido a interpretação.

### 3.8.3 Tratamento dos Dados, Inferência e a Interpretação

O tratamento dos dados obtidos, inferência e interpretação, conforme Bardin (2002), ou interpretação referencial, segundo Triviños (2001), expressa a reflexão e a intuição embasada no empírico, no senso comum, estabelecendo relações, aprofundando as conexões de idéias, utilizando como apoio os materiais de informação da etapa de pré-análise.

Nesta dissertação não são utilizadas ferramentas estatísticas elaboradas para validar os resultados. Utilizou-se apenas a freqüência de algumas idéias para registrar a importância delas aos interlocutores. O tratamento dos dados foi puramente interpretativo, formulado conforme a orientação epistemológica do estudo e dos fundamentos teóricos supracitados.

Não é interessante, para o pesquisador, deter-se apenas nos dados contidos nos documentos, isto pode levar a conclusões quantitativas, que possuem, por sua vez, uma visão estática. A intenção aqui foi desvendar o conteúdo latente dos documentos, uma visão estrutural e histórica, viabilizando perspectivas idealistas.

### 3.8.4 Técnicas de Análise de Conteúdo

Dentre as diversas técnicas de análise de conteúdo, citadas por Bardin (2002), optou-se pela análise das relações, que visa analisar as relações que os elementos do texto mantém entre si, e não se prende as técnicas mais comuns como verificação da freqüência de elementos no texto.

Bardin (2002) considera que a análise de conteúdo pode ser uma análise dos significados tanto quanto dos significantes, onde cita a análise dos procedimentos léxica e sintática. Esta é uma ferramenta flexível e versátil para o tratamento do material coletado, e segundo as técnicas mais qualitativas da análise de conteúdo,

os dados serão depurados e tomarão forma para responder o objetivo da dissertação.

### 3.9 O PAPEL DO PESQUISADOR

Evered e Louis (1981) comentam sobre o papel do pesquisador dentro de uma organização durante a pesquisa. O grau de inserção está diretamente relacionado com a ontologia, epistemologia e o método utilizado na pesquisa.

Os autores figuram como extremos do *continuum* os papéis de ator organizacional e construtor de modelos racionais. No primeiro caso, o pesquisador não apenas observa os acontecimentos dentro da organização, ele age como um ator, vive as experiências e o cotidiano daqueles que estuda, sendo parte integrante do estudo. No segundo caso, o pesquisador é um observador racional que verifica a organização como um objeto, segundo as variáveis declaradas em sua pesquisa.

Dentro deste *continuum*, o papel do pesquisador, neste estudo, seria de observador não obstrutivo, isto é, o pesquisador transita em meio à organização no intuito de encontrar indícios que o leve a algumas conclusões. Esta é uma abordagem típica de estudo de caso, onde vários tipos de ferramentas de coleta de dados são utilizadas, promovendo profundidade na pesquisa.

O bairro foco do estudo não é estranho ao pesquisador, pois, este transita por suas ruas pelo menos duas vezes por semana desde maio de 2006. Desta forma, foi possível observar o crescimento de algumas regiões do bairro, acompanhar o andamento de algumas obras e campanhas comunitárias. Entre maio de 2006 e fevereiro de 2007, conversas informais foram utilizadas para compreender melhor a comunidade, construindo a lente interpretativa e tornando familiar o objeto ao pesquisador.

A partir de março de 2007, entrevistas vinculadas diretamente à análise de dados foram realizadas. No total, foram realizadas entrevistas em profundidade com onze pessoas:

- a) três membros da Associação de Moradores;
- b) três colaboradores dos Faróis do Saber;

- c) um colaborador do escritório político de Jair César no bairro;
- d) dois estudantes usuário dos serviços dos Faróis do Saber;
- e) um trabalhador usuário dos serviços dos Faróis do Saber.

Estas entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas para que não fossem perdidos detalhes que pudessem ser valiosos durante a análise. As várias conversas realizadas durante as visitas feitas aos locais resultaram em apontamentos relevantes durante a análise e colaboraram no aprimoramento das questões efetuadas nas entrevistas em profundidade. Foram agendadas sete visitas oficiais para a coleta de dados e observação do andamento dos serviços da Associação e dos Faróis. As demais visitas do pesquisador no bairro serviram para familiarizá-lo ao ambiente e às pessoas.

Foram realizadas entrevistas nas ruas, casas, sede da Associação, nos Faróis, escolas, sempre de forma descontraída e simples, tentando o pesquisador se incorporar ao ambiente para que este não fosse alterado e se pudesse obter informações fidedignas.

### 3.10 LIMITAÇÕES DA DISSERTAÇÃO

Esta pesquisa visa estudar como se dá o fenômeno de participação democrática de grupos politicamente ativos da sociedade em ambientes cuja população, individualmente, não tivesse acesso aos meios tecnológicos. Portanto, houve necessidade de buscar um nicho não muito volumoso e que detivesse características peculiares para levar adiante o projeto.

A comunidade encontrada retém estas características, tais como: infocentros à disposição do público; atividade política exercida pela comunidade e região com baixo nível de acesso a ferramentas de TICs em domicílio.

Este estudo de caso trás, como base, a visão do grupo em questão, não abrangendo outras áreas e não realizando generalizações de qualquer forma. As definições são aplicadas apenas à comunidade em questão seguindo os objetivos do projeto. Pesquisas para aprofundar a visão sobre o fenômeno local são sugeridas. Este é um estudo exploratório, que deve servir de base de apoio a outros.

## 4 ESTUDO DE CASO

Nesta secção são contextualizados os objetos, “hóspede” e “hospedeiro” que figuraram a pesquisa. Os objetos “hóspedes” da pesquisa são os Faróis do Saber implantados dentro do Bairro Alto na cidade de Curitiba. O objeto “hospedeiro” é a Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba que interage com os Faróis dentro de seu território.

### 4.1 BAIRRO ALTO

O Bairro Alto (ilustração 1, 36) está localizado em uma das regiões mais elevadas da cidade, o que explica seu nome. Como pode ser visto na ilustração 1, seus limites são, o bairro do Tarumã (ilustração 1, 19) ao sul, o bairro do Atuba (ilustração 1, 55) ao norte e a oeste o bairro do Bacacheri (ilustração 1, 35). Ponto inicial na confluência das Ruas Alberico Flores Bueno e Rio Mucuri. É delimitado pela Rua Rio Mucuri, Rio Atuba, Av. Victor Ferreira do Amaral, Rio Bacacheri, Marginal da BR-116 e Rua Alberico Flores Bueno.

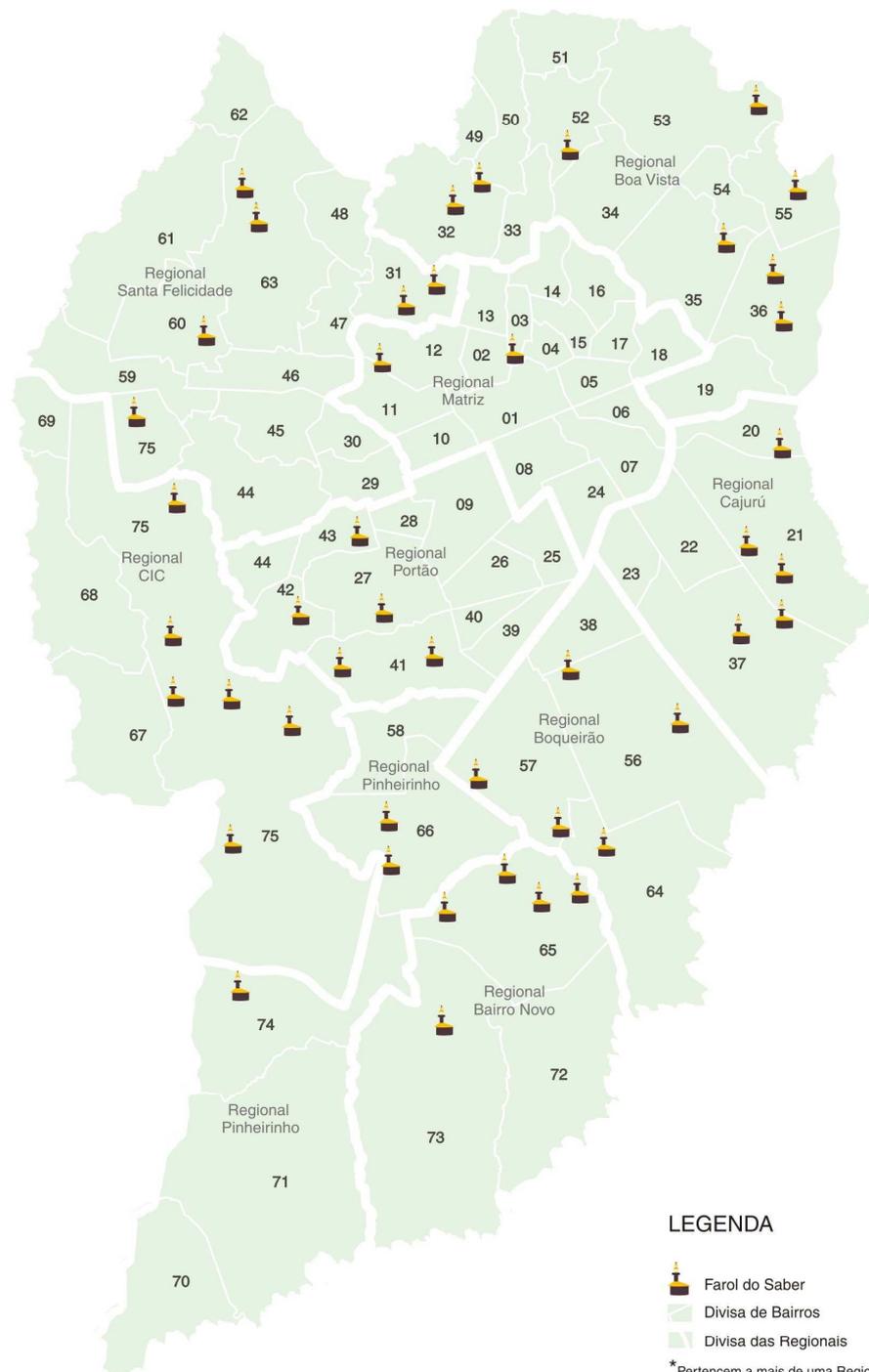
Possui 7,02 quilômetros quadrados de área, sendo 1,62 por cento da área total da cidade de Curitiba. Está a aproximadamente 6 quilômetros e meio da região central do município. Atualmente existe um número em torno de 64 mil moradores no bairro, segundo censo de 2006, disponibilizado pela assessoria do vereador Jair César. De 2000 para cá houve um crescimento populacional de aproximadamente 21 por cento. Trafegando dentro do bairro é possível notar a quantidade de novas residências sendo construídas e novos pontos comerciais abrindo as portas para atender a população que chega.

A área onde nasceu o bairro era propriedade da família Castilho, que iniciou o loteamento em 1940, numa época em que a região era cortada por diversos riachos, que deram nome a muitas de suas ruas.

## Faróis do Saber em Curitiba - 2005

### BAIRROS

- 01 - Centro
- 02 - São Francisco
- 03 - Centro Cívico
- 04 - Alto da Glória
- 05 - Alto da Rua XV
- 06 - Cristo Rei
- 07 - Jardim Botânico
- 08 - Rebouças
- 09 - Água Verde
- 10 - Batel
- 11 - Bigorriho
- 12 - Mercês
- 13 - Bom Retiro
- 14 - Ahú
- 15 - Juvevê
- 16 - Cabral
- 17 - Hugo Lange
- 18 - Jardim Social
- 19 - Tarumã
- 20 - Capão da Imbuia
- 21 - Cajuru
- 22 - Jardim das Américas
- 23 - Guabirota
- 24 - Prado Velho
- 25 - Parolim
- 26 - Guaíra
- 27 - Portão
- 28 - Vila Isabel
- 29 - Seminário
- 30 - Campina do Siqueira
- 31 - Vista Alegre
- 32 - Pilarzinho
- 33 - São Lourenço
- 34 - Boa Vista
- 35 - Bacacheri
- 36 - Bairro Alto
- 37 - Uberaba
- 38 - Hauer
- 39 - Fanny
- 40 - Lindóia
- 41 - Novo Mundo
- 42 - Fazendinha
- 43 - Santa Quitéria
- 44 - Campo Comprido\*
- 45 - Mossungué
- 46 - Santo Inácio
- 47 - Cascatinha
- 48 - São João
- 49 - Taboão
- 50 - Abranches
- 51 - Cachoeira
- 52 - Barreirinha
- 53 - Santa Cândida
- 54 - Tingüi
- 55 - Atuba
- 56 - Boqueirão
- 57 - Xaxim
- 58 - Capão Raso
- 59 - Orleans
- 60 - São Braz
- 61 - Butiatuvinha
- 62 - Lamenha Pequena
- 63 - Santa Felicidade
- 64 - Alto Boqueirão
- 65 - Sítio Cercado
- 66 - Pinheirinho
- 67 - São Miguel
- 68 - Augusta
- 69 - Riveira
- 70 - Caximba
- 71 - Campo de Santana
- 72 - Ganchinho
- 73 - Umbará
- 74 - Tatuquara
- 75 - Cidade Industrial\*



### LEGENDA

-  Farol do Saber
-  Divisa de Bairros
-  Divisa das Regionais

\* Pertencem a mais de uma Regional.

Fonte: SME/IPPUC/Banco de Dados.

Elaboração: IPPUC/Banco de Dados e Geoprocessamento.

Escala: 1:150.000



**IPPUC Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba - SIN - Banco de Dados**

:: Rua Bom Jesus, 669 :: Cabral :: Curitiba :: Paraná :: CEP 80035-010 :: Fone (41) 250-1414 :: Fax (41) 254-8661 :: E-Mail [ippuc@ippuc.org.br](mailto:ippuc@ippuc.org.br) ::

Ilustração 1: Mapa dos Faróis do Saber em Curitiba

Fonte: <http://www.curitiba.pr.gov.br/Cidade/Bairros/imagens/>

Em 2000, segundo dados do IBGE, o bairro contava com 12.126 domicílios, possuindo de 3 a 4 pessoas por habitação, contando com uma renda mediana familiar de 3,97 salários mínimos.

Apesar do bairro ser periférico, este encontra-se próximo à região central de Curitiba, o que tem atraído muitos moradores para a região. Ele faz parte da Regional do Boa Vista e possui diversas peculiaridades que fizeram deste bairro a escolha para a pesquisa.

Apesar de ser um bairro periférico, este possui um bom acesso, está em pleno crescimento, possui dois Faróis do Saber como fonte de acesso a população local agregados a escolas municipais, uma média salarial não muito elevada indicando uma provável exclusão digital, além do forte contato com a esfera da prefeitura de Curitiba através de Jair César, vereador apoiado amplamente pelos eleitores do bairro.

#### 4.1.1 Associação Escolhida como “Hospedeiro”

A regional do Boa Vista conta com 72 associações diferentes. Dentro do Bairro Alto, como exemplo, podem ser enumeradas as associações de moradores da Planta Paraíso, Higeanópolis, Bairro Alto – Atuba, Associação das Mulheres do Bairro Alto e a Associação de Proteção ao Idoso Ana Rosa. Estas são apenas algumas dentre diversas associações presentes no bairro.

Apesar da Associação da Planta Paraíso ser a mais antiga do bairro, fundada em 1979, ter sede própria, estruturada para o funcionamento e atendimento da população, esta não escolhida para “hospedeiro” devido à distância dos “hóspedes” (Faróis do Saber) arbitrados na pesquisa. Além disso, em 2007, encontra-se com problemas junto à Receita Federal.

Portanto, foi escolhida a Associação de Amigos e Moradores do Bairro alto – Atuba como quem exerce o papel de “hospedeiro” da pesquisa. Fundada em 1983, esta é uma das poucas associações que possuem todos os documentos legais para sua operação em dia. Sua sede, funcionando na casa do próprio presidente da associação, Antônio Guedes de Oliveira, conhecido no bairro como Toninho Guedes, fica entre os dois Faróis do Saber a aproximadamente 3 e 7 quadras de

distância de cada Farol. É uma associação extremamente ativa, tendo representantes nos diversos conselhos de segurança e saúde locais.

## 4.2 DIGITANDO O FUTURO

A cidade de Curitiba foi uma das pioneiras em projetos de inclusão digital no país. O programa Digitando o Futuro foi criado em junho de 2000 pelo Instituto Curitiba de Informática (ICI) a pedido da prefeitura municipal que, na época, promulgava a política de transformar Curitiba em uma capital social. O objetivo era diminuir a exclusão digital na capital paranaense e ainda oferecer igualdade de oportunidades para toda população.

Uma infra-estrutura tecnológica foi criada para proporcionar acesso às Tecnologias de Informação. O projeto incluiu a modernização da rede de ensino, bibliotecas municipais e outros locais públicos. O prefeito Cássio Taniguchi, responsável pelo início do projeto, em discurso afirmou que “Curitiba se tornou referência nacional no processo de inclusão digital”.

O objetivo do projeto era aproximar a prefeitura municipal de Curitiba do cidadão através da *internet* alinhando-se com o conceito de governança eletrônica fomentado pela Sociedade da Informação. A proposta inicial foi ofertar de serviços e informações em ambiente digital para a democratização do acesso à rede. O Digitando o Futuro, buscou implantar pontos de acesso público à *internet* voltados, principalmente, para a população carente. O projeto previa a instalação de 55 pontos de acesso e contava com a participação de empresas e de organizações sociais.

Segundo a assessoria de comunicação da Prefeitura de Curitiba, essa foi a primeira rede pública de acesso à Internet do Brasil. Os primeiros pontos a comporem a rede foram localizados nas instalações híbridas, chamadas de Faróis do Saber. Estas são construções arquitetonicamente similares a faróis, que abrigam bibliotecas comunitárias na base e, no alto de suas torres, postos de policiamento, com iluminação e um guarda de plantão. As bibliotecas foram equipadas com 9 computadores, 2 impressoras e 1 scanner, todos conectados em rede, além de 1 roteador. No primeiro mês de funcionamento do projeto, lançado em 9 de junho de 2000, mais de 20 mil pessoas usaram os computadores dos Faróis do Saber e mais

de 4 mil endereços de correio eletrônico foram criados, além dos cerca de 8 mil exclusivos dos professores.

Pontos de acesso também foram instalados em outras bibliotecas comunitárias e no que, em Curitiba, se chama de Ruas da Cidadania. Estas são instalações de administrações regionais que oferecem serviços públicos, atividades culturais e esportivas próximas às comunidades.

Uma das parcerias forjadas envolveu a Microsoft, a empresa desenvolvedora de softwares, que licenciou o uso de seus produtos e trouxe, como novo parceiro, o CDI - *Citizen Digital Inclusion* (Inclusão Digital & Cidadania) – uma ONG que apóia projetos de inclusão digital internacionalmente. A ONG trouxe cursos de informática e cidadania para membros de comunidades pobres usuários dos serviços dos Faróis do Saber.

Dados sobre o início do projeto de implantação informam que o ICI investiu cerca de R\$ 1 milhão em hardware, no treinamento dos cerca de 160 estagiários que orientam os usuários e em 50% dos custos da infra-estrutura de telecomunicações. A outra metade da conta das linhas dedicadas de 64 Kbs, que conectam os Faróis do Saber, foram oferecidas por outra parceira do projeto, a Global Telecom (RNP, 2006).

Com cinco anos de atividade, o projeto Digitando o Futuro completou 3 milhões de acessos, disponibilizando 49 pontos de acesso de forma totalmente gratuita. Estes pontos funcionam, atualmente, nos Faróis do Saber, Ruas da Cidadania e na Rua 24 Horas. Atualmente, dois pontos de acesso possuem adaptações exclusivas para atendimento aos portadores de necessidades especiais, um na Rua 24 Horas e outro na Rua da Cidadania da Regional do Portão/Fazendinha. Nesses locais, há equipamentos especiais para atender os portadores de deficiência física, motora e visual.

Nos 51 pontos de acesso do projeto, são oferecidos 450 computadores conectados à *internet*, impressoras e scanners e dois tipos cursos gratuitos de informática ainda são disponibilizados. Um, ensina informática básica - navegar na internet, usar o correio eletrônico - e é ministrado por alunos da Pontifícia Universidade Católica (PUC-PR). Os estudantes têm em sua grade curricular a matéria Projeto Comunitário e ganham créditos com as aulas. Outros cursos (também gratuitos), dados por orientadores do ICI, são oferecidos *on line* e ensinam sobre hardware, noções de Linux, programação HTML e Windows. Os pontos de

acesso contam sempre com atendentes para esclarecer dúvidas e ajudar no manuseio dos equipamentos e no acesso à internet. Normalmente trabalham três monitores, um para cada período do dia. São estagiários que recebem R\$ 2,00 por hora, mais vale-transporte. A maioria tem formação na própria rede pública de informática e, para muitos é a primeira oportunidade de emprego.

A média histórica de cadastros é de 6 mil novos usuários por mês. Aproximadamente 365 mil pessoas estão cadastradas no portal, demonstrando boa aceitação do projeto pelo público. Uma pesquisa de levantamento feita pela prefeitura relata que os usuários do projeto são, em sua maioria, jovens entre 11 e 20 anos de idade, cursando o ensino fundamental. O acesso normalmente é feito para pesquisa escolar, cadastro de currículo e envio e recebimento de e-mail. Usuários entrevistados na pesquisa afirmam que para quem não tem computador em casa, o Digitando o Futuro é uma excelente oportunidade, facilitando a vida da população. Outro aspecto levantado na pesquisa demonstra que turistas que visitam Curitiba também são usuários assíduos do projeto.

Os números da prefeitura municipal de Curitiba mostram que só o Digitando o Futuro atende atualmente cerca de 30 mil pessoas mês, e tem capacidade para atendimento mensal de 100 mil pessoas. Tudo isso é oferecido gratuitamente para a população e a todos os visitantes da cidade. Além do acesso à internet, os usuários podem também utilizar as impressoras que estão disponibilizadas nos locais. Os pontos de acesso do Digitando o Futuro atualmente estão representados no Quadro 2 Além da Rua 24 Horas, Faróis do Saber localizados em diversos bairros da cidade e também nas Ruas da Cidadania, o projeto é apoiado pelo projeto Inter Clique. Esta é uma plataforma móvel de acesso a Internet que atua na cidade de Curitiba reforçando a política de inclusão digital.

O projeto Inter Clique tem como parceiras a Brasil Telecom, ConectBus, Volkswagen e Transamérica FM. Este projeto disponibiliza ônibus equipados com 8 computadores portando software Microsoft, impressora, scanner, gravador de CD, rede elétrica estabilizada e um ambiente climatizado.

Nos dias de semana, atende a população nas ruas da cidade e praças centrais, nos finais de semana o alvo são parques e eventos. Toda a programação é feita em conjunto com os parceiros e recebe todo apoio da Diretran e dos órgãos responsáveis pela administração dos locais.

	<b>Farol do Saber</b>	<b>Endereço</b>	<b>Bairro</b>	<b>Núcleo Regional</b>
1	Accioly Filho, Senador	Rua Izaac Ferreira da Cruz, 3560	Sítio Cercado	Bairro Novo
2	Albert Einstein	Rua Ayrton Pizzato Gusi, 241	Xaxim	Boqueirão
3	Antônio Callado	Av. Luiza Gulin, s/n	Bacacheri	Boa Vista
4	Antonio Machado	Rua João Machado de Camargo, 25	Barreirinha	Boa Vista
5	Antonio Vieira, Padre	Rua Hilda Cadilhe Oliveira, s/n	CIC	CIC
6	Aparecido Quinágua	Rua Alcides Darcanchy, 570	Santa Felicidade	Santa Felicidade
7	Aristides Vinholes	Rua Primeiro de Maio, 1206	Xaxim	Boqueirão
8	Biblioteca SME	Rua Dr. Faivre, 398	Centro	Matriz
9	Boqueirão, R. C.	Av. Mal. Floriano Peixoto, S./N.º - R. C. Carmo	Boqueirão	Boqueirão
10	Bosque Alemão	Rua Francisco Schaffer, 250	Vista Alegre	Santa Felicidade
11	CAIC Cândido Portinari	Rua Antonio Geroslau Ferreira, 531	CIC	CIC
12	Castro Alves	Rua Daniel Mikovski, 191	Fazendinha	Portão
13	Cecília Meireles	Rua Milton Miramir Visinoni, 45	Sítio Cercado	Bairro Novo
14	César Pernetta	Rua Capitão Leonidas Marques, 6480	Uberaba	Cajuru
15	Clarice Lispector	Rua Luiz Leopoldo Landal, s/n	Novo Mundo	Portão
16	Dante Alighieri	Rua Zem Bertapelle, 55	Santa Felicidade	Santa Felicidade
17	Dona Pompília	Rua Ernesto Germano Francisco Hannemann, 592	Tatuquara	Pinheirinho
18	Emiliano Pernetta	Rua Jornalista Aderbal G. Stresser, 651	Cajuru	Cajuru
19	Emilio de Menezes	Rua Cândido Hartmann, 1675	Bigorrião	Matriz
20	Farol das Cidades	Rua Eugenio Flor, 30	Abranches	Boa Vista
21	Fazendinha, R. C.	Rua Carlos Klentz, s/n	Fazendinha	Portão
22	Fernando Amaro	Rua Robert Redzimski, 150	CIC	CIC
23	Fernando Pessoa	Rua Prof.º Jose Nogueira dos Santos, 1272	Boqueirão	Boqueirão
24	Gibran Khalil Gibran	Av. João Gualberto, 141	Centro	Matriz
25	Gilberto Freyre	Rua Ayrton Luciano Franco, s/n	Santa Cândida	Boa Vista
26	Gonçalves Dias	Rua Alexandre Marcoski, 190	São Braz	Santa Felicidade
27	Guimarães Rosa	Rua Jornalista Alceu Chichorro, 180	Bairro Alto	Boa Vista
28	Heitor Stockler de França	Rua Rio Iripi, 504	Bairro Alto	Boa Vista
29	Herbert José de Souza	Rua Atilio Pioto, 60	Uberaba	Cajuru
30	Joaquim Nabuco	Rua Arthur Martins Franco, 577	CIC	CIC
31	José de Alencar	Rua Orestes Codega, 489	Pinheirinho	Pinheirinho
32	Luís de Camões	Rua Ulisses Geraldo Moro, s/n	Alto Boqueirão	Boqueirão
33	Machado de Assis	Rua Arthur Leining, 635	Vista Alegre	Santa Felicidade
34	Manuel Bandeira	Rua Saturnino Arruda dos Santos, 80	Pilarzinho	Boa Vista
35	Mario Quintana	Rua O Brasil para Cristo, 588	Boqueirão	Boqueirão
36	Miguel Bottacin, Frei	Rua Orlando Luiz Lamarca, 430	CIC	CIC
37	Miguel de Cervantes	Rua Carlos de Carvalho esq. Ce	Batel	Matriz
38	Pablo Neruda	Rua Clávio Molinari, s/n	Capão da Imbuía	Cajuru
39	Pinheirinho, R. C.	Av. Winston Churchul S./N.º - R. C. Pinheirinho	Pinheirinho	Pinheirinho
40	Roberto Barrozo	Rua João Ribeiro Lemos, 361	Novo Mundo	Portão
41	Rocha Pombo	Rua Itacolomi, 700	Portão	Portão
42	Rua 24 Horas	Rua 24 Horas, Box 15 e 16	Centro	Matriz
43	Rubem Braga	Rua Celeste Tortato Gabardo, 1090	Sítio Cercado	Bairro Novo
44	Samuel Chameki	Rua Paulo de Frontin, 780	Cajuru	Cajuru
45	São Pedro e São Paulo	Rua Luiz Nichele, 99	Umbará	Bairro Novo
46	Sérgio Mercer	Rua Padre Estanislau Piasecki, 1037	CIC	Santa Felicidade
47	Tasso da Silveira	Rua Brasília Pery Moreira, 17	Pinheirinho	Pinheirinho
48	Telêmaco Borba	Rua João Batista Scucato, 80	Atuba	Boa Vista
49	Tom Jobim	Rua Curupaitis, 1449	Santa Quitéria	Portão
50	Vinícius de Moraes	Rua Emílio Romani, 316	CIC	CIC
51	Vitor Hugo	Rua Pastor Waldomiro Bilieski, 71	Sítio Cercado	Bairro Novo

Quadro 2: Disposição dos Faróis do Saber em Curitiba

Fonte: Prefeitura Municipal de Curitiba.

#### 4.2.1 Projetos da Gestão Atual

Existem estudos para reformulação do projeto Digitando o Futuro. O sucessor será chamado de Se Liga Curitiba e possui uma proposta mais ambiciosa (SERPRO, 2006). O órgão da prefeitura responsável pelo projeto, o Instituto de Planejamento e Pesquisas Urbanas de Curitiba (IPPCU), afirma que as conquistas do Digitando o Futuro serão mantidas e ampliadas. O novo programa promete abarcar o anterior, mas não destruí-lo.

O Se Liga pretende ser um megaportal de serviços na internet que mobilizaria toda a população de Curitiba. Contará com parte dos R\$ 80 milhões previstos no orçamento do governo para infra-estrutura de informática. O projeto pretende aumentar de 49 para 450 os pontos de acesso gratuito à internet na cidade (SERPRO, 2006).

O novo projeto será gerido por uma nova entidade retirando a responsabilidade do atual gestor, o ICI. O novo gestor ainda não está definido, porém, segundo o IPPCU, haverá maior participação da população. O Se Liga Curitiba continuará promovendo cursos para ensinar os moradores das comunidades a navegar pela internet, e atribuirá aos representantes de bairro responsabilidade por parte do conteúdo do megaportal – serão abertos espaços para discussão das demandas de suas localidades em relação à inclusão digital e outras questões (SERPRO, 2006).

Uma das novidades prometidas serão as *lan houses*. Espaços onde a população poderá fazer, via TV digital, cursos sobre os mais variados assuntos: culinária, vídeo, informática avançada, etc (SERPRO, 2006). À medida que a comunidade aumentar a sua participação na gestão do projeto, esta passará a escolher os cursos oferecidos.

Segundo o IPPCU, o megaportal será importante para a vida cotidiana de Curitiba. Além de localizar endereços, e ver a programação de cinema, o cidadão também poderá procurar emprego digitando a sua área de interesse. Para o projeto virar realidade, a prefeitura pretende construir uma rede sem fio (wireless), também com recursos do orçamento municipal de informática, e das parcerias público-privadas (PPPs). De concreto, existem as instalações do Digitando o Futuro, projeto sólido, com cinco anos, pioneiro no país na oferta de internet gratuita à população.

#### 4.2.2 Faróis do Saber Escolhidos como “Hóspedes”

O primeiro “hóspede”, Farol Heitor Stockler de França (ilustração 2, à esquerda), encontra-se a 3 quadras do “hospedeiro”, Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba. Fundado em 1996, é anexo ao complexo da Escola Municipal Araucária na Rua Rio Iriri, 504. O segundo “hóspede”, Farol do Saber João Guimarães Rosa (ilustração 2, à direita), está a 7 quadras do “hospedeiro”, como pode ser observado na ilustração 3. Também fundado em 1996, é anexo ao complexo da Escola Municipal Curitiba Ano 300 na Rua Jornalista Alceu Chichorro, 180. Contam, respectivamente, com 8 e 7 computadores para atendimento ao público.



Ilustração 2: Foto dos “Hóspedes”

Fonte: Foto tirada pelo autor do Farol Heitor Stockler de França (esquerda) e Farol João Guimarães Rosa (direita).



Ilustração 3: Posição dos Faróis dentro do Bairro Alto

Fonte: [http://www.curitiba.pr.gov.br/Cidade/Bairros/images/36\\_-\\_Bairro\\_Alto.jpg](http://www.curitiba.pr.gov.br/Cidade/Bairros/images/36_-_Bairro_Alto.jpg), modificado pelo autor para posicionar os Faróis do Saber no mapa.

As atividades destes Faróis são voltadas de forma mais ampla ao corpo discente da região. Por serem anexos aos colégios municipais, funcionam como pólo de pesquisa para trabalhos escolares. São mantidos pelos recursos da Secretaria Municipal de Educação – SME e administrados pela Regional Boa Vista, ambos dentro do Bairro Alto. Oferecem tanto acesso a computadores quanto a literatura, tanto educacional quanto voltada ao lazer.

Os faróis atendem o volume mediano de 80 usuários da comunidade por dia de segunda-feira a sexta-feira, das 9 horas às 21 horas e sábados das 9 horas às 13 horas.

Apesar deste “hóspede” possuir língua e “ritos” próprios, muito diferentes da realidade da população que o recebeu, o estrangeiro trouxe consigo “intérpretes”. Existe todo um corpo de professores e estagiários que orientam a população, mediando a relação com o “hóspede” ficando mais fácil e agradável o convívio e comunicação entre estes atores.

Ao ver pessoas da própria comunidade operando as ferramentas deste “hóspede”, a população, de forma geral, é encorajada a tentar se adequar à nova realidade. Estes infocentros têm demonstrado bastante eficiência dentro destes primeiros passos rumo a uma sociedade mais informatizada. A demanda pela utilização dos equipamentos pode ser avaliada pela agenda, normalmente cheia, de horários marcados para utilização dos computadores. São centros pequenos, que operam com poucos instrumentos, porém eles já são um passo no processo de inclusão digital.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta secção está contido o substrato da análise de conteúdo extraída das entrevistas e documentos vistoriados durante o processo de confecção da pesquisa, levando em conta as mudanças sociais que vêm acontecendo, observando os conceitos descritos nesta dissertação, seguindo a premissa que a sociedade sofre atualmente impactos da sociedade da informação devido a mudanças drásticas ocorrem diariamente. Todos estes elementos afetam o comportamento dos indivíduos e suas relações. E esta é exatamente a intenção desta dissertação, verificar como se dá esta relação entre os atores civis e a esfera pública através de TICs sob a lente da teoria da hospitalidade.

### 5.1 ANÁLISE DE CONTEÚDO À LUZ DA TEORIA DA HOSPITALIDADE

O material obtido nas entrevistas foi transcrito e organizado auxiliando o processo de mineração de informações. A partir daí se buscou as relações entre partes do material, a Teoria da Hospitalidade e a inter relação de discursos de fontes diferentes. Diversas interações foram feitas até que o quadro fosse finalizado (quadro 3). Para cada uma das sete proposições centrais da teoria foram extraídas três frases de interlocutores diferentes para figurar como representantes. Como pode ser visto no quadro 3, algumas sentenças divergem entre si no ponto de vista dentro das proposições. Isso se deve à pluralidade de pessoas entrevistadas.

Para que as sentenças fossem inclusas no quadro 3 foi considerada tanto a relevância do argumento quanto a sua frequência de aparições nos diversos discursos. A intenção foi encontrar trechos que possuíam relação entre si, considerando o agrupamento de sentenças no material, e que tivessem um volume considerável de aparições para figurar como argumento comum entre os hospedeiros.

<b>Teoria da Hospitalidade</b>	<b>Material</b>	<b>Fonte</b>
Reinterpretação do ator “hospedeiro”	"[...] é complicado porque tem que marcar hora, daí tem que ficar lembrando depois [...]"	Estudante, usuário do Farol
	"[...] não é fácil não, viu? [...] tem um monte de botões, nem sabia por onde começar!"	Adulto, usuário do Farol
	"[...] antes nós vivíamos bem sem isso, mas hoje é tudo por ali, na máquina, né?"	Idoso, Usuário do Farol
“Aprender Fazendo” processo de improvisação, tentativa e erro	"Não sabia mexer com isso não, mas tentando nós vamos conseguindo."	Adulto, usuário do Farol
	"[...] o que nós não sabemos, nós perguntamos [...]"	Idoso, Usuário do Farol
	"Organizamos algumas informações e <i>links</i> para auxiliar o usuário."	Colaborador do Farol
Deriva da Tecnologia	"Ah! Nós mexemos aqui e ali e vamos nos virando."	Estudante, usuário do Farol
	"No início é complicado atender o povo, sabe, mas depois se acostuma."	Colaborador do Farol
	"[...] até que não é difícil depois que se pega o jeito [...]"	Adulto, usuário do Farol
Estado de espírito e emoções	"[...] não sei mexer com essas coisas, não. Vai que quebra!"	Adulto, usuário do Farol
	"[...] é legal porque dá pra ver um monte de coisas, eu gosto."	Estudante, usuário do Farol
	"[...] em vez de deixar fácil, só complica."	Idoso, Usuário do Farol
Apropriação e cuidado	"[...] é, tem que cuidar, isso é muito bom para crianças [...]"	Adulto, usuário do Farol
	"[...] às vezes não mexo muito que é para não estragar."	Idoso, Usuário do Farol
	"[...] o pessoal que usa deixa sujo aqui, detesto isso [...]"	Estudante, usuário do Farol
A tecnologia como um inimigo	"[...] O Farol ajuda um monte pra fazer pesquisa [...]"	Estudante, usuário do Farol
	"[...] tem que fazer tudo por aqui agora, fica difícil pra quem trabalha!"	Adulto, usuário do Farol
	"[...] é, podia ajudar mais [...]"	Adulto, usuário do Farol
Cultivo	"O Farol é muito bom para o povo. Por isso temos que cuidar."	Colaborador do Farol
	"[...] se mudar algumas coisas pode ajudar mais [...]"	Adulto, usuário do Farol
	"[...] é muito bom para quem estuda, gostaria de ter isso no meu tempo [...]"	Idoso, Usuário do Farol

Quadro 3: Quadro de Análise do Conteúdo sob a Luz da Teoria da Hospitalidade  
 Fonte: Análise de conteúdo feita pelo autor. \*Norma Culta.

Os “hóspedes” entraram na comunidade do Bairro Alto sem que fossem hostilizados. Os faróis Heitor Stockler de Franca e João Guimarães Rosa foram agregados a escolas municipais com intuito de fornecer fonte para pesquisas escolares. Sendo o primeiro objetivo reforçar a educação infantil no bairro, houve grande apoio da população local para que o projeto gerasse frutos. Foi possível identificar que existe uma reformulação na identidade daqueles que usam os

infocentros, entretanto, não há mudança significativa na identidade da comunidade em geral.

Um argumento repetido em diversos discursos foi a necessidade de marcar horário para utilizar os recursos computacionais dos Faróis. O usuário deve organizar sua agenda de forma que não interfira no horário que lhe foi concedido sob pena de ter que entrar em fila de espera caso perca seu apontamento, o que pode levar dias. O usuário foi obrigado a se reger para poder usufruir dos computadores, e ainda se limitar a uma hora para realizar todas as operações necessárias, devido às regras do infocentro.

Os próprios usuários se perguntam o porquê desta necessidade para utilizar as máquinas. Muitas operações ou acesso a informações, atualmente, somente são possível via recursos eletrônicos, obrigando o cidadão a buscar cada vez mais os recursos disponíveis no *cyber* espaço. E isso não é fácil para uma população onde o analfabetismo digital é comum. Os usuários com mais idade têm muito mais dificuldade para contornar esta barreira.

Entretanto, os que se decidem a enfrentar o abismo da exclusão digital, se adaptam de uma forma ou de outra ao “hóspede”, na tentativa de consolidar uma parceria que gere bons frutos. Neste caso, os colaboradores dos faróis possuem um grande papel, servindo como “intérpretes” entre “hóspede” e “hospedeiro”. Existe grande dificuldade de acesso para alguns membros da sociedade. Em um ambiente como este é possível medir como é grande o analfabetismo digital. Estes “intérpretes” possuem um papel crucial para a boa relação entre o estrangeiro e seu “hospedeiro”. “Sem esses moços aqui, que ajudam, eu não conseguiria fazer as coisas [...]” comenta uma usuária idosa do Farol, colaborando com a idéia que sem eles o projeto não teria o sucesso que possui entre a sociedade. A população escolar retém muito mais informação e estrutura para operar os computadores, para eles a necessidade dos “intérpretes” é pequena, porém, para alguns casos, estes atores são a única ponte de comunicação entre a sociedade e o “hóspede”, como relata um usuário “[...] eu peço para me ajudarem, eu sento aqui e olho pra o computador e não sei o que fazer [...]”. Ainda existem casos onde os usuários não possuem nem mesmo alfabetização, quem dirá conhecimento sobre o mundo digital que se desfralda à sua frente pela janelinha do monitor. O único jeito em um quadro como estes é “aprender fazendo”, utilizar o “jogo de cintura” para ultrapassar barreiras.

A curiosidade, aliada à vontade de aprender, encoraja o usuário que necessita deste tipo de ferramenta para algum fim. Mesmo que moradores desconheçam a língua falada por estes estrangeiros, ficam claros os benefícios adquiridos pela hospedagem, principalmente no âmbito educacional, o que faz a tecnologia ir à deriva.

As estatísticas dos Faróis comprovam este fato, como abordado em tópicos anteriores, os estudantes formam a maior fatia entre os usuários. Entretanto não são poucos os usuários fora do círculo estudantil. Com certeza, o volume destes usuários é modesto, se comparado aos estudantes, porém existe e não é baixo. Estes usuários normalmente procuram ferramentas de e-serviço, informações sobre concursos públicos, vagas de emprego, também utilizam os estabelecimentos para impressão de currículos e declaração de imposto de renda.

É interessante observar a variedade de reações que esta relação é capaz de gerar. Em alguns, a tecnologia traz receio, pois o “hospedeiro” não sabe lidar com o “hóspede”, tem medo de “magoar” o estrangeiro de alguma forma, como comenta um usuário “[...] não sei mexer com essas coisas, não, vai que quebra [...]”. Outros se fascinam com as maravilhas desta entidade estranha, que abre portas para uma realidade bem diferente da que o “hospedeiro” está acostumado, como ilustrado por uma usuária “[...] ah! Parece coisa de outro mundo isso aqui [...] dá pra ver coisas de tudo quanto é lugar [...]”. Em outros casos, há um pouco de ressentimento, pelo fato do “hóspede” ser um marco, representando que mudanças estão ocorrendo, perturbando o equilíbrio e paz que alguns membros da comunidade tanto prezavam, como relata um senhor da comunidade local “Antes não precisava usar esses trecos, nós vivíamos bem, porque agora tem que usar?”. Porém, mesmo que estes sentimentos e emoções sejam tão diferentes, existe sempre por traz deles uma grande quantidade de curiosidade, que se bem explorada, pode resultar em uma relação positiva entre estes “hospedeiros” e seu “hóspede”. Um entrevistado diz que “se nós soubéssemos usar, acho que utilizaríamos mais, porque parece bom, todo mundo fala [...]”.

No quadro 3 pode-se notar que a comunidade, de certa forma, já se “apropriou” do “hóspede” e cuida de seu bem estar. Como pôde ser visto na Ilustração 2, o Farol Heitor Stockler de França possui uma pintura decorativa diferente do padrão original dos Faróis do Saber, há desenhos infantis que figuram uma paisagem. Isto se deve à tentativa de inibir a ação de pichadores no local para

a conservação do estabelecimento. A pintura decorativa para o Farol João Guimarães Rosa está agendada ainda para 2007. Os motivos do cuidado divergem, assim como a forma que cada um exerce seu cuidado, uns policiando o modo de outros usuários cuidarem do equipamento, alguns até mesmo temerosos em estragar o equipamento por não saber utilizá-lo. Existem ações de depredação do material, como na maioria dos aparelhos públicos, entretanto há uma cumplicidade já forjada entre “hóspede” e “hospedeiro” que pode ser visivelmente observada, como a pintura do Farol de forma diferenciada e a preocupação de alguns usuários quanto a preservação do equipamento, como ilustrado no quadro 3.

Pode ser observado que, de forma geral, a tecnologia não é hostilizada. O “hóspede” conseguiu estabelecer uma boa relação com sua vizinhança. Entretanto, existem reclamações quanto a alguns de seus “hábitos”. Muitos criticam o sistema de operação dos Faróis. O fato de fecharem às 21 horas durante a semana, às 13 horas ao sábado e de não abrir aos domingos, prejudica uma grande parte dos moradores que trabalham. Períodos como preenchimento do imposto de renda, ou declaração de isenção provocam picos de utilização, sendo difícil agendar horário para uso. Outro ponto é a limitação de uma hora para utilização dos aparelhos. Estas regras, agregadas à infortúnios pessoais, podem gerar aborrecimento levando a desentendimentos entre colaboradores dos Faróis e o público, como fatos narrados por aqueles que trabalham nos infocentros. Entretanto, a maioria da população entende que os “hóspedes” trazem benefícios, e que mesmo possuindo alguns “hábitos” ruins, ele não deve ser considerado um “inimigo”.

Alguns consideram que para o bom progresso do relacionamento, algumas coisas poderiam mudar, entretanto este é um assunto muito amplo para ser discutido nesta dissertação. A maior parte da comunidade encara os Faróis como patrimônios locais. São instrumentos de educação importantes, tanto que, em várias as entrevistas realizadas, este discurso veio à tona, como visto no quadro 3. Para a comunidade a educação figura como foco base do projeto, os outros benefícios são conseqüência. Alguns, inclusive, gostariam de ter uma imersão maior dentro deste novo universo que lhes é exposto como relata uma usuária “[...] eu queria aprender mais, parece que é possível fazer um monte de coisas usando o computador, não é?”.

É importante, no escopo deste trabalho, remarcar que os usuários, quando utilizam os serviços dos Faróis, se preocupam muito mais com a ação de procurar

oportunidades de emprego e crescimento do que com as atividades de cidadania. Alguns usuários até utilizam os serviços eletrônicos do “hóspede” como lazer, porém, possuindo eles limitação de apenas uma hora para usufruir dos recursos, preferem buscar informações mais práticas, voltadas ao dia a dia, na luta por melhores condições de vida.

A população local cultiva a relação com o “hóspede” para que possa colher frutos, de formas variadas e pessoais, sendo para buscar informações sobre emprego, realizar pesquisa escolar ou para lazer. Entretanto, muitos fatores podem ser trabalhados para a melhoria dos serviços dos Faróis, principalmente sob o foco da participação democrática através de ferramentas eletrônicas, assunto quase nunca abordado pelo entrevistado durante as conversações.

Observando e conversando com os usuários dos infocentros, e depois analisando todo o material coletado, foi possível concluir que não existe prática democrática sendo exercida eletronicamente a partir destes pontos. Mesmo que o sítio *home* de abertura do navegador de *internet* seja o Cidade do Conhecimento, mantido pela secretaria de educação (<http://www.cidadedoconhecimento.org.br>), raramente os usuários se atém a suas informações. O bairro dispõe, há 10 anos, de um meio de comunicação local muito eficiente, o Jornal do Bairro Alto - JBA -, que distribui tiragens gratuitas à população, informando-a de acontecimentos envolvendo principalmente o bairro e a regional do Boa Vista, por vezes possuindo reportagens de âmbito municipal. Esta parece ser a principal fonte de informações e politização local. O jornal inclusive conta com sítio de internet próprio - <http://www.jornaldobairroalto.com.br> – registrado há um ano, onde é possível ter acesso as notícias.

Fica clara, na análise, que o “hóspede” é mais que bem vindo dentro da comunidade, tanto do ponto de vista educacional quanto para apoio ao cidadão. O projeto foi bem articulado, provendo os recursos necessários para a operação dos Faróis, portando o “hóspede” ajuda à comunidade local, mas não o faz no ponto de vista da prática democrática. A própria limitação do tempo de uso das máquinas pode ser um fator inibidor para este tipo de prática, aliado à falta de conhecimento na utilização do equipamento e à cultura do cidadão. Dados teriam que ser levantados para que seja possível compreender o fenômeno com maior precisão e encontrar os motivos para que ocorra. Há que chamar a atenção para a

possibilidade dos motivos recaírem, não sobre o uso da tecnologia, mas sobre o exercício de cidadania e participação democrática.

Defrontando este panorama, sobreveio ao pesquisador a vontade de verificar como a relação entre Sociedade Organizada e o Estado se dá efetivamente, visto que o Bairro Alto possui uma boa expressão política. Para tanto, investigou-se a Associação de Moradores e como esta promove suas ações.

## 5.2 A SOCIEDADE ORGANIZADA, O ESTADO E O HÓSPEDE

A Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba completa 24 anos de existência, em julho de 2007, como entidade registrada perante a esfera municipal de administração pública. O primeiro documento data de julho de 1983. Em um bairro de aproximadamente 68 mil pessoas, a associação trabalha diretamente com cerca mil e duzentas pessoas.

Possui projetos permanentes como escolinha de futebol para meninos provenientes da fatia carente do bairro, acompanhamento de reabilitação de ex-presidiários, envolvimento da população local com a escola de samba do bairro, e sazonais como campeonatos de futebol, campanhas de agasalho, mutirões de saúde. Estas atividades visam normalmente envolver principalmente a parcela jovem da comunidade.

Todas as quintas-feiras são realizadas reuniões no quintal do presidente da Associação Antônio Guedes de Oliveira - Toninho Guedes - para discutir o andamento dos projetos permanentes e planejar os eventos sazonais promovidos. Durante estas reuniões são abordados outros temas pertinentes ao bem estar da comunidade do bairro.

A associação possui bom relacionamento com a Fundação de Ação Social - FAS - da prefeitura municipal de Curitiba, gestora e articuladora da Política de Assistência Social do Município. Como declarado pela FAS, seu público é a parcela da população de Curitiba socialmente vulnerável e em situação de risco. Por meio desta instituição são atendidos desde crianças a idosos. Conforme as proteções afiançadas pela Política Nacional de Assistência Social, esses serviços aparecem

agrupados em dois eixos: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

O objetivo geral da FAS é desenvolver e implementar a política de assistência social considerando as potencialidades da população em situação de risco e vulnerabilidade social, tendo por diretrizes: gestão descentralizada; caracterização do território como espaço de expressão da cidadania e da reconquista dos direitos sociais; recortes regionais para ações intersetoriais; centralidade na família; corresponsabilidade na execução da política de assistência social; regulação da rede social; informação, monitoramento e avaliação (FAS, 2007). Considerando essas diretrizes é possível verificar a importância que as associações de bairro possuem no processo.

Como a associação do Bairro Alto não possui nenhum tipo de arrecadação de renda, a ação conjunta com órgãos públicos se faz necessária, principalmente na assessoria de mantimentos e materiais para poder atender a população carente. Através desta parceria são doados brinquedos, cobertas, alimentos e vestimentas para que a Associação possa distribuir localmente.

A população, de modo geral, procura pessoalmente os membros da Associação para solicitar informações e serviços, e principalmente o presidente. Antônio Guedes de Oliveira faz parte da associação desde sua criação, a princípio sendo vice-presidente, passando a presidente em 1996, ocupando este cargo desde então. O contato entre os moradores do bairro e a Associação utilizando ferramentas de informática é nulo, o que era de se esperar depois dos resultados da primeira parte da análise. O único meio eletrônico de contato utilizado é o telefone celular do presidente da associação, e muitos moradores ainda preferem se dirigir pessoalmente à sede para poder debater seus problemas.

Toninho Guedes, como é apelidado o presidente da Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba, é assessor parlamentar de Jair César, vereador da cidade de Curitiba. Sendo o Bairro Alto o sítio eleitoral de Jair, o vereador presta muita atenção às necessidades dos cidadãos locais. Toninho entra no cenário como ponte direta entre os cidadãos e poder legislativo, personificando a própria associação devido aos contatos e conhecimento político. A associação, então, gira em torno de Toninho Guedes. Atualmente, ele faz parte do conselho comunitário de segurança e saúde do bairro, tem estreita relação com a Promotoria e a direção da Regional Boa Vista reivindicando ações e projetos ao poder público, é presidente da

União das Associações da Regional do Bairro Alto (contendo 72 associações filiadas) e foi eleito como representante no Plano Diretor da cidade de Curitiba.

Uma ação importante da Associação diz respeito à participação no Plano Diretor da cidade. O Plano Diretor, criado pelo Ministério das Cidades do Governo Federal, é um esforço na tentativa de construir cidades incluídas, democráticas e sustentáveis: a Cidade de Todos, por meio da reforma urbana. Até outubro de 2006, 1.700 municípios brasileiros com população acima de 20 mil habitantes ou integrantes de regiões metropolitanas e aglomerações urbanas precisaram elaborar ou rever o Plano Diretor, prevendo punição à administração que não o fizesse. A intenção do Ministério era transformar esta obrigatoriedade em oportunidade para se repensar o processo de desenvolvimento das cidades em todo o país. Transformar a elaboração do plano num processo em que a população pensa e discute a cidade onde mora, trabalha e sonha, e faz propostas para corrigir as distorções existentes no desenvolvimento do município. Revendo o citado no tópico sobre Sociedade Organizada, esta proposta se alinha ao pensamento dos estudiosos da área, que tentam agregar cada vez mais a população ao processo decisório, fortalecendo a democracia e, por consequência, o Estado.

Sendo o presidente da associação de moradores o ponto chave para o funcionamento da mesma, um foco especial foi dado às suas atividades durante o processo de coleta de dados. Toninho funciona dentro da comunidade como um “desfazedor de nós”. Normalmente quando um morador precisa de algo, mas esbarra na burocracia complexa dos órgãos públicos, Toninho faz umas ligações e consegue agilizar processos.

O próprio presidente enfatiza que existem situações onde não há necessidade de tanta complicação, situações em que as próprias Associações poderiam ajudar o setor público, “[...] nós estamos aqui, vivemos junto do povo, conhecemos suas necessidades. Se nos deixássemos ajudar, dessem recurso, seria muito mais fácil para o povo [...]”. Este é o caso, por exemplo das carteirinhas do Armazém da Família. O Armazém da Família é uma iniciativa da prefeitura municipal de Curitiba, que disponibiliza produtos com 40% de desconto para famílias com baixa renda que residem dentro da cidade. Anteriormente as carteirinhas eram feitas pelas Associações, e a elas eram anexadas o código das Associações. Estes códigos forneciam maior controle quanto à procedência dos usuários do armazém. No presente momento não é possível fazer este controle devido à proibição de

emissão das carteirinhas via associações. Na opinião do presidente da Associação “os caras ficam tentando economizar na impressão de uma dúzia de números mas perdem muito mais dinheiro por falta de controle [...]”

Toninho declara que seria muito complicado fornecer serviços ao cidadão sem o conhecimento político que detém. E isto é refletido em diversas outras associações dentro do município. A falta de informação é generalizada. Existem meios legais ágeis para poder efetuar as ações, porém é necessário saber onde buscar. Os sítios públicos possuem grande variedade de informações úteis para este tipo de organização, entretanto, normalmente não são investigados pelas mesmas, “[...] é que tem informação lá nós sabemos, mas onde está? Mal sei mexer com o computador, como vou sair procurando informações se é tudo complicado [...]”.

Aparentemente, existem cerca de 300 associações dentro de Curitiba com situação irregular com a Receita Federal por desconhecerem a necessidade de declaração de isenção anual de imposto. As associações de moradores são isentas de pagamento de imposto de renda, porém devem declarar a isenção anualmente sob pena de multa. Foi comentado, em entrevista, que um presidente de associação é até mesmo analfabeto. Não desmerecendo a gana desta pessoa por querer exercer cidadania e auxiliar a comunidade, Toninho declara, “fica complicado ajudar o povo quando não se faz idéia do que se deve fazer para manter a associação”. Exercendo um cargo de liderança onde informações devem trafegar de forma escorreita, é difícil imaginar o bom funcionamento do grupo, mesmo que muito bem assessorado.

Toninho Guedes confessa que também não possui conhecimentos sobre informática, o que restringe bastante suas ações, entretanto compensa isso com seus contatos políticos. Esta falta de conhecimento muitas vezes gera atraso na geração de documentos. Um exemplo são as atas da Associação da comunidade “hospedeira”, que devem ser redigidas de dois em dois meses. Neste meio tempo, diversas ações do grupo são esquecidas, não registrando de forma efetiva suas realizações.

A Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba ainda conta com uma equipe que possui conhecimento de informática. Muitos documentos e procedimentos são realizados pela secretária ou vice-presidente da associação. Entretanto, estes membros não possuem o conhecimento político necessário para agilizar ações comunitárias, exercendo apenas um trabalho de assessoria. O maior

volume de tarefas fica a cargo do presidente. Toninho ainda conta com seus colegas, assessores parlamentares, na câmara municipal, que ajudam a redigir ofícios para legalizar pedidos da associação, e com sua filha que auxilia na verificação de algumas informações contidas na *internet*.

Cientes deste problema, comum entre as associações, a Federação Comunitária das Associações de Moradores de Curitiba e Região Metropolitana - FEMOCLAM - pretende disponibilizar treinamento de utilização de ferramentas de TIC aos presidentes das associações afiliadas. Este é um esforço conjunto com a prefeitura municipal de Curitiba que visa munir os integrantes das associações com ferramentas modernas para agilizar o processo administrativo de forma geral. Este projeto está vinculado aos ideais do Plano Diretor supracitado.

Fundada em 1984, a FEMOCLAM visa representar e encaminhar as reivindicações comuns do conjunto da população dos bairros, vilas e conjuntos habitacionais coordenando as Associações de Moradores e Clube de Mães de Curitiba e Região Metropolitana. Esta federação fortalece as Associações de Moradores e Clubes de Mães de Curitiba e Região Metropolitana, buscando apoiar projetos para soluções de problemas de urbanização, creches, escolas, lazer, habitação e a legalização de suas filiadas. Contribui também para a formação e organização de Associações de Moradores e Clubes de Mães onde estes não existem. Suas ações são voltadas para o atendimento das necessidades da população. Preocupa-se com atividades artísticas, culturais, desportivas de modo a contribuir para o desenvolvimento social e cultural. Promove ainda, encontros, debates, palestras, seminários, mesas redondas, cursos, estudos e outras iniciativas de interesse dos moradores das filiadas (FEMOCLAM, 2007).

A associação “hospedeira” já utilizou serviços do “hóspede” algumas vezes. Entretanto não enxerga como viável a utilização das instalações no apoio a práticas do grupo. Sob o ponto de vista dos membros da associação, os “hóspedes” são excelentes quanto ao apoio ofertado à comunidade estudantil. Afirmam que estes projetos eram necessários para reforçar o sistema de educação no bairro, e que contribuíram bastante na inclusão digital da população, porém não possuem o espaço físico necessário para saciar a possível demanda de uma sociedade que busque participação política efetiva. Outra limitação enfatizada é o horário de acesso. Fechando às 21 horas durante a semana, às 13 horas do sábado e não

abrir no domingo, o “hóspede”, os Faróis deixam de atender as necessidades da maioria dos cidadãos que trabalham. Estes são fortes fatores de limitação.

Além do ponto freqüentemente tocado nas entrevistas sobre falta de conhecimento para utilizar computadores, outro ponto bastante discutido foi a dificuldade de encontrar informações, mesmo quando se sabe operar um computador, “eu até sei navegar na internet, mas o *site* da prefeitura é complicado, nunca demoro pra encontrar o que preciso, e na maioria das vezes nem encontro” comenta um integrante da Associação. Segundo o ponto de vista dos integrantes da Associação, é difícil achar os serviços e informações dentro dos sistemas *on-line* de informação do governo, pois estes “são complexos”. Como comentado por um membro do grupo, “parece que o governo não deseja que o povo encontre as coisas”, “talvez para que não fiquem pedindo e incomodando”. Os próprios integrantes do grupo dizem se perder ao navegar em sítios públicos.

Mesmo com os aparatos tecnológicos atuais e oportunidades arquitetadas pelo próprio governo, os membros da Associação se declaram despreparados a se integrarem a um novo modelo de colaboração social apoiado por TICs, e apontam que não existe atualmente infra-estrutura oferecida pelo Estado que suporte tal ação.

O modelo utilizado pela Associação é o da política por meio de contatos, assistencialista e personalista, imersa em falta de informações, o mesmo utilizado na fundação da associação. A comunidade apresenta necessidades que precisam ser satisfeitas e os membros da associação se dizem obrigados a tentar colaborar. Não por demanda contratual ou imposição moral, estes agentes, mesmo que não recebendo nenhum retorno material, buscam meios para ajudar a sociedade se desenvolver de maneira justa e honrada, trazendo um pouco de alento aos mais excluídos e cumprindo um bonito papel na sociedade. E, mesmo sem o apoio de TICs, tem realizado um bom trabalho, porém, não completo. É de se pensar o que estas entidades poderiam realizar se desvendassem as possibilidades do mundo virtual.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Voltando ao referencial teórico desta dissertação, é possível observar que se vive em uma era de mudanças sociais, econômicas, políticas, onde as estruturas de antigas instituições são repensadas e remodeladas. Os impactos, deste movimento, podem ser percebidos nas ações cotidianas que dependem, cada vez mais, de recursos tecnológicos. As TICs funcionam como catalisadores, fomentando e suprindo de ferramentas a formação desta nova estrutura, ao qual, autores atribuem o título de sociedade da informação.

Foi visto que o processo de implantação de TICs tomou força nas ações de organizações privadas, demonstrando sucesso na prestação de serviços, promoção de negócios e entretenimento. A esfera pública também vislumbra estas mesmas oportunidades, e tem aproveitado este movimento para remodelar sua estrutura, afetando de forma contundente o Estado em todas suas instâncias, criando o conceito de governança eletrônica. Esta nova arquitetura, como dissertado, promove agilidade aos serviços públicos (e-serviços), estabelece abundância em meios de comunicação para suporte administrativo (e-administração), e pode gerar um estreitamento da relação sociedade/Estado promovendo a democracia (e-democracia). É fato que muitas destes usos, ao menos no Brasil, ainda estão no campo das oportunidades, do que no de ações concretas amplamente disseminadas.

Para que ocorra este estreitamento de relação entre Estado e Sociedade, no Brasil, deve-se suprir certos quesitos, sendo alguns deles: o exercício de *accountability*, prestando o governo conta de seus atos utilizando diversas ferramentas de TIC para veicular as informações; projetos de inclusão digital permitindo acesso ao público de meios digitais de informação; participação ativa da sociedade perante o Estado, no exercício de cidadania e democracia. Tendo a sociedade organizada, um grande papel como ator nesta reformulação de forças políticas, foi estudado como se dá a relação de uma associação de bairro e o Estado através de TICs.

Propositamente, foi escolhido um bairro de baixa renda familiar que possuísse programas de inclusão digital do Estado, instalados dentro de seu território. A intenção foi verificar se os moradores utilizam os meios fornecidos pelo

governo para realizar e coordenar o resultado de sua atividade política. Foi utilizada a teoria da hospitalidade para verificar a relação entre o público e os infocentros (Faróis do Saber), funcionando esta teoria como lente interpretativa.

Dentro do paradigma de sociedade organizada, discutido nesta dissertação, tem-se que o ato participativo do povo é a força motriz do Estado, portanto, foi necessário encontrar um grupo, dentro do bairro escolhido, que demonstrasse atividade política. Foi escolhida a Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba por suas ações, legalidade e influência na sociedade local.

O quadro 4 traz um resumo geral da visão da população e dos membros da associação quanto à relação entre “hóspede” e “hospedeiro” no exercício democrático. Como pode ser visto, em relação ao infocentro, tanto a sociedade quanto a associação foram favoráveis à sua entrada, porém ela é vista apenas como uma ferramenta educacional.

Categorias	Visão	
	População	Associação
Posição quanto à entrada do "hóspede"	Favorável	Favorável
Relação com o "hóspede"	Pequena	Quase nula
Apoio gerado pelo "hóspede"	Educação/Emprego	Educação
Apoio no exercício da democracia gerado pelo "hóspede"	Nulo	Nulo
Participação democrática	Quase nula	Forte
Estabelece contato direto com o Estado	Não	Sim
Formas de contato	Através da Associação	Contatos políticos no Estado
TICs aplicadas no processo democrático	Nenhuma	Telefone Celular

Quadro 4: Visões da sociedade sobre o “hóspede” e a participação democrática.

Fonte: Análise feita pelo autor utilizando material extraído das entrevistas.

Os moradores do bairro utilizam o Infocentro para buscar informações de cunho pessoal, como empregos, concursos, documentação, porém em baixa escala. Pelos depoimentos, pode-se supor que isso se dá devido ao pouco conhecimento do potencial da ferramenta disposta, pouco conhecimento de como utilizar o equipamento, horários curtos e delimitados para sua utilização. Existe, portanto, uma relação afável entre hóspede e hospedeiro, porém explorada apenas no âmbito educacional.

Durante a análise de conteúdo, pode-se perceber que o “hóspede” causou mudanças na vida daqueles que se utilizam de seus serviços. O “hospedeiro” teve que se adaptar para usufruir das ferramentas ofertadas, e este tem sido um processo de tentativa e erro, tanto por parte dos usuários que tentam se adaptar à

tecnologia entrante quanto por parte daqueles que trabalham para facilitar a comunicação entre população e estrangeiro.

Uma importante etapa da Teoria da Hospitalidade é a deriva da tecnologia, onde esta deve flutuar sem que haja pressões fortes para corrigir o seu rumo. Desta forma, é dado tempo para que o “hospedeiro” se acostume com o estrangeiro, e o estrangeiro se acomode de forma conveniente, conectando-se à cultura e costumes locais. Na relação estudada, existe esta “deriva”. Como a tecnologia não faz parte do dia a dia da maioria da população, acredita-se que o processo levará um bom tempo para entrar em equilíbrio.

Algo a se ressaltar é o cuidado que os usuários têm com os Faróis, eles contemplam a estrutura com fascinação, compreendendo a sua função como apoio educacional e a sociedade de modo geral. O que leva a entender que a comunidade abraça o “hóspede” em seu meio com afeto e tenta cultivar esta relação para que gere frutos positivos para a população local.

Verificando os resultados desta análise e a forma com que os infocentros são utilizados pela comunidade foi possível chegar à resposta base da dissertação rapidamente. Não existe utilização de ferramentas de e-democracia nas atividades da comunidade. O elemento “mais tecnológico” posto em uso é o telefone celular. Entretanto, esta comunidade é bastante ativa e participativa. Este fato curioso instigou o aprofundamento da investigação. Observando o desenrolar das atividades da Associação foi possível observar que esta serve como ponte direta entre a comunidade e o governo. Esta ligação é centrada na figura do presidente da Associação e forjada por seus contatos políticos.

Toninho Guedes, possuindo anos de atividades políticas vinculadas ao bairro, que remontam ao tempo da fundação da associação, e devido às suas ligações com a esfera pública municipal, tem em mãos um grande volume de contatos e através destes contatos, consegue as informações necessárias para operar as ações de sua associação, podendo assim continuar a servir a sociedade.

Talvez alguns grupos politicamente ativos da sociedade brasileira, que tenham acesso facilitado a ferramentas de TIC, já estejam utilizando ferramentas como fóruns de discussão, grupos de e-mails, páginas de informação, para articular suas operações, ingressando no novo paradigma social. Mas, parcelas menos abastadas da sociedade, ainda têm que contar com antigos métodos personalistas para fazer sua voz ser ouvida, que reforçam a instauração de estrutura

patrimonialista. A comunidade estudada nesta dissertação apresenta exatamente este quadro.

Para o grupo, é importante o fato de utilizar TICs em suas operações, mas para isto, o governo teria que auxiliar, trazendo bases maiores e com períodos de atendimento mais confortáveis aos trabalhadores que residem no bairro. Além de oferecer treinamento ao público e aos próprios membros da associação. A FEMOCLAM possui projetos voltados para suprir algumas necessidades das associações filiadas. Seria interessante estudar como se dará tal ação, quais os benefícios trazidos e que mudanças este projeto trará.

Acreditava-se que pelo menos algum meio de comunicação via *internet* fosse utilizado, entretanto o resultado não causa espanto. Não existem ainda, mesmo em países desenvolvidos, ferramentas de democracia eletrônica integralmente implantadas e em funcionamento. Existem projetos e protótipos para colocar em prática alguns trechos da teoria, alguns inclusive sendo testados dentro do Brasil como caso da Controladoria Geral da União e a Secretaria de Direito Econômico, mas poucas são as realizações concretas.

O caminho para implementação da e-democracia é longo, barreiras diversas se erguem defronte aos esforços da sociedade e do estado, porém, existem avanços na forma de projetos pioneiros. Espera-se que estes projetos sirvam como exemplo e se multipliquem, construindo uma sociedade solidária e participativa, auxiliando o Estado em seus processos em uma democracia forte e sólida.

A forma de relação encontrada neste estudo é muito distante da realidade que se buscava. O trabalho da Associação é caracterizado pelo assistencialismo, despontado por tentativas de remediar as situações que afligem a comunidade. Não existe comprometimento, por parte da Associação, com a inserção da população nos meandros políticos, de modo que esta pudesse auxiliar o Estado em um processo decisório, configurando e reforçando um personalismo na estrutura da Associação. Porém, estes são assuntos para um outro estudo, de caráter sociológico e/ou político. Acredita-se que a investigação destes fenômenos pode ajudar a desvendar o mosaico de fatores que circundam a relação Sociedade Organizada / Estado deste bairro.

Esta pesquisa teve sucesso em seu objetivo, que foi o de explorar novas perspectivas. Deseja-se que a comunidade científica possa explorar peculiaridades diversas com a contribuição de outras áreas do conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ABRAMSON, M.; MEANS, G.E. **E-Government 2001** – IBM Endowment for The Business of Government. Rowman & Littlefield Publishers, Inc. 2001

AKUTSU, L. **Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa: Investigação em Portais de Governos no Brasil**. Escola de Administração/UFBA, 2002.

AKUTSU, L; PINHO, J.A,G. Sociedade da Informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *In: XXVIII Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*. Anais em CD. Salvador: Anpad. Setembro 2002.

AKUTSU, L. PINHO, J. A. Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *In: XXVIII Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*. Anais em CD. Atibaia: Anpad. Setembro 2004..

ANAO – Australian National Audit Office. Eletronic service delivery, including internet use, by commomwealth government agencies. Camberra: Australian National Audit Office, 1999. Disponível em: <<http://www.anao.gov.au>>. Acesso em 20/08/2006.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Lisboa: Edições 70, 2002.

BELL, D. **O Advento da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Cultrix, 1977.

BELLAMY, C; TAYLOR, J. A. **Governing in the information age**. Buckingham, Open University Press, 1998.

BOBBIO, N. **Estado, Governo, Sociedade**. Paz e Terra, São Paulo, 1987

BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1998.

BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organisational analysis: elements of the sociology of corporate life**. Aldershot: Ashgate, 2000.

CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? In: **Revista de Administração Pública**. Vol. 24. No. 2, fev – abr. 1990.

CASTELLS M. **A era da informação – economia, sociedade e cultura**: a sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999, vol 1.

CASTELLS M. **A Era da Informação – economia, sociedade e cultura**: o poder da identidade. São Paulo: Paz e Terra, 1999, vol 2.

CENTLIVRES, P. **Hospitalité, État et naturalization**: l'exemple Suisse. Communications n° 65, p 99-108, 1997.

CIBORRA, C. The grassroot of IT and Strategy. In CIBORRA, C. JELASSI, T. **Strategic Information Systems**: an European perspective. 1ª ed. London: Jon Willey and Sons, 1994.

CIBORRA, C. Why does groupware mean for Organization hosting it? In: CIBORRA C. **Groupware and Teamwork**: Invisible Aid or Technical Hindrance? Chichester: Wiley, 1996.

CIBORRA, C. **Hospitality and IT**. Primavera Working Paper 99-02, University of Amsterdam, 15p., abr 1999.

CIBORRA, C. **The labyrints of Information**: challenging the wisdom of systems. New York: Oxford Press, 2002.

COSTA, E. Classificação de serviços de governo eletrônico. In: **E-governament**: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004.

CUNHA. M. A. V. C, *et al.* O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão e com o poder executivo nos grandes municípios brasileiros. **XXIX Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**. Anais em CD. Brasília: Anpad, Setembro 2005.

DAHL, R. **Democracy and its critics**. New Haven: Yale University Press, 1989.

DERRIDA, J. **Of Hospitality**: Anne Dufourmantelle invites Jacques Derrida to respond. 1ª ed. Stanford: Stanford University Press, 2000.

DUARTE, J. Entrevista em profundidade. In: **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São paulo: Atlas, 2005.

EVERED, R.; LOUIS, M.R. **Alternative perspectives in the organizational sciences**: inquiry from the inside and inquiry from the out side. Academy of Manegement Review, 1981.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FAS – Fundação de Ação Social. **Apresentação**. Disponível em <<http://www.fas.curitiba.pr.gov.br/>> Último acesso em 20/abr/2007.

FEMOCLAM - Federação Comunitária das Associação de Moradores de Curitiba e Região Metropolitana. **Serviços Prestados pela Comunidade**. Disponível em <[http://celepar7.pr.gov.br/portalcomunidade/paginas\\_comunidade/pg\\_femoclan.asp?ComunidadeCabec=>](http://celepar7.pr.gov.br/portalcomunidade/paginas_comunidade/pg_femoclan.asp?ComunidadeCabec=>)> Último acesso em 20/abr/2007.

Gil, R. Análise de Discurso. In: BAUER, M.W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

GLESNE, C. **Becoming qualitative researchers**. Pearson, New York, 2006.

HAIR, J.; *et all.* **Análise multivariada de dados**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HEIDEGGER, M. **Ser e tempo**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1993.

HOLMES, D. **eGov – eBusiness strategies for government**. Nicholas Brealey Publishing, 2002.

JAMBEIRO, O. **Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica**. São Paulo em Perspectova, São Paulo, V. 12, nº. 4, p. 3 – 10, out-dez, 1998.

KUHN, T.S. **A estrutura das revoluções científicas**. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 2001.

KUMAR, K. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna : novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1997.

MALIN, A. O mal-estar brasileiro na Sociedade da Informação. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, V. 12, nº 4, p. 30-35, out-dez, 1998.

MANDEL, A., SIMON, I. DELYRA, J.I. Informação: computação e comunicação. **Revista USP**. nº 35 São Paulo, p. 10-45, set./nov. 1997.

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

OECD – *Organization for Economics Co-operation Development*. **E-Government studies: the e-government imperative**, 2003

O'DONNELL, G. Poliarquias e a (in)efetividade da lei na América Latina. **Novos Estudos**. Nº 51, jul. 1998.

OFFE, C. O novo poder. **Veja**, vol. 31, n. 14, p. 11 a 13, abr. 1998.

ORLIKOWSKI, W.J.; BAROUDI, J.J. **Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions**. Information Systems Research, 1991.

PINTO, S. L.; Fernandez, C.C.C. Institucionalização do governo eletrônico: o caso do Brasil. *In: Anais do X congresso Internacional de CLAD sobre la Reforma Del Estado y de la Administracion Pública*, Santiago, Chile, oct 2005.

POWER, M. **The audit society: rituals of verification**. Oxford: Oxford University Press, 1997.

RNP - Rede Nacional de Ensino e Pesquisa. **Faróis do Saber**. Disponível em <<http://www.rnp.br>> Último acesso em 12/jul/2006.

ROSES, C.F.; LEIS, R.P. **Um estudo das condições sócio-econômicas de municípios gaúchos através da análise de cluster**. FECAP. Administração On Line, ISSN 1517-7912, vol. 3, nro. 3 (julho/agosto/setembro – 2002)

SACCOL, A.I.C.Z. **A Teoria da Hospitalidade e o processo de adoção de tecnologias da informação móveis e sem fio**. São Paulo, 2005. Tese, Administração, Faculdade de Economia.

SANTOS, L. A. **Agencificação, publicação, contratualização e controle social.** Brasília. Ed. DIAP, 2000.

SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados. **Se Liga Curitiba.** Disponível em <<http://www.serpro.gov.br>> Último acesso em 9/jul/2006.

STALDER, F. The network paradigm: social formations in the age of information. **The Information Society**, v. 14, p. 301-308, 1998.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 2001.

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. **Defining E-governance.** Disponível em <<http://www.unesco.org/webworld/e-governance>> Último acesso em 10/jul/2006.

UNITED NATIONS. **Benchmarking E-government:** a global perspective – assessing the progress of the UN member states. United Nations, Division for Public Economics and Public Administration e American Society for Public Administration, 2001.

UNITED NATIONS. **World public sector report 2003:** e-government at the crossroads. United Nations, Departamento od Economic and Social Affairs. Out, 2003.

Usher, R. (1996). Textuality and reflexivity in educational research. In D. Scott and R. Usher, (Eds.). **Understanding educational research.** (pp.33-51). London: Routledge.

VELLOSO, J.P.R., & MARTINS, L. (orgs.). **A nova ordem mundial em questão.** Rio de Janeiro : J. Olympio, 1993.

VITRO, R.A. **Para uma economia do desenvolvimento baseada em conhecimento.** R. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 9 a 37, jan./jun. 1993.

YIN, R. K. **Case study research : design and methods.** 2.ed. USA: Sage Publications, 1994.